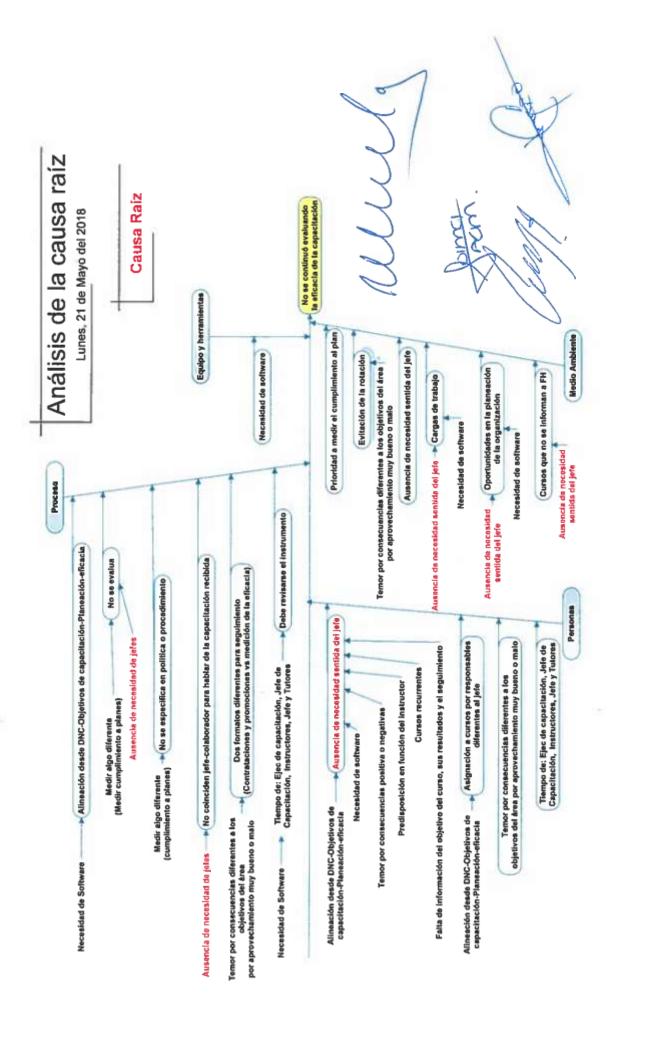
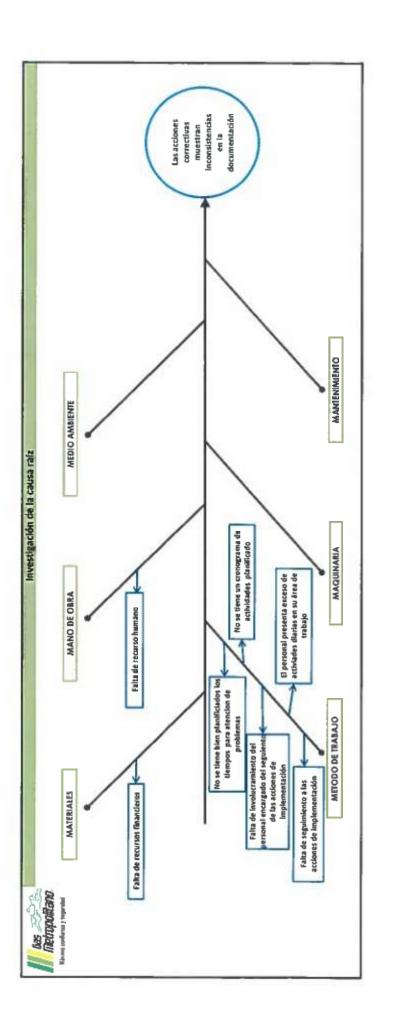
Mas one services y emperated		ION CORRECTIVA	-	No.	AC-AE-01-2018
Indicador Mensual	FUENTE Revisión per la Direc	elón:	FECHA:	E: Lin Martene Alegria	21/05/2018
Auditoria Interna:	Quejit:			Altería Gaticia	0000
Auditoria Externa: RC	Riesgo:			corporativo de FH	
	1. EQUIPO DE TRA	BAJO (Nombre, Puesto y fir	na)	()	
Lic. Marlene Alegría Galicia	Responsable Corporativo de Fa	ctor Humano	exec		
Lic. Mariana Ramírez Reynoso	Jefe de Desarrollo, Talento y Co	11.0	mil		1 -1
Lic. Norma Rodríguez Mosqueda	Jefe de Reclutamiento y Estruct	ura Organizaciona	177	\ M	my
Lic. Alfredo Vázquez Cárdenas Ing. Rubén Ortiz Ramirez	Gerente de Unidad de Negocio	A.	4	1/4	//
C.P. Heladio Santiago Martinez	Responsable Corporativo de Ti Gerente de Administración	Xes	1	-1 1-	
Lic. Juan Carlos Pacheco Torres	Ejecutivo de Evaluación del Des	tampata -	///	- total	
C.P. Salvador Navarro Linares	Gerento de Gestión de Calidad	Just 1	-	6	
SIL POSTERO PROPERTY CONTRACTOR		SLEMA (Descripción (1979 No o	1 11 11	7	
	2. DEPINICION DEL PROS	DESIGNATION OF THE PARTY OF CO.	Priormidad)		
La organización no ha evaluado la Evidencia: No se ha llevado a cab competencia necesaria del puesto.	o la evaluación que permita o	980		1300	na adquirido ta
Referencia: Cursos impartidos del	programa anual de capacita	ción 2018.			
