

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Identificar, analizar, formular e implementar acciones procedentes a eliminar las causas de las No conformidades reales detectadas en la Unidad para las Víctimas, realizando un análisis de causas e implementando correcciones y acciones correctivas a estas, cuyo fin sea optimizar el desempeño de los procesos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de la No Conformidad real o potencial y finaliza con el informe de seguimiento con el estado de las no conformidades por proceso hasta el cierre de estas.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Benchmarking:** Proceso de comparar, crear, recopilar y analizar los productos, servicios y procesos de trabajo de una dependencia o entidad, para compararlos con los de su propia empresa.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Diagrama causa-efecto:** Herramienta para el análisis de los problemas de manera visual de forma lógica las posibles causas de un problema o su efecto, organizando varias teorías sobre las causas fundamentales.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Evento de seguridad de la información:** Presencia identificada de una condición de un sistema, servicio o red, que indica una posible violación de la política de seguridad de la información o la falla de los controles, o una situación desconocida previamente que puede ser pertinente a la seguridad.
- **Incidente de seguridad de la información:** Evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen probabilidad significativa comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 2 de 10

- **Lluvia de ideas:** Técnica de grupo que permite obtener un gran número de ideas sobre un determinado tema de estudio, lo importante es no desechar ninguna de ellas. Por votación, se depura la lista inicial, hasta escoger las más representativas por consenso.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. No Conformidad Potencial: Posibilidad de que ocurra una desviación respecto del cumplimiento de un requisito, pero que todavía no ha ocurrido y por ello no existe ninguna evidencia objetiva que permita demostrar el acontecimiento. No Conformidad Real: Desviación que ya ocurrió respecto del cumplimiento de un requisito y que puede comprobarse mediante una evidencia objetiva como por ejemplo lo dicho en un documento, o por la carencia de un documento, por lo declarado por el evaluado o por lo observado por el verificador.
- **Objeto de Mejora:** Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la Entidad.
- **Salida (producto o servicio) no conformes en el SIG:** Producto y/o servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una características o requisito del producto o servicio)
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Revisión por la Dirección:** Evaluación formal, sistemática y documentada, efectuada por la dirección para asegurar la adecuación y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo su mejora continua.
- **Seguimiento:** Verificar el cumplimiento de los cronogramas de acuerdo con los objetivos, metas y resultados esperados en un tiempo determinado
- **Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto formado por la estructura de la entidad, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integral de los sistemas. Para la Unidad el Sistema Integrado de gestión está conformado por los siguientes sistemas de gestión:
 - Sistema de Gestión de la Calidad
 - Sistema de Gestión Ambiental
 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
 - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
 - Sistema de Gestión de Registros
 - Modelo Estándar de Control Interno

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 3 de 10

- **Teoría de los tres porqués:** Método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que genera un problema en particular, determinando la causa raíz del problema.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo construcción.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Una No Conformidad es un incumplimiento de un requisito (Cliente, Legal, Normas ISO y/o de la organización) del Sistema de Gestión. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.
- La identificación de una No Conformidad se puede originar por:
 1. Análisis de Indicadores - Plan de Acción.
 2. Análisis y Revisión Interna del Proceso.
 3. Auditorías Externas.
 4. Auditorías Internas:
 - a) Sistema de Gestión Ambiental.
 - b) Sistema de Gestión de la Calidad.
 - c) Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.
 - d) Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - e) Sistema de Gestión de Registros.
 5. Encuestas de satisfacción.
 6. Materialización de Riesgos.
 7. Revisión por la Dirección, y
 8. Los demás Sistemas de Gestión que implemente o se certifique la entidad.
- Una vez el proceso es notificado que se le ha generado una No Conformidad en el aplicativo SISGESTION, el proceso responsable de analizar causas e identificar las acciones y presentar la información, cuenta con cinco (5) días hábiles para realizar esta gestión desde el origen de la No Conformidad.
- Al realizar el análisis de causa, se debe enfocar en determinar cuál es el origen del incumplimiento, donde se busque en detener la ocurrencia, identificando que está conllevando a que se presente el problema. Se debe orientar el análisis de causa en identificar el qué (causa), y el por qué (factor generador), hasta encontrar la causa fundamental (causa generadora o causa raíz).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 4 de 10

- La entidad tiene establecido las siguientes metodologías:
 - Benchmarking
 - Diagrama causa-efecto
 - Lluvia de ideas
 - Teoría de los tres porqués.

