



10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
1	No se evidencia en el mecanismo de control para realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; el cumplimiento para 270 eventos de un total de registros de 885, correspondientes al período enero – mayo de 2013.	Mayor	7.2.3	<p>Reunión con todos los líderes de procesos e informarles sobre los detalles de la No Conformidad Mayor de las PQRSF y ejecutar las acciones inmediatas para realizar el seguimiento. Conclusión: con el correctivo realizado el día 6 de junio de 2013 se obtuvo un control del 11% de las PQRSF. Esta información fue evidenciada por el Auditor Dr. Rodrigo Mejía Gómez el día 7 de junio de 2013</p> <p>6 de junio de 2013</p>	<p>Débil apropiación en la fundamentación, mecanismos de control, seguimiento e impacto por parte de los líderes en la gestión a las PQRSF</p>	<p>Capacitación para afianzar los conceptos, estructura, control y seguimiento a las PQRSF y su impacto en la Institución</p> <p>Fecha de Inicio: 11 de junio de 2013 Fecha Final: 30 de julio de 2013</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 2013-08-05</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.