

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 4		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>9.3.2 e</td> </tr> </table>	Requisito(s):	9.3.2 e
Requisito(s):				
9.3.2 e				
Descripción de la no conformidad: La organización no se asegura de llevar a cabo la revisión por la considerando sus entradas				
Evidencia: No se evidencia que la organización en la revisión por la dirección haya considerado la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Incluir para la revisión por la dirección de la vigencia 2023 el ítem de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.	Informe de la Alta Dirección 2023.	28/02/2024		
Descripción de la (s) causas (s) Problema: “No se evidencia que la organización en la revisión por la dirección haya considerado la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” <ol style="list-style-type: none"> Por qué “No se evidencia que la organización en la revisión por la dirección haya considerado la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” R/ Porque no se contienen los registros de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y las oportunidades. Por qué “no se contienen los registros de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y las oportunidades”. R/ Porque no se realizan los seguimientos oportunos de las acciones de los riesgos identificados en la matriz. Por qué “no se realizan los seguimientos oportunos de las acciones de los riesgos identificados en la matriz”. R/ Porque no se ha definido dentro del instructivo elaborado conforme a la guía de la administración del riesgo, la metodología para evaluar la eficacia de las acciones tomadas. 				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Actualizar el instructivo de la guía de administración del riesgo, estableciendo la periodicidad del análisis de las acciones tomadas.	Guía de riesgo actualizada.	30/08/2024		
Definir la metodología para definir la manera de cómo se evaluarán la eficacia de las acciones tomadas.	Instructivo o formato para la evaluación de las acciones tomadas.	30/08/2024		

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la *Guía para la solución de no conformidades* en la [página web de Icontec](http://www.icontec.org) www.icontec.org, en la ruta Nuestra Compañía – Documentos servicios – Evaluación de la Conformidad

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 4		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.2.2 a(2)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.2.2 a(2)
Requisito(s):				
8.2.2 a(2)				
Descripción de la no conformidad:				
<p>La organización no se asegura de determinar los requisitos relacionados con los productos y servicios considerados necesarios por la organización;</p>				
Evidencia:				
<p>No se evidencia que la organización haya socializado las actividades con las Empresas de Transporte Público Colectivo de la Ciudad en Actas de mesas de Trabajo según caracterización Gestión de Operaciones CODIGO: MGO-CP-01, versión 2.0</p> <p>No se evidencia el registro del cronograma de comunicaciones EGC-FO-01 Según programa de comunicaciones Código: EGC-PG-01, Versión: 2.0</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Socializar las actividades con las Empresas de Transporte Colectivo de la ciudad, en actas de mesas de trabajo según caracterización, Gestión de Operaciones	Actas de reunión	01/06/2024		
Descripción de la (s) causas (s)				
<p>Problema: “No se evidencia que la organización haya socializado las actividades con las Empresas de Transporte Público Colectivo de la Ciudad en Actas de mesas de Trabajo según caracterización Gestión de Operaciones CODIGO: MGO-CP-01, versión 2.0.”</p> <p>1. Por qué “No se evidencia que la organización haya socializado las actividades con las Empresas de Transporte Público Colectivo de la Ciudad en Actas de mesas de Trabajo según caracterización Gestión de Operaciones CODIGO: MGO-CP-01, versión 2.0.” R/ Porque no se tuvo en cuenta el requisito definido en la caracterización a la hora de efectuar los recorridos de la entidad denominado “rutas por el cambio”.</p> <p>2. Por qué “Porque no se tuvo en cuenta el requisito definido en la caracterización a la hora de efectuar los recorridos de la entidad denominado “rutas por el cambio”. R/ Porque dentro de procedimiento o manual establecido para llevar a cabo las socializaciones con el gremio transportador, no se levantó actas relacionadas con el requisito establecido.</p>				

Descripción de la (s) causas (s)

Problema: **“No se evidencia el registro del cronograma de comunicaciones EGC-FO-01 Según programa de comunicaciones Código: EGC-PG-01, Versión: 2.0.”**

