

 NATRIO	GESTIÓN DOCUMENTAL				CÓDIGO:	F-GD-15																																									
	FORMATO DE PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				VERSIÓN:	1																																									
					FECHA:	10/05/2019																																									
					PÁGINA:	1 DE 1																																									
REGIONAL / DEPENDENCIA	Bogotá	PROCESO	Gestión Asociados de Negocio																																												
PERSONA QUE GENERA LA ACCIÓN: (Lider de Proceso)	Ana María López Zapata	CARGO	Asistente de Dirección																																												
FECHA	29/05/2019	N° DE PLAN DE ACCIÓN	13																																												
<p align="center">Marque con una X</p> <table border="1"> <tr> <th rowspan="5">ORIGINADO POR:</th> <th>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES</th> <th>RESULTADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</th> <th colspan="6">REQUISITOS DE NORMA INCUMPLIDOS S.G.</th> </tr> <tr> <td>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</td> <td>AUDITORIA EXTERNA</td> <td align="center">X</td> <td>CALIDAD</td> <td>SST</td> <td>AES</td> <td>X</td> <td>BASC</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO NO CONFORME</td> <td>REQUISITO DE LEY</td> <td></td> <td colspan="4">INDIQUE EL NUMERAL DE LA NORMA QUE SE INCUMPLE:</td> <td>TIPO DE HALLAZGO:</td> </tr> <tr> <td>INCUMPLIMIENTO DE METAS (INDICADORES)</td> <td>REQUISITO INTERNO, ACCIDENTES LABORAL, ACTOS INSEGUROS, CONDICIONES INSEGURAS, INCIDENTES E INSPECCIONES PLANEADAS</td> <td></td> <td colspan="4">4.2 - Debe tener procedimientos documentados para el control, entrega, devolución, cambio y pérdida de los dispositivos de control de acceso para el personal vinculado y visitantes.</td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación </td> </tr> <tr> <td>AUDITORIA INTERNA</td> <td>RIESGOS OPERATIVOS</td> <td></td> <td colspan="4"></td> <td></td> </tr> </table>							ORIGINADO POR:	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES	RESULTADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	REQUISITOS DE NORMA INCUMPLIDOS S.G.						PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	AUDITORIA EXTERNA	X	CALIDAD	SST	AES	X	BASC	SERVICIO NO CONFORME	REQUISITO DE LEY		INDIQUE EL NUMERAL DE LA NORMA QUE SE INCUMPLE:				TIPO DE HALLAZGO:	INCUMPLIMIENTO DE METAS (INDICADORES)	REQUISITO INTERNO, ACCIDENTES LABORAL, ACTOS INSEGUROS, CONDICIONES INSEGURAS, INCIDENTES E INSPECCIONES PLANEADAS		4.2 - Debe tener procedimientos documentados para el control, entrega, devolución, cambio y pérdida de los dispositivos de control de acceso para el personal vinculado y visitantes.				<input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación	AUDITORIA INTERNA	RIESGOS OPERATIVOS						
ORIGINADO POR:	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES	RESULTADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	REQUISITOS DE NORMA INCUMPLIDOS S.G.																																												
	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	AUDITORIA EXTERNA	X	CALIDAD	SST	AES		X	BASC																																						
	SERVICIO NO CONFORME	REQUISITO DE LEY		INDIQUE EL NUMERAL DE LA NORMA QUE SE INCUMPLE:				TIPO DE HALLAZGO:																																							
	INCUMPLIMIENTO DE METAS (INDICADORES)	REQUISITO INTERNO, ACCIDENTES LABORAL, ACTOS INSEGUROS, CONDICIONES INSEGURAS, INCIDENTES E INSPECCIONES PLANEADAS		4.2 - Debe tener procedimientos documentados para el control, entrega, devolución, cambio y pérdida de los dispositivos de control de acceso para el personal vinculado y visitantes.				<input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación																																							
	AUDITORIA INTERNA	RIESGOS OPERATIVOS																																													
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O HALLAZGO / DESCRICION DE LA SITUACIÓN.																																															
TIPO DE ACCIÓN																																															
Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/>	Se cuenta con el procedimiento de selección y retiro de personal código P-GA-03 versión 3 fecha 25-04-2019, se establece dentro de mismo la entrega de carnet y el proceder en el momento de pérdida o extravió. No se evidencia el proceder con los dispositivos para los visitantes en caso de pérdida y extravíos.																																													
Mejora	<input type="checkbox"/>																																														
Preventiva	<input type="checkbox"/>																																														
Observación	<input type="checkbox"/>																																														
2. ACCIÓN INMEDIATA / CORRECTIVA																																															
ACCIÓN						FECHA DE EJECUCIÓN																																									
Incluir dentro del procedimiento P-GA-03 como es el proceder en caso de pérdida de los carnet de proximidad y los carnet de identificación de los empleados ya que el proceder con el de los visitantes va en el procedimiento P-GD-03.						23/05/2019																																									
3. ANÁLISIS DE CAUSAS - MÉTODO DE LOS 5 POR QUÉ?																																															
1	¿POR QUÉ?	Porque para el procedimiento de los carnet de proximidad nos acogemos a los procedimientos de Compas y el Edificio Teleport.																																													
2	¿POR QUÉ?	Porque no se considero incluir dentro del procedimiento que se debe realizar si se pierde el carnet de identificación.																																													
3	¿POR QUÉ?	Porque se considero que solo mandando a hacer nuevamente el carnet era suficiente.																																													
4	¿POR QUÉ?	Porque no se le presto el suficiente interes a que puede pasar en caso de perdida de alguno de los dispositivos.																																													
5	¿POR QUÉ?	Porque el carnet solo es utilizado dentro de las instalaciones de la organización.																																													
4. DESCRIBA LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA																																															
No tener en cuenta como se debe proceder en caso de perdidas de los dispositivos.																																															
5. PLAN DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR																																															
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE MEJORAMIENTO		RESPONSABLES	RECURSOS	FECHAS		SEGUIMIENTO	SOPORTE DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN																																								
No	DESCRIPCIÓN			PROGRAMADO	EJECUTADO																																										
1	Incluir dentro del procedimiento P-GA-03 y P-GD-03 cómo se debe proceder en caso de pérdida de los dispositivos tanto de proximidad como los de identificación.	Ana María López Zapata	Humano	10/05/2019	23/05/2019	Se verifico y ya quedo incluido dentro de los procedimientos los pasos a seguir en caso de pérdida de cualquiera de los carnets que entrega la empresa.	Procedimiento P-GA-03. y Procedimiento P-GD-03.																																								
2																																															
3																																															
4																																															
5																																															
6. USO DEL SG																																															
La acción fue eficaz <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		La acción se cierra <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Se genera una nueva acción <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO																																											
OBSERVACIONES:		No Aplica.																																													
NOMBRE DE QUIEN CIERRA LA ACCIÓN:		Paula Juliana Mantilla Flórez	CARGO:	Jefe Administrativa	FECHA DE CIERRE:	10/06/2019																																									