Supervigilancia	**PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES**	**PRO-GMI-121-012** **13/Nov/2025 11:36:12** **Versión 23**

Determinar y aplicar los criterios para identificar y controlar las salidas no conformes de los procesos de la Supervigilancia, con el fin de evitar su uso o entrega no intencionada a los vigilados y tomar las acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia.

- **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a los procesos de la Supervigilancia que emiten actos administrativos con decisión de fondo y contempla desde la definición de las salidas no conformes, su registro e identificación de acciones y termina con la ejecución y seguimiento de las mismas para su tratamiento.

- CONDICIONES GENERALES

1. Las salidas no conformes pueden detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final (elaboración, revisión, firma y notificación del acto administrativo).
2. Los medios a traves de los que se detectarán e identificarán las salidas no conformes son: a. Por peticiones relacionadas con la corrección de actos administrativos. b. Por los resultados de las autoevaluaciones semestrales. c. Por los resultados de las auditorías internas y externas de calidad. d. Por los resultados de indicadores que demuestren bajo rendimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. e. Por los resultados de los reportes y seguimientos realizados por la primera, segunda o tercera linea de defensa. f. Por los resultados de la revisión por la Dirección
3. Se considera salida no conforme a todo acto administrativo - en adelante AA, con decisión de fondo y comunicaciones a los vigilados como certificaciones o paz y salvos, que esté incumpliendo con alguno de los siguientes requisitos (CLIO) y/o que afecte al vigilado / ciudadano que interactúa con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. a. Requisitos del Cliente: Veracidad, oportunidad, completitud. (Ver caracterización de usuarios). b. Requisitos Legales: El incumplimiento de la normatividad vigente. c. Requisitos Implicitos: Norma ISO 9001 versión 2015. d. Requisitos Organizacionales: Confiable, viable, oportuno, legal, preciso, útil, completo, accesible, idóneo y pertinente.
4. El proceso Gestión del Servicio revisará los AA recibidos para notificación, aspectos de forma y coherencia en los campos: Código de barras y/o Radicado, datos de notificación, nombre de la persona a notificar (jurídica y/o natural), Nit. o Número de cédula de la persona a notificar, verificación RUES versus dirección de envío de la notificación, firma de quien emite el acto administrativo, fecha de la firma del acto administrativo). Las debilidades encontradas serán tratadas como salidas no conformes, y deberan ser devueltas al proceso generador. Ver siguiente numeral.
5. Los tratamientos de las SNC consisten en 3 tipos de acción y son: a. Corrección: Este tratamiento solo puede ser aplicado por el proceso que elaboró, produjo o generó el acto administrativo donde se detectó la salida no conforme. (Procesos generadores de AA). b. Separación o Devolución: Este tratamiento es aplicado por el proceso que detecta la salida no conforme (Gestión del Servicio) y la devuelve al proceso generador para la correspondiente corrección. c. Información al Cliente: Este tratamiento es para cuando la salida no conforme se detecta cuando ya salió de la entidad, es decir fue notificada al vigilado. En este caso, si es detectada por la entidad es necesario que el proceso generados se comunique

con el usuario / vigilado para informarle que la salida no conforme será corregida. O si el vigilado solicita la corrección, mediante PQRSD, Gestión del Servicio direccionará al proceso generador del AA, para su respectiva corrección.

6. Los procesos que expiden actos administrativos son los generadores de las salidas no conformes y por ende los encargados de corregir las mismas. Estos procesos son: Gestion de la Operación, Gestión del Control, Inspección y Vigilancia, Gestión Jurídica y Gestión Financiera. Por su parte, el proceso Gestión del Servicio a cargo de la notificación de los actos administrativos, debe detectar salidas no conformes y separarlas / devolverlas al proceso generador que corresponda.

7. Cuando la salida no conforme ha sido detectada por un usuario externo, se considera una queja y se gestiona de acuerdo con lo establecido por el procedimiento de PQRSD Atención al ciudadano (PRO-GSP-370-003).

