

 <b>NATRIO</b>	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 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	6																																																						
<p align="center"> Marque con una X</p> <table border="1"> <tr> <th rowspan="4">ORIGINADO POR:</th> <td>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES</td> <td>RESULTADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</td> <td></td> <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">6.2 - Debe tener un sistema de control de documentos que garantice que estos sean conocidos, modificados, actualizados y/o impresos por el personal que corresponda según sus roles y/o competencias.</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		6.2 - Debe tener un sistema de control de documentos que garantice que estos sean conocidos, modificados, actualizados y/o impresos por el personal que corresponda según sus roles y/o competencias.				<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		6.2 - Debe tener un sistema de control de documentos que garantice que estos sean conocidos, modificados, actualizados y/o impresos por el personal que corresponda según sus roles y/o competencias.				<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		Se cuenta con un procedimiento de Gestión de Documentos y Registros código F-GD-01 versión 2 fechado 21-02-2019, donde se establece la identificación de los documentos, codificación, el listado maestro de los documentos del sistema de gestión, el control de la divulgación de los documentos, la solicitud de actualización, modificación, inclusión o eliminación. No se evidencia el canal de aprobación según los roles y/o competencias del personal.																																																								
Correctiva	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
Mejora	<input type="checkbox"/>																																																									
Preventiva	<input type="checkbox"/>																																																									
Observación	<input type="checkbox"/>																																																									
2. ACCIÓN INMEDIATA / CORRECTIVA																																																										
ACCIÓN						FECHA DE EJECUCIÓN																																																				
Imprimir todos los procedimientos y recolectar las firmas de quien los revisa y quien los aprueba.						29/05/2019																																																				
3. ANÁLISIS DE CAUSAS - MÉTODO DE LOS 5 POR QUÉ?																																																										
1	¿POR QUÉ?	Porque no se habían impreso los procedimientos.																																																								
2	¿POR QUÉ?	Porque no se considero imprimirlos y que podían estar solo en el sistema hasta no quedar en firme.																																																								
3	¿POR QUÉ?	Porque se estaban realizando modificaciones a los procedimientos.																																																								
4	¿POR QUÉ?	Porque se estaba tomando observaciones y recomendaciones de cada uno de los líderes de los procesos para realizar los procedimientos de acuerdo a las solicitudes.																																																								
5	¿POR QUÉ?	Porque no se contemplo la aprobación de quien estaría a cargo.																																																								
4. DESCRIBA LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA																																																										
No se imprimieron los procedimientos porque se considero que con tenerlos en el sistema era suficiente. Tampoco se tuvo en cuenta en la implementación del procedimiento dejar registrado los líderes aportadores de cada proceso.																																																										
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	Imprimir todos los procedimientos para recolectar las firmas de los responsables de los procesos y de quien los aprueba.	Ana María López Zapata	Humano y tecnológico	01/07/2019	En Proceso	Se están realizando diferentes cambios a los procedimientos de acuerdo a la solicitud del auditor.	Procedimientos impresos y firmados.																																																			
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 type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		Se genera una nueva acción <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO																																																						
OBSERVACIONES:	La acción no se cierra porque se están realizando modificaciones a los procedimientos los cuales quedarán en firme el 01 de Julio de 2019.																																																									
NOMBRE DE QUIEN CIERRA LA ACCIÓN:		CARGO:		FECHA DE CIERRE:	En proceso																																																					