

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 1 de 16

1. OBJETIVO

Establecer un enfoque sistemático para la gestión de no conformidades y tratamiento de las salidas no conformes, identificación de sus causas, el análisis de su impacto y la formulación e implementación de acciones correctivas eficaces, para prevenir su reincidencia. Todo ello como parte del compromiso institucional con la mejora continua en función de los grupos de valor de la Entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de la No Conformidad y finaliza con el tratamiento y eliminación de la causa raíz por parte de los procesos, dependencias y/o direcciones territoriales involucrados

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Análisis de causas: implica encontrar las causas fundamentales de un problema para identificar e implementar soluciones.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Enlaces SIG: Grupo de servidores públicos y contratistas que representan cada uno de los procesos de la Unidad para las Víctimas, creado para apoyar la implementación del Sistema Integrado de Gestión, los cuales pueden ser tanto del nivel nacional como territorial.

Grupos de Valor: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad; las partes interesadas establecidas por la Unidad para las Víctimas son: Víctimas, Entidades nacionales y territoriales, Sociedad, Comunidad Internacional y Cliente Interno.

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.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño

No conformidad: Es un incumplimiento de un requisito (Grupo de valor, Legal, Normas ISO y/o de la organización) del Sistema de Gestión, Producto o Servicio. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Plan de Acción: Es el instrumento de planeación, mediante el cual, cada proceso de la Unidad (según aplique) es responsable de materializar la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Indicativo Sectorial y Plan Indicativo Estratégico. Organiza las estrategias, acciones y presupuesto que va a desarrollar en la vigencia, para dar cumplimiento a los objetivos y metas previstas en el Plan Indicativo Estratégico.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 2 de 16

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Salida no conforme: Se refiere específicamente a un producto, servicio o entrega final que no cumple con los requisitos definidos. (Toda salida no conforme es una no conformidad, pero no toda No conformidad es una salida no conforme)

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 de elementos de una organización relacionados entre sí o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos orientados a lograr estos objetivos para la Unidad el Sistema Integrado de gestión está conformado por los siguientes sistemas:

- 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 y documentos.
- Modelo Estándar de Control Interno.

Servicio: Actividad llevada a cabo por la Administración o bajo un control y regulación de esta, la cual está destinada a satisfacer necesidades de la ciudadanía.

Teoría de los tres porqués: Preguntar “¿por qué?” tres veces para llegar a la verdadera raíz de una pregunta o problema

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- a) Los líderes de proceso o designado por ellos deben identificar los productos y servicios con sus partes interesadas en la caracterización del proceso
https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/modelo_para_caracterizacion_de_procesos_v4/

- b) La identificación de una No Conformidad se puede originar por:

- **Indicadores Plan de Acción:** Incumplimiento del desempeño del proceso para el cierre del primer semestre y cierre de la vigencia para aquellas dependencias que tengan cumplimientos inferiores a un 85%, de acuerdo con el análisis efectuado por la OAP de los reportes suministrados.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 3 de 16

▪ **Análisis y Revisión Interna del Proceso:** El proceso de manera interna identifica que se está incumpliendo de manera reiterativa con algún requisito establecido por el Sistema de Gestión (Documentación, normatividad)

▪ **Salidas Productos o Servicios no conformes:** Incumplimiento de manera reiterativa a los requisitos del producto o servicio establecidos por la Entidad, los cuales pueden ser consultados para cada proceso misional en el formato de identificación de salidas no conformes <https://www.unidadvictimas.gov.co/sistema-integrado-de-gestion-sig/> (Identificación salidas no conformes) y reportados por los enlaces SIG en el Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/formato-de-identificacion-de-salidas-no-conformes-v2/

▪ **Auditorías Externas:** Se realiza por parte de un auditor externo e independiente

• **Auditorías Internas:** Se realiza por parte de un auditor interno:

- Sistema de Gestión Ambiental.
- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Sistema de Gestión de Registros y documentos.
- Modelo Estándar de Control Interno.
- Modelo Integrado Planeación y Gestión MIPG

