

		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 Documental																																																																			
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	1																																																																			
<p align="center">Marque con una X</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="5">ORIGINADO POR:</th> <th colspan="2">ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES</th> <th colspan="2">RESULTADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</th> <th colspan="8">REQUISITOS DE NORMA INCUMPLIDOS S.G.</th> </tr> <tr> <td>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</td> <td></td> <td>AUDITORIA EXTERNA</td> <td></td> <td>X</td> <td>CALIDAD</td> <td></td> <td>SST</td> <td></td> <td>AES</td> <td>X</td> <td>BASC</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SERVICIO NO CONFORME</td> <td></td> <td>REQUISITO DE LEY</td> <td></td> <td></td> <td colspan="4">INDIQUE EL NUMERAL DE LA NORMA QUE SE INCUMPLE:</td> <td colspan="4">TIPO DE HALLAZGO:</td> </tr> <tr> <td>INCUMPLIMIENTO DE METAS (INDICADORES)</td> <td></td> <td>REQUISITO INTERNO, ACCIDENTES LABORAL, ACTOS INSEGUROS, CONDICIONES INSEGURAS, INCIDENTES E INSPECCIONES PLANEADAS</td> <td></td> <td></td> <td colspan="4">4.6 - Debe tener procedimientos documentados para garantizar que los visitantes y vehículos se dirijan Únicamente a las Áreas autorizadas dentro de las instalaciones.</td> <td colspan="4"> <input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación </td> </tr> <tr> <td>AUDITORIA INTERNA</td> <td></td> <td>RIESGOS OPERATIVOS</td> <td></td> <td></td> <td colspan="4"></td> <td colspan="4"></td> </tr> </thead> </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			4.6 - Debe tener procedimientos documentados para garantizar que los visitantes y vehículos se dirijan Únicamente a las Áreas autorizadas dentro de las instalaciones.				<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			4.6 - Debe tener procedimientos documentados para garantizar que los visitantes y vehículos se dirijan Únicamente a las Áreas autorizadas dentro de las instalaciones.				<input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación																																																														
	AUDITORIA INTERNA		RIESGOS OPERATIVOS																																																																					
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O HALLAZGO / DESCRIPCION DE LA SITUACIÓN.																																																																								
TIPO DE ACCIÓN																																																																								
Correctiva		No se evidencia una relación específica donde se direcciona al visitante, se evidencia en la visita que no se hace un procedimiento de recoger al visitante en portería y regresar, se permite que ingrese sin supervisión de un funcionario de planta.																																																																						
Mejora																																																																								
Preventiva																																																																								
Observación																																																																								
2. ACCIÓN INMEDIATA / CORRECTIVA																																																																								
ACCIÓN						FECHA DE EJECUCIÓN																																																																		
Compartir con el AN RTR el procedimiento P-GD-03 Procedimiento de Ingreso y Salida de personal y Vehículos.						23/05/2019																																																																		
3. ANÁLISIS DE CAUSAS - MÉTODO DE LOS 5 POR QUÉ?																																																																								
1	¿POR QUÉ?	Porque no se compartió con RTR el procedimiento P-GD-03 Procedimiento de Ingreso y Salida de personal y Vehículos.																																																																						
2	¿POR QUÉ?	Porque RTR tiene sus procedimientos establecidos.																																																																						
3	¿POR QUÉ?	Porque no se tuvo la precaución de revisar completo el procedimiento de RTR.																																																																						
4	¿POR QUÉ?	Porque al estar certificados se considero que sabían como debían desarrollar el procedimiento.																																																																						
5	¿POR QUÉ?																																																																							
4. DESCRIBA LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA																																																																								
No compartir los procedimientos con los AN que se encuentran a cargo de la operación en Yumbo.																																																																								
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	Compartir con RTR el procedimiento P-GD-03 Procedimiento de Ingreso y Salida de personal y Vehículos.	Ana María López Zapata	Humano	13/05/2019	23/05/2019	Se verificó que se incluyera en el procedimiento el acompañamiento de visitantes y vehículos para que se dirijan únicamente a las áreas autorizadas.	Formato F-GD-10 Formato Control de Devolución de Documentos.																																																																	
2																																																																								
3																																																																								
4																																																																								
5																																																																								
6. USO DEL SG																																																																								
La acción fue eficaz		La acción se cierra		Se genera una nueva acción																																																																				
<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO																																																																				
OBSERVACIONES:		No Aplica																																																																						
NOMBRE DE QUIEN CIERRA LA ACCIÓN:		Paula Juliana Mantilla Flórez	CARGO:	Jefe Administrativa	FECHA DE CIERRE:	14-jun-19																																																																		