Requisito: 7.2					
3. ACCION D	NE CONTENCIÓN (Corrección inmediat	a)	RE	SPONSABLE:	FECHA:
Reforzar con Instructores internos y Politica de capacitación" del Manual di Agregar en la evaluación de reacción Evaluar el aprendizaje taórico y la efic	e Capacitación (GRM-MCA-FH- la eficacia del curso por perte	03) de los asistentes.		na Ramirez Reynoso	23/05/2018
DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS RAÍZ					
1 Ausencia de la nece	sidad sentida en la organización, al no				
	rest of the color of the color of the color	identificar los beneficios de la e	valusción de la efica	cia de la capacitación	
				cia de la capacitación	
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR	- I	RESPO	MSABLE	FECHA	PIRMA PIRMA
	ión para definír la trazabilida	RESPO Mariene A Ruben O ad de las a medición Setvador N Mansne Ra Jan Carlos		FECHA INICIO TER	FIRMA
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere	ión para definír la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li	RESPO Mariene A Ruban O Afriedo Vida Salvador N Mariene A A Ruben O Alfredo Vida Salvador N Mariene A Ruben O Alfredo Vida Salvador N Mariene A Salvador N	egria Galicia fuz Raminez guaz Cárdenas fuz Reynoso Pacheco Torres guaz Mosqueda fuz Ralicia fuz Raminez guaz Cárdenas fuz Raminez guaz Cárdenas fuz Raminez fuz fuz Ram	FECHA INICIO TER	BAINO FIRMA
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia	ión para definir la trazabilida es, cursos) desde la DNC hasta la de la capacitación	RESPO  Mariene A Ruben O Alfredo Vás Selvador N Mariene Re Jan Carlos Norma Rodin  Mariene A Ruben O Alfredo Vás Selvador N Mariene Re Juan Carlos Norma Rodin  Mariene A Juan Carlos Norma Rodin  Mariene A Juan Carlos Norma Rodin  Mariene A Selvador N Mariene A Juan Carlos Juan Carlos  Juan Carlos  Juan Carlos  Juan Carlos	egria Galicia tiz Ramilroz tiz	PECHA INSCIO TER	PIRMA FIRMA 652018 FIRMA
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, taltere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que	ión para definir la trazabilida es, cursos) desde la DNC hasta la de la capacitación	RESPO  Mariene A Ruben O Alfredo Vás Selvador N Mariene Re Jan Carlos Norma Rodin  Mariene A Ruben O Alfredo Vás Selvador N Mariene Re Juan Carlos Norma Rodin  Mariene A Juan Carlos Norma Rodin  Mariene A Juan Carlos Norma Rodin  Mariene A Selvador N Mariene A Juan Carlos Juan Carlos  Juan Carlos  Juan Carlos  Juan Carlos	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco activa Reyroaco	FECHA INICIO TER  ENOS/2018 23/0  ZENOS/2018 31/1	2/2018 FIRMA
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, taltere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación a permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	FECHA INICIO TER  ENOS/2018 23/0  ZENOS/2018 31/1	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPO Mariene A Ruben O Alfredo Vás a medición a medición Selvador N Mariene Ra Jan Carlos Norma Rodin Mariene A Ruben O Alfredo Vás Salvador N Masiane Ra Jan Carlos Norma Rodin Mariene A Ruben O Alfredo Vás Salvador N Mariene Ra Jan Carlos Norma Rodin Norma Rodin Norma Rodin	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tus Raminez tus Raminez tus Raminez tus Cárdenas tus Raminez tus Ramin	PECHA DE	2/2018 PRMA
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta li de la capacitación e permita la administración y eva	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta la de la capacitación.	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia.  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta la de la capacitación.	RESPONSABLE DE DA	egria Galicas tus Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares tirius Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez suaz Cárdenas tus Raminez tus Rami	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta la de la capacitación.	RESPONSABLE DE DA	egria Galicia tiz Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares nirez Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tiz Raminez suaz Cárdenas viarro Linares nirez Reyroaco racheco Torres tiz Raminez suaz Mosqueda tiz Raminez suaz Mosqueda tiz Raminez suaz Cárdenas viarro Linares nirez Reyroaco acheco Torres puez Cárdenas viarro Linares nirez Reyroaco acheco Torres puez Mosqueda	PECHA DE	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Revisar procedimiento de capacitaci actividades formativas (Tutorias, tallere de la eficacia  Definir método de para medir la eficacia  Evaluación y selección de Software que la eficacia a la capacitación.  VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL  VALIDACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS AL	ión para definir la trazabilida is, cursos) desde la DNC hasta la de la capacitación.	RESPONSABLE DE DA  RESPONSABLE DE DA  RESPONSABLE DE DA	egria Galicia tiz Raminez suaz Cárdenas tivarro Linares nirez Reyroaco acheco Torres puez Mosquede tiz Raminez suaz Cárdenas viarro Linares nirez Reyroaco racheco Torres tiz Raminez suaz Mosqueda tiz Raminez suaz Mosqueda tiz Raminez suaz Cárdenas viarro Linares nirez Reyroaco acheco Torres puez Cárdenas viarro Linares nirez Reyroaco acheco Torres puez Mosqueda	PECHA DE VERIFICACIÓN	2/2018 FIRMA 5/2018 2/2018



