

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 1 de 17

1. OBJETIVO

Identificar e implementar las acciones y asignar responsabilidades para generar la corrección adecuada de la Salida No Conforme.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y determinación de la Salida No Conforme - **SNC** en cualquiera de las etapas de la prestación del servicio público de bienestar familiar en los **procesos misionales**; incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la corrección de la SNC y el análisis de la necesidad de tomar una acción correctiva.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Para la gestión de las Salidas No Conformes, se deberá emplear el aplicativo Suite Visión Empresarial - **SVE**.
- 3.2. Las No Conformidades en la prestación del servicio, enmarcado en los procesos de tipo misional del ICBF: Promoción y Prevención, Protección o Relación con el Ciudadano y que se encuentran en el **Anexo 1** de este procedimiento, deben ser objeto de apertura de Salida No Conforme.
- 3.3. Los responsables del registro de las Salidas No Conformes en el aplicativo son los siguientes:

Generadores de las Salidas No Conformes		
Sede de la Dirección General	Regional	Centro Zonal
Líderes o responsables de los procesos misionales	- Director Regional - Coordinadores de Grupo Misional	Coordinador Centro zonal

- 3.4. Los Promotores EPICO en la Sede de la Dirección General y los Referentes de Calidad en las regionales podrán efectuar el registro (apertura) de Salidas No Conforme en el aplicativo Suite Vision Empresarial, modificando y diligenciando el campo "Autor de la mejora" con el nombre del responsable del registro, de acuerdo con la política de operación 3.3 de este procedimiento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 2 de 17

Ejemplo:

Nombre de la Mejora*	PP-Regional XXXX-SNC-TIPO-02-Feb2025
Tipo*	Salida No conforme
Código de la Mejora *	(Código Automático)(SNC-####)
Flujo de mejoramiento*	Salida No conforme Explorar
Alcance*	Área organizativa
Área organizativa*	regional hhhh
Asociado a	
Autor de la mejora*	NOMBRE DEL DIRECTOR SUBDIRECTOR JEFE DE OFICINA DIRECTOR REGIONAL COORDINADOR GRUPO COORDINADOR GRUPO REGIONAL
Proceso Misional*	Protección
Temática SNC	Protección - Restablecimiento de Derechos
Tipo de Salida No Conforme*	El Defensor de Familia no de cumplimiento a lo establecido en la L-1098-2006 y 1878-2018

- 3.5. Una Salida No Conforme - SNC puede ser detectada por cualquier colaborador, en especial por aquellos que ejecuten actividades en el marco de la supervisión de los servicios misionales.
- 3.6. Cuando una SNC sea detectada por un usuario (niñas, niños, adolescentes o familias) y se refleje en una petición, queja o reclamo, la SNC será tratada según lo estipulado en el *P1.RC Procedimiento de Atención de Peticiones*.
- 3.7. Las regionales del ICBF deberán efectuar la apertura de, al menos, **una** Salida No Conforme **semestralmente**, de acuerdo con los tipos de SNC definidos en el Anexo 1 de este procedimiento.
- 3.8. La redacción de los hechos que determinan una SNC debe contener los siguientes elementos:
- Situación en la cual se identifica la No Conformidad - **NC**.
 - Evidencia de la NC.
 - Requisito que se incumple.
- 3.9. Cuando se registra una SNC en el aplicativo es necesario definir el nombre de la mejora, el cual debe contener los siguientes elementos separados por un guion:
- Sigla del Proceso misional (de acuerdo con el *P1.MI Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos*) en el cual se está identificando la SNC.
 - Área Organizativa encargada de la gestión de la mejora (dependencia solicitado a).
 - Código del tipo de SNC de acuerdo con el **Anexo 1** de este procedimiento, el cual se encuentra al inicio en cada uno de los tipos especificados.
 - Fecha de registro (mes-tres primeras letras y año).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	22/07/2025
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 6	Página 3 de 17

Ejemplo: *PP-Regional Xxxx-SNC-TIPO-02-Jul2025.*

- 3.10. Una vez generada la Salida No Conforme en el aplicativo SVE, se debe enviar de manera inmediata un correo al responsable de realizar la evaluación intermedia (referentes de calidad en las regionales y enlaces de procesos de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la Sede de la Dirección General).
- 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia 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.
- 3.12. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo.
- 3.13. En el caso de que las evidencias del tratamiento de la SNC se encuentren en otro sistema oficial del ICBF, se debe referenciar la ubicación de éstas al momento de registrar el seguimiento en el aplicativo.
- 3.14. En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la NC identificada con el fin de eliminar su causa raíz:
 - Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de SNC en el desarrollo del proceso misional.

Nota 1: Si la recurrencia del tipo de la SNC se presenta en una Regional o Centro Zonal, el líder o responsable del proceso misional en la regional o centro zonal es el encargado de abrir la acción correctiva en dichos niveles.

 - Cuando el impacto o la incidencia de una SNC en el proceso es alto a criterio del Líder o responsable del proceso.
 - Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la SNC es superior treinta (30) días calendario.
 - Cuando la situación no pueda ser corregida y se deban implementar acciones para evitar que esta se vuelva a presentar.
- 3.15. Cuando se determine generar una Acción Correctiva - **AC** cuya fuente es una Salida No Conforme, ésta se debe tratar según lo estipulado en el *P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas*.
- 3.16. En caso de requerirse la gestión de una SNC a través de una Acción Correctiva, de acuerdo con lo estipulado en la política de operación 3.14, se debe registrar como única actividad del plan de tratamiento de la SNC la apertura de la AC correspondiente y en su

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 4 de 17

seguimiento relacionar el código asignado a esta AC; a continuación, gestionar el cierre dentro del plazo indicado en la política de operación 3.12.

