



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

## Informe Reporte Servicio No Conforme Primer Trimestre 2023

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Contrato: SSF CPS 057 DE 2023  
Contratista: Pedro José Alejandro Garzón Bojacá  
Abril 2023

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX :+57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia



## Tabla de Contenido

Introducción	
Proceso de información y sensibilización a líderes de procesos	4
Recibo de información	5
Análisis de información recibida	7
Solicitudes recibidas por los procesos	9
Observaciones diligenciamiento de la información	10
Recomendaciones y/o conclusiones	11



## INTRODUCCION

El procedimiento **Control de las Salidas No Conformes** versión 6, aprobado por la Oficina Asesora de Planeación de la Superintendencia del Subsidio Familiar el día 23 de agosto de 2022, de acuerdo con el numeral 8.7 de la Norma de Calidad ISO 9001 – 2015 y cuyo OBJETIVO es “Identificar y controlar las salidas no conformes que se presenten para prevenir su uso o entrega no intencionada, estableciendo tratamientos a los servicios aportando al mejoramiento continuo de los procesos”, es responsabilidad de todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar quienes deben realizar de manera trimestral el reporte de la información de las salidas No Conformes detectados a la Oficina Asesora de Planeación.

Cuando se genera el servicio no conforme de acuerdo con el procedimiento en Isolución, se establece el tratamiento a las salidas no conformes identificadas y se consignan en el formato establecido, implementando las actividades descritas en el tratamiento según lo señalado por el proceso. Para tratar las salidas no conformes se debe tomar una de las siguientes acciones: Corrección, separación o contención.



## PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LÍDERES DE PROCESOS

Durante los meses de febrero y marzo la Oficina Asesora de Planeación socializó de manera amplia entre funcionarios y contratistas de la entidad información que busco promover la entrega oportuna y confiable de los reportes de Salida No Conforme, correspondientes al primer trimestre del año, con el apoyo de dos sugerencias comunicativas de sensibilización y motivación, igualmente se compartieron con los líderes de los procesos comunicaciones vía mail recordando la necesidad de reportar la información.

4

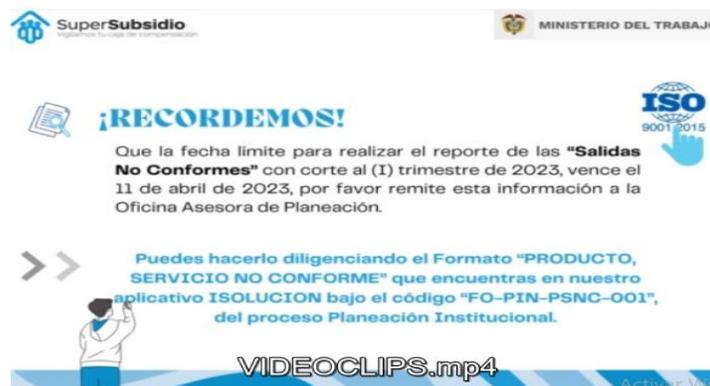
Sugerencia dos:

<https://outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkAGExYWY2MGUzLTg2ZDYtNDE1Ny05OGY4LTE1YzlyYzQ5NTFhYgAQAIiMIDLxMn1NgziXNMMheEI%3D>



Sugerencia uno:

<https://outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkAGExYWY2MGUzLTg2ZDYtNDE1Ny05OGY4LTE1YzlyYzQ5NTFhYgAQAIOMV4wQ4RRDkMcT0LEBJnk%3D/sxs/AAMkAGExYWY2MGUzLTg2ZDYtNDE1Ny05OGY4LTE1YzlyYzQ5NTFhYgBGAAAAAAD6oALY%2FeCzQ6GxJF%2FEOWqFBwB9TnTKVmvkSgTLSEERLDntAAAAAEMAAB9TnTKVmvkSgTLSEERLDntAAAXT50IAAABEgAQAKV39pelmtOqz2F0hkdARq%3D>



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## RECIBO DE INFORMACIÓN

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia del Subsidio Familiar con la participación de los equipos de trabajo de los veintiún procesos identificó en el año 2022, el siguiente cuadro de Salidas No Conformes de acuerdo con los procesos y niveles de la entidad:

5

IDENTIFICACIÓN SS NO CONFORMES SSF		
NIVELES	PROCESOS	TOTAL
ESTRATÉGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2
	GESTION ESTADISTICA GENERAL DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR	3
	COMUNICACIÓN PUBLIA	3
MISIONALES	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	5
	EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	4
	VISITAS A ENTES VIGILADOS	3
	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	7
	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	5
	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	6
APOYO	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2
	GESTIÓN DOCUMENTAL	4
	PROCESOS DISCIPLINARIOS	4
	GESTION JURIDICA	5
	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	5
	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	5
	RECURSOS FISICOS	1
	ALMACEN E INVENTARIO	1
	NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	1
EVALUACIÓN	EVALUACION Y CONTROL	2
<b>TOTAL SERVICIOS NO CONFORMES</b>		<b>70</b>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



La siguiente tabla nos muestra la entrega de la información por parte de cada uno de los responsables de los 21 procesos a la Oficina Asesora de Planeación, identificando en que procesos se generó el Servicio no conforme:

ITEM	PROCESO	FECHA RECIBO	SNC DETECTADO
1	ALMACEN E INVENTARIO	03/04/2023	NO
2	COMUNICACIÓN PÚBLICA	18/04/2023	NO
3	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	14/04/2023	NO
4	CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CCF	11/04/2023	NO
5	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	14/04/2023	SI
6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11/04/2023	NO
7	ESTADÍSTICO	12/04/2023	NO
8	ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACION DE PROYECTOS	12/04/2023	NO
9	EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CCF	11/04/2023	NO
10	EVALUACIÓN Y CONTROL	14/04/2023	NO
11	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	31/03/2023	NO
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	20/04/2023	
13	GESTIÓN DOCUMENTAL	17/04/2023	NO
14	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	14/04/2023	NO
15	GESTIÓN JURÍDICA	18/04/2023	SI
16	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	19/04/2023	NO
17	NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	17/04/2023	NO
18	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	11/04/2023	NO
19	PROCESOS DISCIPLINARIOS	18/04/2023	NO
20	RECURSOS FÍSICOS	03/04/2023	NO
21	VISITAS A ENTES VIGILADOS	11/04/2023	NO

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA

Trimestralmente, el líder del proceso realiza el análisis y reporte del “Servicio No Conforme” e identifica las causas más reiterativas o frecuentes que lo generan, y sí, la situación lo amerita, solicita una acción correctiva, definiendo actividades que deben contribuir a mitigar, reducir o eliminar las causas reales de los “Servicio No Conforme”, con responsables y fechas límites para que el proceso realice el seguimiento al cumplimiento de las acciones evaluando la eficacia de las mismas.

7

En el reporte del I trimestre del año 2023, se detectan dos (2) casos de salidas no conformes en los siguientes procesos:

### 1. PROCESO: GESTION JURIDICA

**DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME:** “Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios”

**RESPONSABLE DEL REGISTRO:** MARIA ALEJANDRA LOPEZ

De acuerdo con el procedimiento para las Salidas No Conformes, cuando se detecta el SS no conforme, se requiere según lo establecido en la Norma ISO 9001-2015, una corrección según la clase de TRATAMIENTO identificado, en este caso “Asignación de personal para acompañar la revisión y seguimiento de los conceptos jurídicos”, en el cual tomaran acciones de mejora para que no se presente continuidad.

### ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION:

La Oficina Asesora de Planeación realizará en el mes de mayo una verificación del avance de la corrección con el propósito de validar las acciones tomadas para eliminar las causas y que no se presente reiteración que genere el “Servicio No conforme”.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## 2. PROCESO: CONTROL LEGAL A CAJAS

**DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME:** “No generación de registro en los tiempos establecidos / diligenciamiento erróneo del registro”

**RESPONSABLE DEL REGISTRO:** Cristina Lozano y Alejandra Fuentes

De acuerdo con el procedimiento para las Salidas No Conformes, cuando se detecta el SS no conforme, se requiere según lo establecido en la Norma ISO 9001-2015, una corrección según la clase de tratamiento identificado, en este caso “Control por parte de líder del proceso” y “Realizar continuamente verificación a la normatividad para garantizar el cumplimiento de los requerimientos que deben cumplirse / Actualización continua de la información en la base de datos”, en el cual tomaran acciones de mejora para que no se presente continuidad

### **ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION:**

La Oficina Asesora de Planeación realizará en el mes de mayo una verificación del avance de la corrección con el propósito de validar las acciones tomadas para eliminar las causas y que no se presente reiteración que genere el “Servicio No conforme”.



## SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS PROCESOS

En el reporte del I trimestre del 2023, se recibieron las siguientes recomendaciones y/o solicitudes:

9

- ❖ El proceso ALMACEN E INVENTARIOS presentó observación a la OAP con el fin de revisar y ajustar el Servicio No Conforme de este proceso, “No garantizar la prestación de los bienes y servicios que requiere la entidad para su adecuado funcionamiento”
- ❖ El proceso GESTION SISTEMAS DE LA INFORMACION, comunico que: “esta en desarrollo el proceso de revisión / actualización de los procesos del SGC”, el Equipo de Gestión de Calidad reitera que viene acompañando la revisión/actualización de todos los procesos de la entidad.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## OBSERVACIONES DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACION

En la siguiente tabla, se relacionan algunos aspectos de forma encontrados en la verificación de los reportes realizados por los procesos, que dan a correcciones en los próximos reportes y para que la entrega de la información sea satisfactoria y acorde al procedimiento:

10

<i>PROCESO</i>	<i>OBSERVACIONES DE DILIGENCIAMIENTO DEL REPORTE</i>
ALMACEN E INVENTARIO	Error en el diligenciamiento del formato
COMUNICACIÓN PÚBLICA	OK
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Error en el diligenciamiento del formato
CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CCF	OK
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Error en el diligenciamiento del formato
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Error en el diligenciamiento del formato
ESTADÍSTICO	Error en el nombre del proceso en el formato
ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACION DE PROYECTOS	Error en el diligenciamiento del formato
EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CCF	OK
EVALUACIÓN Y CONTROL	OK
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Error en el diligenciamiento del formato
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Error en el diligenciamiento del formato
GESTIÓN DOCUMENTAL	OK
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Falto diligenciar encabezado del formato
GESTIÓN JURÍDICA	Error en el diligenciamiento del formato
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	OK
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	OK
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Error en el diligenciamiento del formato
PROCESOS DISCIPLINARIOS	Envía imagen de foto
RECURSOS FÍSICOS	OK
VISITAS A ENTES VIGILADOS	OK

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 7800

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



## RECOMENDACIONES Y/O CONCLUSIONES

1. Los servicios no conformes del Sistema Gestión de Calidad (SGC) por proceso, se encuentran establecidos en el documento: “Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF - ANX-PIN-010” del Listado Maestro de Documentos de la plataforma Isolución aprobado en octubre de 2022 por el comité de gestión y desempeño y actualizado según su solicitud a diciembre del 2022.
2. Todo tratamiento que se realice a un servicio no conforme debe realizarse de acuerdo con lo establecido en los documentos: Procedimiento “CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES” código PR-PIN-PSNC-001 y “Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF” código ANX-PIN-010 del Listado Maestro de Documentos de la plataforma Isolución, donde se identifica la acción a tomar.
3. Las evidencias establecidas del Servicio no conforme están identificadas en el documento “Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF - ANX-PIN-010” del Listado Maestro de Documentos de la plataforma Isolución, las cuales deben reposar en archivos identificables fácilmente para su consulta y verificación.
4. La consolidación y publicación del Reporte de Salidas No Conformes, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, por eso la importancia de realizar los reportes en las fechas establecidas para su consolidación.
5. Para el diligenciamiento del formato “SERVICIO NO CONFORME” Código FO-PIN-PSNC-001, tenga en cuenta: Descargue el formato directamente de la plataforma Isolución, diligencie el mismo en excell, no deje sin diligenciar ningún espacio, el documento debe ir firmado por parte del líder del proceso y guarde el archivo original, para remitir el reporte a la Oficina Asesora de Planeación envíe formato en excell y copia en PDF firmado.
6. El diligenciamiento en el formato mencionado de los aspectos DE CARACTERIZACIÓN Y TRATAMIENTO del servicio no conforme, se debe realizar teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el documento “Matriz de Salidas No Conformes SSF”.



7. Sí el proceso reporta el mismo producto/servicio no conforme consecutivamente por 3 veces, después de realizado un tratamiento, este proceso debe establecer plan de mejoramiento.
8. La Oficina Asesora de Planeación revisará periódicamente el buen uso y pertinencia del formato establecido y a petición de los procesos brindará acompañamiento para la revisión de los Salidas No Conformes.
9. Realizar seguimiento sobre la ejecución de las acciones aplicadas al “Servicio No conforme” está a cargo del líder del proceso, a fin de verificar la eficacia de las acciones tomadas para su manejo y para que el nuevo resultado del Servicio se ajuste a los requisitos establecidos y al procedimiento que le aplica específicamente, de tal manera, que sea considerado como Servicio final con el lleno de los requisitos.

12



**PEDRO JOSÉ ALEJANDRO GARZÓN B.**

CONTRATISTA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

