

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan identificar y controlar las salidas no conformes que se entregan a los grupos de valor, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, definiendo las responsabilidades y aplicando las actividades para su tratamiento.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y determinación de la salida no conforme (SNC) en cualquiera de las etapas de la prestación de los servicios y/o productos que presta la Caja de la Vivienda Popular (CVP) en los procesos misionales. Incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la corrección de la SNC y el análisis de la necesidad de tomar una acción correctiva.

Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1 El producto y/o servicio no conforme debe identificarse a través de la revisión y/o identificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción la persona usuaria. Este debe presentarse antes o en la prestación del servicio. Cuando se presenten otros productos y/o servicios no conformes que no estén establecidos y que afecten la calidad del servicio a la persona usuaria, se le debe dar tratamiento de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas e informar a Control Interno

3.2 Una Salida No Conforme - SNC puede ser detectada por: i) Las Personas Servidoras públicas, contratistas y terceros que ejecuten actividades en nombre de la CVP antes de que finalice la prestación del servicio o inmediatamente después; ii) la persona usuaria una vez haya recibido el producto y/o servicio; iii) Identificada a través en una petición, queja o reclamo que la persona usuaria hace a la Caja de la Vivienda Popular expresando su no conformidad con el servicio recibido.

3.3 Cuando una Salida No Conforme - SNC sea detectada por la persona beneficiaria una vez éste haya recibido el servicio, y se refleje en una petición, queja o reclamo, la SNC será tratada según lo estipulado en el 208-SC-Pr-07 Procedimiento de atención de peticiones, quejas,

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

3.4 La redacción de los hechos que determinan una Salida No Conforme - SNC debe contener los siguientes elementos:

- Declaración de la no conformidad.
- Requisito que se incumple.
- Evidencia de la no conformidad.

3.5 Una vez generada la Salida No Conforme, se debe enviar un correo a la persona responsable de realizar la evaluación intermedia (enlace de calidad del proceso y enlace de la Oficina Asesora de Planeación)

3.6. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte de la persona responsable de la actividad, es máximo dos (2) días hábiles contados desde la recepción de correo electrónico por parte de la persona solicitante.

3.7. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de veinte (20) días hábiles a partir de que se informa la SNC.

3.8 En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz:

- Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de Salida No Conforme en el desarrollo del proceso misional.

Nota 1: Si la recurrencia del tipo de la SNC se presenta, la persona líder del proceso misional es el responsable de abrir la Acción Correctiva.

Nota 2: Si al realizar la revisión de las Salidas No Conformes en la Revisión por la Dirección se evidencia recurrencia de un mismo tipo de SNC, la persona responsable del Proceso de Gestión Estratégica deberá abrir la Acción Correctiva al Proceso Misional a la cual se asocia el tipo de SNC.

- Cuando el impacto o la incidencia de una Salida No Conforme - SNC en el proceso es alto a criterio de la persona líder.
- Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC es superior veinte (20) días hábiles

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

3.9 Cuando se determine generar una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, ésta se debe tratar según lo estipulado en el 208-CI-Pr-05 Procedimiento Gestión de la Mejora.

3.10 En caso de que se genere una Acción Correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme, la SNC se podrá cerrar indicando el número a acción correctiva generada en el espacio de Evaluación de las Necesidades de Tomar Acción Correctiva y seguir su gestión mediante esta

3.11 La Oficina Asesora de Planeación realizará el seguimiento trimestral de las Salidas No Conformes (SNC) mediante memorando, utilizando el formato con código 208-GE-Ft-26, correspondiente al Seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme

3.12 Las personas líderes de cada proceso misional deben generar un reporte y analizar semestralmente el comportamiento de sus Salidas No Conformes. Este insumo se presentará en la Revisión por la Dirección, con el fin de tomar acciones que permitan mejorar la prestación de los productos y/o servicios que entrega la Entidad.

3.13 Anualmente la Oficina Asesora de Planeación habilita el enlace para la identificación y registro de las Salidas No conformes para cada proceso misional.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata para eliminar una No Conformidad detectada.

Cuadro Identificación y tratamiento de las Salidas No conformes: Tabla en donde por cada resultado de un proceso misional, se definen los SNC que podrían generarse, así como la corrección inmediata.

