

CONSULTAR PLAN DE MEJORAMIENTO



PLAN DE MEJORAMIENTO PLAN-(C-12)-637

Formulado por: IVONNE ACERO, de sede JCM - Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico

ESTADO DEL PLAN: APROBADO Fecha aprobación: 24/10/2018

Tipo de Plan: SIG ((SIG) Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica)

Fuente del Plan: Resultados de auditorías externas

Descripción del plan: Se formula plan de mejoramiento para atender la No Conformidad menor detectada en el ejercicio de auditoría externa de la norma ISO 9001 vigencia 2018, relacionada con atención oportuna a las solicitudes registradas a través de mesa de ayuda.

Anexo: [Hi\\_NCm\\_1\\_Indicadores.pdf](#)

HALLAZGOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Código Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Análisis de Causas	Corrección aplicada	Acciones relacionadas
3652 -H	<p><b>Fuente:</b> Resultados de auditorías externas  <b>Tipo:</b> No conformidad menor (ncm)  <b>Fecha de detección:</b> 11/09/2018  <b>Descripción:</b> No se evidencia que en la totalidad de los casos la entidad asegure la gestión oportuna relacionada con las solicitudes de la mesa de ayuda.                      Evidencias:                      * Ticket N. 49750. Abierto el 9 de septiembre de 2018. Solicitante Angie Vanessa Quintero. Pérdida de información. no se conecta el usuario a otros equipos. Abierto con seguimiento: "en espera por incapacidad" de quien apoya en la mesa de ayuda.                      * Ticket N. 49257. Abierto el 11 de agosto de 2018, cerrado el 23 de agosto, Solicitud de instalación aplicativo Processing para acceder a una página Web. Solicitado por Erick Marín, Sede La Dorada. Atendido por fuera de tiempo establecido.                      * Ticket N. 49494. Abierto el 27 de agosto de 2018. Solicitante Juan Carlos Bustos de sede Dos Quebradas. En Proceso. Se encuentra en "Pausa por incapacidad" del administrador de la mesa de ayuda.                      * Ticket N. 48894. Abierto Julio 16 de 2018, Cerrado el 1 de agosto. No funciona el Windows. solicitante Ángela Patricia Arias sede Dos Quebradas, Se evidencia seguimiento del 17 de julio. donde indica que se atenderá el lunes pues el responsable "se encuentra en descanso".                      Lo anterior incumple el requisito 7.1.3 de la norma ISO 9001:2015. que indica que la Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios.</p>	<p><b>Requiere Análisis de Causas:</b> Si  <b>Análisis:</b> No se ha establecido un lineamiento o plan de contingencia en caso de ausencia del personal de GIDT en el centro.                      No se cuenta con personal adicional técnico en el mismo centro, para atender los incidentes y requerimientos tecnológicos.                      Desconocimiento de la existencia de parámetros establecidos por la GTHUM para la delegación de tareas temporales.  <b>Evidencia de análisis:</b> <a href="#">Análisis de causas NCm Medellín.xlsx</a></p>	<p><b>Requiere Corrección:</b> Si  <b>Descripción:</b> La Screener de mesa de ayuda envió correo a los usuarios que tenían los casos en estado "En espera" solicitando número telefónico donde podía contactar a los usuarios. Se comunicó con ellos para conectarse con ellos a través de escritorio remoto para dar solución a los casos interpuestos. Se documentó como seguimiento en la mesa de ayuda para los casos: 49494, 49495, 49618 y 49750  <b>Evidencia:</b> <a href="#">Seguimiento tickets Screener de mesa de ayuda.zip</a></p>	<p>7942-GIDT                      7943-GIDT                      7944-GIDT</p>

ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Código Acción	Tipo	Descripción Acción	Hallazgo(s) relacionado(s)	Responsable de Ejecución
7942-GIDT	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 09/10/2018 - 30/09/2019  <b>Producto:</b> Plan de contingencia  <b>Descripción:</b> Elaborar un plan de contingencia articulado con la GTHUM que contenga: criterios de delegación según el cargo, cuando brindar asistencia de manera remota y cuando presencial, determinar las situaciones donde el apoyo sea brindado por un Espejo GIDT zonal o un Espejo GIDT Local, definición de situaciones según el tiempo de la ausencia, definición de prioridades según categoría.  <b>Recursos de apoyo:</b></p>	3652 -H	Andres Ernesto Salinas Duarte (GIDT )
7943-GIDT	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 09/10/2018 - 31/07/2019  <b>Producto:</b> Listado de personal GIDT  <b>Descripción:</b> Elaborar el listado del personal de la GIDT definiendo quien pueda respaldar las actividades  <b>Recursos de apoyo:</b></p>	3652 -H	Andres Ernesto Salinas Duarte (GIDT )
7944-GIDT	Acción Correctiva	<p><b>Plazo de ejecución:</b> 03/12/2018 - 29/11/2019  <b>Producto:</b> Evidencias de gestión de tickets delegados o con apoyo prestado  <b>Descripción:</b> Evidenciar 2 casos en los que se delegue o preste apoyo a espejos locales o zonales de GIDT de acuerdo al plan de contingencia determinado por GIDT.                      NOTA: en caso de No presentarse casos en el plazo inicial propuesto, la acción será ampliada hasta que se puedan demostrar los 2 casos.  <b>Recursos de apoyo:</b></p>	3652 -H	Andres Ernesto Salinas Duarte (GIDT )

