 <b>Superintendencia de Notariado y Registro</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-PR-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 16/Sept./2025</b>

<b>PROCEDIMIENTO: SALIDAS NO CONFORMES</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer los lineamientos para identificar, registrar y controlar de forma efectiva y eficiente de las salidas no conformes en los procesos de la entidad, a partir de la implementación de acciones correctivas y preventivas y el seguimiento de estas, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, la mejora continua de los productos y servicios, el cumplimiento de los estándares normativos, la satisfacción de las partes interesadas.
<b>ALCANCE:</b>	<b>Limite Inicial:</b> Identificación de una actividad o producto que no cumpla los criterios de aceptación.
	<b>¿Qué hace?</b> Identificar, registrar y controlar de forma efectiva y eficiente de las salidas no conformes en los procesos de la entidad.
	<b>Limite Final:</b> Tratamiento, cierre del seguimiento y verificación de acciones correctivas implementadas y validación de su efectividad.
<b>PRODUCTOS:</b>	Cuadro consolidado de No Conformidades y planes de mejoramiento según necesidad.
<b>RESPONSABLE:</b>	Responsables de los Sistemas y/o Procesos

## 1. GLOSARIO

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

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Contención:** Las acciones de contención (detener, parar, interrumpir el servicio) se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los servicios, el usuario u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los mismos. La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al usuario. Se debe identificar el servicio no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia de la salida no conforme.

**Criterio de Calidad:** Son los grupos en los que se resumen los requisitos o atributos de cada salida del proceso, con el fin de estandarizar los reportes de Salidas No Conformes.

**Devolución:** Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que lleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso cumpliendo con los requerimientos.

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

**Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.


**Producto:** salida (tangible e intangible) de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.

**Recurrencia:** Hecho de que algo vuelva a aparecer de manera repetida.

**Requisito:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas.

**Reparación:** acción tomada específica, para enmendar o corregir sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Separación:** Apartar los productos o servicios que no cumplen los requisitos, con los que si cumplen para su liberación y/o entrega.

 <b>Superintendencia de Notariado y Registro</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-PR-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 16/Sept./2025</b>

**Suspensión de provisión de productos y servicios:** Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.

**Salida:** resultado de un proceso (producto, Servicio o tramite)

**Salida No Conforme (SNC):** producto o Servicio que no cumple con los requisitos (Legales, reglamentarios y de los usuarios y/o partes interesadas).

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

## 2. CONDICIONES GENERALES:

### 2.1. Normatividad:

Norma ISO 9001:2015


Norma ISO 9000:2015

### 2.2. Políticas de operación:

1. Cumplir metodológicamente con los lineamientos definidos por la Oficina Asesora de planeación para la documentación y utilizar formatos actualizados, vigentes en el listado maestro de documentos.
2. Las Salidas No Conformes de Registro de Documentos de las Oficinas Registro de Instrumentos públicos, solo se deben diligenciar mediante el módulo de salidas no conformes (Ver Instructivo para el diligenciamiento de del módulo de salidas no conformes MP-ASPR-PO-IS-02)
3. El tiempo para realizar la evaluación de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante.
4. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la Salida No Conforme en el aplicativo o herramienta designada.


## 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
<b>INICIO</b> <b>1. IDENTIFICAR LA NECESIDAD</b>	1.1. Identificar las salidas no conforme del proceso, de acuerdo con los criterios definidos en el formato.	Responsables de los Procesos	Formato Salidas No Conformes
<b>2. ELABORAR DOCUMENTOS</b>	2.1. Elaborar documento asignado cumpliendo metodológicamente según lo definido por la Oficina Asesora de Planeación. <b>Punto de Control:</b> Comprobar que el documento y/o producto elaborado cumpla con los criterios metodológicos antes de ser enviado al coordinador de grupo.	Profesional asignado	Documento elaborado y/o producto

 <b>Superintendencia de Notariado y Registro</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-PR-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 16/Sept./2025</b>

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
<b>3. REVISAR EL DOCUMENTO</b>	<p><b>3.1.</b> Verificar si el documento pertenece a las oficinas de Registro de Instrumentos públicos – ORIP.</p> <p>¿El documento es de la Oficina de Registro de Instrumentos públicos?</p> <p><b>Si:</b> Dirigirse, al Instructivo para el Diligenciamiento del Módulo de Salidas No Conformes.</p> <p><b>No:</b> Continuar, actividad 4.</p>	Profesional asignado	Documento elaborado y/o producto
<b>4. INFORMAR AL COORDINADOR DE GRUPO</b>	<p><b>4.1.</b> Realizar envío mediante correo electrónico del documento y/o producto elaborado al coordinador del grupo.</p>	Profesional asignado	Correo electrónico
<b>5. VERIFICAR POR EL COORDINADOR</b>	<p><b>5.1.</b> Verificar por parte del coordinador del grupo cada vez que se recibe un documento y/o producto si cumple metodológicamente.</p> <p>¿Se aprueba el documento y/o producto?</p> <p><b>Si:</b> Aprobar documento y/o producto. Actividad 6</p> <p><b>No:</b> Enviar correo electrónico al profesional asignado, con el documento y/o producto con los ajustes a realizar. Actividad 2</p> <p><b>Ver política de Operación No. 2.</b></p>	Coordinador de grupo	SI: documento firmado NO: Correo electrónico
<b>6. APROBAR DOCUMENTO</b>	<p><b>6.1.</b> Enviar mediante correo electrónico el documento y/o producto a la jefatura para aprobación y firma, por parte del coordinador del proceso.</p>	Coordinador de grupo	Correo electrónico
<b>7. REVISAR POR LA JEFATURA</b>	<p><b>7.1.</b> Revisar por parte de la Jefatura cada vez que se recibe un documento y/o producto si cumple metodológicamente.</p> <p>¿Se aprueba el documento y/o producto?</p> <p><b>Si:</b> Aprobar documento y/o producto. Actividad 8</p> <p><b>No:</b> Enviar correo electrónico con el documento y/o producto al coordinador de grupo con los ajustes a realizar. Actividad 3.</p>	Jefatura	SI: Documento aprobado NO: correo electrónico
<b>8. APROBAR DOCUMENTO</b>	<p><b>8.1.</b> Enviar mediante correo electrónico por parte de la Jefatura y/o Dirección, el documento aprobado al proceso o área correspondiente.</p>	Jefatura y/o Dirección o quien haga sus veces	Correo electrónico
<b>9. REVISAR POR LAS PARTES INTERESADAS</b>	<p><b>9.1.</b> Revisar el documento por las partes interesadas internas, quienes tendrán 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción del mismo para dar observaciones si hay lugar.</p> <p>¿Se acepta el documento y/o producto?</p> <p><b>Sí:</b> Se dará por terminado el proceso.</p> <p><b>No:</b> Enviar correo electrónico con la identificación de la Salida No Conforme. Actividad</p>	Jefatura y/o Dirección o quien haga sus veces	Documento aprobado Correo electrónico
<b>10. DILIGENCIAR FORMATO</b>	<p><b>10.1.</b> Diligenciar el formato por las partes interesadas de Salidas No Conformes.</p> <p><b>Punto de Control:</b> Revisar que el formato de Salidas No Conformes (partes 1 y 2) esté debidamente diligenciado y cuente con los soportes requeridos antes de comunicar al líder de sistemas y/o procesos.</p>	Jefatura y/o Dirección o quien haga sus veces	Correo electrónico

**Código de Formato: SIG - FR - 002 Versión: 1 Fecha Aprobación: 09/Jun./2025**

 <b>Superintendencia de Notariado y Registro</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-PR-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 16/Sept./2025</b>

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
<b>11. REMITIR CORREO ELECTRÓNICO.</b>	11.1. Remitir correo electrónico de las partes interesadas a la Jefatura y/o Dirección, con el documento y el formato diligenciado de Salidas No Conformes parte 1.	Jefatura y/o Dirección o quien haga sus veces	Formato Salidas No Conformes
<b>12. REVISAR INFORMACIÓN</b>	12.1. Revisar la información por parte de la Jefatura y diligenciar el formato de salidas No Conformes parte 2.	Profesional Asignado	Formato de Salidas No Conformes
<b>13. REVISAR Y REALIZAR AJUSTES POR PARTE DE LA JEFATURA</b>	13.1. Revisar el documento y realizar los ajustes por parte de la Jefatura y/o Dirección.  ¿Se realizaron los ajustes al documento y/o producto?  <b>Sí:</b> Se dará por terminado el proceso. <b>No:</b> Enviar correo electrónico con el documento y/o producto a la Jefatura y/o Dirección con los ajustes a realizar. Actividad 9	Jefatura y/o Dirección o quien haga sus veces	Correo electrónico
<b>14. DILIGENCIAR FORMATO</b>	14.1. Validar por parte del coordinador de grupo las observaciones, y diligenciar el formato de salida No conforme.	Coordinador de grupo	Formato Salidas No Conformes
<b>15. COMUNICAR AL LÍDER DE LOS SISTEMAS Y/O PROCESOS</b>	15.1. Comunicar mediante correo electrónico al profesional asignado la salida no conforme, adjuntando el formato de Salidas No Conformes y la justificación pertinente para las modificaciones a que haya lugar.	Coordinador de grupo	Correo electrónico
<b>16. REALIZAR ACCIONES DE MEJORA</b>	16.1. De manera semestral, se deberá generar un consolidado de las Salidas No Conformes con sus respectivas acciones de mejora.  ¿Se realizaron las respectivas acciones de mejora?  <b>Si:</b> Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora y se dará por terminado el proceso. <b>No:</b> Informar a los líderes del proceso el incumplimiento.  <b>Punto de Control:</b> Comprobar que las acciones de mejora derivadas de las salidas no conformes se hayan implementado y cuenten con evidencias documentadas antes del cierre del proceso.	Profesional Asignado	Formato Salidas NO Conformes Acciones de mejora
<b>17. PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>  <b>FIN</b>	17.1. Organizar la documentación, que se encuentra en archivo físico y digital (PDF) en la carpeta One Drive creada para tal fin. Custodiar, coordinar el archivo de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de la Entidad.	Profesional asignado OAP.	Expediente Archivado.

#### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:


##### 4.1. Documentos internos:

Formato No Conformes

##### 4.2. Documentos externos:

Norma ISO 9001:2015

Norma ISO 9000:2015

 <b>Superintendencia de Notariado y Registro</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: SIG-PR-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 16/Sept./2025</b>

<b>VERSIÓN DE CAMBIOS</b>			
<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Motivo de la actualización:</b>
SIG-PR-004	1	16/Sept./2025	En el marco del fortalecimiento institucional se hace necesario ajustar el procedimiento de revisión por la dirección, teniendo en cuenta los requisitos que debe cumplir alineados al SST y los sistemas de gestión de la Entidad.

<b>ELABORACIÓN Y APROBACIÓN</b>			
<b>ELABORÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>REVISIÓN METODOLOGICA</b>	<b>Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación</b>
Grupo Gestión Ambiental Grupo SST Grupo SSI Grupo Gestión Documental Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo	Santiago Campo Victoria	Alirio Tovar Castellanos	Santiago Campo Victoria
Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Talento Humano Oficina de Tecnologías de la Información Gestión Documental Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Contratista SIG - Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo - OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 03/09/2025	Fecha: 09/09/2025	Fecha: 12/09/2025	Fecha de Aprobación: 16/09/2025