

		TRANSARCHIVOS LTDA.				CÓDIGO	FO-SG-07
		PLAN DE ACCIÓN - OPORTUNIDAD DE MEJORA				EMISIÓN	09/05/2018
						VERSIÓN	03
FECHA DE IDENTIFICACIÓN		20/08/2020		NÚMERO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		2	
IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO							
DETECCIÓN DEL HALLAZGO				PROCESO DE ORIGEN DEL HALLAZGO		LÍDER DEL PROCESO	
Auditoría		¿Origen del Hallazgo?		Gestión Comercial		Kevin Rojas	
Tipo	Externa - Cliente Scania	Recurrente					
Número	1° en el año 2020	Potencial	X				
TIPO DE ACCIÓN				Preventiva / Mejoramiento	X	Correctiva	X
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				AT / IT		O. de Mejora	X
				N.C Mayor		N.C Menor	
				N.C. Potencial	X	PQRS	
No se maneja por parte de TransArchivos el documento de Manifestación suscrita ni para clientes ni proveedores. Se hace cuando el cliente hace envío de ella							
EVIDENCIA							
Carpeta de clientes sin documento de Manifestación Suscrita							
IDENTIFICADO POR (Nombre y Cargo)				Sandra Ruiz - Auditor AES - SCANIA			
ANÁLISIS DE CAUSAS							
Método de Análisis	5 Por qué		Pareto		Brainstorming	X	Árbol de Causas
							Otro
							¿cuál?
Se realizó el formato con el código FO-GCO-08 Formulario de Inscripción de Clientes, pero no se revisó, aprobó e implementó							
CAUSA RAIZ							
Se realizó el formato con el código FO-GCO-08 Formulario de Inscripción de Clientes, pero no se revisó, aprobó e implementó							
PARTICIPANTES DEL ANÁLISIS				KAREN MILENA CARDONA			
PQRS (PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS)							
FECHA DE ANÁLISIS	N/A			CÓDIGO DE ID	N/A		N/A
FECHA DE COMUNICACIÓN AL CLIENTE	N/A			RESPONSABLE	N/A		
PLANES DE ACCIÓN							
FECHA DE SEGUIMIENTO	26/10/2020		RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO		KAREN CARDONA		
RECURSOS	TECNOLÓGICOS, HUMANOS, CAPACITACIÓN						
IMPLEMENTACIÓN				SEGUIMIENTO			
TIPO DE ACCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA		RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA IMP.	% DE CUMPLE	OBERVACIONES	
CORRECTIVA	Entregar al Gerente Comercial el formato FO-GCO-08 Formulario de Inscripción de Clientes para aprobación e implementación		GERENTE COMERCIAL	2020	100%	Se actualiza el PO-GCO-01 Gestión Comercial, Se aprueba por Kevin Rojas, Aprobación GG	
MEJORA	Actualizar el procedimiento de Gestión Comercial respecto al formato FO-GCO-08		SISTEMAS DE GESTIÓN	2020	100%	Se actualiza el PO-GCO-01 Gestión Comercial, Se aprueba por Kevin Rojas, Aprobación GG	
MEJORA	Capacitar al personal del proceso de gestión comercial y administración para la implementación del formato		GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA	2020	80%	Proyecto de Pagina web para capacitar personal virtualmente. Correos	
CORRECTIVA	Actualizar las carpetas de los clientes con el formato, desde la emisión del mismo		GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2020	30%	Proyecto de Pagina web para capacitar personal virtualmente. Correos	
% TOTAL DE IMPLEMENTACIÓN				78%			
Una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a "acción de corrección" mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.							

VALORACIÓN DEL RIESGO - ANÁLISIS DE LA FALLA (AMEF) - ÁRBOL DE FALLAS:										
EVALUACIÓN DE CONTROLES										
No hay controles para evaluar la eficacia de las acciones de formación y el cumplimiento de los estándares										
ACTUALIZAR MATRIZ DE RIESGOS				ACTUALIZAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA		X		ADQUISICIÓN DE RECURSOS		
DESCRIPCIÓN DE EFICACIA										
CIERRE	¿FUE EFICAZ?		<input type="checkbox"/>		SI		<input type="checkbox"/>		NO	
	FECHA DE CIERRE				OBSERVACIONES					
SISTEMA DE GESTIÓN		KAREN MILENA CARDONA ASISTENTE DE SISTEMAS DE GESTIÓN				LÍDER DE PROCESO		KEVIN ROJAS GERENTE COMERCIAL		
		Nombre y Cargo:						Nombre y Cargo:		
DOCUMENTOS ANEXOS		(La organización debe conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva.) c. Comunicación al cliente PQRS								