- 3.17. El seguimiento del estado de las Salidas No Conformes se debe realizar mensualmente con el fin de generar alertas y tomar acciones para garantizar el cumplimiento y cierre eficaz; la responsabilidad de dicho seguimiento será del Referente de Calidad en Regionales y Promotores EPICO misionales en la Sede de la Dirección General - **SDG**.
- 3.18. Los colaboradores encargados como aprobadores de las tareas de la corrección deben hacer parte del área organizativa encargada de la gestión de la SNC y ser delegados por el líder o responsable de dicha dependencia (solicitado a).
- 3.19. Los líderes o responsables de proceso únicamente podrán registrar Salidas No Conformes en el marco de sus responsabilidades.

Ejemplo: Un Coordinador de Centro Zonal cuando identifique un incumplimiento en un Centro Zonal diferente al suyo, deberá informar al responsable (Coordinador del Centro Zonal en el que identificó la Salida No Conforme o Director Regional) para que analice la situación y proceda con la gestión correspondiente.

- 3.20. En caso de requerir la eliminación de una SNC, la solicitud deberá ser hecha al Subdirector de Mejoramiento Organizacional con copia al administrador del aplicativo, únicamente por quien la registró (solicitante) y ser validada por el enlace correspondiente de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

Esta solicitud sólo podrá hacerse en los siguientes casos:

- Cuando se haya duplicado la Salida No Conforme (dos SNC con la misma descripción, o que apunten al mismo incumplimiento).
 - Cuando el responsable del registro determine que la SNC no procede.
 - Cuando se presenten errores en el registro que requieran la eliminación de la SNC con el propósito de crear de nuevo la SNC de manera correcta.
- 3.21. Los incumplimientos que se identifiquen por parte de externos al Instituto, tales como entidades con contrato de aporte, deben ser asignados al grupo de la regional o centro zonal que esté encargado de la supervisión del cumplimiento de obligaciones y requisitos relacionados al contrato establecido con dicha entidad y debe ser registrada al proceso que aplique, de acuerdo con lo definido en el Modelo de Operación por Procesos.

La o las actividades de corrección de la SNC, deben evidenciar las acciones que se tomaron por parte del ICBF para solicitar al externo solventar la situación presentada y el seguimiento al cumplimiento de estas.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 5 de 17

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Inicio				
1	Identificar la SNC	Identificar, revisar y analizar la no conformidad (Salida No Conforme) que se presenta en el proceso. Nota 1: todos los colaboradores ICBF pueden informar Salidas No Conformes, las cuales deben ser reportadas a los líderes o responsables del proceso, quien definirá su tratamiento	Director o Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal	Informes, Correos electrónicos o Acta de Reunión o Comité
2	Registrar la SNC	Incluir en el aplicativo la información requerida para el registro de la SNC, la redacción de los hechos que describen la SNC debe ser acorde con la política de operación 3.8. Nota 1: para la redacción de la Salida No Conforme el profesional delegado por el Líder o Responsable del Proceso en la Sede de la Dirección General cuenta con el apoyo del promotor EPICO misional y en las regionales y centros zonales con el apoyo del Referente de Calidad. Una vez la Salida No Conforme se registre en el aplicativo establecido para tal fin, se debe informar de manera inmediata, mediante correo electrónico al profesional delegado (referente calidad en Regionales o colaboradores de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la SDG) para realizar la evaluación intermedia. La remisión del correo podrá realizarse por el profesional delegado por el líder o responsable del registro de la SNC. (política de operación 3.10)	Director o Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal Referente de Calidad Promotor EPICO misional de la SDG	Registro de la SNC en el aplicativo Correo Electrónico
3 P.C	Realizar evaluación intermedia	Verificar que la SNC cumple con la política de operación 3.3, 3.4, 3.8 y 3.9 y que la información registrada en el aplicativo establecido es acorde con la descripción de los hechos, es decir, que: - El proceso seleccionado es en el cual se presenta la SNC. - El responsable seleccionado para tratar la SNC es quién tiene la autoridad para hacerlo. ¿La Salida No Conforme cumple con los requisitos establecidos? Si: se aprueba la SNC, y se debe informar de manera inmediata mediante correo electrónico al solicitante de la SNC, que ya se realizó la evaluación intermedia, continuar con la actividad No. 4. No: enviar correo electrónico a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional con la información ajustada, solicitando la respectiva modificación, para continuar con la actividad 4. Nota 1: realizar esta actividad de acuerdo con el plazo establecido en la política de operación 3.11. Nota 2: una vez el solicitante reciba la notificación de aprobación de la SNC, deberá informar al responsable de tramitar la SNC, con el fin de no afectar el tiempo estipulado en la política de operación 3.12.	Profesional Subdirección de Mejoramiento Organizacional / Profesional Grupo de Planeación y Sistemas o quien haga sus veces en regional (Referente Calidad)	Registro Evaluación Intermedia en el aplicativo

