

VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: R-103
-------------	--------------------------------------	--	---------------	---------------

MATRIZ ANALISIS CAUSA RAIZ (ACR)

PLAN DE ACCION

PROCESO	REQUISITO DE LA NORMA	CAUSA RAIZ	ANALISIS DE LA CAUSA RAIZ	CAUSA 1 - Porqué	CAUSA 2 - Porqué	CAUSA 3 - Porqué	CAUSA 4 - Porqué	CAUSA 5 - Porqué	SOLUCIONES	TIEMPO REQUERIDO PARA LA ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE
Gestión de Direccionamiento estratégico	4,2,	Se evidenció en el proceso de Direccionamiento estratégico, el R-089 matriz FODA donde la organización identifica el contexto de la organización, sin embargo no se establecen estrategias que permitan controlar los riesgos y amenazas identificadas.	Falta de controles para la identificación de riesgos y amenazas del contexto de la organización	Falta de análisis estructural de los riesgos y amenazas	Por que no se socializó la FODA con los lideres de los procesos para la identificación de estrategias	Por qué la empresa se encuentra en un proceso de ajustes a los planes de acción	Por que se requiere del replantamiento a los indicadores de gestión	Por que requiere del incremento de ventas para las trasferencias al sector salud	Ajuste Plan de acción. Indicadores y socialización con lideres de procesos -R- 089 Matriz - FODA	Septiembre . Octubre 2020	Dirección Estratégica
Gestión de Direccionamiento estratégico	4,2	Se verificó en el R- 012 - revisión por la dirección, los productos de entradas y salidas, sin embargo no se logró observar, las acciones de mejora tomadas.	No se evidencian las acciones tomadas por la alta dirección, frente a los PQRS	por que en los procesos de Direccionamiento Estrategico no cuenta con el procedimiento de PQRS	Por ser un proceso de carácter misional que esta liderado por Mercadeo y Publicidad	Por que los PQRS, esta basados sobre el producto	Por que es el producto que llega directamente al cliente	Por ser el principal producto de la Loteria del Tolima	Comunicado al proceso de Mercadeo y Publicidad. A fin de direccionar las PQRS, al correo de gerencia	Septiembre . Octubre 2021	Gestión de Publicidad y mercadeo
Gestión del Talento Humano	7.1.4.	Se identificó en el proceso de Gestión Humana, P-016 Procedimiento de Bienestar Social, capacitación y conocimiento de la organización, el método para proporcionar y mantener el ambiente adecuado en la operación de los procesos, sin embargo, las encuestas realizadas al personal, no cuenta con las acciones pertinentes por la alta dirección.	Falta de seguimiento y control de las respuestas a las encuestas realizadas	Por que no se socializó los resultados de las encuestas a la alta dirección	Por carga laboral	Por que dentro de sus funciones estableció prioridades a los procesos contractuales	Por que se requerian para el desarrollo y cumplimiento de los equipos de medición	Por que se requería la certificación de los equipos de medición	Talento Humano comunica a la alta dirección los resultados de las encuestas, con el fin que éste proceso, tomen las acciones correctivas	Septiembre . Octubre 2022	Gestión del Talento Humano
Gestión Control de Operaciones	8.2.2.	Se logró evidenciar en el proceso de P-002 Procedimiento control de producto no conforme, el R-034 Registro y control producto no conforme, la identificación del producto no conforme, sin embargo en el contenido del documento, no se evidencia la corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión del producto, información del cliente y la obtención de autorización para su aceptación	Falta de control	Falta de mecanismos para la identificación del producto no conforme	No identificación de un método que permita registrar los productos no conformes en en su ciclo de vida	Por que no se contó con un registro	Por que no se habian evidenciado productos no conformes	Por que se estan llevando acabo los procedimientos	R- 034 Registro control salidas no conforme-ajuste a la matriz.	Septiembre . Octubre 2023	Gestión Control de Operaciones

Elaboró Jefe de control Interno	Revisó/Aprobó Comité de Calidad	Observaciones y/o Ajustes Se implementa formato de conformidad al informe de preauditoria
------------------------------------	------------------------------------	--