• **Encuestas de satisfacción:** En caso de obtener insatisfacción generalizada en la evaluación registrada por el grupo de valor, el enlace SIG del proceso genera la No conformidad

• **Materialización de Riesgos:** ante una situación que nos demuestre que el riesgo ya es una falla o problema real, el Enlace SIG del Proceso o Dirección Territorial debe reportar a la Oficina Asesora de Planeación OAP a través del formato o aplicativo dispuesto por la entidad.

https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/formato-monitoreo-a-la-materializacion-de-los-riesgos-v5/

c) Los procesos que deben controlar las salidas de los productos y/o servicios y dar tratamiento a los no conformes frente a las partes interesadas externas son:

- Proceso de Gestión Interinstitucional
- Proceso de Gestión de la Información
- Proceso de Prevención Urgente y Atención en la Inmediatez
- Proceso de Registro y Valoración
- Proceso Relación con el Ciudadano
- Proceso Gestión para la Asistencia
- Proceso de Reparación Integral
- Proceso de Participación y Visibilización

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 4 de 16

- d) Revisar y actualizar si es pertinente en cada vigencia el formato de identificación de salidas no conforme por cada proceso citado en el literal c) de este procedimiento <https://www.unidadvictimas.gov.co/sistema-integrado-de-gestion-sig/> (Identificación salidas no conformes), socializándolo a su proceso y direcciones territoriales respectivamente.
- e) Las salidas de los productos y/o servicios no conformes que se detecten en las Direcciones Territoriales deben ser reportadas en el Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/formato-de-identificacion-de-salidas-no-conformes-v2/ por el enlace territorial y remitirlo mediante correo electrónico al enlace SIG y líder del proceso correspondiente en el Nivel Nacional para su respectiva verificación. Una vez verificada la salida No Conforme se dará respuesta de su tratamiento mediante correo electrónico a la respectiva Dirección Territorial
- f) Los enlaces SIG de los procesos mencionados en el literal c), deben realizar seguimiento a los productos y/o servicios que requieren tratamientos para su respectiva liberación.
- g) La Oficina Asesora de Planeación OAP solicita a través de correo electrónico y de manera trimestral el reporte de las salidas no conformes a cada uno de los enlaces SIG y líderes de procesos mencionados en el literal c) incluyendo las reportadas por las direcciones territoriales en el Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/formato-de-identificacion-de-salidas-no-conformes-v2/, se debe informar los primeros 10 días hábiles finalizado el trimestre. En el caso que no se lleguen a identificar salidas no conformes, de igual manera debe informar por medio de correo electrónico dicha novedad.
- h) Una vez el proceso es notificado que se le ha generado una No Conformidad en el aplicativo dispuesto para ello, el proceso responsable de analizar causas, establecer las acciones y presentar la información, cuenta con quince (15) días hábiles para realizar esta gestión en el aplicativo desde el origen de la No Conformidad, subrayando que todas las no conformidades en lo posible deben quedar cerradas en su implementación al finalizar cada vigencia
- i) La entidad tiene establecido para el análisis de causas las siguientes metodologías:
- Lluvia de Ideas
 - Teoría de los tres porqués.
- j) A nivel nacional y territorial el responsable de generar las No Conformidades es el enlace SIG, con el aval del jefe del proceso y director territorial respectivamente
- k) 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 (10) 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, posterior a ello quien generó la No Conformidad tendrá (2) dos días hábiles para efectuar nuevamente la revisión y dar el visto bueno, lo anterior se gestiona en el aplicativo dispuesto por la Entidad.

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

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 5 de 16

- Deben iniciar con un verbo en infinitivo.
- Debe responder al incumplimiento especificado en la no conformidad.
- Deben ser coherentes con el análisis de causas.
- Deben garantizar la eliminación de la no conformidad identificada.
- 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

- l) Desde la Oficina Asesora de Planeación se envían reportes trimestrales, a los procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales con el informe del estado de las No Conformidades con el fin que se gestionen de manera oportuna las actividades planteadas en el plan de mejoramiento y se cargue la correspondiente evidencia en el aplicativo.

El seguimiento a la No Conformidades es responsabilidad de quien las genera y a quien se le asignan.

- m) En los casos excepcionales, quien dio apertura a la no conformidad y no pueda realizar la aprobación del análisis de causas, las acciones o el cierre del plan de mejoramiento planteado, se debe remitir la información documentada a la Oficina de Control Interno u Oficina Asesora de Planeación según corresponda, de las respectivas evidencias y situación actual de cada una de las acciones para proceder a su aprobación o cierre según corresponda.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 12
	PROCEDIMIENTO		Fecha: 21/07/2025
	NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Página 6 de 16

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Indicadores Plan de Acción	1. Reportar la ejecución de los lineamientos de control y medición establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y elaboración de Productos y Servicios	Oficina Asesora Planeación	Diligenciamiento en los formatos o herramientas establecidas las evidencias del monitoreo y seguimiento a los controles establecidos:		Reporte indicadores Plan de Acción	Oficina Asesora de Planeación
Radicación PQRSD		Grupo Servicio al Ciudadano	1. Análisis de Indicadores-Plan de Acción		Informe PQRSD	
Normativa		Audidores Externos	2. Análisis y Revisión Interna del Proceso		Normograma	
Formato de identificación de salidas no conformes.		Auditor Interno al Sistema de Gestión	3. Identificación salidas no conformes		Informe de Auditorías internas y externas	
Normas ISO - Plan de Auditorías		Lideres y Enlaces SIG Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales	4. Auditorías Externas		Reporte Materialización de riesgos	
Encuestas Satisfacción			5. Auditoría Interna Sistemas de Gestión		Informe Revisión por la Dirección	
Mapa de Riesgos Institucional			6. Encuestas de satisfacción			
Revisión por la Dirección			7. Materialización de Riesgos			
			8. Revisión por la Dirección			

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 12
	PROCEDIMIENTO		Fecha: 21/07/2025
	NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Página 7 de 16

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Resultados y análisis de datos Informe PQRSD Normograma Formato de identificación de salidas no conformes. Informe de Auditorías internas y externas Reporte Materialización de riesgos Informe Revisión por la Dirección	2. Analizar si los hallazgos presentados son procedentes para No Conformidad	Oficina Asesora de Planeación Audidores Externos Auditor Interno al Sistema de Gestión Enlaces SIG Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales	Ante el posible incumplimiento de un requisito establecido durante la gestión, elaboración o entrega de un producto o servicio analizar si es procedente formular una No Conformidad de acuerdo con las evidencias aportadas. Las salidas de los servicios y/o productos que se detecten en las Direcciones Territoriales, el enlace Territorial remite mediante correo electrónico al enlace SIG y líder del proceso correspondiente en el nivel Nacional para su respectiva verificación. Una vez verificada la salida no conforme se da respuesta mediante correo electrónico a la respectiva Dirección Territorial. ¿Es procedente la No Conformidad? SI: Ir a la actividad 3	X	Resultados y análisis de datos Informe PQRSD Normograma Formato de identificación de salidas no conformes. Informe de Auditorías internas y externas Reporte Materialización de riesgos	Oficina Asesora de Planeación Procesos y Direcciones Territoriales Dirección General

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Fecha: 21/07/2025 Página 8 de 16

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
			No: Fin del procedimiento o liberación del producto o servicio para su entrega Al ser procedente la No Conformidad es por un producto o servicio? SI: Ir a la actividad 3 No: ir a la actividad 6			
Formato de identificación de salidas no conformes. Formato de registro y control de salidas no conformes.	3. Reportar la salida no conforme	Enlaces SIG Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales	Reportar e informar al responsable del tratamiento que debe realizar ya sea del nivel nacional como territorial a través de correo electrónico		Formato de registro y control de salidas no conformes diligenciado.	Enlace SIG del proceso tanto del nivel nacional como territorial. Responsable del proceso
Formato de registro y control de salidas no conformes diligenciado.	4. Realizar el tratamiento a la salida no conforme	Responsable del tratamiento y enlace SIG del proceso.	Realizar el tratamiento a la salida no conforme, diligenciando la descripción del tratamiento, la evidencia, el estado del seguimiento para su respectiva liberación		Registros propios del Proceso. Formato de registro y control de salidas no conformes diligenciado.	Enlace SIG del proceso tanto del nivel nacional como territorial. Responsable del proceso