- En la formulación del plan de mejora para cada No conformidad se deben registrar mínimo 2 actividades; la corrección y como mínimo una acción correctiva que se van a adoptar para, primero corregir de manera inmediata la no conformidad y segundo eliminar la causa de esta. No se generará corrección cuando se sustente que no se puede corregir por inoperatividad y/o extemporaneidad la No conformidad.

Las actividades que se registren deben cumplir con los siguientes requerimientos:

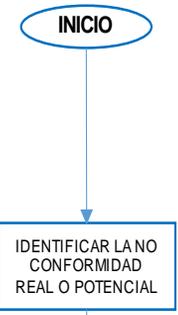
1. Deben iniciar con un verbo en infinitivo.
 2. Debe responder al incumplimiento especificado en la no conformidad.
 3. Deben ser coherentes con el análisis de causas.
 4. Deben garantizar la eliminación de la no conformidad identificada.
-
- Las No conformidades generadas con origen de Auditorías internas no requieren ser presentadas ni aprobadas, ya que una vez se registre la No conformidad automáticamente pasa a la bandeja del proceso al que se le genero ésta.
 - Una vez registrado y presentado el análisis de causas y las acciones por parte del proceso, la Oficina Asesora de Planeación o el auditor interno al sistema de gestión, dependiendo del origen de la no conformidad, cuentan con 5 días hábiles para aprobar o rechazar las acciones registradas y, si se requiere, el proceso vuelve a tener 3 días hábiles para corregir las observaciones realizadas.
 - Si para una no conformidad no se aprueban todas las actividades por parte del originador, automáticamente el aplicativo rechazará todas, de tal manera que se tienen que volver a presentar.
 - Para la materialización de riesgos se debe registrar en todos los casos la corrección y/o acción correctiva y/o acción de mejora correspondiente en el aplicativo SISGESTION, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - **Identificación:** Se puede seleccionar la opción Acciones correctivas o Corrección.
 - **Origen:** En todos los casos se deberá seleccionar la opción "materialización de riesgos".

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 5 de 10

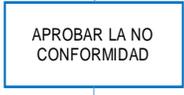
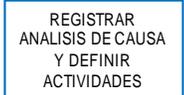
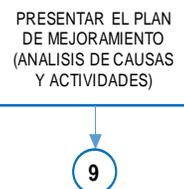
- El seguimiento a las acciones correctivas será registrado por el enlace SIG de cada proceso de nivel nacional o Dirección Territorial y será el responsable de reportar su estado, según el avance de implementación de cada actividad, los estados del aplicativo son: sin iniciar, en proceso o terminada.
- El seguimiento de las actividades de las No conformidades se debe realizar cada tres meses, la información a registrar debe ser de la gestión efectuada en el trimestre. Los cortes serán en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre; y se deberá reportar en el mes siguiente cuando el aplicativo este habilitado por un tiempo de un mes.
- El seguimiento y control de las No Conformidades del origen Análisis de Indicadores - Plan de Acción, se generará únicamente para el corte del segundo trimestre, con el objeto de poder diseñar acciones en el plan de mejoramiento para poder dar cumplimiento a las metas establecidas.
- Desde la Oficina Asesora de Planeación se enviarán reportes trimestrales, después de cada corte a los procesos del nivel nacional y Direcciones Territoriales con el informe del estado de las No Conformidades reales y/o potenciales, con el fin que se gestionen de manera oportuna.
- En los casos excepcionales en que el auditor interno del Sistema de Gestión no pueda realizar la aprobación del análisis de causas y las acciones planteadas, o el cierre del plan de mejoramiento planteado, se deberá remitir la información documentada a la Oficina de Control Interno, con copia a la Oficina Asesora de Planeación, de las respectivas evidencias y situación actual de cada una de las acciones (para planes de mejoramiento) para proceder a su aprobación o cierre según corresponda.
- La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 6 de 10