metropolitana.	ACCIO	N CORRE	CTIVA		No.	AC-AE-02-20
	FUENTE		-	FECHA:	15 de m	yada 2018
Indicador Meneual: Auditoria Internac	Revisión por la Dirección: Queja:			PONSABLE: (Nombre	, Puesto y firms)	
Auditoria Externa: RC	Riesgo:			Salvador Navarro ente de Gestión de		dieser!
	1, EQUIPO DE TAMBA	JO (Nombre	Juesto y firma)		/	
ng. Rubón Ortz Ramirez Co C.P. Francisco Juárez Galindo Ge C.P. Heladio Santiago Martinez Ge	rente de Unidad de Negocio ordinador de Auditorías rente de Información y Proyectos rente de Gestión de Gelidad	W/X	Lic. Jegus Marquez Alv	varez	efe de Ventas	
P Salvador Navarro Linares Ge	rente de Gestión de Calidad	7 /				
	2. DEFINICIÓN DEL PROBLE	MA (Ossonor	ión de la No conformidad)			
a organización muestra inconsistence Evidencia: En la acción correctiva A Lograr que el 90% del personal sea su totalidad, en los plazos establecido Requisito: 10.2.2	AC-OT-01-2016 con fecha 29 competente*, se establecen ac	de agost	o de 2016 para al	no han logrado	ser implem	entadas en
3. ACCION D	E CONTENCIÓN (Corrección inverdista)			RESPONSA	BLE:	FECHA:
integra un grupo de auditores internos o de las acciones correctivas y preventiva				99010	•	21/05/2018 28/05/2018
ETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS RAÍZ						
los tiempos planificados para la solución di uso financiero, incluyendo la falta de seguin	e la no conformidad no sean viables niento puntual a la implementación d	debido a la e las activid	falta de recurso human ades por parte del map	ió, falla de tiempo ponsable de proceso	oor exceso en	actividades, fa
urso Rnanciero, incluyendo la falta de seguin	e la no conformidad no sean viables niento puntual a la implementación d	debido a la e las activid	falta de recurso human ades por parle del map RESPONSABLE	onsable de proceso	FECHA	FIRM
los tiempos planificados para la solución di urso financiero, incluyendo la falta de seguin AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR Definir los tiempos máximos para la impleme orrectivas y preventivas, tomando en ufraestructura, la realización de pruebas pilo os tiempos	niento puntual a la implementación di intación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos (	e las activid	ades por parte del musp	onsable de proceso	FECHA D TERMIN	NO FIRM
urso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Definir los tiempos máximos para la impleme orrectivas y preventivas, tomando en infraestructura, la realización de pruebas pilo si tiempos  tevisar el procedimiento de acciones corre	entación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o lo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar i	e las activid es acciones especiales, en extender	RESPONSABLE  GGC / GUI	onsable de proceso	FECHA D TERMO	NO FIRM
AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  definir los tiempos máximos para la impleme orrectivas y preventivas, tomando en draestructura, la realización de pruebas pilo si tiempos.  devisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme acciporar a la información documentada p reventivas, los criterios determinados para si mismo los cambios para reforzar	inimito puntual a la implementación de intación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos olo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar intación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a	e las activid es acciones especiales, in extender os tiempos s mectivas y	RESPONSABLE  GGC / GU	INCH 18/03/2	PECHA D TERMIN 018 21/05/20	018 C
AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  refinir los tiempos máximos para la impleme prrectivas y preventivas, tomando en afraestructura, la realización de pruebas pilo as tiempos  revisar el procedimiento de acciones corre entinentes para el seguimiento a la impleme reventivas, los cnierios determinados para si mismo los cambios para reforzar implementación.  comar en cuenta en el programa anual de p ima de elaboración de acciones correctiva in de elaboración de acciones correctiva	iniento puntual a la implementación de intación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de s y preventivas incluyendo las modes.	e las activid  s acciones especiales, in extender  os tiempos s  rectivas y ctividades. ual en la	RESPONSABO GGC / GUN	INICIA TRACS/21 28/05/21	D FECHA D TERMIN D18 21/05/21 D18 29/05/21	018 2018 2018