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 6 de 17

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		Nota 3: la Evaluación Intermedia en Salidas No Conforme abiertas a las regionales (sean estas abiertas desde la SDG o desde la misma regional) está a cargo del Referente de Calidad asignado a la regional. Para las SNC abiertas hacia una dirección misional de la Sede de la Dirección General, la Evaluación Intermedia la efectúa el enlace de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional asignado a dicha dependencia.		
4	Definir Actividades de Corrección	Determinar las acciones apropiadas que permitan la corrección inmediata de la SNC. Nota 1: para definir las actividades del tratamiento se debe concertar previamente y de mutuo acuerdo con los colaboradores del nivel Nacional, Regional y Zonal que intervendrán en la ejecución de este. Nota 2: no se puede asignar como responsable de una actividad de la corrección a una persona que no haya sido consultada o que no haya participado en su formulación. Nota 3: este ejercicio puede ser acompañado por el Referente Calidad en la Regionales o Promotor EPICO misional en la Sede de la Dirección General y en caso de ser necesario por el profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.	Profesional designado por: Director o Subdirector en SDG / Director o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal Y El Promotor EPICO misional en SDG y/o Referente Calidad en Regional y Centro Zonal	Correo Electrónico F9.P1.MI Formato Acta de Reunión o Comité
5	Cargar Actividades de Corrección	Una vez definidas las actividades de corrección, el responsable de gestionar la Salida No Conforme debe cargarlas en el aplicativo (esto incluye tareas, responsables, fechas y aprobador). Nota: el aplicativo permite al líder o responsable de proceso designar a un colaborador de su equipo para que se encargue de realizar esta actividad.	Director o Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional / Coordinador de Centro Zonal O Profesional designado como responsable	Registro del tratamiento de la SNC en SVE
6	Gestionar las actividades	Implementar Corrección: - Ejecutar cada una de las actividades o tareas planteadas como corrección de acuerdo con las fechas programadas. - Registrar el tratamiento en el aplicativo y relacionar o cargar, según aplique las respectivas evidencias y/o soportes. Nota: una vez se registre el cumplimiento de las actividades de corrección, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de aprobarlas (aprobador).	Profesionales delegados como responsables de las actividades de la corrección	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras
7 P.C	Aprobar tareas	El colaborador designado como aprobador debe ingresar al aplicativo y validar el cumplimiento de las tareas o actividades de corrección.	Profesionales designados como responsables de	Registro en el aplicativo

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 7 de 17

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		¿Las actividades fueron desarrolladas de acuerdo con lo registrado en el aplicativo y cuentan con evidencias? Si: se aprueban las tareas; una vez todas sean aprobadas se puede continuar con la actividad No. 8. No: se desaprueban las tareas que haya lugar. El aprobador deberá realizar la respectiva justificación en el aplicativo para que el encargado de la tarea se encargue de su subsanación, volver a la actividad No. 6.	aprobar las actividades	Módulo de Mejoras
8 P.C	Analizar y verificar conformidad con los requisitos	Verificar que la corrección subsana la situación que originó la SNC, para lo cual se debe: • Revisar las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas como corrección. • Verificar si la SNC identificada en el resultado del proceso misional, se eliminó. ¿Se eliminó el incumplimiento? Si: se cierra la SNC como eficaz. No: se debe registrar AC de acuerdo con las políticas de operación 3.14, y 3.15 y cerrar la SNC como no eficaz indicando el código de la AC.	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras
9	Cerrar la SNC	De acuerdo con el resultado de la verificación se debe generar el cierre de la Salida No Conforme, seleccionando la opción de "Finalizar Flujo" en el aplicativo.	Director, Subdirector en SDG / Director Regional o Coordinador de Grupo en Regional o el Coordinador de Centro Zonal	Registro en el aplicativo Módulo de Mejoras
		Fin		

Nota: P.C. Punto de Control

5. RESULTADO FINAL:

Salida No Conforme tratada, corregida y registrada en el aplicativo.

6. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Área organizativa:** son aquellas dependencias definidas en la estructura orgánica de la entidad, así como sus divisiones funcionales, entiéndase: Direcciones, Subdirecciones, Grupos Internos de Trabajo, Direcciones Regionales, Coordinaciones Regionales, Centros Zonales.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 8 de 17

- **Corrección:** acción inmediata para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Fuente:** se refiere al origen o motivo por el cual se identifica una necesidad de mejora o una no conformidad.
- **Líder de proceso:** se denomina líder de proceso, de conformidad con el Modelo de Operación por Procesos aprobado mediante resolución 8080 de 2016, al director general, subdirector general, secretario general, directores y jefes de oficina de la Sede de la Dirección General, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y en general de la sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- **No conformidad - NC:** incumplimiento de un requisito.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados, para el logro de un objetivo propuesto y la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes y familias colombianas. (Ver Mapa de Procesos de la entidad en el Manual del Sistema Integrado de Gestión).
- **Procesos misionales:** hace referencia a los procesos de Promoción y Prevención, Protección y Relación con el Ciudadano.
- **Promotor EPICO:** profesional delegado en cada proceso de la Sede de la Dirección General para promover en cada dependencia, la sostenibilidad y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, bajo las directrices de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.
- **Punto de control – PC:** actividad que permite evaluar el correcto desarrollo del procedimiento. Para identificar los puntos de control en el procedimiento se debe sombrear la actividad que cumple esta función.
- **Referentes SIGE:** son colaboradores que apoyan la implementación, sostenibilidad y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión del Instituto, de acuerdo con las directrices de los líderes de los Ejes para el nivel regional.
- **Requisito:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	22/07/2025
	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	Versión 6	Página 9 de 17

Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo, en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.