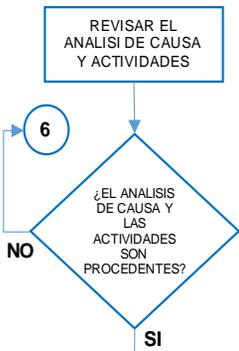
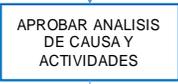
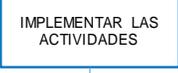
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		<p>La identificación de una No Conformidad se puede originar por:</p> <ol style="list-style-type: none"> Análisis de Indicadores-Plan de Acción Análisis y Revisión Interna del Proceso Auditorías Externas Auditoria Interna: Sistema de Gestión Ambiental. Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistema de Gestión de Registros. Encuestas de satisfacción Materialización de Riesgos Revisión por la Dirección 	<p>Resultados y análisis de datos</p> <p>Monitoreo mapa de riesgos</p> <p>Informe de Auditorias</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Audidores Externos</p> <p>Auditor Interno al Sistema de Gestión</p> <p>Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales</p>	<p>Informes</p> <p>Resultados y/o análisis de datos y/o Monitoreo mapa de riesgos.</p>
2 PC		<p>Formular la No conformidad en el aplicativo SIGGESTION, teniendo en cuenta los cuatro parámetros mínimos de redacción (Identificación, descripción del problema, evidencia y referencia - Ver Procedimiento Auditorías Internas al Sistema de Gestión).</p> <p>NOTA: La totalidad de las No Conformidades se deben registrar en el aplicativo.</p>	<p>Resultados y análisis de datos</p> <p>Monitoreo mapa de riesgos</p> <p>Informe de Auditorias</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Audidores Externos</p> <p>Auditor Interno al Sistema de Gestión</p> <p>Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales</p>	<p>Consecutivo generado por SIGGESTION - Modulo de no conformidades.</p>
3		<p>Presentar la No conformidad por medio del aplicativo SIGGESTION.</p> <p>NOTA: Las No Conformidades de origen de Auditoria Interna los auditores son los responsables. En cuanto a las demás No conformidades estas se deben presentar en el aplicativo por el Auditor Líder.</p>	<p>No conformidad registrada en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>	<p>Responsable de cada proceso y Director Territorial</p> <p>Auditor Interno al Sistema de Gestión</p>	<p>No conformidad presentada en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>

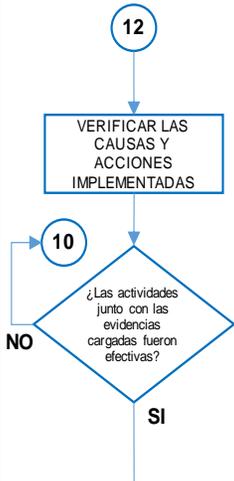
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 7 de 10