rso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  efinir los tiempos máximos para la impleme prectivas y preventivas, tomando en fraestructura, la realización de pruebas pilo s tiempos  evisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme reventivas, los caterios determinados para sí mismo los cambios para reforzar aplementación.  omar en cuenta en el programa anual de p ima de elaboración de acciones correctiva salizadas en los tiempos para la planificació ealización de tafler para la elaboración de esponsables del proceso. Realización de	iniento puntual a la implementación de intación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la forna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento.	e las activid  as acciones as acciones as peciales, in extender  os tiempos s  rectivas y ctividades. ual en la  lel SGC, el lificaciones s, para los	GGC / GUN	### BNICH TRVOS/21 18/05/21	0 FECHA 0 TERMII 010 21/05/21 010 29/05/21 010 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018
rso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  efinir los tiempos máximos para la impleme prectivas y preventivas, tomando en fraestructura, la realización de pruebas pilo s tiempos  evisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme corporar a la información documentada preventivas, los criterios determinados para si mismo los cambios para reforzar aplementación, omar en cuenta en el programa anual de p ima de elaboración de acciones correctiva salizadas en los tiempos para la planificació elalización de tafler para la elaboración de isponsables del proceso. Realización de isponsables del proceso. Realización de prectivas, por el responsable del proceso y	iniento puntual a la implementación de inflación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento e acciones correctivas y preventiva: e platicas para la elaboración de personal de Calidad	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	MICH   18/05/21   18	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018
rso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  refinir los tiempos máximos para la impleme bractivas y preventivas, tomando en fraestructura, la realización de pruebas pilo is tiempos  revisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme ecorporar a la información documentada preventivas, los criterios determinados para si mismo los cambios para reforzar aplementación, omar en cuenta en el programa anual de p ima de elaboración de acciones correctiva salizadas en los tiempos para la planificació de acciones correctiva selización de tafler para la elaboración de isponsables del proceso. Realización de procetivas, por el responsable del proceso y	iniento puntual a la implementación de inflación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento e acciones correctivas y preventiva: e platicas para la elaboración de personal de Calidad	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  refinir los tiempos máximos para la impleme orrectivas y preventivas, tomando en ifraestructura, la realización de pruebas pilo is tiempos  tevisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme neceporar a la información documentada preventivas, los criterios determinados para sis mismo los cambios para reforzar implementación, ornar en cuenta en el programa anual de p orna de elaboración de acciones correctiva salizadas en los tiempos para la planificació de asponsables del proceso. Realización de procetivas, por el responsable del proceso y	iniento puntual a la implementación de inflación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento e acciones correctivas y preventiva: e platicas para la elaboración de personal de Calidad	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
urso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  definir los tiempos máximos para la impleme orrectivas y preventivas, tomando en ufraestructura, la realización de pruebas pilo sis tiempos  tevisar el procedimiento de acciones corre entinentes para el seguimiento a la impleme neceperar a la información documentada p reventivas, los criterios determinados para sis mismo los cambios para reforzar implementación, ormar en cuenta en el programa anual de p ama de elaboración de acciones correctiva asilizadas en los tiempos para la planificació de asponsables del proceso. Realización de asponsables del proceso. Realización de asponsables del proceso.	iniento puntual a la implementación de inflación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento e acciones correctivas y preventiva: e platicas para la elaboración de personal de Calidad	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
urso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  definir los tiempos máximos para la impleme orractivas y preventivas, tomando en draestructura, la realización de pruebas pilo	iniento puntual a la implementación de inflación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento e acciones correctivas y preventiva: e platicas para la elaboración de personal de Calidad	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  refinir los tiempos máximos para la impleme orrectivas y preventivas, tomando en ifraestructura, la realización de pruebas pilo is tiempos  tevisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme neceporar a la información documentada preventivas, los criterios determinados para sis mismo los cambios para reforzar implementación, ornar en cuenta en el programa anual de p orna de elaboración de acciones correctiva salizadas en los tiempos para la planificació de asponsables del proceso. Realización de procetivas, por el responsable del proceso y	iniento puntual a la implementación de inflación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos o plo o recursos humanos que pudiera ctivas y preventivas para reforzar la ntación a las actividades planificada: para la elaboración de acciones co los tiempos en la planificación de a el seguimiento frecuente y punt laticas para la torna de conciencia de si y preventivas incluyendo las modo n y seguimiento e acciones correctivas y preventiva: e platicas para la elaboración de personal de Calidad	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
rso financiero, incluyendo la falta de seguin  AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  refinir los tiempos máximos para la impleme bractivas y preventivas, tomando en fraestructura, la realización de pruebas pilo is tiempos  revisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme ecorporar a la información documentada preventivas, los criterios determinados para si mismo los cambios para reforzar aplementación, omar en cuenta en el programa anual de p ima de elaboración de acciones correctiva salizadas en los tiempos para la planificació de acciones correctiva selización de tafler para la elaboración de isponsables del proceso. Realización de procetivas, por el responsable del proceso y	inimito puntual a la implementación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos ollo o recursos humanos que pudiera clivas y preventivas para reforzar intación a las actividades planificación de a el seguimiento frecuente y puntualisticas para la toma de conciencia de sy preventivas incluyendo las modin y seguimiento.	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  efinir los tiempos máximos para la impleme prectivas y preventivas, tomando en fraestructura, la realización de pruebas pilo s tiempos  evisar el procedimiento de acciones corre ertinentes para el seguimiento a la impleme corporar a la información documentada p reventivas, los criterios determinados para sí mismo los cambios para reforzar aplementación,  omar en cuenta en el programa anual de p ma de elaboración de acciones correctiva alizadas en los tiempos para la planificació esponsables del proceso. Realización de esponsables del proceso. Realización de prectivas, por el responsable del proceso y  ERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLA	inimito puntual a la implementación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos ollo o recursos humanos que pudiera clivas y preventivas para reforzar intación a las actividades planificación de a el seguimiento frecuente y puntualisticas para la toma de conciencia de sy preventivas incluyendo las modin y seguimiento.	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2
AN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  efinir los tiempos máximos para la impleme brectivas y preventivas, tomando en fraestructura, la realización de pruebas pilo s tiempos  evisar el procedimiento de acciones corre primentes para el seguimiento a la impleme corporar a la información documentada p reventivas, los criterios determinados para sí mismo los cambios para reforzar aplementación, omar en cuenta en el programa anual de p ma de elaboración de acciones correctiva alizadas en los tiempos para la planificació esponsables del proceso. Realización de sponsables del proceso. Realización de prectivas, por el responsable del proceso y exiFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLA	inimito puntual a la implementación de los planes incluídos en la cuenta si requieren recursos ollo o recursos humanos que pudiera clivas y preventivas para reforzar intación a las actividades planificación de a el seguimiento frecuente y puntualisticas para la toma de conciencia de sy preventivas incluyendo las modin y seguimiento.	e las activid  s acciones s acciones s speciales, in extender os tiempos s in extender os tiempos s in extender in extender os tiempos s in extender os tiempos os tiem	GGC / GUN	18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2  18/05/2	DIB 29/05/21  DIB 29/05/21  DIB 31/05/21  DIB 31/05/21	018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2018 2



Netropoliterio.	ACCION CORR	ECTIVA			No.	AC-A	AE-03-20
FUENTE			FECHA:			mayo d	le 2018
	n por la Dirección:		SPONSABLE:			imal	)
Auditoria Interna: Quaja: Quaja: Auditoria Externa: RC Riespo:			P. Salvador I rente de Ge		_	-	ance.