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Formato de identificación de salidas no conformes. Formato de registro y control de salidas no conformes.	5. Verificar los resultados del tratamiento para garantizar su conformidad con los requisitos definidos	Responsable del Proceso y Grupo de Trabajo. Director Territorial y Grupo de Trabajo	Verificar los resultados del tratamiento para garantizar su conformidad con los requisitos definidos. ¿El tratamiento fue conforme? SI: Se libera el producto o servicio. Continuar con la actividad 6 NO: Regresa a la actividad 4 Registrar el tratamiento realizado para liberar el producto o servicio, de acuerdo con la información suministrada por el responsable de la liberación y sus correspondientes evidencias proceso	X	Registros propios del Proceso. Formato de registro y control de salidas no conformes diligenciado.	Enlace SIG del proceso tanto del nivel nacional como territorial. Responsable del proceso

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Resultados y análisis de datos Informe PQRSD Normograma Formato de registro y control de salidas conformes Informe de Auditorías internas y externas Reporte Materialización de riesgos Informe Revisión por la Dirección	6. Formular la No Conformidad	Auditor Interno al Sistema de Gestión Enlaces SIG Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales Designados Oficina Asesora de Planeación	Formular la No conformidad en el aplicativo dispuesto por la Entidad, teniendo en cuenta en su redacción (Descripción del problema o hallazgo relacionando la evidencia que lo soporta y asociación del requisito incumplido) La totalidad de las No Conformidades se deben registrar, presentar y aprobar en el aplicativo. Registro: Enlaces SIG Proceso o DT - Equipo Auditor Presentación: Líder Proceso o DT Aprobación: Oficina Asesora Planeación		No Conformidad con consecutivo generado por el aplicativo	Oficina Asesora de Planeación Procesos y Direcciones Territoriales Auditores Externos Auditor Interno al Sistema de Gestión

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Fecha: 21/07/2025 Página 11 de 16

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
No Conformidad con consecutivo generado por el aplicativo	7. Analizar Causas de generación de la No Conformidad	Enlace SIG y funcionarios designados	De acuerdo con la metodología escogida determinar las causas que generaron la No Conformidad. (Lluvia de ideas o Teoría de los tres porqués). Registrar en el aplicativo dispuesto. Registro: Enlaces SIG Proceso o DT		No Conformidad con análisis de causas en el aplicativo	Líder Proceso o DT Líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación
No Conformidad con consecutivo generado por el aplicativo	8. Establecer acciones	Enlace SIG y funcionarios designados	Establecer acciones a implementar de Corrección y/o Acciones correctivas según sea el caso, estas últimas deben orientarse a eliminar o mitigar las causas de la No Conformidad identificadas. Registrar en el aplicativo dispuesto. Registro: Enlaces SIG Proceso o DT		No Conformidad con acciones en el aplicativo	Líder Proceso o DT Líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
No Conformidad con consecutivo generado por el aplicativo	9. Revisar pertinencia de análisis de causas y acciones	Equipo Auditor Líder Proceso o DT Oficina Asesora de Planeación	Revisar el análisis de causa propuesto por el proceso o la dirección territorial y actividades a implementar. Presentar y aprobar en el aplicativo. Presentación: líder Proceso o DT Aprobación: Oficina Asesora Planeación - - Equipo Auditor ¿El análisis de causa y las acciones son pertinentes? Si: Presentar, Aprobar y continuar con la actividad N°10. No: se rechaza regresar a la actividad N.º 7 para replantear análisis de causas u 8 redefinir acciones de acuerdo con el motivo del rechazo	X	No Conformidad con acciones en el aplicativo	líder Proceso o DT líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Fecha: 21/07/2025 Página 13 de 16