- **Requisito legal:** requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Responsable evaluación intermedia:** hace referencia a los Profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional (Enlace de los Procesos) y Referentes de Calidad de las Regionales que se encargan de verificar y aprobar la *descripción de los hechos* de las Acciones de Mejora.
- **Salida No Conforme - SNC:** resultado de un proceso misional que incumple un requisito.
- **Solicitante:** líder o responsable de proceso que solicita la gestión (registra en el aplicativo) de una Acción Correctiva identificada en el marco de su proceso y responsabilidad.
- **Solicitado a:** dependencia responsable de la gestión de la mejora

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas
- P1.RC Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición
- NTC ISO 9001:2015

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F9.P1.MI	Formato Acta de Reunión o Comité

9. ANEXOS

- Anexo 1. Tipos de Salidas No Conformes
- Anexo 2. Flujo Salidas No Conformes SVE

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
23/02/2022	V5	Se agrega la política de operación 3.2 que señala la necesidad de registrar Salida No Conforme - SNC cuando se detecten No Conformidades en los servicios misionales. La política de operación 3.3, se encontraba en la 3.16 en la versión anterior, se modifica el orden. Se adiciona la posibilidad de apertura de la SNC por parte del Referente de Calidad y Promotor EPICO misional en la SDG en la política de operación 3.4, con ejemplo incluido de SVE. Modificación de la redacción en las P.O. 3.5 y 3.6. Se adiciona la política de Operación 3.7 la cual estipula la obligatoriedad de apertura de SNC por parte de las regionales del ICBF, definiendo una frecuencia específica. Se modifica la política de operación 3.9 que describe la estructura del nombre de la SNC al registrarla en el aplicativo, adicionando un código para los tipos de SNC definidas en el anexo 1,

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 10 de 17

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		Se agrega la manera en que debe aparecer la fecha de registro en el nombre. Se modifica el ejemplo allí descrito. Este código se agrega para facilitar la apertura de SNC con el propósito de simplificar el procedimiento al momento de su ejecución. Se modifica la política de operación 3.20 para precisar la manera en que se debe proceder cuando se requiera eliminar una Salida No Conforme, detallando los casos en que se puede efectuar dicha solicitud. Se adiciona la P.O. 3.21, la cual define la manera en que se debe proceder cuando se identifiquen incumplimientos por parte de entidades externas al ICBF. Se realiza verificación de la Descripción de Actividades haciendo algunas modificaciones apuntando a dar mayor claridad a las actividades y responsables. Modificación de algunas definiciones, con el fin de que queden acorde con el resto de documentación del sistema, teniendo como referencia el P1.MI Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y el P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas. Se agrega el F9.P1.MI Formato Acta de Reunión o Comité en el punto 8, Relación de Formatos. Modificación del anexo 1, actualización y modificación del tipo de SNC, su descripción y ejemplos de ocurrencia, de acuerdo con lo establecido por los procesos misionales, agregando un código por cada tipo de SNC definido, siendo insumo para la política de operación 3.9. Eliminación de la columna "Ejemplo" del Anexo 1, se deja el Tipo de Salida No Conforme y la columna Descripción. Modificación de la designación dada a los documentos misionales, de acuerdo con el P1.MI Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos. De acuerdo con las modificaciones efectuadas se ajusta el Anexo 2, Flujo Salidas No Conformes SVE.
07/02/2020	V4	Se modifica el procedimiento de acuerdo con el reemplazo de Isolucion por Suite Visión Empresarial - SVE como aplicativo de soporte a la gestión de las acciones de mejora de la entidad. Se modifican las políticas de operación 3.1, 3.2, 3.4, 3.9, 3.10, 3.12 y 3.14. Se modifican las políticas de operación 3.6, 3.7, 3.8 y 3.16 (en la versión 4, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.15 respectivamente). Se incluyen las políticas de operación 3.5 y 3.15. Se eliminan las políticas de operación de la versión 4, 3.8, 3.16, y 3.18. Se ajusta la descripción de las actividades No. 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9. Se ajustan las definiciones del procedimiento. Se modifican los documentos de referencia del procedimiento. Se reemplaza el "Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF" por el nuevo Anexo 1 Tipos de Salidas No conformes. Se crea el Anexo 2 Flujo Salidas No Conformes SVE.
16/02/2018	V3	Se ajustan políticas de operación, descripción de actividades, responsables y registros, así mismo el Anexo 1. Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF, definiciones y documentos de referencia.
05/05/2017	V2	De acuerdo con el Plan de Transición de la NTC ISO 9001:2015 se realizan los siguientes cambios en el contenido del procedimiento: - Se cambia el nombre de Servicio No Conforme a Salida No Conforme - Se modificaron las políticas de operación No. 3.1, 3.2, 3.3, 3.8, 3.9, 3.10, 3.13, 3.14 y 3.15 - Se incluyeron las políticas de operación No. 3.5, 3.6, 3.7, 3.11, 3.12, 3.13 y 3.17 - Se modificó la descripción de las actividades del procedimiento, se incluyeron los controles para conocer cuándo se genera y se tramita una Salida No Conforme. - Se incluyó como documentos de referencia la NTC ISO 9001:2015
17/02/2015	V1	Actualización del anexo 1 para los SNC proceso de Promoción y prevención (Nutrición, Primera infancia) inclusión de los SNC de Promoción y prevención Familia, actualización del proceso de relación con el ciudadano y proceso de protección. Actualización en Isolucion del tipo de Servicio No conforme según los cambios mencionados anteriormente. Ajustes en las actividades y responsables.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 11 de 17

Anexo 1. Tipos de Salidas No Conformes.

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción
Protección (Restablecimiento de Derechos /Responsabilidad Penal)	SNC-TIPO-01 El Defensor de Familia no da cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1098/2006 modificada por la Ley 1878/2018	El Defensor de Familia no da cumplimiento a los términos establecidos en los artículos 52, 100 y 103 de la ley 1098 de 2006 modificado por los artículos 1°, 4° y 6° de la ley 1878 de 2018, respectivamente; para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando han sido vulnerados o amenazados.
Protección (Restablecimiento de Derechos /Responsabilidad Penal)	SNC-TIPO-02 El Defensor de Familia no da cumplimiento a los Lineamientos Técnicos, Manuales Técnicos, Guías Operativas del Servicio, Modelos Específicos de Atención, Memorandos u conceptos aplicables al Restablecimiento de Derechos del Niño, Niña, Adolescente.	El Defensor de Familia no da cumplimiento a lo establecido por el ICBF en la documentación relacionada al proceso. El Defensor de Familia debe registrar en expediente físico y en el Sistema de Información Misional - SIM cada paso correspondiente al proceso de restablecimiento de derechos del Niño, niña o Adolescente.
Protección (Restablecimiento de Derechos /Responsabilidad Penal)	SNC-TIPO-03 No cualificación del operador por parte del equipo de asistencia técnica regional al inicio del contrato	Al inicio del contrato el equipo de asistencia técnica regional debe cualificar a los operadores de Protección, a fin de prevenir la afectación o garantizar la adecuada prestación del servicio, según la Normatividad vigente
Protección (Restablecimiento de Derechos)	SNC-TIPO-04 Equipo de Defensoría de Familia no registra la información sobre las variables de discapacidad en el módulo beneficiarios del SIM de los usuarios/as con discapacidad atendidos/as, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 183 de 2011 y la Guía para el Registro de las Variables de Discapacidad en los Sistemas de Información del ICBF.	Mediante la Resolución 183 de enero 19 de 2011, se ordena a los servidores públicos de atención al ciudadano del ICBF y al personal de las defensorías de familia que participan de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, según el ámbito de sus competencias, que registren la información que alimentará la Historia de Atención de beneficiarios en las condiciones exigidas por el Sistema de Información Misional – SIM y la <i>G1.MD1.DE Guía para el Registro de las Variables de Discapacidad en los Sistemas de Información del ICBF</i> para el diligenciamiento de la información sobre las Personas con Discapacidad (PcD).
Protección (Restablecimiento de Derechos)	SNC-TIPO-05 Entrega, por parte de la regional, de la Base de Seguimiento a Pagos a Madres y Padres Sustitutos fuera de los primeros 10 días de cada mes contemplados por el Manual Técnico de la modalidad de Acogimiento Familiar – Hogares Sustitutos.	De acuerdo con el Manual Operativo Modalidad de Acogimiento Familiar Hogar Sustituto, el pago a Madres y Padres Sustitutos y la entrega de la Base de Seguimiento debe realizarse los 10 primeros días de cada mes. Cada regional debe remitir oportunamente la correspondiente base.
Protección (Restablecimiento de Derechos)	SNC-TIPO-06 El Defensor de Familia no da cumplimiento a los términos de ley para atender los asuntos conciliables.	El Defensor de Familia no da cumplimiento a los términos establecidos en la ley 2220 de 2022
Protección (Responsabilidad Penal)	SNC-TIPO-07 El Defensor de Familia no registra Beneficiario y/o actuaciones en el SIM, Módulo “Proceso Conflicto con la Ley”, según el procedimiento intervención del ICBF en la operación del SRPA	El Defensor de Familia debe registrar el proceso de atención en el SIM según el procedimiento intervención del ICBF en la operación del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 12 de 17

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción
Protección (Responsabilidad Penal)	SNC-TIPO-08 El Defensor de Familia no acompaña a los adolescentes y jóvenes en todas las etapas y actuaciones del proceso judicial	El Defensor de Familia debe acompañar a los adolescentes y jóvenes en todas las etapas y actuaciones del proceso judicial con el fin de verificar la garantía de sus derechos; así mismo realizar todas las actuaciones como autoridad administrativa en el marco del artículo 146 de la ley 1098 de 2006, modificada por la Ley 1878 de 2018
Protección (Adopciones)	SNC-TIPO-09 Los Comités de Adopciones aprueban solicitudes de adopción sin el lleno de los requisitos	El Comité de Adopciones no da cumplimiento a lo establecido en la ley 1098 de 2006 modificada por la Ley 1878 de 2018 y al Lineamiento Técnico Administrativo del Programa de Adopción
Protección (Adopciones)	SNC-TIPO-10 Inadecuada preparación y evaluación de las familias adoptantes por parte de la defensoría de familia a cargo del trámite de adopción	El equipo psicosocial a cargo del proceso de preparación y evaluación no cumple con lo establecido en el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción y en la <i>G2.P Guía para la Preparación y Evaluación de Solicitantes de Adopción en Colombia</i> .
Protección (Restablecimiento de Derechos)	SNC-TIPO-11 Niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, víctimas de violencia sexual en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos PARD, a quienes no se les haya brindado la información relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos y lo dispuesto en la Sentencia C-355 de 2006	Los Defensores de Familia y sus equipos deben brindar la información relacionada con los derechos sexuales y reproductivos: Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, hombres y mujeres tienen el derecho a recibir información científica oportuna y suficiente, acorde con la etapa de su ciclo vital y sus condiciones y necesidades, con el fin de promover autoconocimiento, autoestima, construcción de identidad sexual en el marco del respeto y la equidad para la toma decisiones asertivas, libres y responsables en el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos.
Protección (Restablecimiento de Derechos)	SNC-TIPO-12 Niños, niñas y adolescentes devueltos por comité de adopciones, que no son reintegrados al medio familiar o no son presentados nuevamente a Comité de Adopciones	Cuando por no cumplir con lo establecido en la Ley para llevar a cabo el debido proceso, no se siguen los requisitos necesarios para darle trámite al proceso en el Comité de Adopciones y se debe devolver el expediente a la defensoría de familia competente. En este caso los Defensores de Familia deben propender por subsanar el proceso y volver a presentar a los niños, niñas y adolescentes al Comité de Adopciones.
Protección (Restablecimiento de Derechos)	SNC-TIPO-13 Reingreso a proceso administrativo de restablecimiento de derechos de un niño, niña o adolescente	La situación se presenta cuando un niño, niña o adolescente, luego de haber tenido un proceso de restablecimiento de derechos donde fue reintegrado a su medio familiar o tuvo una modificación de medida, requiere la apertura de un nuevo proceso de restablecimiento de derechos PARD por presentar reiteradamente alguna amenaza o vulneración de sus derechos, independientemente de que corresponda al mismo motivo de ingreso o a uno diferente. Los Defensores de Familia deben garantizar que el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos se adelante conforme a los principios de protección integral, interés superior y prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, asegurando que las medidas adoptadas sean efectivas, oportunas y sostenibles. Esto con el fin de prevenir su reingreso al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) y garantizar la restitución plena y estable de sus derechos vulnerados o amenazados.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 13 de 17

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción
Promoción y Prevención (Todas las Temáticas)	SNC-TIPO-14 Inadecuada programación y entrega de los Alimentos de Alto Valor Nutricional (AAVN), de conformidad con lo establecido en los lineamientos de programación de Metas Sociales y Financieras	La entrega de los Alimentos de Alto Valor Nutricional (AAVN), no se realiza de acuerdo con los parámetros establecidos en el Anexo No. 2: raciones de Alimentos de Alto Valor Nutricional de los lineamientos de programación de Metas Sociales y Financieras el cual contempla por dirección misional la modalidad, la población objetivo, la ración y el periodo de atención con el cual se debe programar y entregar los AAVN.
Promoción y Prevención (Primera Infancia)	SNC-TIPO-15 Incumplimiento a los requisitos de prestación de los servicios de primera infancia definidos en las orientaciones de carácter operativo, administrativo, financiero y jurídico que establece los Manuales Técnicos y Guías Operativas del Servicio vigentes.	Incumplimiento de las condiciones de calidad de los componentes de atención: familia, comunidad y redes sociales, salud y nutrición, proceso pedagógico, ambientes educativos y protectores, talento humano y proceso administrativo y de gestión. Se relacionan los siguientes presuntos incumplimientos como ejemplo, entre otros: • Planeación pedagógica • Activación de ruta y seguimiento a casos de desnutrición en niños y niñas. • Ejecución inadecuada de los recursos • Talento humano sin perfil validado. • Uso inadecuado del Alimento de Alto Valor Nutricional - AAVN • Garantía de las atenciones priorizadas. • Condiciones de seguridad en la infraestructura de UDS. • Activación de ruta en caso de presuntos hechos de Amenaza, Violencia o Inobservancia de derechos. • Garantía de póliza de seguros contra accidentes. • Entrega oportuna en la legalización de cuentas.
Promoción y Prevención (Primera Infancia – Nutrición- Infancia y Adolescencia y Juventud)	SNC-TIPO-16 Deficiencia en la calidad de la información (de las niñas y niños, jóvenes adolescentes, mujeres, personas gestantes, talento humano que debe ser registrada en CUENTAME).	La regional o centro zonal no verifica la calidad en el registro de la información en el sistema de información CUENTAME de las niñas y niños, jóvenes adolescentes, mujeres y personas gestantes, talento humano atendidos en los servicios.
Promoción y Prevención (Nutrición)	SNC-TIPO-17 Incumplimiento de la elaboración de documentos de análisis de los resultados de la situación nutricional de los usuarios del ICBF	Entrega inoportuna del boletín trimestral/informe anual de cierre de resultados del sistema de seguimiento nutricional correspondiente al XXX periodo de la vigencia XXX , incumpliendo el <i>P7.PP Procedimiento Evaluación y Seguimiento al Estado Nutricional</i> , impidiendo el análisis de la situación nutricional de la población beneficiaria de los programas, lo cual no permite orientar acciones que contribuyan a mejorar los resultados de la gestión realizada, en el marco de la garantía progresiva del derecho humano a la alimentación adecuada.
Promoción y Prevención (Nutrición)	SNC-TIPO-18 Incumplimiento del reporte de mesas técnicas de socialización de los resultados de la situación nutricional de los usuarios del ICBF	Entrega inoportuna de las actas que evidencian el desarrollo de las mesas técnicas trimestrales del Sistema de Seguimiento Nutricional correspondiente al XXX periodo de la vigencia XXX , incumpliendo así lo establecido en la actividad No.12 del <i>P7.PP Procedimiento Evaluación y Seguimiento al Estado Nutricional</i> , impidiendo la verificación del proceso de

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 14 de 17

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción
		socialización de resultados y el análisis del comportamiento de la situación nutricional de la población de los servicios y/o modalidades, con los enlaces técnicos, equipos de supervisión, EAS y mesas territoriales, lo cual no permite orientar gestiones y/o la toma de decisiones que favorezcan la situación nutricional de la población atendida, en el marco de la garantía progresiva del derecho humano a la alimentación adecuada.
Promoción y Prevención (Nutrición)	SNC-TIPO-19 Incumplimiento del desarrollo de estudios de caso cuando se presenten fallecimientos de niños y niñas vinculados a los servicios y modalidades del ICBF por causas asociadas a la desnutrición aguda	No se desarrolla el estudio correspondiente por el fallecimiento de un niño o niña por causas asociadas a la desnutrición, estando vinculado(a) a los servicios de la Dirección de Nutrición y/o no se dispone de manera completa su carpeta de atención en la ruta SharePoint establecida para tal fin. La carpeta de la niña o niño fallecido debe contener como mínimo los siguientes soportes: 1. Informe de las atenciones brindadas durante el tiempo en el que la niña o niño estuvo vinculado en el servicio. 2. Informe Mortalidad por Desnutrición (<i>Formato Informe Mortalidad Asociada por Desnutrición F10.MT6.PP</i>) 3. Formato de caracterización familiar. 4. <i>Formato estudio de caso F4.MT6.PP</i> 5. Ficha de análisis de caso. 6. Epicrisis (cuando aplique) y certificado de defunción. Adicionalmente, la regional debe diligenciar la matriz de seguimiento de casos de mortalidad por desnutrición. En línea con lo anterior, la no presentación de estos soportes genera un incumplimiento con lo establecido en la actividad No.5 del <i>P7.PP Procedimiento Evaluación y Seguimiento al Estado Nutricional</i>; lo cual impide el análisis de los determinantes asociados al evento, así como el análisis orientado a identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de atención de la Dirección de Nutrición y contribuir a la prevención de muertes por desnutrición.
Promoción y Prevención (Nutrición)	SNC-TIPO-20 Incumplimiento al seguimiento de las condiciones de calidad y obligaciones contractuales durante la verificación de supervisión, con evidencias en el instrumento de supervisión contractual.	Entrega inoportuna del cargue del instrumento en el SharePoint establecido por la Dirección de Nutrición de las verificaciones de supervisión que coadyuvan a la efectividad en el desarrollo de actividades de control y vigilancia correspondiente a la vigencia, incumpliendo lo establecido en las actividades de la <i>G6.ABS Guía General para el Ejercicio de Supervisión e Interventoría de Contratos y Convenios Suscritos por el ICBF</i> . Lo cual no permite orientar gestiones y/o la toma de decisiones que favorezcan la situación nutricional y la calidad del servicio niñas, niños, mujeres o personas gestantes y la minimización de riesgos asociados.
Promoción y Prevención (Nutrición)	SNC-TIPO-21 Incumplimiento en la remisión de los soportes o documentos que justifiquen la no recuperación nutricional de las niñas y niños atendidos en los servicios de la Modalidad de Atención y Prevención de la Desnutrición.	La Regional no remite o remite de manera inoportuna a la Dirección de Nutrición los soportes o documentos que justifiquen el no mejoramiento nutricional de uno o varias niñas o niños atendidos dentro de los servicios de la Modalidad de Atención y Prevención de la Desnutrición.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 15 de 17

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción
Promoción y Prevención (Infancia y Adolescencia y Juventud)	SNC-TIPO-22 Inadecuado proceso de selección del Talento Humano	Para las formas de atención de las Direcciones de Infancia, Adolescencia y Juventud, los perfiles de la Modalidad; coordinador, pedagogo, profesional en nutrición, psicólogo opción 1 y 2, gestor de experiencias 1 y 2, dinamizador comunitario y auxiliar administrativo, no cumplen con el perfil o habilidades requeridas para el desarrollo de las estrategias de atención y acciones transversales de la Modalidad.
Promoción y Prevención (Infancia y Adolescencia y Juventud)	SNC-TIPO-23 Inadecuada y/o inoportuna entrega y uso de materiales para el desarrollo de las estrategias de atención y acciones transversales.	Para las formas de atención de Infancia, Adolescencia y Juventud en el desarrollo de las estrategias de atención y acciones transversales, los materiales son utilizados en actividades diferentes a las planteadas en el Manual Técnico o documentos vinculantes vigentes, y/o no son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de la Modalidad.
Promoción y Prevención (Infancia y Adolescencia y Juventud)	SNC-TIPO-24 Incumplimiento del mínimo de participantes por estrategia de atención, sin justificación válida.	Conforme a lo estipulado en el Manual Técnico o documentos vinculantes vigentes a las formas de atención de Infancia, Adolescencia y Juventud, no se realizan las estrategias de atención con la cantidad mínima de participantes.
Promoción y Prevención (Infancia y Adolescencia y Juventud)	SNC-TIPO-25 Inadecuada ejecución de las propuestas de atención, para el desarrollo de las formas de atención.	En el marco de la implementación de las formas de atención de la Dirección de infancia, Adolescencia y Juventud, las propuestas de atención no se desarrollan de acuerdo con las orientaciones técnicas y operativas brindadas por el ICBF.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	SNC-TIPO-26 Incumplimiento de actividades definidas en el proceso de atención.	Incumplimiento de una o más de las actividades definidas en el proceso de atención de las familias, disminuyendo la calidad y completitud del servicio, incidiendo en el logro de los resultados esperados.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	SNC-TIPO-27 Modificación de actividades o insumos sin justificación o sin concertación con el supervisor del contrato	Modificación de una o más de las actividades contempladas dentro de los componentes de la modalidad sin ninguna justificación razonable y sin concertarlo con el supervisor del contrato.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	SNC-TIPO-28 Falta de coordinación entre los operadores de las modalidades, los centros zonales del ICBF y otros agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar	Falta de coordinación entre los operadores de las modalidades, los centros zonales del ICBF y otros agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, lo que dificulta la remisión, la atención y el seguimiento de las familias de acuerdo con las necesidades identificadas.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	SNC-TIPO-29 Incorrecto suministro de refrigerios a las familias	Entrega de refrigerios de manera inoportuna y/o en condiciones inadecuadas.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	SNC-TIPO-30 Incorrecto suministro de materiales a los profesionales	Entrega de materiales de manera inoportuna y/o en condiciones inadecuadas.
Promoción y Prevención (Familias y Comunidades)	SNC-TIPO-31 Realización de visitas de supervisión sin la utilización los formatos definidos	La no utilización por parte de los enlaces de supervisión y/o supervisores, de los formatos de visitas adscritos a las <i>G19.PP Guía Orientadora para la Supervisión Modalidades Familias y Comunidades</i>
Relación Con el Ciudadano	SNC-TIPO-32 No registrar las actuaciones correspondientes al tipo de Petición en el SIM.	No registrar las actuaciones correspondientes al tipo de Petición en el sistema de información misional - SIM, dejando el proceso sin la información suficiente para actuar. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la <i>G1.RC Guía de Gestión de</i>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 16 de 17

Proceso	Tipo de Salida No Conforme	Descripción
		<i>Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF)</i>
Relación Con el Ciudadano	SNC-TIPO-33 Direccionamiento y/o cierre inoportuno de los Derechos de Petición a través del SIM	Direccionamiento inadecuado o inoportuno de los Derechos de Petición a través de la herramienta tecnológica SIM, afectando los tiempos de respuesta y la adecuada activación de la ruta de Protección. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución 3962 de 2016 mediante la cual se adopta la <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF</i>)

Anexo No 2. Flujo Salidas No Conformes SVE

Paso	Responsable	Plazo Gestión	Acciones
Solicitud Salida No Conforme	Líderes o responsables de procesos misionales en SDG, Regionales y CZ	N/A	Diligenciar la información correspondiente a la identificación de Salidas No Conformes: - Nombre - Descripción - Flujo de Mejoramiento - Área Organizativa - Autor de la Mejora (si diligencia el Referente de Calidad en regionales o el Promotor EPICO misional en la SDG, este dato se modifica al responsable de proceso que abre la SNC) - Proceso - Tipo de Salida No Conforme - Temática
Evaluación Intermedia	Referentes Calidad Regionales Equipo SMO	5 días Calendario	- Aprobar la Salida No Conforme - Desaprobar la Salida No Conforme (Cancelar el flujo) - Permite editar los campos Tipo, Proceso y Temática
Definir Actividades de Corrección	Líder del Área Organizativa responsable de la gestión de la Salida No Conforme (Solicitado a) Colaborador designado por el líder del Área Organizativa	8 días Calendario	- Asignar este paso a otro usuario del sistema - Definir y grabar tareas de corrección - Asignar aprobador de tareas de corrección - Continuar con el flujo
Gestionar Actividades	Colaboradores designados como responsables de las tareas Colaboradores designados como Aprobadores de tareas Líder del Área Organizativa responsable de la gestión de la Acción Correctiva (Solicitado a) o Colaborador designado por este en el paso anterior.	22 días Calendario	- Registrar seguimientos (acciones) y evidencias de las tareas de corrección - Aprobar tareas de corrección - Continuar con el flujo

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME	P6.MI	22/07/2025
		Versión 6	Página 17 de 17

Paso	Responsable	Plazo Gestión	Acciones
Cierre	Autor de la Salida No Conforme (Solicitante)	8 días Calendario	Finalizar el flujo

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.