	MPO DE TRABAJO (Nomb		rente de Ge	sion de Cali	KGBO F	-	V
1.200	APO DE TROADAJO (ROMO	re, rollisto y lifilia)	-	_			
	nte de Unidad de Negoci nte de Gestión de Calida						
2. DEFINICIÓN	N DEL PROBLEMA (Descri	pción de la No conformi	dad)				
del SGC.  Evidencia: En el informe de Resultados de la revi cumplido o se ha presentado por lo cual no se le pu SGC-01, sin embargo, al revisar las fichas de o abordarlos, derivado de esto no se muestran los da Requisito: 9.1.3 inciso e  3. ACCION DE CONTENCIÓN (Com ratuación de la eficacia de los planes para atender riesgo quipo de Gestión de Calidad.	uede asignar una val cada proceso se mu dos y el análisis sobre	oración de las ac estran riesgos de la eficacia de la	ciones imp que han o as acciones RES	lementada currido y	las a	ta mat	iriz MR- as para
determino que a partir de haber identificado los riesgos se o viembre de 2017.	comenzaba con la evalu:	eción a la eficacia de	los planes s	iolo si ocum	ian po:	steriom	nente al n
			1	E.F.	CHA		
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSAB	LE\	FE	CHA	OHMS	FIRM
Analizar e Incluir a la información documentada los mome evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a		RESPONSAB GGC / GUN			TER	5/2018	FIRE
PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR  Analizar e Incluir a la información documentada los mome evaluada la eficacia de las acciones para alender riesgos; a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de evaluación la eficacia de los planes de actividades para ater	si como el desempeño conciencia del SGC, la		X	INICIO	18/0		Garage Quantity
Analizar e Incluir a la información documentada los mome evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos, a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de o	sí como el desempeño conciencia del SGC, la nder riesgos.	GGC / GUN	X	17/05/2018	18/0	5/2018	Garage Starty Starty
Analizar e Incluir a la información documentada los momes evaluada la eficacia de las acciones para alender riesgos; a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de e evaluación la eficacia de los planes de actividades para ater	sí como el desempeño conciencia del SGC, la nder riesgos.	GGC / GUN	X	17/05/2018 14/05/2018	18/0	5/2018	San San
Analizar e Incluir a la información documentada los momes evaluada la eficacia de las acciones para alender riesgos; a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de el evaluación la eficacia de los planes de actividades para ater Realización de platicas en los procesos con el tema de ev	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUM	X	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que,
inalizar e Incluir a la información documentada los momer valuada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a e la gestión del riesgo. Considerar en la planificación de platicas para la toma de el valuación la eficacia de los planes de actividades para aten dealización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
nalizar e Incluir a la información documentada los momer valuada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a e la gestión del riesgo. considerar en la planificación de platicas para la toma de el valuación la eficacia de los planes de actividades para ater dealización de platicas en los procesos con el tema de ev es planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUM	X	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que,
nalizar e Incluir a la información documentada los momer valuada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a e la gestión del riesgo. considerar en la planificación de platicas para la toma de el valuación la eficacia de los planes de actividades para ater dealización de platicas en los procesos con el tema de ev es planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
nalizar e Incluir a la información documentada los momer valuada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a e la gestión del riesgo. considerar en la planificación de platicas para la toma de el valuación la eficacia de los planes de actividades para ater dealización de platicas en los procesos con el tema de ev es planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
inalizar e Incluir a la información documentada los momer valuada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a e la gestión del riesgo. Considerar en la planificación de platicas para la toma de el valuación la eficacia de los planes de actividades para aten dealización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
