

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 1 de 8
		Vigente desde: 15/06/2016	

## 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 a los procesos misionales establecidos en la entidad así:

- Proceso de Reasentamientos
- Proceso de Mejoramiento de Vivienda
- Proceso de Mejoramiento de Barrios
- Proceso de Titulación
- Proceso de Servicio al Ciudadano

## 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

Elaboró	Revisó	Aprobó
Andrea Fernanda Quimbayo Chávez Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Richard Eduardo López Torres. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Richard Eduardo López Torres. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
Fecha:01/06/2016	Fecha: 09/06/2016	Fecha: 15/06/2016

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 2 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

tratamiento del servicio y/o producto no conforme.

- La Oficina Asesora de Planeación es la responsable de solicitar a los procesos misionales el registro y seguimiento del producto y/o servicio no conforme.

#### 4. NORMATIVIDAD

Tipo	No.	Tema	Fecha	Origen		
				Nacional	Distrital	Interna
Decreto	4485	Por medio de la cual se adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública.	2009	X		

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externa	Interna
Procedimiento	Acciones Correctivas y Preventivas	208-CI-Pr-05		X

#### DEFINICIONES

- **Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial y otra situación potencial no deseable.  
Nota 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.  
Nota 2. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.
- **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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O          SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 3 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

- **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 proceso 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.
  - 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. CONDICIONES GENERALES

- El producto y/ servicio no conforme debe identificarse a través de la revisión y/ 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.

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 4 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO</b>			
1	Identificar los productos y/o servicios que genera la entidad, de acuerdo con la ejecución de sus procesos misionales.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-18 Caracterización del producto y/o servicio
2	<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 se tienen 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

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 5 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
3	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	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	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	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

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 6 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
7	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 MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO</b>			
8	Identificar los requisitos que se incumplen.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
9	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	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	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	Analizar la información relacionada con las acciones correctivas y/o preventivas.	Líderes y/o responsables de los procesos	208-PLA-Ft-26 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 7 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
13	Remitir el análisis de la conformidad del producto y/o servicio a la Oficina Asesora de Planeación.	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
	<b>FIN</b>		

### PUNTOS DE CONTROL

N°	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
1	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	Los requisitos del cliente, los legales y del proceso	Trimestralmente o de acuerdo a los lineamientos que establezca la Oficina Asesora de Planeación	Los procesos Misionales	N.A.
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	Los procesos Misionales	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: 208-PLA-Pr-03	
		Versión: 5	Pág. 8 de 8
		Vigente desde: 15-06-2016	

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo procedimiento

## 9. ANEXOS

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión Anterior	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
		Versión Inicial	Jefe Oficina Asesora de Planeación
01		Se modificó la totalidad de la metodología para el tratamiento del servicio no conforme.	Gina Alexandra Vaca Linares Jefe Oficina Asesora de Planeación
02		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
03	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
04	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