

		GESTIÓN DOCUMENTAL				CÓDIGO:	F-GD-15																																																				
		FORMATO DE PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				VERSIÓN:	1																																																				
						FECHA:	19/05/2019																																																				
						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	5																																																						
<p align="center">Marque con una X</p> <table border="1"> <tr> <th rowspan="4">ORIGINADO POR:</th> <th>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES</th> <th>RESULTADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</th> <th></th> <th colspan="6">REQUISITOS DE NORMA INCUMPLIDOS S.G.</th> </tr> <tr> <td>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</td> <td>AUDITORIA EXTERNA</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>REQUISITO DE LEY</td> <td></td> <td colspan="4">INDIQUE EL NUMERAL DE LA NORMA QUE SE INCUMPLE:</td> <td colspan="3">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">5.4 - Debe tener procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de resultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal vinculado.</td> <td colspan="3"> <input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Observación </td> </tr> <tr> <td></td> <td>AUDITORIA INTERNA</td> <td>RIESGOS OPERATIVOS</td> <td></td> <td colspan="7"></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		5.4 - Debe tener procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de resultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal vinculado.				<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		5.4 - Debe tener procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de resultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal vinculado.				<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		No se evidencia procedimiento documentado al seguimiento y análisis de resultados socioeconómicos y las visitas domiciliarias.																																																									
Mejora																																																											
Preventiva																																																											
Observación																																																											
2. ACCIÓN INMEDIATA / CORRECTIVA																																																											
ACCIÓN						FECHA DE EJECUCIÓN																																																					
En el procedimiento P-GA-03 se incluye que las visitas domiciliarias se deberán realizar bianualmente y en estas se realizará el análisis de resultados socioeconómicos, adicional se tiene el Manual para la detección de cambios en el patrimonio ML-GA-02.						29/05/2019																																																					
3. ANÁLISIS DE CAUSAS - MÉTODO DE LOS 5 POR QUÉ?																																																											
1	¿POR QUÉ?	Porque las visitas domiciliarias solo se realizaban a los empleados con cargos críticos.																																																									
2	¿POR QUÉ?	Porque no se contemplaba necesario realizar las visitas domiciliarias a los empleados con cargos no críticos.																																																									
3	¿POR QUÉ?	Porque se consideraba que por no tener contacto con el producto o realizar contrataciones o compras no se debía realizar visita domiciliaria.																																																									
4	¿POR QUÉ?	Porque aunque se realizaba la visita domiciliaria de seguimiento no se contemplaba el estudio socioeconómico.																																																									
5	¿POR QUÉ?	Porque no se creía que fuera necesario tener estos estudios.																																																									
4. DESCRIBA LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA																																																											
No se realizaron las visitas domiciliarias a todos los empleados unicamente a los críticos. No se solicito estudio socioeconómico a las visitas de seguimiento.																																																											
5. PLAN DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR																																																											
No	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE MEJORAMIENTO DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHAS		SEGUIMIENTO	SOPORTE DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN																																																				
				PROGRAMADO	EJECUTADO																																																						
1	Incluir en el procedimiento P-GA-03 que se realizará la visita domiciliaria a cada uno de los empleados de la organización que no la tengan sin importar el cargo que desempeñen en la organización. Y a los que ya tienen la visita domiciliaria y han pasado 2 años realizar la visita de seguimiento y el respectivo estudio socioeconómico.	Ana María López Zapata	Humano	10/05/2019	23/05/2019	Se realiza la verificación dentro del procedimiento queda incluida la visita domiciliaria a todos los empleados y las de seguimiento.	P-GA-03 y ML-GA-02.																																																				
2	Solicitar a AGM las visitas domiciliarias de los empleados que las tienen pendiente por realizar.	Paula Juliana Mantilla Flórez.	Financiero	10/05/2019	En proceso	Se realizó la solicitud de las visitas al AN AGM las cuales estan en proceso.	Solicitud de las visitas.																																																				
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 type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO																																																				
Se genera una nueva acción		<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO																																																								
OBSERVACIONES:		Las visitas domiciliar estan proceso con el AN AGM.																																																									
NOMBRE DE QUIEN CIERRA LA ACCIÓN:			CARGO:		FECHA DE CIERRE:	En proceso																																																					