

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> 208-PLA-Pr-03
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Vigente desde:</b> 13/06/2022

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan identificar, analizar, establecer el tratamiento a los productos y/o servicios no conformes y controlar el cumplimiento de los requisitos definidos para la generación de los productos y/o prestación de servicios suministrados por los procesos misionales de la Caja de la Vivienda Popular.

## 2. ALCANCE

El procedimiento de control del producto y/o servicio no conforme, a través del diligenciamiento del formato “Caracterización de Servicios”, contempla la identificación de requisitos de usuario, normativos y de proceso; así como la definición de los responsables de tomar acciones para subsanar posibles incumplimientos a dichos requisitos.

Este procedimiento aplica para los procesos misionales de la Entidad.

## 3. RESPONSABLES

- Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación establecer las políticas y/o lineamientos para el uso, manejo y diligenciamiento de la herramienta de 208-PLA-Ft-18 “Caracterización del producto y/o servicio” y “208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio”.
- Los procesos misionales son los responsables de formular la caracterización del servicio y/o producto y el seguimiento del servicio y/o producto no conforme y remitir a la Oficina Asesora de Planeación para su oficialización.
- Los procesos misionales son los responsables de la formulación, seguimiento y control de la(s) corrección, acción(es) preventiva(s) y/o correctiva(s) que planteen para el tratamiento del servicio y/o producto no conforme.
- La Oficina Asesora de Planeación es la responsable de solicitar semestralmente los procesos misionales, el registro y seguimiento del producto y/o servicio no conforme.

*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*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> 208-PLA-Pr-03
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Vigente desde:</b> 13/06/2022

#### 4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

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 del usuario. 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 al usuario, se le debe dar tratamiento de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas, preventiva e informar a Control Interno.

#### 5. DEFINICIONES Y SIGLAS

**Acciones correctivas.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Nota 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

**Corrección:** Acción inmediata para eliminar un producto no conforme o una no conformidad detectada.

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

**Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. El término "producto y/o servicio" se aplica únicamente al producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

**Requisitos.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Nota 2. La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Nota 3. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

Nota 4. Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

Nota 5. Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

*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*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03
		Versión: 07
		Vigente desde: 13/06/2022

Nota 6. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**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.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
1	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO</b></p> <p>Identificar los productos y/o servicios que genera la entidad, de acuerdo con la ejecución de sus procesos misionales.</p>	Líderes responsables y/o de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
2	<p><b>IDENTIFICACION DE LOS REQUISITOS</b></p> <p>Identificar y registrar los requisitos que aplican a la generación del producto o la prestación del servicio de la entidad. Para identificar los requisitos aplicables al producto y/o servicio se tienen en cuenta, entre otros:</p> <p><b>Requisitos del cliente o población objetivo.</b> Identificar las necesidades y/o expectativas de quienes reciben los servicios de la entidad. Estos requisitos en ningún caso deben ser contrarios a los requisitos establecidos en la normatividad que rige la misionalidad de la entidad.</p> <p><b>Requisitos normativos/legales.</b> Identificar los requisitos normativos, se tienen en cuenta las leyes, decretos, resoluciones y/o cualquier otro requisito legal que incida en la ejecución del proceso.</p> <p><b>Requisitos del proceso.</b> Identificar los requisitos del proceso teniendo en cuenta los requisitos de los insumos del proceso y las determinaciones de la entidad (lineamientos de operación, circulares, decisiones directivas, entre otras).</p>	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio

*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*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> 208-PLA-Pr-03
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Vigente desde:</b> 13/06/2022

3	<b>IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DE VERIFICACION</b>  Identificar el responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables al producto y/o servicio generado por la entidad. Una vez establecidos los requisitos del producto y/o servicio, se analiza uno a uno y se determina quién es el responsable de validar que se cumpla el requisito, ya sea este un requisito de usuario, normativo o de proceso, ¿Cómo se va realizar? ¿Cuándo se va a realizar?, ¿Cuáles son las evidencias? ¿Cuáles son las fuentes de identificación?, Controles y Criterios de Aceptación, entre otros.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
4	<b>DETERMINACION DE LAS EVIDENCIAS</b>  Determinar las evidencias que soportan la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio. Para verificar cumplimiento de requisitos se utilizan, listas de chequeo, firmas, vistos buenos, registros en bases de datos, entre otros.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
5	<b>DEFINICION DE LAS FUENTES DE IDENTIFICACION</b>  Definir las fuentes de identificación por el cual el trámite del producto y/o servicio se controla, a fin de no permitir su avance sin la toma de acciones que permitan dar cumplimiento a los requisitos.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
6	<b>ESTABLECIMIENTO DE PUNTOS DE CONTROL</b>  Establecer el punto de control objeto de seguimiento, a través de la definición de la tipología de la no conformidad y el responsable de llevar la respectiva medición.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
7	<b>DEFINICION DE CRITERIOS DE ACEPTACION</b> Definir los criterios de aceptación por cada uno de los requisitos establecidos.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>		
8	<b>IDENTIFICACION DE REQUISITOS INCUMPLIDOS</b>	Líderes y/o responsables de	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y

*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 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

