

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 100.01.08-6
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 27/09/2021 Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Identificar, controlar y establecer el tratamiento a las salidas (servicios y productos) no conformes, de acuerdo con los requisitos definidos por la Unidad para las Víctimas, así como los responsables para su liberación con el fin de prevenir la entrega no intencional a las partes interesadas.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de las salidas (servicios y productos) no conformes y culmina con la implementación de acciones correctivas y preventivas por parte de los procesos involucrados en caso de que sea necesario.

3. DEFINICIONES

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

Acción Preventiva: Acción tomada para evitar una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Característica de la Calidad: Cualidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito de norma, que diferencia uno de otro.

Cliente Externo: Toda persona o entidad a quien se le entregan productos y/o servicios generados por la entidad.

Cliente Interno: Servidores públicos de la Entidad que reciben productos y/o servicios de la misma organización a la que pertenecen.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito de norma.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Liberación: Autorización para la liberación de los productos o servicios de acuerdo con los requisitos conformes.

Parte Interesada: 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.

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.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 100.01.08-6
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 27/09/2021 Página 2 de 6

Reproceso: Acción tomada sobre un servicio identificado como no conforme para que cumpla con los requisitos y se convierta en servicio conforme. 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.

Nota: La Unidad pretende minimizar los reprocesos en sus actividades a través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Requisitos: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Salidas: Servicio o producto resultado de un proceso.

Salida (producto o servicio) no conforme en el SIG: Producto y/o servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos definidos por la Unidad para las Víctimas.

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.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo construcción.

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- a. En la caracterización de cada uno de los procesos se encuentran definidos los productos y/o servicios, así como la parte interesada a quien se dirige.
- b. Los procesos que deben controlar las salidas de los servicios y/o productos no conformes frente a las partes interesadas externas son:
 - Proceso Gestión Interinstitucional.
 - Proceso Gestión de la Información.
 - Proceso Prevención de Hechos Víctimizantes
 - Proceso Registro y Valoración.
 - Proceso Servicio al Ciudadano.
 - Proceso Gestión para la Asistencia.
 - Proceso Reparación Integral.
 - Proceso Participación y Visibilización.
- c. Los procesos relacionados en el literal (b), deben diligenciar el **Formato de Identificación de Salidas No Conformes** el cual debe estar actualizado y acorde con la caracterización del proceso. Una vez diligenciado deben revisarlo o actualizarlo una vez al año o cada vez que se actualice la caracterización del proceso.
- d. Los procesos relacionados en el literal (b), determinarán la necesidad de establecer una acción correctiva dependiendo de las salidas de los servicios y/o productos no conformes

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 100.01.08-6
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 27/09/2021 Página 3 de 6