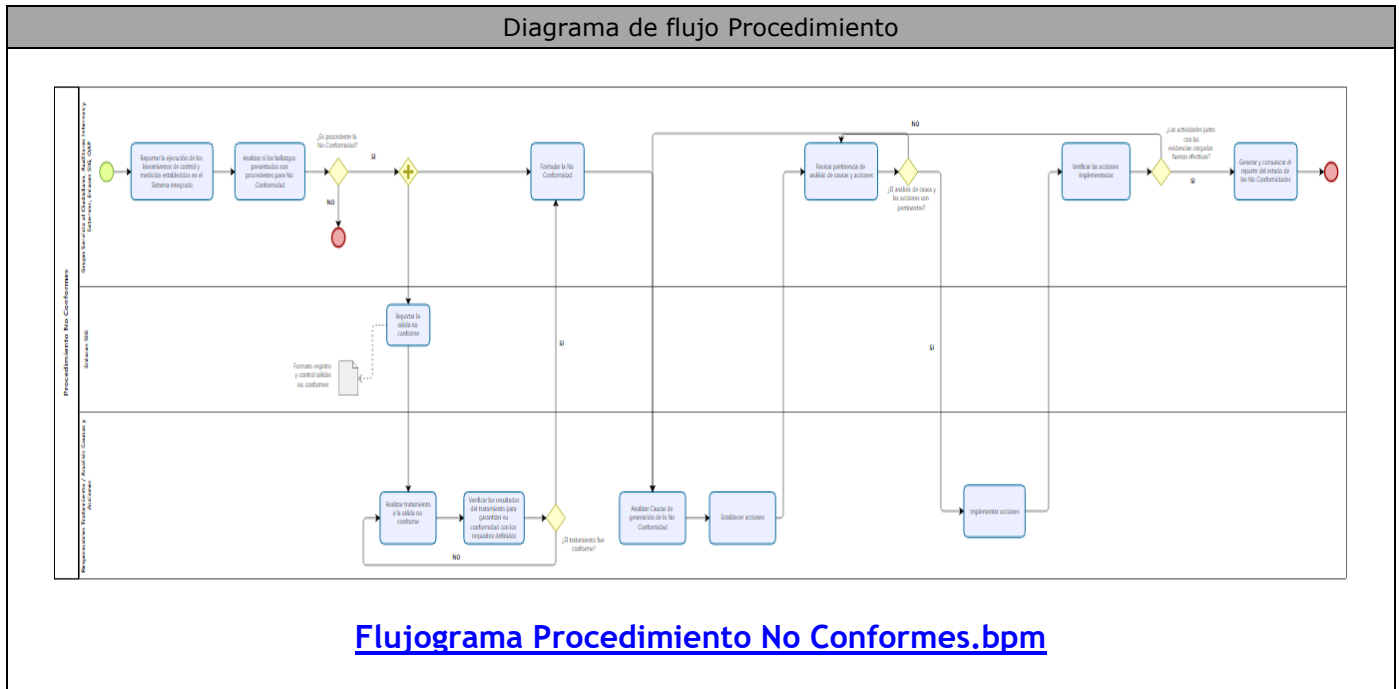
Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
No Conformidad con consecutivo generado por el aplicativo	10. Implementar acciones	Enlace SIG y funcionarios designados	Cada proceso o Dirección Territorial implementara las actividades definidas para corregir y eliminar la no conformidad, en los tiempos establecidos.		No Conformidad con evidencias de implementación	líder Proceso o DT líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación
Evidencias de implementación	11. Verificar las acciones implementadas	líder Proceso o DT líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación	Verificar las actividades y acciones implementadas (correcciones y acciones correctivas) de las No Conformidades que cuenten con estado cerrado. Registro: Enlaces SIG Proceso o DT Presentación: líder Proceso o DT Aprobación: Oficina Asesora Planeación - líder y Equipo Auditor ¿Las actividades junto con las evidencias cargadas fueron efectivas? Si: Cerrar No Conformidad y continuar con la actividad N.º 12 No: Rechazar y regresar a la actividad N.º 9	X	No Conformidad cerrada devuelta aplicativo y/o en	líder Proceso o DT líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 14 de 16

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
No Conformidad cerrada y/o devuelta en aplicativo	12. Generar y comunicar el reporte del estado de las No Conformidades	Profesional Oficina de Asesora de Planeación	Elaborar y comunicar mensualmente reporte del estado de las No conformidades por Procesos nacionales y Direcciones Territoriales.		Reporte estado No Conformidades	Procesos del Nivel Nacional y Direcciones Territoriales Dirección General líder Proceso o DT líder y Equipo Auditor Oficina Asesora de Planeación

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Plan de mejoramiento Control de las salidas de los productos y/o servicios no conformes	Conjunto de acciones para asegurar, y corregir que no se vuelve a presentar los incumplimientos identificados en un Sistema de Gestión. Controlar y establecer el tratamiento a las salidas de los servicios y productos no conformes para su liberación, con el fin de prevenir la entrega no intencional a las partes interesadas, principalmente a las víctimas del conflicto armado.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 15 de 16



6. ANEXOS Documentos asociados

Anexo 1. Formato de identificación de salidas no conformes.

Anexo 2. Formato de reporte de salidas no conformes

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	08/10/2013	Creación del documento
2	19/10/2013	Se complementa el alcance con la identificación de aplicación del procedimiento nivel Nacional o Dirección territorial. En el ítem Descripción de actividades, se cambia la estructura y se describe los criterios para el diligenciamiento de cada campo, asimismo, se establece el diagrama de flujo en un campo individual.
3	30/05/2014	En la definición de Cliente Interno se realizó el cambio de la palabra “compañía” por la palabra “Entidad”. En la definición de Reproceso, se adiciono lo siguiente: “El reproceso corresponde a la reiteración de una actividad o un grupo de ellas (procedimiento), que deben volver a repetirse para cumplir con el objeto resultado de un proceso”.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130,01,08-2
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 12
	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 21/07/2025 Página 16 de 16

4	23/12/2014	Se eliminó la definición de Concesión en el procedimiento. En la Actividad N°4 se eliminó el siguiente texto: Esto puede darse a través de una corrección o concesión
5	23/07/2015	En la actividad N° 1 se incluyó la palabra “misionales”. En la actividad N. ° 2 se incluyó la nota para dar claridad al diligenciamiento Se incluyó la actividad N° 3. Se modificó la actividad N° 4 y se incluyó la nota. Se incluyeron las actividades N° 5 y 6 En la actividad N.º 8 se incluyó la nota y a la vez se modificó el responsable. En la actividad N° 10 se modificó el responsable. En la actividad N° 11 se incluyó la frase “en el marco de la revisión por la dirección”
6	09/11/2016	Se incluyó el termino identificar en el nombre Se ajustó en su totalidad el objetivo Se ajustó en su totalidad el alcance Se ajustaron la totalidad de actividades y responsables
7	22/09/2017	Se ajustó en su totalidad el alcance Se ajustaron la totalidad de actividades, incluyendo como registro el aplicativo SISGESTION. Fueron eliminados los formatos del procedimiento
8	22/05/2018	Se ajusto el procedimiento al nuevo formato de procedimiento. Así mismo, se ajustaron todas las actividades.
9	28/06/2019	Se ajusto el objetivo, las definiciones y se ajusta las actividades del procedimiento incluyendo actividades nuevas.
10	06/09/2021	Se modifican las actividades de los literales d, f, g, h, i, j, de los criterios de operación. De igual manera se modifica el formato de Registro y Control de Salidas No Conformes.
11	27/09/2021	Se adiciona el literal (e) en los criterios de operación, el cual hace referencia a la responsabilidad y la importancia de socializar la identificación de salidas no conformes de cada uno de los 8 procesos a los profesionales en el Territorio, así mismo se agrega el literal (h) en los criterios de operación, en donde se establecen los roles de los enlaces SIG del Nivel Nacional y Territorial, para el diligenciamiento del formato de registro de salidas no conformes en caso de que éstas sean identificadas a través de las Direcciones Territoriales.
12	21/07/2025	Fusión Procedimiento No Conformidades y Acciones Correctivas con Procedimiento de Salidas No Conformes con ajuste de objetivo, alcance, criterios de operación y descripción de actividades alineado a nueva estructura de plantilla para elaboración de procedimientos