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
4		<p>Verificar si la No Conformidad es procedente de acuerdo con las evidencias aportadas y si cumple con los parametros minimos de redacción. En las Auditorias Internas previamente se verificara por la OCI en los Informes de Auditoria.</p> <p>¿La No Conformidad es procedente? Si: Aprobarla y continuar con la actividad N°5. No: se rechaza regresar a la actividad N.º 2.</p>	No conformidad presentada en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades	Oficina Asesora de Planeación Auditor Interno al Sistema de Gestión	
5		Aprobar en el aplicativo SIGGESTION la No conformidad	Una vez presentada la No conformidad en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades	Enlaces de la Oficina Asesora de Planeación Auditor Interno al Sistema de Gestión	No conformidad aprobada en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades
6		<p>Registrar de acuerdo con la metodología escogida las causas que generaron la No Conformidad. (Benchmarking, Digrama causa-efecto, Lluvia de ideas o Teoría de los tres porqués).</p> <p>Definir y registrar las actividades a implementar según sea el caso (Es necesario una corrección y/o es necesario una acciones correctivas).</p> <p>Las actividades que se definan deben ser acciones que eliminen las causas de la No Conformidad.</p>	No conformidad aprobada en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades	Equipo auditado, Enlaces del proceso o Enlace dirección territorial.	Registro en el aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades y Evidencia de la mesa de trabajo (Acta)
7		Presentar el análisis de causas y las actividades a implementar por el proceso por medio del aplicativo SIGGESTION	Análisis de causa y acciones registradas en el aplicativo SIGGESTION modulo de no conformidades	Responsable de cada proceso de nivel nacional o Director Territorial	Plan de mejoramiento presentado en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Fecha: 30/09/2022 Página 8 de 10

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
8 PC		<p>Revisar el analisis de causa propuesto por el proceso o la dirección territorial y actividades a implementar.</p> <p>¿El analisis de causa y las actividades son procedentes?</p> <p>Si: Aprobarla y continuar con la actividad N°10. No: se rechaza regresar a la actividad N.º 6. En el modulo Modificar.</p>	<p>Analisis de causa y actividades presentadas en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>	<p>Enlace de la Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Auditor Interno al Sistema de Gestión</p>	
9		<p>Aprobar analisis de causa y actividades en el aplicativo SIGGESTION propuestos para la No conformidad.</p>	<p>Analisis de causa y actividades presentadas en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>	<p>Enlace de la Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Auditor Interno al Sistema de Gestión</p>	<p>Analisis de causa y actividades aprobadas en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>
10		<p>Cada proceso o Dirección Territorial implementara las actividades definidas para corregir y eliminar la no conformidad, en los tiempos establecidos.</p>	<p>Analisis de causa y actividades aprobadas en el Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>	<p>Enlaces SIG de los procesos nacionales y Direcciones Territoriales</p>	<p>Evidencias de la implementación de cada actividad.</p>
11		<p>Se habilitara el aplicativo para permitir el registro y/o actualización de las actividades propuestas para cada No Conformidad. NOTA: Este seguimiento se realizará trimestralmente.</p>	<p>Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Habilitación del Aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>
12		<p>Cada Proceso y/o Direccion Territorial debe realizar el seguimiento a las acciones definidas para eliminar la no conformidad y registrar en el aplicativo de acuerdo al estado en que se encuentre: Sin iniciar, en proceso y Terminada.</p> <p>Para los estados en proceso y terminada, es indispensable cargar la correspondiente evidencia. Es indispensable que se actualice el estado de las actividades cada trimestre y/o cuando sea abierto el aplicativo. NOTA: Este seguimiento se realizará trimestralmente.</p>	<p>Evidencias de la implementación de cada actividad.</p>	<p>Enlaces SIG de los procesos nacionales y Direcciones Territoriales</p>	<p>Reporte en el aplicativo SIGGESTION/ SIG/Modulo No Conformidades</p>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 9 de 10

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
13		<p>Verificar las actividades y acciones implementadas (correcciones y acciones correctivas) de las No Conformidades que cuenten con estado cerrado, teniendo en cuenta que el seguimiento realizado al cumplimiento de las actividades planteadas.</p> <p>¿Las actividades junto con las evidencias cargadas fueron efectivas?</p> <p>Si: se procede a cerrarlas y continuar con la actividad N.º 14.</p> <p>No: se rechazar o reformulan y regresar a la actividad N.º 10.</p>	Seguimiento registrado en el Aplicativo SIGGESTION/SIG/Modulo No Conformidades	Oficina Asesora de Planeación Auditor Interno al Sistema de Gestión	
14		<p>Verificación y cierre final de la No Conformidad en el aplicativo SIGGESTION.</p> <p>NOTA: El estado de verificado lo podra dar el originador de la no conformidad.</p>	Seguimiento registrado en estado Terminado en el Aplicativo SIGGESTION/SIG/Modulo No Conformidades	Oficina Asesora de Planeación Auditor Interno al Sistema de Gestión	Verificación registrada en el Aplicativo SIGGESTION/SIG/Modulo No Conformidades
15		<p>Elaborar y comunicar reporte del estado de las No conformidades por Procesos nacionales y Direcciones Territoriales.</p>	Aplicativo SIGGESTION/SIG/Modulo No Conformidades	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Reporte estado No Conformidades
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Plan de mejoramiento	Es el plan que consolida un conjunto de acciones para asegurar, y corregir que no se vuelve a presentar los incumplimientos identificados en un Sistema de Gestión.

6. ANEXOS

No Aplica

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 120.20.08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: 30/09/2022 Página 10 de 10

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	01/10/2013	Creación del documento
2	14/08/2014	Se incluyen términos y las identificaciones de no conformidades reales y potenciales que aplican a los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.
3	23/12/2014	Se incluyó la definición del término “plan de mejoramiento” En las actividades N.º 1 y 2 se incluyó la nota y se modificaron los responsables Se incluyó la actividad N. 3 Se ajustó la actividad N. 4, se incluyó la nota y se modificó el registro. En las actividades N.º 5 y 6 se incluyó la nota. Se ajustó la actividad N. 7. Se eliminó la actividad que anteriormente era N.º 8. Se ajustó la actividad N. 9. En las actividades N.º 10 y 11 se incluyó la nota. En esta última actividad también se modificó el responsable.
4	19/10/2015	Se ajustó el nombre eliminando la frase “y de mejora” Se eliminaron todos los términos asociados a las auditorías internas y planes de mejoramiento Se eliminaron todas las definiciones de los términos asociados a las auditorías internas y planes de mejoramiento. Se ajustaron todas las actividades donde se referenciaban los términos asociados a las auditorías internas y planes de mejoramiento.
5	18/11/2015	Se incluyó en los documentos de referencia el instructivo para el diligenciamiento de acciones correctivas y preventivas.
6	23/06/2016	Se incluyeron las definiciones de evento de seguridad de la información e incidente de seguridad de la información. Se ajustaron todas las actividades teniendo en cuenta que este procedimiento se está implementando a través de SISGESTION.
7	06/07/2018	Se ajustaron las actividades de identificación de la No Conformidad incluyéndole los orígenes, análisis de causas incluyendo la metodología, actividades incluyendo el tipo de actividad a crear y controles sobre el seguimiento y control del registro en el aplicativo.
8	11/03/2020	Se incluyeron los controles de operación del procedimiento, se ajustaron los tiempos establecidos en el instructivo, se ajustaron los orígenes de la No Conformidad, se definen responsables de acuerdo con el origen de la No Conformidad, se adiciona responsabilidad a los auditores internos SIG en la verificación de las No Conformidades originadas por Auditorías.
9	10/11/2020	Se realizan modificaciones en las definiciones, se ajusta la información en los criterios de operación, se hace ajuste a las actividades con orígenes de auditorías internas, y se elimina el Instructivo Diligenciamiento Acciones Correctivas y Preventivas V2.
10	24/08/2022	Se incluyen definiciones, se ajusta la información en los criterios de operación, se actualizan las actividades, descripción, entrada, responsable y salidas.
11	30/09/2022	Se ajusta la columna de responsables del flujograma de acuerdo a solicitud de la Oficina de Control Interno, y se agrega un criterio de operación asociado al cambio de responsabilidad.