



REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA-PREVENTIVA Y SERVICIO NO CONFORME

Servicio No conforme / No conformidad **Fecha**

Acción Preventiva

Proceso Que Reporta

| Descripción de la No Conformidad / Servicio No Conforme / Riesgo Potencial | Corrección Aplicada (Solo aplica para acciones correctivas) | Fue Eficaz | Fecha |
|---|--|------------|-------|
| RIESGO OPERATIVO: Incumplimiento de las disposiciones de ley en materia de gestión documental Descripción: Insuficiente espacio físico que origina acumulación de documentación en la institución y archivos vulnerables a deterioro por almacenamiento y condiciones ambientales inadecuadas, que no han sido organizados bajo el concepto y exigencias de la ley general de archivo y el acuerdo 02 de marzo de 2014 | REQUIERE ACCIÓN PREVENTIVA | | |
| RIESGO TECNOLÓGICO: Desactualización Tecnológica Descripción: El software y Hardware se vuelvan obsoletos y no puedan soportar el proceso de Gestión documental de la institución | REQUIERE ACCIÓN PREVENTIVA | | |
| RIESGO OPERATIVO: Reactividad al cambio Descripción: Reactividad al cambio por parte de algunos trabajadores de la institución | REQUIERE ACCIÓN PREVENTIVA | | |

Quedo solucionado el servicio no conforme/no conformidad? SI No

Requiere solo corrección? SI No

Fuente:

Análisis encuesta de satisfacción

Resultados de las auditorías internas y externas

Análisis de servicio no conforme

Análisis e información estadística de datos (Indicadores).

Análisis de causas

1. Se tiene poca cultura organizacional en gestión documental como poco importante y no se considera como elemento crítico en el buen funcionamiento y desempeño institucional
2. No se ejerce control sobre la documentación en los diferentes niveles de operación de la institución, tanto en los archivos como en el despacho y recepción de comunicaciones
3. Insuficiente personal en el proceso de Gestión documental
4. No se tiene un sitio adecuado en la institución de almacenamiento para recibir las transferencias documentales de los archivos de gestión

Herramienta aplicada

Herramienta de Riesgos

Falta de cultura al cambio

1. No renovación de los recursos tecnológicos de la institución,
2. Incremento en el volumen documental de la institución
3. Incremento del número de dependencias
4. Insuficiente cultura en el manejo de las herramientas tecnológicas