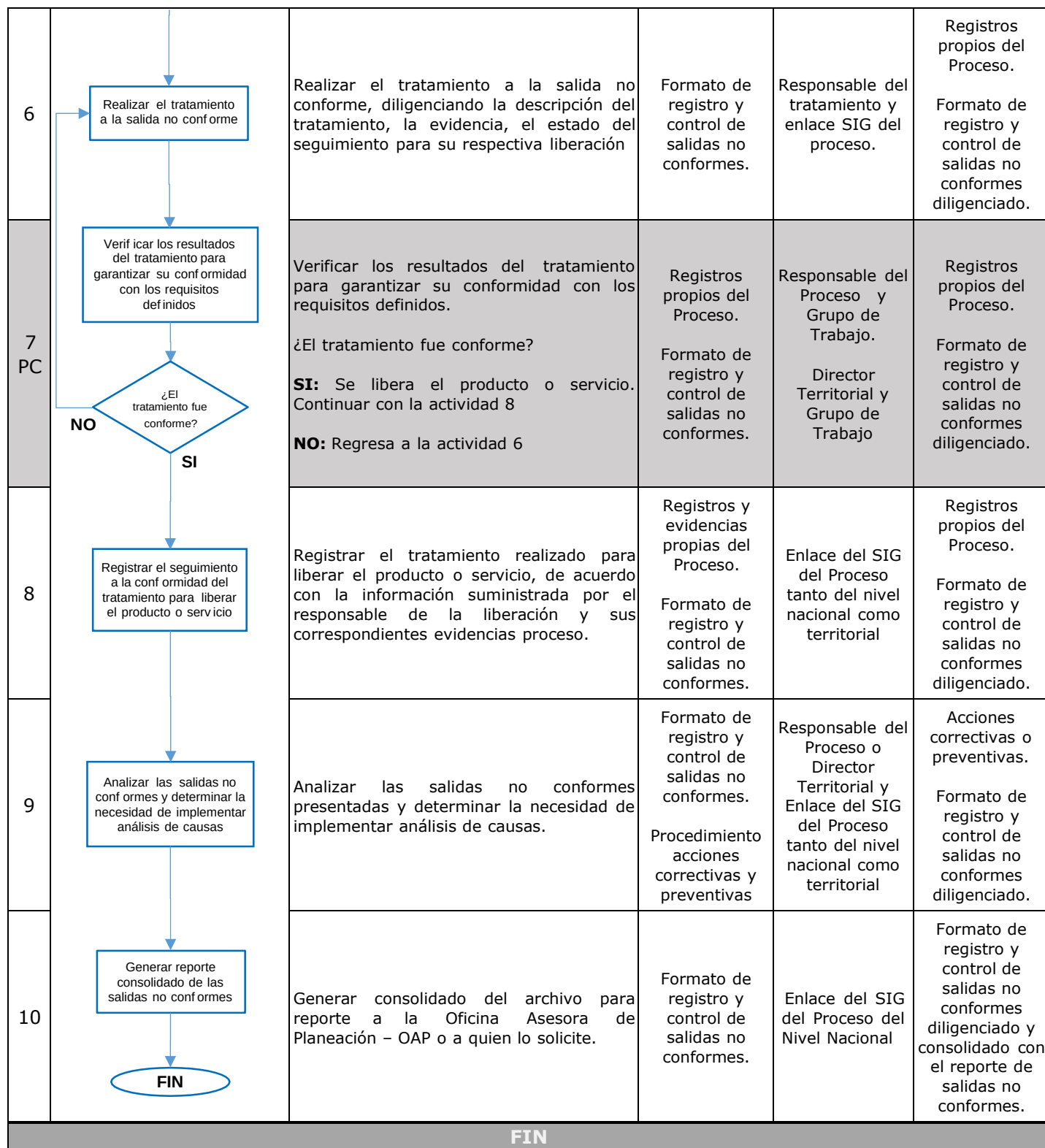
que se le presente.

- e. Los procesos del literal (b) serán los responsables de socializar la identificación de salidas no conformes (**Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes**) con cada uno de sus profesionales del proceso en las Direcciones Territoriales.
- f. Las salidas de los servicios y/o productos no conformes que se detecten en las Direcciones Territoriales deben ser reportadas en el **Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes** 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 mediante correo electrónico a la respectiva Dirección Territorial.
- g. Los procesos relacionados en el literal (b), serán los responsables de reportar las salidas no conformes que se presenten en las Direcciones Territoriales de acuerdo con su validación, así como las del mismo proceso, a través del **Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes**.
- h. Las Direcciones Territoriales que reporten las salidas no conformes a los procesos del Nivel Nacional a través del **Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes**, deberán diligenciar la información contenida en las columnas a, b, c, d, e, f, g, y h. Adicionalmente los procesos del Nivel Nacional una vez reciban y validen el reporte, deberán complementar la información contenida en las columnas i, j, k, l y m de dicho formato.
- i. Los enlaces SIG de los procesos mencionados en el literal (b), deberán realizar seguimiento a los servicios y/o productos que requieren tratamientos para su respectiva liberación.
- j. La Oficina Asesora de Planeación – OAP solicitará 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 (b), en el **Formato de Registro y Control de Salidas No Conformes**.
- k. Los enlaces SIG y líderes de los procesos mencionados en el literal (b) deberán informar a la Oficina Asesora de Planeación – OAP los primeros 5 días hábiles, después de finalizado el trimestre, las salidas no conformes identificadas para su proceso en el formato de registro y control de salidas no conformes. En el caso que no se lleguen a identificar salidas no conformes, de igual manera se deberá informar por medio de correo electrónico dicha novedad.
- l. La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades descritas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>.



5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identificar los productos y servicios] </pre>	Identificar los productos y servicios con sus partes interesadas en la caracterización del proceso.	Caracterización del proceso	Responsable del Proceso y Grupo de Trabajo	Caracterización del proceso
2	<pre> graph TD A --> B[Registrar y actualizar las salidas no conformes, requisitos, tratamiento, así como los responsables para su liberación] </pre>	Registrar y actualizar las salidas no conformes, requisitos, tratamiento, así como los responsables para su liberación para prevenir la entrega no intencional a las partes interesadas.	Caracterización del proceso	Responsable del Proceso y Grupo de Trabajo	Formato de identificación de salidas no conforme. Formato de registro y control de salidas no conformes.
3 PC	<pre> graph TD B --> C[Verificar durante la elaboración del producto o servicio el cumplimiento de los requisitos] C --> D{El producto y/o Servicio cumple con los requisitos?} D -- SI --> FIN([FIN]) D -- NO --> E[Reportar la salida no conforme en formato establecido] </pre>	Verificar durante la elaboración del producto o servicio el cumplimiento de los requisitos establecidos en la identificación de Salidas No Conformes. ¿El producto y/o servicio cumple con los requisitos? SÍ: El servicio o el producto cumplen con los requisitos, se libera para su entrega y fin del procedimiento. NO: El servicio o el producto no cumple con los requisitos, continuar con la actividad 4.	Caracterización del proceso Procedimiento del proceso Formato de identificación de salidas no conformes.	Responsable del Proceso y/o Grupo de Trabajo tanto del nivel nacional como territorial.	Formato de identificación de salidas no conformes. Formato de registro y control de salidas no conformes.
4	<pre> graph TD E --> F[Reportar la salida no conforme en formato establecido] </pre>	Reportar a través de correo electrónico, las salidas no conformes en el formato establecido. Nota: Para las Direcciones Territoriales deben aplicar el criterio de operación del literal (e).	Formato de identificación de salidas no conformes. Formato de registro y control de salidas no conformes.	Enlace SIG del proceso tanto del nivel nacional como territorial.	Formato de registro y control de salidas no conformes diligenciado.
5	<pre> graph TD F --> G[Diligenciar el formato de reporte e informar al responsable el tratamiento de debe realizar] </pre>	Diligenciar el formato de reporte establecido e informar al responsable el tratamiento que debe realizar ya sea del nivel nacional como territorial.	Formato de identificación de salidas no conformes. Formato de registro y control de salidas no conformes.	Responsable del proceso y enlace SIG.	Correo electrónico con el formato de registro y control de salidas no conforme diligenciado.



 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 100.01.08-6
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 11
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Fecha: 27/09/2021 Página 6 de 6

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Control de las salidas de los productos y/o servicios no conformes	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.

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato de identificación de salidas no conformes.

Anexo 2. Formato de reporte de salidas no conformes - SNC.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	08/10/2013	Creación del documento.
2	19/10/2013	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".
3	30/05/2014	Se eliminó la definición de Concesión en el procedimiento. En la Actividad Nº4 se eliminó el siguiente texto: Esto puede darse a través de una corrección o concesión
4	23/12/2014	En la actividad Nº 1 se incluyó la palabra "misionales". En la actividad N.º 2 se incluyó la nota para dar claridad al diligenciamiento Se incluyó la actividad Nº 3. Se modificó la actividad Nº 4 y se incluyó la nota. Se incluyeron las actividades Nº 5 y 6 En la actividad N.º 8 se incluyó la nota y a la vez se modificó el responsable. En la actividad Nº 10 se modificó el responsable. En la actividad Nº 11 se incluyó la frase "en el marco de la revisión por la dirección".
5	23/07/2015	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
6	09/11/2016	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
7	22/09/2017	Se ajusto el procedimiento al nuevo formato de procedimiento. Así mismo, se ajustaron todas las actividades.
8	22/05/2018	Se ajusto el objetivo, las definiciones y se ajusta las actividades del procedimiento incluyendo actividades nuevas.
9	28/06/2019	Se ajusto los criterios de operación, las actividades se ajustaron de acuerdo con el aplicativo SISGESTION y se incluye el flujograma en el procedimiento.
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.