La persona líder del proceso: Se denomina a las direcciones y jefaturas de oficina, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo a través de la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

Procesos Misionales: Hace referencia a los procesos de Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Reasentamientos, Urbanizaciones y Titulación, y Servicio al Ciudadano.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos. Los requisitos están establecidos en la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Sentencias, Resoluciones, Lineamientos, Procedimientos, Guías, Instructivos, Contratos.

Salida: Resultado de un proceso.

Salida No Conforme (SNC): Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.

Situaciones de acción inmediata - SAI: Entendidas como aquellas situaciones evidenciadas dentro del desarrollo de la visita de supervisión, las cuales ponen en riesgo la prestación del servicio.

Tratamiento del producto y/o servicio no conforme: Acción tendiente a prevenir el uso o entrega no intencional de un producto y/o servicio no conforme.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad y descripción	Responsable	Registros
1	Caracterización del producto y/o servicio. Identificar los productos y/o servicios generados por la entidad, conforme a la ejecución de sus procesos misionales. Remitir esta información al Jefe/Jefa de la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación y posterior publicación en la carpeta correspondiente al proceso, con el fin de facilitar su reporte.	Personas líderes de los procesos misionales Oficina Asesora de Planeación	208-GE-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
2	Identificar la salida no conforme. Detectar la no conformidad que presenta el resultado de un proceso misional. Ver la política 3.2	Personas líderes de los procesos misionales Oficina Asesora de Planeación	208-GE-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
3	Reportar la salida no conforme: Registrar la no conformidad identificada	Enlace de calidad del proceso misional	208-GE-Ft- 18 Caracterización del

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Procedimiento de Control de las salidas no conformes

Código: 208-GE-Pr-03

Versión: 08

Vigente desde: 28-07-2025

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
	<p>en la prestación del servicio del proceso misional que corresponda.</p> <p>La redacción de la SNC debe ser acorde con la política de operación 3.4.</p> <p>Una vez la SNC se registre, se debe informar mediante correo electrónico a la Jefe/Jefa de la Oficina Asesora de Planeación para realizar el reparto y posteriormente realizar la evaluación intermedia.</p>	Jefe/Jefa de la Oficina Asesora de Planeación	producto y/o servicio
4 P.C.	<p>Realizar la evaluación intermedia: Verificar que la información registrada en es acorde con la descripción de los hechos, es decir, que: el proceso seleccionado es el que presenta el resultado no conforme; la persona responsable seleccionado para tratar la SNC es quién tiene la autoridad para hacerlo.</p> <p>¿Cumple con los requisitos? Si: Se aprueba la SNC y se informa de manera inmediata mediante correo electrónico al solicitante de la SNC, que ya se realizó la evaluación intermedia, continuar con la actividad No. 5. No: Se descarta la SNC y se informa de inmediato al solicitante para que éste cree nuevamente la SNC con las observaciones realizadas por el responsable de esta actividad, continuar con la actividad No. 3.</p> <p>Nota 1: Una vez la persona solicitante reciba la notificación de aprobación de la No Conformidad, deberá informar por medio de correo electrónico a la persona responsable de tramitar la acción correctiva, con el fin de no afectar el tiempo estipulado en la política de operación 3.6.</p>	<p>Enlace de calidad del proceso misional</p> <p>Enlace de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>208-GE-Ft- 18 Caracterización del producto y/o servicio</p> <p>Correo electrónico</p>
5	<p>Definir e implementar el tratamiento: Proponer corrección (Tratamiento):</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las acciones apropiadas que permitan la corrección inmediata de la 	<p>Persona líder del proceso</p> <p>Enlace de calidad del proceso</p>	208-GE-Ft- 18

Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP

Procedimiento de Control de las salidas no conformes

Código: 208-GE-Pr-03

Versión: 08

Vigente desde: 28-07-2025

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
	<p>salida no conforme, teniendo en cuenta el Anexo 1 de este procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar las acciones planteadas <p>Nota 1: Para definir las actividades del tratamiento se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con las personas colaboradoras que intervendrán en la ejecución de este.</p> <p>Nota 2: No se puede asignar como persona responsable de una actividad de la corrección a una persona que no haya sido consultada o que haya participado en su formulación.</p> <p>Nota 3: Este ejercicio debe ser acompañado por la persona enlace de calidad y en caso de ser necesario por la persona profesional de la Oficina Asesora de Planeación.</p>		Caracterización del producto y/o servicio
6	<p>Implementar el tratamiento de la SNC: Implementar las acciones planteadas para la corrección de la SNC.</p> <p>Registrar el tratamiento de la SNC en la matriz de seguimiento y medición del producto y/o servicio no conforme y cargar las respectivas evidencias en el sharepoint habilitado.</p> <p>Una vez se registre el tratamiento y se carguen las evidencias, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de evaluar la eficacia de la acción, continuar con la actividad No. 7</p>	<p>Persona líder del proceso</p> <p>Enlace de calidad</p>	<p>208-GE-Ft- 18</p> <p>Caracterización del producto y/o servicio</p> <p>Evidencias del cumplimiento de las actividades de la corrección</p> <p>Correo electrónico</p>
7	<p>Analizar y verificar conformidad con los requisitos: Verificar que la corrección cumple con los requisitos estipulados, para lo cual se debe: revisar las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas como corrección y verificar que la no conformidad identificada en el resultado del proceso misional se eliminó.</p>	<p>Persona líder del proceso</p> <p>Enlace de calidad</p>	<p>208-GE-Ft- 18</p> <p>Caracterización del producto y/o servicio</p>
8	<p>Cerrar la SNC: De acuerdo con el resultado de la verificación se debe generar el cierre de la Salida No Conforme.</p>	<p>Persona líder del proceso</p> <p>Enlace de calidad</p>	<p>208-GE-Ft- 18</p> <p>Caracterización del producto y/o servicio</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

P.C.: Punto de control

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
208-GE-Ft-18	Caracterización del producto y/o servicio

7. ANEXOS

No aplica

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
1		Versión Inicial	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2		Se modificó la totalidad de la metodología para el tratamiento del servicio no conforme.	Gina Alexandra Vaca Linares Jefe Oficina Asesora de Planeación
3		Se ingresa la actividad no. 8, en la que se establecen los puntos de control y de seguimiento para el servicio no conforme. Se modifica la actividad 9 mediante el ingreso del formato de análisis del producto y/o servicio no conforme	Yenny Carolina Tiria Medina Jefe Oficina Asesora de Planeación
4	28-10-2011	Se incluye el uso del formato 208-PLA- Ft-27 Control del producto NC	Yenny Carolina Tiria Medina Jefe Oficina Asesora de Planeación
5	15-06-2016	Se modifica la totalidad del documento: Objetivo, alcance, responsable, condiciones generales, definiciones, descripción del procedimiento	Richard Eduardo López Torres Jefe Oficina Asesora de Planeación
6	24/03/2022	Actualización de la versión del formato del procedimiento, se incluyó los puntos de control correspondientes a las actividades No. 9 y 12, de igual manera se incluyó el flujograma de actividades.	Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño, Jefe Oficina Asesora de Planeación
7	10/06/2022	Se definió la periodicidad en la cual los procesos misionales deben informar a la OAP de manera semestral si se presentan o no servicios no conformes.	Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño, Jefe Oficina Asesora de Planeación
8	28/07/2025	Se actualiza el objetivo y alcance del procedimiento, se actualiza al formato actual de procedimiento. Se enumeran y se incluyen políticas operacionales. Se actualizan las actividades del procedimiento, en cuanto a redacción en lenguaje incluyente, responsabilidades y registros.	Nataly Márquez Benavides Jefa Oficina Asesora de Planeación

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	Procedimiento de Control de las salidas no conformes	Código: 208-GE-Pr-03
		Versión: 08
		Vigente desde: 28-07-2025

9. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luisa Fernanda Santiago Delvasto Cargo: Contratista OAP Fecha: 03/06/2025 Nombre: Cristhian Camilo Rodríguez Melo Cargo: Contratista OAP Fecha: 03/06/2025 Nombre: Juan David Solano Rojas Cargo: Contratista OAP Fecha: 03/06/2025	Nombre: Nataly Márquez Benavides Cargo: Jefa Oficina Asesora de Planeación Fecha: 28/07/2025	Nombre: Nataly Márquez Benavides Cargo: Jefa Oficina Asesora de Planeación Fecha: 28/07/2025