1. Por qué **“No se evidencia el registro del cronograma de comunicaciones EGC-FO-01 Según programa de comunicaciones Código: EGC-PG-01, Versión: 2.0.”**
R/ Porque no se ha implementado al 100% el programa de comunicaciones.
2. Por qué **“no se ha implementado al 100% el programa de comunicaciones.”**
R/ Porque no se terminado de identificar los requisitos de los clientes internos y así realizar las socializaciones correspondientes.
3. Por qué **“Porque no se terminado de identificar los requisitos de los clientes internos y así realizar las socializaciones correspondientes”.**
R/ Porque no se ha elaborado cronograma de implementación del programa de comunicaciones el cual incluya no solo el registro del cronograma si no las fases de su implementación.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Implementar las socializaciones con el gremio de transporte, a través de actas, de igual manera actualizar el procedimiento o documentos relacionados a fin de contar y cumplir con los requisitos de los clientes externos.	Actas de implementación / Informes de actividades relacionadas	30/08/2024
Actualizar y desarrollar programa de comunicaciones con los registros correspondientes.	Programa de Comunicaciones actualizado Registro del cronograma de comunicaciones	30/08/2024

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 4		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>6.1.1 b,c</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.1.1 b,c
Requisito(s):				
6.1.1 b,c				
Descripción de la no conformidad: <p>La organización no se asegura de considerar las cuestiones referidas en el contexto para determinar los riesgos y oportunidades y aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados</p>				
Evidencia: <p>No se evidencia que la organización haya dado tiramiento al riesgo “desacuerdo con los gremios y sindicato de transportadores” y a las oportunidades identificadas en la matriz DOFA “inversión en tecnología y sistemas de gestión para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario”.</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Incluir en la matriz de riesgo institucional los riesgos de desacuerdo con los gremios y sindicato de transportadores y realizar matriz de oportunidades incluyendo inversión en tecnología y sistemas de gestión para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.	Matriz de Riesgo Actualizada Matriz de Oportunidades del SETP	30/04/2024		
Descripción de la (s) causas (s) <p>Problema: “No se evidencia que la organización haya dado tiramiento al riesgo “desacuerdo con los gremios y sindicato de transportadores” y a las oportunidades identificadas en la matriz DOFA “inversión en tecnología y sistemas de gestión para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario”.</p> <ol style="list-style-type: none"> Por qué “No se evidencia que la organización haya dado tiramiento al riesgo “desacuerdo con los gremios y sindicato de transportadores” y a las oportunidades identificadas en la matriz DOFA “inversión en tecnología y sistemas de gestión para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario” R/ Porque no se ha definido dentro del instructivo elaborado conforme a la guía de la administración del riesgo, incluir el riesgo que parta del DOFA de la entidad como insumo principal para la matriz, de igual manera la generación de una matriz de oportunidades. Por qué “no se ha definido dentro del instructivo elaborado conforme a la guía de la administración del riesgo, incluir el riesgo que parta del DOFA de la entidad como insumo principal para la matriz, de igual manera la generación de una matriz de oportunidades.” R/ Porque no se articuló la guía de administración del riesgo del DAFP con lo requerido bajo la norma NTC ISO 9001:2015. 				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Actualizar el instructivo de la guía de administración del riesgo, estableciendo la matriz de riesgo y oportunidades, conforme al contexto de la organización y DOFA como insumo para su elaboración.	Guía de riesgo actualizada.	30/08/2024		

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 4		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>7.4</td> </tr> </table>	Requisito(s):	7.4
Requisito(s):				
7.4				
Descripción de la no conformidad: <p>La organización no se asegura de determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar y quién comunica.</p>				
Evidencia: <p>No se evidencia que la organización haya determinado toda la información que se debe comunicar a los distintos interesados, así como quiénes serán los responsables de recolectarla, editarla y distribuirla.</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Incluir dentro de programa de comunicaciones los requisitos de las determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar y quién comunica.	Programa de comunicaciones actualizado	30/04/2024		
Descripción de la (s) causas (s) <p>Problema: “No se evidencia que la organización haya determinado toda la información que se debe comunicar a los distintos interesados, así como quiénes serán los responsables de recolectarla, editarla y distribuirla”.</p> <ol style="list-style-type: none"> Por qué “No se evidencia que la organización haya determinado toda la información que se debe comunicar a los distintos interesados, así como quiénes serán los responsables de recolectarla, editarla y distribuirla” R/ Porque no se alinea el programa actual de comunicaciones a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. Por qué “no se alinea el programa actual de comunicaciones a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.” R/ Porque no se socializó los requisitos de la norma a los responsables de comunicaciones. 				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Socializar los requisitos de la norma al personal de comunicaciones.	Acta y/o listado de asistencia	30/08/2024		
Actualizar el programa y matriz de comunicaciones el programa de comunicaciones de la entidad alineado a los requisitos de la NTC ISO 9011:2015	Programa y matriz desarrollado	30/08/2024		