



PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CODIGO: FT 5020-02-05.01

PROCEDIMIENTO: Acciones Mejora

VERSION: 03

FORMATO: Acciones de Mejora

FECHA: 23/06/2020

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

Fecha Identificación: 07/07/2020

No Conformidad Real:

X

No Conformidad Potencial

Oportunidad

Numeral: 8.2.1 b

No hay evidencia del cumplimiento de los lineamientos para el trámite de una solicitud de un cliente, en el periodo de emergencia por pandemia Covid-19.

Evidencia:

Solicitud de certificaciones electrónica recibidas con firma del auxiliar el día 10 y 23 de junio de 2020; sin los radicados ni respuestas en el sistema de gestión documental Orfeo.

Corrección (Si aplica) y Fecha de Implementación:

Envío de respuesta en los tiempos establecidos a las solicitudes, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015

Análisis Causas:

Trabajo virtual desde lugar de residencia

Dificultad al acceso del Sistema Orfeo fuera de las instalaciones de la Beneficencia

Retraso y aumento del volumen en la espera de adecuación del Sistema para trabajo en casa

Acciones	Responsable	Fecha
Verificar cada solicitud por certificación que se encuentre radicada en el Sistema de Gestión Documental para su trámite	Secretario General Secretario Auxiliar Administrativo	30 de Diciembre de 2020
Solicitar sensibilización del Sistema de Gestión Documental, frente al manejo de la radicación de documentos a través de correo electrónico y su respuesta	Secretario General Profesional Universitario de Sistemas	30 de Noviembre de 2020
Solicitar el ajuste al procedimiento PR-5100-01.06 Expedición Certificaciones, para el tratamiento de radicaciones a través de correo electrónico con el Sistema de Gestión Documental	Secretario General Secretario	30 de Noviembre de 2020
Ajustar el PR-5100-01.06 Expedición Certificaciones teniendo en cuenta casos fortuitos como lo es una Pandemia	Secretario General Secretario	30 de Diciembre de 2020
Socializar el PR-5100-01.06 Expedición Certificaciones teniendo en cuenta casos fortuitos como lo es una Pandemia	Secretario General Secretario	30 de Diciembre de 2020
Realizar seguimiento a la Eficacia de las acciones para el cierre de la No conformidad	Oficina de Control Interno	30 de Diciembre de 2020

Seguimiento:

Responsable del Seguimiento

Nombre:

Firma:

Fecha Cierre de Acción: