

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para dar tratamiento a las “No conformidades”, que se identifiquen en los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de evitar que la causa raíz se vuelva a presentar; así como abordar las oportunidades de mejora identificadas para aumentar la eficiencia de los procesos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del ICETEX. Inicia con la identificación de una oportunidad de mejora o “no conformidad”, continúa con la apertura del plan de mejoramiento o acción de mejora en el “Software de auditoría y planes”, el registro de su avance y finaliza con el cierre de la misma.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción de mejora SGC:** tipo de plan en el “Software de auditoría y planes” el cual permite planificar y registrar el avance y seguimiento de una acción desarrollada para incrementar el desempeño o eficacia de un proceso y/o del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Aprobador del plan:** colaborador que revisa, avala y da su autorización para dar inicio al desarrollo de las acciones definidas en el plan de mejoramiento o acción de mejora. En el “Software de auditoría y planes” se encuentra este rol como “Encargado de aprobar”. Para los planes y acciones del Sistema de Gestión de Calidad, se debe asignar dicho rol al líder de proceso (de acuerdo con la caracterización del mismo) y al colaborador de la Oficina Asesora de Planeación, a cargo del seguimiento.
- **Corrección:** acción inmediata para eliminar una “no conformidad” detectada.
- **Líder del Plan:** Es un colaborador designado para registrar en el “Software de auditoría y planes” el plan, las acciones, el análisis de causas, verificar los avances en las actividades y los posibles cambios que surjan en el plan.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Oportunidades de mejora:** hallazgos referentes a posibles actividades que se pueden desarrollar, con el fin de mejorar el desempeño de un proceso o procedimiento.
- **Plan de mejoramiento SGC:** tipo de plan en el “Software de auditoría y planes” el cual permite registrar el análisis de causas de una no conformidad, así como planificar y documentar el avance y seguimiento de las acciones correctivas y correcciones definidas, con el fin de evitar que se vuelva a presentar el incumplimiento.
- **Responsable de la actividad:** colaborador encargado de una actividad dentro de los planes de mejoramiento y acciones de mejora registrados en el software de auditoría y planes. Tiene la responsabilidad de registrar los avances progresivos de dicha actividad y adjuntar las evidencias comprobables de la misma, hasta su finalización.
- **Responsable del seguimiento:** colaborador encargado de realizar seguimiento a la culminación de las acciones de cada plan o acción de mejora, de acuerdo con la información y la evidencia aportadas por el responsable de cada acción. Corresponde al profesional asignado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- **Responsable del seguimiento de efectividad:** colaborador designado para hacer seguimiento final, una vez culminadas todas las acciones de un plan de mejoramiento o acción de mejora, registrando en el software si el plan fue eficaz o no. Corresponde al profesional designado por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
- **Software de auditoría y planes:** Herramienta tecnológica disponible en la entidad, que permite gestionar la información, documentación y las actividades relacionadas con la planeación y ejecución de las auditorías internas; así como los planes de mejoramiento y acciones de mejora determinadas por los procesos, para dar tratamiento a los incumplimientos o para abordar las oportunidades de mejora, referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

4. CONDICIONES GENERALES

- Las fuentes para generar acciones de mejora o planes de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad pueden ser las siguientes:
 - ✓ Análisis de datos
 - ✓ Análisis de Oportunidades del proceso (provenientes del análisis de contexto, realizado a través del DOFA; así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas)
 - ✓ Comités de mejoramiento

- ✓ Cambios que afectan el SGC
 - ✓ Hallazgos Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
 - ✓ Hallazgos de Auditoría Externa
 - ✓ Incumplimiento de planes de acción o programas estratégicos
 - ✓ Incumplimiento requisitos del cliente, legales, organización, normas ISO
 - ✓ Líder de proceso
 - ✓ Revisión por la Dirección
 - ✓ Salida no conforme
- A continuación, se pueden consultar las fuentes que pueden dar origen a planes de mejoramiento y/o acciones de mejora:

Fuentes	Acciones de Mejora	Planes de mejoramiento
Análisis de datos	X	X
Análisis de oportunidades del proceso	X	
Cambios que afectan el Sistema de Gestión de Calidad	X	
Comités de mejoramiento	X	X
Hallazgos Auditorías internas Sistema de Gestión de Calidad	X	X
Hallazgos de Auditoría Externa	X	X
Incumplimiento de planes de acción o programas estratégicos		X
Incumplimiento requisitos del cliente, legales, organización, normas ISO		X
Líder de proceso	X	X
Revisión por la Dirección	X	
Salida no conforme	X	X

- La entidad estableció como herramienta para el registro y seguimiento de las acciones identificadas por los procesos el "Software de auditoría y planes".
- Si durante el ejercicio de auditoría o en el seguimiento de la Oficina de Riesgos, se identifican casos de eventos de riesgos operacionales materializados o alertas, los cuales no fueron tratados a través de un plan en el aplicativo "VIGIA", el plan de mejoramiento para dar tratamiento a la no conformidad se debe generar por parte del proceso responsable a través del "Software de auditoría y planes".
- El responsable de cada acción debe reportar el avance de la misma junto con la evidencia correspondiente y a su vez, el líder del plan debe realizar la verificación del reporte. Si la acción definida requiere algún cambio, debe registrarse una nota con la justificación en el "Software de auditoría y planes" para su aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- El líder de proceso es el responsable de definir las acciones que va a implementar, junto con los colaboradores que participan en el mismo. En las acciones contempladas, el líder puede tener en cuenta las iniciativas, programas estratégicos o planes de acción que se estén ejecutando y relacionar las actividades concretas que permitan dar tratamiento a las no conformidades o abordar las oportunidades de mejora.
- Toda "no conformidad" debe contar, en el plan de mejoramiento creado para tratarla, por lo menos con una acción correctiva, que elimine la causa raíz que la originó, acorde a los efectos del incumplimiento. Si aplica, se registrarán y ejecutarán las correcciones necesarias.
- Para los planes de mejoramiento, en lo posible, se debe incluir en el análisis la determinación de si existen no conformidades similares o que puedan ocurrir en el mismo o en otros procesos, de manera que se definan y ejecuten acciones transversales que permitan evitarlas.
- Cuando se trata de una oportunidad de mejora resultado de la auditoría interna, los líderes de proceso deben adoptar acciones para abordarla y así incrementar el desempeño del proceso y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los planes de mejoramiento definidos frente a las no conformidades de auditoría o aquellas detectadas a partir de la autoevaluación y seguimiento constante del proceso; así como las acciones de mejora que se acepten deben registrarse en el "Software de auditoría y planes", previa generación de comités de mejoramiento.
- Se establece la "[Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora](#)" (G242) como documento soporte de la gestión de planes de mejoramiento o acciones de mejora en el "Software de auditoría y planes".
- Todo plan de mejoramiento y acción de mejora del SGC registrado en el "Software de auditoría y planes" deberá ser aprobado por los colaboradores designados para tal fin (líder de proceso y profesional encargado del seguimiento), quienes tendrán asignado el rol "Encargado de aprobar", de lo contrario no podrá iniciar su ejecución. Se deberán enviar a aprobación y ser aprobados nuevamente, al realizar cualquier cambio dentro del registro de los mismos.
- Los planes de mejoramiento y acciones de mejora que se programen y ejecuten a mediano o largo plazo (de 3 meses en adelante), deben ser detallados en diferentes actividades o hitos de menor duración, cuya descripción debe ser clara en cuanto a los entregables que se generen y se puedan evidenciar en el "Software de auditoría y planes" en el corto plazo.
- Las fechas de las actividades de planes y acciones de mejora, tanto de inicio como de fin, deben ser adecuadamente programadas, teniendo en cuenta actividades

predecesoras de otras. La fecha de finalización de cada actividad no debe corresponder al último mes (debe ser máximo 30 de noviembre) o el primer mes de cada vigencia (mínimo 1 de febrero), de manera que se pueda realizar un cierre o corte del seguimiento de todos los planes, al final de la vigencia y se retomen al inicio de la siguiente.

- Cuando se requiera programar actividades con personal de otros procesos, se debe coordinar la ejecución, tiempos y encargados, previamente a su registro en la aplicación, para luego asignarlas al responsable designado por el líder de proceso.
- El responsable de cada actividad debe registrar avances progresivos en el “Software de auditoría y planes”, reportando su porcentaje de ejecución (mínimo para el 50% y el 100%, una vez finalizada), adjuntando un archivo de evidencia en formato válido, de manera que se pueda verificar fácilmente por parte del responsable de seguimiento y posteriormente, permita ser archivado en el software de gestión documental. Se admiten formatos como: .xlsx, .docx, .pdf, .png, .mp4, .msg, .gif, .zip, .mp3, .jpeg, .xlm .tif, .pptx. No se deben cargar grabaciones de reuniones o enlaces a otras plataformas como OneDrive o SharePoint.
- Cuando se realicen mesas de trabajo o reuniones cuyas conclusiones o compromisos permitan evidenciar el avance o la ejecución de una actividad que hace parte de un plan o acción de mejora, se debe generar un acta de reunión en el formato establecido en la entidad y adjuntarse como evidencia, con las firmas correspondientes, en el “Software de auditoría y planes”.
- En caso de que las actividades de los planes de mejoramiento o acciones de mejora estén cercanas a su plazo máximo y no se haya registrado avance o ya se encuentren vencidas, se podrá hacer seguimiento por parte del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, por los siguientes medios:
 - ✓ Envío de correo electrónico al líder del plan, con copia al líder del proceso y a la Coordinadora del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
 - ✓ Reunión o mesa de trabajo, con el líder y/o equipo del proceso.
 - ✓ Memorando remitido al líder del proceso, desde la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación o la Coordinación del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.
 - ✓ Informe bimestral de seguimiento, incluyendo las alertas de planes o acciones vencidas, dirigido a Comité Directivo.
 - ✓ Información de seguimiento de planes y acciones en el cuadro de control del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación, disponible para consulta de la Alta Dirección.
- Si el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico determina que algún plan de mejoramiento no ha sido eficaz o no se ha ejecutado oportunamente, podrá crear un plan de mejoramiento, para que el proceso realice un análisis de causas y determine una o más acciones correctivas para abordar la “no conformidad” presentada. Para las acciones de mejora no eficaces, se podrá crear una nueva acción, para que el proceso aborde la oportunidad adecuada y oportunamente.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

5.2. ACTIVIDADES

Auditor interno – Líder del proceso o su delegado / Oficina Asesora de Planeación – Procesos ICETEX
--

5.2.1. Identifica o detecta una “No conformidad” u oportunidad de mejora en el proceso. Puede generarse como producto del ejercicio de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad o por la autoevaluación, seguimiento y control operacional constante del líder y equipo del proceso (problemas de la operación, propuestas de colaboradores, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), etc).

5.2.2. Realiza el registro inicial del plan de mejoramiento o acción de mejora, en el “Software de auditoría y planes”, de la siguiente manera:

- Elige el proceso origen y área que lidera el plan o acción de mejora.
- Asocia o describe la no conformidad u oportunidad de mejora.
- Escoge el tipo de plan (plan de mejoramiento o acción de mejora SGC).
- Describe el propósito general del plan o acción de mejora.
- Asigna al líder, encargados de aprobar el plan (líder de proceso y el profesional asignado al seguimiento), responsable de seguimiento de la ejecución y de seguimiento de efectividad.

5.2.3. Establece, de acuerdo con el tipo de situación a tratar:

- Si es una No Conformidad, continúa con la actividad 5.2.4.
- Si es una oportunidad de mejora, continúa con la actividad 5.2.5.

Líder del proceso o su delegado – Comité de mejoramiento /Procesos ICETEX
--

5.2.4. Analiza la no conformidad que se presenta para el proceso. Identifica las causas de la misma, por medio del análisis de causa raíz, seleccionando uno de los siguientes métodos: Causa-Efecto o 5 Por Qué’s, en conjunto con los funcionarios y colaboradores del proceso en reunión de comité de mejoramiento y diligencia información correspondiente al análisis de causas en el “Software de auditoría y planes”.

Si el plan de mejoramiento se creó para dar tratamiento a una “no conformidad” de auditoría interna, se debe realizar y registrar el análisis de causas y las actividades a ejecutar en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la creación del plan de mejoramiento, por parte del auditor.

- 5.2.5. Define las actividades a implementar, su tipo (corrección, acción correctiva o acción de mejora), la causa a tratar (para los planes de mejoramiento), los responsables, metas o entregables y tiempos establecidos (inicio y fin) para cumplir con dichas actividades.
Si es una acción creada para abordar una oportunidad de mejora de auditoría interna, se deben registrar las actividades a ejecutar en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la creación de la acción de mejora, por parte del auditor.

Colaborador- Líder de Planes / Procesos ICETEX

- 5.2.6. Registra las actividades a implementar, responsables y plazos establecidos en el "Software de auditoría y planes".
- 5.2.7. Envía a través del software el plan o acción de mejora, para la aprobación por parte del líder del proceso y el responsable de seguimiento.

Líder del proceso – Encargado de aprobar / Procesos ICETEX - Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.8. Revisa en el "Software de auditoría y planes" el análisis de causas (si aplica), las actividades registradas para el tratamiento, su tipo, metas o entregables, causa relacionada, los responsables y tiempos de ejecución y toma la decisión de aprobación. En caso de modificaciones al plan o acción de mejora por parte de su líder, se debe validar la justificación del cambio y viabilidad del cambio, antes de aprobar.
- ¿Aprueba el Plan de mejoramiento o Acción de Mejora?
- Si lo aprueba, continúa con la actividad 5.2.9.
 - Si no es aprobado, se solicita ajuste en el "Software de auditoría y planes" y regresa a la actividad 5.2.3. Para realizar ajustes a los planes y acciones, el líder del plan o acción tiene un plazo máximo de 5 días hábiles.

Colaborador- Responsable de Acciones / Procesos ICETEX

- 5.2.9. Implementa la actividad asignada, registra porcentaje de avance a lo largo de la ejecución y adjunta las evidencias, en el "software de auditoría y planes".

Colaborador- Líder de Planes / Procesos ICETEX

- 5.2.10. Identifica o recibe necesidades de cambio de las actividades definidas (entregable, fechas, responsables).
- Si requiere modificaciones en el plan o acción de mejora, continúa con la actividad 5.2.11.
 - Si no requiere modificaciones, continúa con la actividad 5.2.12.
- 5.2.11. Justifica y realiza el ajuste en el "software de auditoría y planes" y vuelve a la actividad 5.2.7.
- 5.2.12. Verifica el registro por parte de los responsables del avance de las correcciones, acciones correctivas o acciones de mejora definidas, en el "Software de auditoría y planes".

Responsable de seguimiento planes SGC / Oficina Asesora de Planeación

- 5.2.13. Realiza seguimiento al avance de las actividades en ejecución, verificando si el porcentaje reportado corresponde con las evidencias adjuntadas y registra sus comentarios, porcentaje estimado y estado de la acción de acuerdo con el seguimiento, en el "Software de auditoría y planes."
- 5.2.14. Realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades finalizadas (100% de avance) verificando si la información y las evidencias adjuntadas permiten concluir que han sido ejecutadas según lo planeado y se pueden cerrar en el "Software de auditoría y planes". Si no se acepta la evidencia o el entregable no cumple con lo requerido, se reabre la actividad. El líder del plan o acción de mejora debe realizar los cambios en ejecución y evidencias, a más tardar 5 días hábiles después de reabierta la actividad.
- 5.2.15. Registra el resultado del seguimiento de efectividad del plan, una vez cerradas todas las actividades, incluyendo la conclusión de si ha resultado eficaz para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad, para el caso de los planes de mejoramiento o para abordar la oportunidad, en las acciones de mejora.
- 5.2.16. Prepara los informes de seguimiento de planes y acciones del SGC requeridos para su presentación en Comité Directivo y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- 5.2.17. Prepara anualmente el informe del estado de las acciones correctivas que debe ser presentado en la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Continúa el procedimiento [Revisión por la Dirección \(E1-2-07\)](#).

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Identifica las causas de	Revisión del análisis de causas	Aprobación del plan de	Líder de proceso

las no conformidades		mejoramiento en el "Software de auditoría y planes"	Encargado de aprobar - Oficina Asesora de Planeación
Define las actividades a implementar	<p>Revisión de las actividades propuestas en el "Software de auditoría y planes", para ejecutar el Plan de mejoramiento.</p> <p>Revisión de las actividades propuestas "Software de auditoría y planes", para ejecutar la acción de mejora.</p>	<p>Aprobación "Software de auditoría y planes"</p> <p>Aprobación "Software de auditoría y planes"</p>	<p>Líder de proceso Encargado de aprobar - Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Líder de proceso Encargado de aprobar - Oficina Asesora de Planeación</p>
Implementa la actividad asignada, registra porcentaje de avance a lo largo de la ejecución y adjunta las evidencias	<p>Realizar seguimiento a las actividades planteadas y su registro de ejecución mediante el "Software de auditoría y planes", mediante correo, reuniones, memorandos e informes.</p> <p>Cierre de planes y acciones de mejora, verificando la finalización del 100% de las actividades y su eficacia.</p> <p>Verificaciones de avance y registro. Comités de Mejoramiento del proceso.</p>	<p>Registro de seguimiento, verificación y cierre en el "Software de auditoría y planes". Correos, memorandos, grabaciones de reuniones e informes presentados.</p> <p>Correos electrónicos. "Acta general de reuniones" F05.</p>	<p>Responsable de seguimiento planes SGC - Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Líder de planes</p>

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
ISO 9001:2015	N/A
Guía Comité de Mejoramiento	G11
Acta general de reuniones	F05
Guía metodológica para el desarrollo de los seguimientos a metas estratégicas	G04
Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora	G242

Anexos:
[E1-2-10_Acciones y planes SGC.pdf](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, ago 05 2024 11:00 a.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se incluye el origen de acciones de mejora, a partir de cambios que afectan el SGC.

Se retira la condición general de que las oportunidades de mejora de auditoría interna son opcionales. Se reemplazó por la obligatoriedad de las mismas, para tomar acciones de mejora.

Se incluye el tiempo máximo otorgado para la definición y registro de planes de mejoramiento y acciones de mejora creados por el auditor interno de calidad.

Se incluye el tiempo máximo para realizar ajustes solicitados a los planes y acciones de mejora.

Se adiciona la condición de los mecanismos de seguimiento que tiene la Oficina Asesora de Planeación: notas en Daruma, correos, reuniones, cuadro de control e informe al comité directivo.

Se agrega la condición de que el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico puede crear un plan de mejoramiento o acción de mejora para el proceso que no ejecute oportuna o eficazmente un plan o acción.

Se ajustaron las actividades de control.