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Revisar de forma de Actos Administrativos	El proceso Gestión del Servicio revisa de forma los Actos Administrativos recibidos para notificación y los registra en la base de datos de Notificaciones. Activar el Instructivo notificaciones contingencia (INS-GSP-370-006). Nota: La revisión de fondo de los actos administrativos está a cargo de los procesos generadores y se realiza previa firma por parte del líder del proceso generador.	Profesionales y Coordinador del Grupo de Atención al Usuario (Gestión del Servicio - Notificaciones)	Base de datos de notificaciones
2 PC	Identificar y Separar las Salidas No Conformes	El proceso Gestión del Servicio identifica las Salidas No Conformes detectadas en la actividad 1 y; Si es SNC: las separa devolviéndolas al proceso generador para su respectiva corrección. Simultáneamente registra en el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-031 la identificación (Columnas A hasta G) el cual se encuentra compartido con todos los procesos y con la Oficina Asesora de Planeación. Si no es SNC: se activa el Procedimiento Notificaciones (PRO-GSP-370-002)	Profesionales y Coordinador del Grupo de Atención al Usuario (Gestión del Servicio - Notificaciones)	Correos de devolución de AA a los líderes de los procesos generadores Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-03
3 PC	Corregir e informar la corrección de las Salidas no Conformes	Revisar las SNC recibidas de Gestión del Servicio y proyectar corrección con nuevo número de radicado y remitir para su notificación. Simultáneamente diligenciar el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-031 el respectivo tratamiento (Columnas H hasta L). Vuelve a la actividad 1. Nota 1: Para determinar el tratamiento que se dará a las Salidas No Conformes, tener en cuenta los tipos de tratamientos establecidos en las condiciones generales del presente procedimiento. Nota 2: Para las Salidas No conformes repetitivas, el proceso generador de la Salida No	Profesionales y líderes de los procesos generadores de AA (Gestión de la Operación, Gestión del Control, Inspección y Vigilancia, Gestión Jurídica y Gestión Financiera)	Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-031 publicado en Sharepoint

		Conforme debe aplicar el procedimiento de mejora continua PRO-SIG-121-004, para evitar su recurrencia.		
4	Realizar seguimiento al tratamiento	Descargar el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-031 que incluya el tratamiento dado a las salidas no conformes identificadas y revisar su correcto diligenciamiento. De ser necesario realizar mesas de trabajo con los procesos a fin de validar y completar el tratamiento dado a las salidas no conformes, así como brindar observaciones y recomendaciones para la mejora.	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-031 Opcional Correo electrónico de solicitud Opcional Listados de asistencia FOR-GTH-310-001
5	Emitir informe trimestral	Con el reporte de las Salidas No Conformes, se evalúa y se analiza la información allegada por los procesos y proyecta mensualmente memorando con el informe y recomendaciones que haya a lugar para la mejora. Nota: Los procesos que tengan alguna observación al informe podrán manifestarlo a la Oficina Asesora de Planeación dentro de los siguientes 5 días hábiles a la emisión del documento.	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Formato Control de Salidas No Conformes FOR-GMI-121-031 Informe trimestral
6	Formular Acciones de Mejora para las Salidas No Conformes	Realizar mesas de Trabajo, en compañía de un funcionario de la Oficina Asesora de Planeación, para formular e implementar acciones de mejora. En el caso en que las Salidas No Conformes sean recurrentes. Se activa Procedimiento de Mejora Continua.PRO-GMI-121-013 de ser necesario.	Líder del proceso responsable	Soportes Mesas de Trabajo Plan de mejora generado
7	Consolidar insumo para la Revisión por la Dirección	Con los insumos de la gestión adelantada por los procesos responsables de las Salidas no Conformes, se consolida para el Informe de Revisión por la Dirección teniendo en cuenta lo indicado en el Manual de calidad MAN-GMI-121-018. Fin del Procedimiento.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Informe de Revisión por la Dirección

- **NORMATIVIDAD**

- Decreto 1499 de Septiembre de 2017
- Decreto 1083 de 2015

- Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

GLOSARIO

- Acción de mejora : Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Vigilado / Ciudadana: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona o requerido por ella
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (salida).
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- Requisito: Necesidad o expectativa del ciudadano frente a la prestación del servicio o la entrega de los productos/ servicios a cargo de la entidad
- Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- Salida no conforme - SNC: Acto administrativo, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Se puede detectar en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito.)
- PC: Punto de control: es un momento, actividad o aspecto específico dentro de un proceso en el cual se evalúa la conformidad, eficacia o desempeño de una actividad clave. Se utilizan para detectar desviaciones a tiempo, evitar no conformidades y asegurar que el proceso sigue el rumbo planificado.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011
- Procedimiento de Mejora Continua - PRO-SIG-121-004
- Procedimiento de Revisión por la Dirección - PRO-SIG-121-007
- Manual de Calidad - MAN-SIG-121-010
- Numeral 8.7 NTC ISO 9001 – 2015

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Jenny Andrea Díaz Criollo	Profesional de Defensa	Oficina Asesora de Planeación

Supervigilancia	**PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES**	**PRO-GMI-121-012** **13/Nov/2025 11:36:12** **Versión 23**

REVISÓ	Jenny Andrea Díaz Criollo	Profesional de Defensa	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Xilena Patricia Carrillo Núñez	Jefe de Oficina	Oficina Asesora de Planeación

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	