chalizar e Incluir a la información documentada los momen evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a le la gestión del riesgo. Considerar en la planificación de platicas para la toma de el evaluación la eficacia de los planes de actividades para aten Realización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momes evaluada la eficacia de las acciones para alender riesgos; a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de el evaluación la eficacia de los planes de actividades para ater Realización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momen evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a de la gestión del riesgo. Considerar en la planificación de platicas para la toma de el evaluación la eficacia de los planes de actividades para aten Realización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momen evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a de la gestión del riesgo. Considerar en la planificación de platicas para la toma de el evaluación la eficacia de los planes de actividades para aten Realización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
malizar e Incluir a la información documentada los momen valuada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a e la gestión del riesgo. Considerar en la plantificación de platicas para la toma de el valuación la eficacia de los planes de actividades para aten dealización de platicas en los procesos con el tema de ev os planes para atender riesgos.	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momentablada la eficacia de las acciones para atender riesgos, a le la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de elevaluación la eficacia de los planes de actividades para atende elevaluación de platicas en los procesos con el tema de evos planes para atender riesgos.  ERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momes evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos, a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de evaluación la eficacia de los planes de actividades para atenta Realización de platicas en los procesos con el tema de eva los planes para atender riesgos.  VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momes evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos; a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de e evaluación la eficacia de los planes de actividades para ater Realización de platicas en los procesos con el tema de ev	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUN GGC / GUN GGC / GUN	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momentadada la eficacia de las acciones para atender riesgos, a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de exaluación la eficacia de los planes de actividades para atender alización de platicas en los procesos con el tema de evos planes para atender riesgos.  VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN  VALIDACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder nesgos. valuación la eficacia de	GGC / GUM GGC / GUM GGC / GUM GGC / GUM GGC / GUM	EUMIENTO	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018 FECHA D VERIFICAC	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Que San
Analizar e Incluir a la información documentada los momerevaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos, a de la gestión del riesgo.  Considerar en la planificación de platicas para la toma de evaluación la eficacia de los planes de actividades para atender alización de platicas en los procesos con el tema de evilos planes para atender riesgos.  VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN  VALIDACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:	esí como el desempeño conciencia del SGC, la nder riesgos.  RESPO	GGC / GUM GGC / GUM GGC / GUM GGC / GUM GGC / GUM	SUMMENTO FIRMA	17/05/2018 14/05/2018 01/06/2018 FECHA D VERIFICAC	18/0 14/0 30/0	5/2018 5/2018 6/2018	Quantity of the state of the st

Maxime configures y segurded	DOIItano.		5 PORQUÉS	aués
	THE REAL PROPERTY.	Descripción de la No Conformidad		
La organizació	n no analiza y evalúa los datos sobr	La organización no analiza y evalúa los datos sobre la eficiencia de las acciones tomadas para abordar riesgos en los procesos del SGC	das para abordar riesgos en los pr	ocesos del SGC
		Analists de la Causa Raiz		
1* ;Por qué	2º ¿Por qué	3ª ¿Por qué	4° ¿Por qué	5o ¿Por qué
la organización no analiza y evalúa los datos de sobre la eficacia de las acciones lomadas para abordar riesgos?	solo se identificaron riesgos?	no se establecieron tiempos de seguimiento?	se revisarla seguimiento o estatus en la revisión por la dirección?	se identificaran que riesgos ocurrieron y cuales no?
R1= Por que solo se identificaron riesgos	R2s Por que no se establecieron liempos de seguimientos	R3= Por que se revisaría seguimiento o estatus en la revisión por la dirección	R4= Por que se identificaran que nesagos ocurrieron y cuales no.	R5= Por que a partir de haber identificado los nesgos, se comenzara con la evaluación a la eficacia de los planes solo si ocurrian posteriormente al mes de noviembre de 2017
Causa Raíz	Se determino que a partir de	partir de haber identificado los riesgos, se comenzaba con la evaluación a la eficacia de los planes solo si ocurría posteriormente al mes de noviembre de 2017	omenzaba con la evaluación a la nes de noviembre de 2017	eficacia de los planes solo s