 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 1 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para identificar, registrar y controlar las salidas no conformes relacionadas con los procesos que ofrecen productos y servicios a los grupos de valor de la entidad, con el fin de prevenir y evitar el uso o las entregas no intencionales o determinar los cambios requeridos.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de las características que deben cumplir los productos y servicios de la entidad, continúa con la documentación de las acciones a tomar en caso de materialización de una salida no conforme y finaliza con el monitoreo a la materialización de salidas no conformes, socialización de los resultados y documentación del Plan de Mejoramiento, en caso de materialización. Este procedimiento es aplicable a los procesos que ofrecen productos, servicios, tramites u OPA's en la entidad.

3. BASE LEGAL

Para verificar la normatividad aplicable a este procedimiento diríjase el normograma institucional el cual se encuentra en [Mapa Interactivo Web/Documentos/Reportes/Normograma](#)

4. DEFINICIONES¹

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Características: Rasgo diferenciador que puede ser inherente, asignada, cualitativa y/o cuantitativa. Existen varias clases de características, tales como las siguientes: físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales.

Características de calidad: Característica inherente a un objeto, es decir que es una característica permanente relacionada con un requisito.

¹ Definiciones tomadas de la ISO 9000:2015
PG03-PL01 V6



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

Eliminado:




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

... [1]

Con formato: Punto de tabulación: 3,02 cm, Izquierda + No en 7,5 cm + 15 cm

Con formato: Centrado

Eliminado: 5

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 2 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Corrección: Acción tomada para eliminar una NO conformidad detectada.

Grupo de valor: Persona natural o jurídica que recibe los productos, servicios y/o trámites de la Entidad, los cuales acuden por 3 factores fundamentales: necesidades, problemas y/o derechos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito de la norma aplicable (cliente, legales, organizacionales y normativos).

OPA (Otros procedimientos administrativos): Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente². Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles³.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria; pueden ser Requisito de Cliente, Requisito Legal, Requisito Normativo y/o Requisito de la Organización.

Eliminado: ¶

Salida No Conforme: Producto o servicio que no cumple con los requisitos.


Eliminado: ¶

¶

Eliminado: ¶

² NTC ISO 9000:2015

³ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites – SUIT “Conceptos Básicos” PG03-PL01 V6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 3 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente⁴. Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden intangibles⁵.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

5.1. Los productos y servicios de la entidad se encuentran caracterizados en el formato PG03-PL04 - Caracterización de los productos y servicios, en donde se identifican las salidas no conformes.

5.2. Para la identificación de las características de calidad de los productos o servicios, la entidad adopta la existencia de las siguientes:

- ✓ **DE COMPORTAMIENTO:** (Enfocado en la persona que entrega el servicio) Ejemplo: Cortesía, honestidad, veracidad, comportamientos relacionados con el código de integridad.
- ✓ **DE CONTENIDO:** (Enfocado a aquellos productos que son documentales y requieren cumplir con unas especificaciones).
- ✓ **DE TIEMPO:** Oportunidad, puntualidad, disponibilidad, continuidad.
- ✓ **TÉCNICO:** (Enfocado en que el producto y/o servicio funcione bien) Ejemplo: Económico, Software, confiabilidad, confidencialidad, integridad.

5.3. Los responsables de los procesos que ofrecen productos y servicios a los grupos de valor de la entidad deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos o servicios que no los cumplen, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los grupos de valor u otras partes interesadas.

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Eliminado: ¶


Eliminado: <#>¶

Eliminado: <#>¶

Eliminado: ¶

⁴ NTC ISO 9000:2015

⁵ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites – SUIT “Conceptos Básicos” PG03-PL01 V6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 4 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

5.4. El Asesor(a) de Control Interno puede adelantar el seguimiento al tratamiento de las salidas no conformes, en el marco de las auditorías de los proyectos o procesos misionales que desarrolla la Entidad y que se incluyen dentro del Plan Anual de Auditoría.

5.5. Dentro de las fuentes para identificar Servicios y/o Productos No Conformes se contempla:

- ✓ Observación directa, desde los procesos que ofrecen productos y servicios a los grupos de valor de la entidad
- ✓ Evaluación del producto o servicio: Manifestada a través de encuesta de satisfacción.
- ✓ PQRSD Manifestadas por clientes internos y externos.

5.6. La Entidad trata las salidas no conformes mediante alguna(s) de las siguientes formas:

- a) Corrección
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión del producto/ servicio o trámite.
- c) Informando al grupo de valor
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Eliminado: e

Nota 1: Cuando en el marco de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, se identifique una Salida No Conforme, el proceso puede tratar la salida con alguna(s) de las formas mencionadas anteriormente y/o tomando acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido con el PE01-PR08 Procedimiento Planes de Mejoramiento.

Con formato: Fuente: Sin Cursiva


Nota 2: Cuando la Entidad realice correcciones en las salidas no conformes, debe verificarse la conformidad del producto/servicio/trámite/OPA's y generar la evidencia correspondiente.

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

5.7. En el caso que se materialice una salida no conforme y las acciones implementadas por los responsables de los procesos no sean eficaces, deberán generar un Plan de Mejoramiento aplicando el Procedimiento Planes de Mejoramiento - PE01-PR08.

5.8. El(la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación es el Administrador de Gestión del SUIT de la SDHT, el cual tiene la responsabilidad de gestionar usuarios, formularios del SUIT, inventarios de trámite, entre otros procedimientos.

5.9. El Administrador de Trámites y Servicios está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quien ejercerá las siguientes funciones: registrar, corregir y actualizar en SUIT los trámites y otros procedimientos administrativos de la SDHT de cara al usuario, de acuerdo con los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 5 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

insumos suministrados por los Líderes de proceso que tienen trámites a su cargo, previo a la actualización dentro del Sistema de Gestión de la entidad.

5.10. El procedimiento para la inscripción y publicación de trámites y servicios de la entidad debe realizarse de acuerdo con las Guías de usuario del Sistema Único de Información de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

5.11. Los procesos que ofrecen productos y servicios a los grupos de valor de la entidad deberán reportar a la Oficina Asesora de Planeación la materialización de las salidas no conformes de manera inmediata y diligenciar el formato PG03-FO697 - Control materialización de salidas no conformes, al momento de implementar la acción correspondiente.

5.12. La Oficina Asesora de Planeación realizará monitoreo de manera trimestral, con corte en el año así: (marzo, junio, septiembre y diciembre); para tal efecto los responsables de proceso remitirán el seguimiento correspondiente en los tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación para este.

Eliminado: durante los (10) diez

Eliminado: primeros días hábiles del mes, establecido

Eliminado: el seguimiento.

5.13. La Oficina Asesora de Planeación comunica a la Alta Dirección en el marco de la Revisión por la Dirección, los resultados del monitoreo a las Salidas No Conformes, especialmente cuando se materialicen.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Identificar las salidas (productos o servicios) que genera cada proceso. Nota 1: Si la salida está relacionada con un OPA o trámite, verificar si se encuentra registrado en el SUIT. Nota 2: El tiempo máximo para identificar las salidas (productos o servicios) es de cinco (5) días hábiles.	Responsables de procesos	Ver descripción de la actividad No. 1 N/A	PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios


Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Con formato: Color de fuente: Rojo, Tachado

Comentado [AZ1]: Sólo en actividad tipo "punto de control" aplica el texto, en este caso se reemplazaría por NA

Con formato: Sin Tachado

Con formato: Color de fuente: Rojo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 6 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	Determinar los requisitos y características de calidad del producto y/o servicio. Nota: Para determinar las características de calidad, tener en cuenta el lineamiento de operación 5.2	Responsables de procesos	N/A	PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios
3	Identificar las posibles salidas NO conformes (características que no se cumple). <u>¿Se identifica una salida no conforme?</u> <u>Si: reportar en el PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes a la Oficina Asesora de Planeación inmediatamente, a través de comunicación interna y continuar con la actividad 4</u> <u>No: reportar a la Oficina Asesora de Planeación y continuar con la actividad 9.</u> Nota: para determinar que una salida sea “No conforme”, se debe verificar que se contemplen las situaciones que pueden afectar el antes, durante o posterior a la prestación del servicio.	Responsables de procesos	<u>Ver actividad 3</u>	PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes Comunicación interna
4	Identificar el control que existe para evitar que la salida no conforme se materialice.	Responsables de procesos	N/A	PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Comentado [AZ2]: Esta actividad sugiere una toma de decisión, por tanto se convierte en punto de control y se complementa con la pregunta

Eliminado: descripción de la

Eliminado: No.

Con formato: Color de fuente: Rojo

Con formato: Color de fuente: Rojo

Con formato: Color de fuente: Rojo

Con formato: Fuente: Negrita

Eliminado: activiad

Eliminado: (ó fin del procedimiento?)

Con formato: Sin Resaltar

Eliminado: en el PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes a través de comunicación interna

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Eliminado: s

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Con formato: Centrado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes

Página 7 de 11

VERSIÓN 7

FECHA
XX-03-2026

CÓDIGO
PG03-PR09

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
5	<p>Definir las acciones a tomar, teniendo en cuenta los literales a, b, c, ó d del lineamiento de operación 5.6 contemplados en este documento.</p> <p>Nota: Se debe verificar que se registre completamente el espacio de tratamiento salida no conforme.</p>	Responsables de procesos	N/A	PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios
6	<p>Implementar las acciones de tratamiento a la Salida No Conforme, monitoreando su ejecución y generar un Plan de Mejoramiento aplicando el procedimiento PE01-PR08.</p> <p>Nota: En caso de existencia de concesión con el usuario directo, se debe verificar que la salida no conforme se entregue bajo las condiciones pactadas y se deje constancia de dicha entrega.</p>	Responsables de procesos	Ver actividad 6	Registro de la(s) acción(es) implementada(s) PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes
7	<p>Verificar la eficacia de las acciones de tratamiento implementadas</p> <p>¿La(s) acción(es) fue(ron) eficaz(es)?</p> <p>Si: registrar y reportar en el formato PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes y continuar con la actividad 8</p> <p>No: registrar y reportar en el formato PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes, generar el respectivo Plan de Mejoramiento aplicando el</p>	Responsables de procesos	Ver actividad 8	PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes PE01-FO42 Plan de Mejoramiento Institucional

PG03-PL01 V6

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Eliminado:

Con formato: Color de fuente: Rojo

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Eliminado: Ver descripción de la actividad No. 5

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Comentado [AZ3]: Si en la anterior actividad (la No.3), se identifica la salida no conforme, se consideraría que ya se estaría materializando, en ese orden de ideas estas actividades 4 y 5 no son mas claras. Si la actividad 3 queda en que se identifica (se ... [2])

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Eliminado: 6

Con formato: Color de fuente: Rojo, Tachado

Eliminado: y de las acciones definidas

Eliminado: descripción de la

Eliminado: No.

Eliminado: 7

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

Eliminado: PE01-FO42 Plan de Mejoramiento Institucional

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Justificado

Tabla con formato

Eliminado: descripción actividad No

Eliminado: .

Eliminado: e

Eliminado: reportar a la Oficina Aseora de planeación y con ... [4]

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Sin Tachado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HABITAT

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes

Página 8 de 11

VERSIÓN 7

FECHA
XX-03-2026

CÓDIGO
PG03-PR09

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Eliminado:

Comentado [AZ4]: En este caso se reporta para que a la OAP y el plan de mejoramiento también se reporta a la OAP ó a control interno y son ellos quienes hacen luego el seguimiento?

Eliminado: 8

Comentado [AZ5]: De esta actividad en adelante es solo seguimiento de "rutina" a las salidas no conformes o dependen del reporte anterior??

Eliminado: .


Eliminado: Ver descripción de la actividad No. 9

Eliminado: 10

Eliminado: diez

Con formato: Fuente: Sin Cursiva

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	procedimiento PE01-PR08 continuar con la Actividad 8.			
8	Remitir mediante comunicación oficial a la Oficina Asesora de Planeación el registro de la materialización de la salida no conforme y el plan de mejoramiento (si aplica).	Responsables de procesos	N/A	PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes PE01-FO42 Plan de Mejoramiento Institucional Comunicación Oficial
9	Realizar monitoreo de manera trimestral sobre posibles salidas no conformes en los procesos. Nota: Dentro de los (07) siete primeros días hábiles del mes siguiente al monitoreo se debe validar si se presentaron salidas no conformes y el posible tratamiento establecido para dicha salida.	Profesional Oficina Asesora de Planeación	N/A	Memorando Interno y/o Correo Electrónico
10	Elaborar informe de resultado del monitoreo y socializar con los interesados.	Profesional Oficina Asesora de Planeación	N/A	Informe de monitoreo
11	Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Revisión por la Dirección, los resultados de la materialización de las Salidas No Conformes. Fin del procedimiento.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	N/A	Acta Comité y/o Listado de Asistencia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 9 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
18/06/2019	1	Se crea el documento, eliminándose el procedimiento PE01-PR03 Producto no conforme del proceso de Evaluación, Asesoría y Mejoramiento.
12/08/2019	2	Se incluye el lineamiento de operación 4.9 frente al reporte de las salidas no conformes por parte de los procesos misionales. Además, se reemplaza al interior del procedimiento el nombre del formato PG03-FO588 teniendo en cuenta el cambio surgido en el mismo.
17/06/2021	3	Se rediseña el objetivo eliminando el apartado: “las responsabilidades, métodos y tiempos para su respectivo tratamiento. Se incluyeron conceptos como característica y se amplía concepto de Requisito. Así mismo, se agrega el lineamiento de operación 4.10 y la actividad 4 que tienen relación con el monitoreo trimestral que realizará la Subdirección de Programas y Proyectos al tratamiento de las Salidas No Conformes. Se ajustan los tiempos en algunas actividades pasando de horas a 1 día.
31/12/2021	4	Se ajusta las políticas de operación, en especial incluyendo las características de calidad pertinentes para la entidad (lineamiento 4.2); Se reemplaza el concepto de usuario directo por grupo de valor, de acuerdo con la alineación con la metodología de identificación de partes interesadas y grupos de valor.
28/12/2022	5	Se fortalece los puntos de control en la descripción de las actividades Se anexa el formato PG03-FO693 Control materialización de salidas no conformes y se eliminan los anexos PE01-FO42 Plan de mejoramiento y PE01-FO569 Informe de evaluación independiente y seguimiento
23/01/2025	6	Se incluye el lineamiento de operación 4.5 frente a las fuentes de identificación de las salidas no conformes. Se ajusta el lineamiento 4.9 por cuanto la responsabilidad como administrador de trámites y servicios en el SUIT ahora está a cargo de la Subdirección de Programas y Proyectos. Se modifica el título por Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes. Se incluye el alcance.

Eliminado: aaaa

Eliminado: dd

Eliminado: /

Eliminado: /06/18

Eliminado: 08/12

Eliminado: /06/17

Eliminado: 2021/12/31

Eliminado: 2/12/28

Eliminado: -

Eliminado: -



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN

Procedimiento para la identificación de requisitos de
productos y servicios y el control de Salidas No
Conformes

Página 10 de 11

VERSIÓN 7

FECHA
XX-03-2026

CÓDIGO
PG03-PR09

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Eliminado: aaaa


Eliminado: dd

Eliminado: /

Fecha de Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
		<p>En los lineamientos o políticas de operación, lineamientos 5.3 y 5.11 se modifica el texto por los responsables de los procesos que ofrecen productos y servicios a los grupos de valor de la entidad. En el lineamiento 5.6 nota 1: se especificó el código del PE01-PR08 Procedimiento Planes de Mejoramiento. Se modificó el lineamiento 5.7 de la siguiente manera: En el caso que se materialice una salida no conforme y las acciones implementadas por los responsables de los procesos no sean eficaces, deberán generar un Plan de Mejoramiento aplicando el procedimiento PE01-PR08.</p> <p>En la descripción del procedimiento, se incluyen en los puntos de control el número de la actividad donde se evidencia el mismo. En la actividad 4 se elimina la palabra actual quedando de la siguiente manera: Identificar el control que existe para evitar que la salida no conforme se materialice. En la actividad 6 se incluye la pregunta ¿Se materializó la salida no conforme? y se modifica en la columna tiempo la palabra producción por elaboración. La actividad 7 se ajusta de la siguiente manera: implementar las acciones de tratamiento a la Salida No Conforme, monitoreando su ejecución y generar un Plan de Mejoramiento aplicando el procedimiento PE01-PR08, en la columna registro y/o documento se incluye el Procedimiento y formato de Planes de Mejoramiento y el formato de Control materialización de salidas no conformes.</p> <p>Se agrega la actividad 10 sobre elaboración del informe.</p> <p>Se incluye en los anexos, los registros y documentos asociados a planes de mejoramiento PE01-PR08 Procedimiento Planes de Mejoramiento y PE01-FO42 Plan de Mejoramiento Institucional</p>
xx/xx/xxxx	7	<p>1. Se eliminó del Ítem 6. Descripción del Procedimiento, la columna de tiempo y se ajustó el Ítem 8. Documentos relacionados. Igualmente, se ajustó el encabezado y la descripción del procedimiento de acuerdo con los lineamientos del PG03-IN44 "Instructivo para elaborar los documentos que se requieran incorporar al Sistema de Gestión de la Entidad".</p> <p>2. Se ajusta la base legal.</p> <p>3. Se actualizó el nombre de las dependencias de la Entidad dando cumplimiento al Decreto 653 de 2025.</p>

Eliminado: o

Eliminado: 10-03-2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HABITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 11 de 11
		VERSIÓN 7
	Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de Salidas No Conformes	FECHA XX-03-2026
		CÓDIGO PG03-PR09

Fecha de Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
		<p>4. Se eliminó el formato PG03-FO588 Caracterización de los productos y servicios.</p> <p>5. De acuerdo con la nueva tipología documental se creó la PG03-PL04-Characterización de los Productos y Servicios.</p> <p>6. Se incluyó en los anexos el PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios.</p> <p>7. Se ajustaron las actividades, responsable, puntos de control y el registro y/o documento del ítem 6. Descripción del Procedimiento.</p> <p>8. En el numeral 5.12 se ajustó el lineamiento relacionado con el tiempo de reporte</p>

Con formato: Izquierda

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Fuente: Negrita

Eliminado: aaaa

Eliminado: dd

Eliminado: /

Eliminado: o

Eliminado: o

Eliminado: 7

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Con formato: Párrafo de lista, Derecha: 0 cm, Interlineado: sencillo

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documento relacionado 1: PE01-PR08 Procedimiento Planes de Mejoramiento

Documento relacionado 2: PE01-FO42 Plan de Mejoramiento Institucional

Documento relacionado 3: PG03-PL04 Caracterización de los productos y servicios

Documento relacionado 4: PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Gloria Verónica Zambrano Ocampo	Nombre: <u>Nicolás David Castillo</u>	Nombre: Ana Carolina Rodríguez Rivero
Cargo: Contratista - No. 56 - 2026 Oficina Asesora de Planeación	Cargo: <u>Profesional Universitario</u> Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Nombre: <u>Adriana Elizabeth Granados Zapata</u>		
Cargo: Contratista - No. 519 - 2026 Oficina Asesora de Planeación		

Tabla con formato

Eliminado: Jorge Eliecer Velásquez Perilla

Eliminado: Contratista 58 - 2026

Eliminado: -

Eliminado:

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Eliminado: ¶

Eliminado: Nombre: Sandra Johana Pinzón R

Eliminado: Cargo: Contratista 57 - 2026 Oficina Asesora de Planeación

Página 1: [1] Eliminado Adriana Elizabeth Granados Zapata 14/4/26 20:36:00

Página 7: [2] Comentado [AZ3] Adriana Elizabeth Granados Zapata 4/4/26 23:36:00

Si en la anterior actividad (la No.3), se identifica la salida no conforme, se consideraría que ya se estaría materializando, en ese orden de ideas estas actividades 4 y 5 no son mas claras. Si la actividad 3 queda en que se identifica (se materializa) una salida no conforme, se sugeriría pasar a la actividad 5. Ó cual sería la diferencia entre identificar y materializar??

Página 7: [3] Eliminado Gloria Veronica Zambrano Ocampo 13/4/26 12:24:00

6	Implementar las acciones de tratamiento a la Salida No Conforme, monitoreando su ejecución y generar un Plan de Mejoramiento aplicando el procedimiento PE01-PR08.			Registro de la(s) acción(es) implementada(s)
	<u>6</u> Nota: En caso de existencia de concesión con el usuario directo, se debe verificar que la salida no conforme se entregue bajo las condiciones pactadas y se deje constancia de dicha entrega.	Responsables de procesos	Ver actividad <u>6</u>	PG03-FO697 Control materialización de salidas no conformes

Página 7: [4] Eliminado Gloria Veronica Zambrano Ocampo 13/4/26 15:47:00