Se mantiene el diagrama de flujo, porque no se realizan cambios en la secuencia y generalidad de las actividades.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-03-31	12	<p>Se incluye el origen de acciones de mejora, a partir de cambios que afectan el SGC.</p> <p>Se retira la condición general de que las oportunidades de mejora de auditoría interna son opcionales. Se reemplazó por la obligatoriedad de las mismas, para tomar acciones de mejora.</p> <p>Se incluye el tiempo máximo otorgado para la definición y registro de planes de mejoramiento y acciones de mejora creados por el auditor interno de calidad.</p> <p>Se incluye el tiempo máximo para realizar ajustes solicitados a los planes y acciones de mejora.</p> <p>Se adiciona la condición de los mecanismos de seguimiento que tiene la Oficina Asesora de Planeación: notas en Daruma, correos, reuniones, cuadro de control e informe al comité directivo.</p> <p>Se agrega la condición de que el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico puede crear un plan de mejoramiento o acción de mejora para el proceso que no ejecute oportuna o eficazmente un plan o acción.</p> <p>Se ajustaron las actividades de control.</p> <p>Se mantiene el diagrama de flujo, porque no se realizan cambios en la secuencia y generalidad de las actividades.</p>
2024-08-02	11	<p>Se modificaron las clasificaciones de los tipos de planes y sus elaboradores, para simplificar el procedimiento.</p> <p>Se eliminaron las actividades relacionadas con los planes y acciones del SCI.</p> <p>Se cambió la responsabilidad del seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Oficina Asesora de Planeación.</p>
2022-05-16	10	<p>Se actualización de las definiciones incluyendo los conceptos de Observación Hallazgo de auditoría SCI, Responsable de la acción, Responsable del seguimiento, Responsable del seguimiento de efectividad y Software de auditoría y planes.</p> <p>Se actualizan las condones generales incluyendo el cuadro de clasificación de acciones de mejora y planes de mejoramiento, igualmente se incluye la Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora (G242) de acuerdo con el Software de auditoría y planes.</p> <p>Se actualizan las actividades de acuerdo con el manejo del Software de auditoría y planes.</p> <p>Se eliminan los formatos F181, F86 y F402</p>
2018-7-9	9	<p>Se modifican las actividades del procedimiento teniendo en cuenta el lineamiento de de la Norma ISO 9001:2015, en cuanto al tratamiento de Acciones Correctivas y No conformidades bajo el esquema de Riesgos.</p>
2015-07-22	8	<p>Se elimina la gestión de riesgo como origen para aplicar el procedimiento.</p> <p>Se incluye dentro de la condición general No. 8 el tratamiento cuando se generan oportunidades de mejora.</p> <p>Se incluye la última condición general para los planes de mejoramiento para la materialización de Riesgo operativo</p> <p>Se modifica Analista por Profesional de Control Interno.</p> <p>Se modifican las actividades cuando se generan Acciones de mejora.</p>
2013-6-14	7	<p>Se modifica el nombre del Formato F181 quedando "Plan de Mejoramiento Sistema de Gestión de Calidad".</p>
2012-06-01	6	<p>Se elimina el uso del acta de comité de mejoramiento F156 y se reemplaza por el acta general de reuniones F05.</p> <p>Se realizaron ajustes a las condiciones generales del procedimiento.</p>
25/11/2011	5	<p>Inclusión de reglas de acción de mejora, y cambio en los formatos F86 y F181</p>
24/6/2011	4	<p>Ajuste integral al documento, en cuanto a condiciones generales y las actividades del procedimiento. Traslado del documento al proceso de planeación estratégica.</p>
03/06/2010	3	<p>Se actualiza el procedimiento en todo su contenido como resultado de una acción correctiva. Se crea el formato F86.</p>
6/5/2010	2.0	<p>Actualización condiciones generales ¿ viñeta 5; actividades 5.2.1, 5.2.6, 5.2.8, actividades de seguimiento y control y documentos relacionados.</p>

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional
---------------------	------------------------------	----------------	---

- 1.0 -

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA