


|                                                                                                                                        |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|---|------|
|                                                       |                                                                                             | 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:<br>(Lider de Proceso)                                                                                    |                                                                                             | Ana María López Zapata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                     | CARGO                                                                                         |                                                                                                                                                 | Asistente de Dirección                                                                                        |                                  |                                                    |   |      |
| FECHA                                                                                                                                  |                                                                                             | 29/05/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                     | N° DE PLAN DE ACCIÓN                                                                          |                                                                                                                                                 | 8                                                                                                             |                                  |                                                    |   |      |
| Marque con una X                                                                                                                       |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 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 PLANEAADAS |                                                                                               | 6.11 - Para detectar y tomar las acciones necesarias en caso de faltantes, sobrantes o cualquier otra discrepancia o irregularidad en la carga. |                                                                                                               |                                  | <input checked="" type="checkbox"/> No Conformidad |   |      |
|                                                                                                                                        | AUDITORIA INTERNA                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | RIESGOS OPERATIVOS                                                                                                  |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  | <input type="checkbox"/> Observación               |   |      |
| 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O HALLAZGO / DESCRIPCION DE LA SITUACIÓN.                                                                  |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| TIPO DE ACCIÓN                                                                                                                         |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| Correctiva                                                                                                                             |                                                                                             | Se cuenta con un procedimiento de archivo y correspondencia código P-GD-04 versión 1 fecha 02-03-2019 se establece clasificación documental del archivo físico y electrónico, ordenación, obligaciones de seguridad de la información y del archivo, almacenamiento y ubicación, comunicaciones oficiales y radicación. No se evidencia el tiempo de conservación documental, ni la disposición final de los mismos. |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| Mejora                                                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| Preventiva                                                                                                                             |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| Observacion                                                                                                                            |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 2. ACCIÓN INMEDIATA / CORRECTIVA                                                                                                       |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| ACCIÓN                                                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 | FECHA DE EJECUCIÓN                                                                                            |                                  |                                                    |   |      |
| Separar los procedimientos de Archivo y Correspondencia y determinar el tiempo de conservación de los archivos y su disposición final. |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 | 29/05/2019                                                                                                    |                                  |                                                    |   |      |
| 3. ANÁLISIS DE CAUSAS - MÉTODO DE LOS 5 POR QUÉ?                                                                                       |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 1                                                                                                                                      | ¿POR QUÉ?                                                                                   | Porque no se había contemplado tener un tiempo de conservación para los archivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 2                                                                                                                                      | ¿POR QUÉ?                                                                                   | Porque se pretendía conservarlo por la mayor cantidad de tiempo posible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 3                                                                                                                                      | ¿POR QUÉ?                                                                                   | Porque desconocimiento en cuanto a tener que dejar plasmada esta información en el procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 4                                                                                                                                      | ¿POR QUÉ?                                                                                   | Porque no se considero relevante tener el conocimiento para esta determinación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 5                                                                                                                                      | ¿POR QUÉ?                                                                                   | Porque no hay una persona dedicada específicamente al manejo del archivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 4. DESCRIBA LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| No se contemplo determinar un tiempo para la conservación de los documentos ni mucho menos su disposición final.                       |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| 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                                                                                                                                      | Separar los procedimientos de Archivo y Correspondencia.                                    | Ana María López Zapata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Humano                                                                                                              | 10/05/2019                                                                                    | 23/05/2019                                                                                                                                      | Se ejecuto la acción quedando cada uno de los procesos por separado.                                          | P-GD-04 y P-GD-05.               |                                                    |   |      |
| 2                                                                                                                                      | Determinar en el procedimiento de Archivo el tiempo de conservación y su disposición final. | Ana María López Zapata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Humano                                                                                                              | 10/05/2019                                                                                    | 23/05/2019                                                                                                                                      | Se ejecuto la acción determinando de acuerdo a las políticas de Natrio el tiempo de conservación del archivo. | P-GD-04.                         |                                                    |   |      |
| 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:                                                                                                                         |                                                                                             | El procedimiento de archivo no tiene nada que ver con el procedimiento de recepción de la carga. Sin embargo, se hace ajuste al procedimiento de archivo y se elabora la acción correctiva a esta No Conformidad.                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                     |                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                               |                                  |                                                    |   |      |
| NOMBRE DE QUIEN CIERRA LA ACCIÓN:                                                                                                      |                                                                                             | Paula Juliana Mantilla Flórez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                     | CARGO:                                                                                        |                                                                                                                                                 | Jefe Administrativa                                                                                           |                                  |                                                    |   |      |
|                                                                                                                                        |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                     | FECHA DE CIERRE:                                                                              |                                                                                                                                                 | 10-jun-19                                                                                                     |                                  |                                                    |   |      |