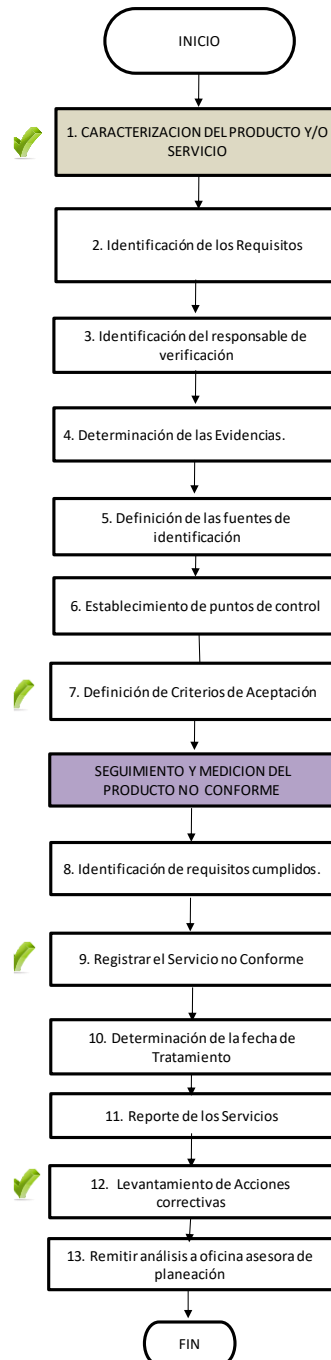
**Código:** 208-PLA-Pr-03

**Versión:** 07

**Vigente desde:** 13/06/2022

	Identificar los requisitos que se incumplen.	los procesos	medición del producto y/o servicio
9	<b>REGISTRAR DE SERVICIO NO CONFORME</b> Realizar el registro del servicio no conforme. <b>Nota:</b> Se debe identificar la fecha, realizar una breve descripción del requisito que genera el servicio no conforme, redactar la corrección y/o acciones preventivas y/o correctivas, definir el responsable del tratamiento y nombrar el documento en donde se registran las acciones tomadas para subsanar el incumplimiento de los requisitos.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
10	<b>DETERMINACION DE LA FECHA DE TRATAMIENTO</b> Determinar la fecha del tratamiento, el responsable el impacto y la evidencia del tratamiento del servicio no conforme.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
11	<b>REPORTE DE LOS SERVICIOS</b> Reportar el total de servicios solicitados, servicios prestados, servicios conformes, no conformes, el nivel de conformidad y no conformidad.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
12	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> Tomar las acciones correctivas correspondientes con el fin que la situación no vuelva y se presente.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
13	<b>REMITIR ANALISIS A OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b> Remitir el análisis de la conformidad del producto y/o servicio a la Oficina Asesora de Planeación en el momento en que se presenten y de manera semestral.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-SADM-Ft-57 Memorando y 208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
	Fin		

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO



*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*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03
		Versión: 07
		Vigente desde: 13/06/2022

## 8. PUNTOS DE CONTROL

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
1	Identificar y registrar los requisitos que aplican a la generación del producto o la prestación del servicio de la entidad.	Los requisitos del cliente, los legales y del proceso.	Trimestralmente o de acuerdo a los lineamientos que establezca la Oficina Asesora de Planeación	Procesos Misionales
7	Definir los criterios de aceptación por cada uno de los requisitos establecidos	El grado de cumplimiento de los Requisitos establecidos para el servicio y/o producto identificado a través de los criterios de aceptación establecidos.	Trimestralmente o de acuerdo a los lineamientos que establezca la Oficina Asesora de Planeación	Procesos Misionales
9	Registrar el servicio no conforme identificado durante, antes o en la prestación del servicio	Identificando los requisitos del cliente y los posibles incumplidos o a incumplir	En el momento que se presente	Procesos Misionales
12	Levantar las acciones correctivas correspondientes con el fin que la situación no vuelva y se presente	Realizando el análisis de causa y plan de mejoramiento	Cuando el servicio no conforme genere un impacto importante en la prestación del servicio	Procesos Misionales

*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*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> 208-PLA-Pr-03
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Vigente desde:</b> 13/06/2022

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 9.1 Normograma

- Ver Normograma

### 9.2 Documentos Internos

- Ver Listado Maestro de Información Documentada o Listado Maestro de Documentos

### 9.3 Formatos Asociados

208-PLA-Ft-26 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio no conforme

### 9.4 Documentos Externos

Nombre del Documento	Fecha de publicación o versión del documento	Entidad que lo emite	Ubicación
NORMA TECNICA ISO 9001:2015	23 de septiembre de 2015	ISO	Ubicación física

## 10. ANEXOS (Opcional)

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

*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 CONTROL DEL  
PRODUCTO O SERVICIO NO  
CONFORME**

**Código:** 208-PLA-Pr-03

**Versión:** 07

**Vigente desde:** 13/06/2022

<b>Versión</b>	<b>Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)</b>	<b>Cambios</b>	<b>Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso</b>
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

*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*

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> 208-PLA-Pr-03
		<b>Versión:</b> 07
		<b>Vigente desde:</b> 13/06/2022

## 12. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>Nombre:</b> Andrea Fernanda Quimbayo Chávez  <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación  <b>Fecha:</b> 01/06/2016	<b>Nombre:</b> Sandra Milena Andrade Murillo  <b>Cargo:</b> Contratista OAP  <b>Fecha:</b> 17 de marzo 2022	<b>Nombre:</b> Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño  <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación  <b>Fecha:</b> 24 de marzo de 2022

*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*