CONTENIDO

1 OBJETIVO 2
2 DESTINATARIOS 2
3 GLOSARIO 2
4 REFERENCIAS 3
5 GENERALIDADES 3
5.1 TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO 5
5.2 TIPO DE PROCESO: MISIONAL 8
5.3 TIPO DE PROCESO: APOYO 16
5.4 TIPO DE PROCESO: SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL 22
6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES 23
7 DOCUMENTOS RELACIONADOS 26

COPIA CONTROLADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Diana Zambrano R. Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Fecha: 20-10-2015 Firma: (Original firmado)	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 21-10-2015 Firma: (Original firmado)	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 21-10-2015 Firma: (Original firmado)

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la identificación y tratamiento de productos no conformes, definiendo los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratarlo adecuadamente en la Superintendencia de Industria y Comercio, a fin de prevenir que estos lleguen al usuario, evitar su uso o retirarlos del servicio.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos funcionarios que participen directa o indirectamente en el procedimiento de dar solución a las no conformidades encontradas en la realización de los procesos institucionales y en las actividades de mejoramiento institucional.

3 GLOSARIO

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

CORRECCIÓN: es una acción para eliminar una no conformidad detectada.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PRODUCTO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. El término “producto” incluye los trámites, y los OPAs (Otros Procedimientos Administrativos) los cuales están destinados a un cliente o son solicitados por él; e incluye cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio (véase Norma NTCGP1000).

PRODUCTO NO CONFORME: Es el resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos y que está relacionado con el Decreto 4886 de 2011. Los requisitos o atributos de calidad para los productos de cada proceso, los establece el líder de proceso bajo el acompañamiento del Representante de la Dirección para el Sistema de Calidad o a quien él designe.

REQUISITO: Necesidad o expectativa, establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SISTEMA DE TRÁMITES: Sistema de información de la Superintendencia de Industria y Comercio que como tal se constituye en una herramienta importante de control de la prestación de sus servicios, del cumplimiento de sus funciones y del seguimiento de los procedimientos establecidos. Está implementado sobre una base de datos que permite el registro, seguimiento y control de todos los asuntos que cursan en la Superintendencia de Industria y Comercio desde que se solicitan, hasta el momento en que se resuelven.

COPIA CONTROLADA

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones		Aplicación total, según las funciones de las áreas de la entidad relacionadas con la función de informar periódicamente al Superintendente sobre el estado de los asuntos de sus dependencias y el grado de ejecución de sus programas.
Ley	872/2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios	Art. 4 literal i); Art. 5 literal d)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, así como facilitar el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades.
Decreto	4110/2004	Por la cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.	Art. 1	Adopción de la Norma Técnica NTCGP 1000, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad.
Decreto	4485/2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública	Art. 1	Adopción de la actualización de la Norma Técnica NTCGP 1000.
Decreto	943 / 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)		Se implementa con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
MECI	2014	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014	Numeral 2	Módulo de Evaluación y Seguimiento
Norma NTCGP	1000: 2009	Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios - requisitos	Numeral 8.3	Control de producto y/o servicio no conforme
Norma NTC ISO/	9001: 2008	Normas, sistemas de gestión de calidad - Requisitos	Numeral 8.3	Control de producto y/o servicio no conforme
Norma NTC ISO	14001: 2004	Sistemas de gestión ambiental - requisitos con orientación para su uso	Numeral 4.5.3 4.4.7.	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva Preparación y respuesta ante emergencias
Norma NTC OHSAS	18001: 2007	Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional - requisitos	Numeral 4.4.7.	Preparación y respuesta ante emergencias.

5 GENERALIDADES

El término conforme implica que hay especificaciones o requisitos implícitos o explícitos, que se pactan entre clientes y proveedores. Esto a su vez significa que pueden existir muchos niveles o grados de conformidad para

COPIA CONTROLADA

un mismo producto. Los productos de cada proceso de la SIC están relacionados con los trámites que por función le corresponde de conformidad con el Decreto 4886 de 2011, los cuales se encuentran descritos en el Manual del SIGI SC01-M01, Anexo C- Caracterizaciones. Las características o atributos de calidad identificadas para los productos de la SIC son:

CARACTERISTICAS DE CALIDAD DEL PRODUCTO	
ATRIBUTO	**DESCRIPCIÓN**
1. Oportunidad	Hace referencia a un espacio o periodo de tiempo conveniente o suficiente, establecido por la ley o por quien ofrece el producto o servicio, para cumplir con su elaboración y/o entrega.
2. Claridad	Es la cualidad del producto o servicio que lo hace entendible a través de un lenguaje propicio, cierto o manifiesto, para ser percibido por parte de quien lo recibe
3. Eficacia	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
4. Eficiencia.	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
5. Precisión.	Se refiere a la exactitud del producto o servicio frente a un patrón de comparación
6. Conformidad	Cumplimiento de requisitos específicos de norma
7. Suficiencia	Cantidad imprescindible de tiempo o información para satisfacer las necesidades del cliente
8. Pertinente	Aquello que viene a propósito, corresponde o es concerniente a la necesidad que satisface el producto o servicio generado
9. Integridad	Información completa
10. Confiabilidad.	Hace referencia al grado de veracidad de la información respecto a la realidad
11. Disponibilidad	Es el nivel de accesibilidad de uso o consulta de un producto o servicio, ofrecido por quienes lo generan.
12. Actitud	Adecuado servicio con los usuarios durante la respuesta a las solicitudes
13. Conocimiento	Nivel de conocimiento del personal que brinda la capacitación/ información
14. Identidad con la SIC	Armonía con la imagen, formatos establecidos, etc.

La oportuna detección, clasificación y disposición de aquellos productos o resultados de proceso que no cumplen con los requisitos establecidos, muestra la capacidad de la SIC para asegurar el adecuado tratamiento del producto no conforme, la disposición para la mejora continua desde una perspectiva proactiva de la

gestión. Los dispositivos de medición y seguimiento que determinan la conformidad se deben controlar. Esta evaluación se puede realizar en las salidas, es decir, en el resultado final o durante el proceso.

Teniendo en cuenta el Modelo Estándar de Control Interno, el control del producto no conforme se refiere al establecimiento de acciones o mecanismos para prevenir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad. Su diseño está relacionado con los procesos, los procedimientos y las políticas de operación.

Las no conformidades detectadas antes de su entrega son susceptibles de tener correcciones. El procedimiento de producto no conforme permite detectar el incumplimiento de los requisitos establecidos antes de que el producto o servicio sea entregado al destino o solicitante (se identifica el incumplimiento antes de que se presente una queja, reclamo, tutela, incidente, accidente o enfermedad).

Es importante que se identifique el producto no conforme y adicionalmente, que se controle para prevenir su uso o entrega intencionados. Los requisitos de conformidad con el producto, los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme se encuentran identificados en los siguientes cuadros:

5.1 TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO

5.1.1. MACROPROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
DE01-FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	Programación Presupuestal	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oportunidad	Solicitar a las áreas con suficiente tiempo la planificación del Plan Anual de adquisiciones	El jefe de la Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a la entrega de la información por parte de las áreas
	Plan de Acción Anual	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Oportunidad	Construcción a tiempo del Plan Estratégico	El jefe de la Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a la formulación de las actividades por parte de las áreas
		Jefe Oficina Asesora de Planeación	Pertinente	Revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación de la información en cuento a construcción metodológica	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación
DE02 REVISIÓN ESTRATÉGICA	Informe de Indicadores	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Pertinente	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación
			Integridad	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación

NTROLADA

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
	Informe Seguimiento gestión	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Pertinente	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación
			Integridad	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación	Revisión final por parte del Jefe de la oficina asesora de Planeación
DE03 ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS ECONÓMICOS	Estudio Económico	Coordinador Grupo de Estudios Económicos	Pertinente	Realizar el estudio tan pronto como se cuenta con la información necesaria	El Coordinador del Grupo hace seguimiento a la entrega del estudio por parte de los funcionarios del Grupo
	Informe Económico	Coordinador Grupo de Estudios Económicos	Pertinente	Realizar el informe tan pronto como se cuenta con los datos necesarios	El Coordinador del Grupo hace seguimiento a la entrega del informe por parte de los funcionarios del Grupo
	Presentaciones, memorias, entrevistas	Coordinador Grupo de Estudios Económicos	Claridad	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo

5.1.2. MACROPROCESO SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y APOYO EMPRESARIAL

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
CS01- ATENCIÓN AL CIUDADANO	Información solicitada por los ciudadanos	Coordinador Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Integridad	Observación a los agentes	Formación y capacitación
	Información solicitada por los ciudadanos	Coordinador Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Actitud	Retroalimentación de los supervisores	Formación y capacitación
CS02 FORMACIÓN	Jornadas Académicas	Coordinador Grupo de Formación y Coordinador Grupo Aula de Propiedad Industrial API	Claridad	Selección adecuada de los docentes	Revisión de los contenidos de los contenidos programáticos
CS03 COMUNICACIONES	Comunicado de prensa	Coordinador Grupo de Comunicaciones	Claridad	Revisión por parte del Coordinador en cuanto al Contenido del Comunicado	Revisión por parte del Jefe de la Oficina
	Las publicaciones en página WEB		Claridad	Revisión por parte del Coordinador en cuanto al Contenido del Comunicado	Revisión por parte del Jefe de la Oficina
	Publicaciones en Redes sociales		Claridad	Revisión por parte de los servidores del Grupo	Revisión por parte del Coordinador del Grupo
	Impresos		Claridad	Revisión por parte de los servidores del Grupo	Revisión por parte del Coordinador del Grupo

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
	Evento		Claridad	Revisión por parte de los servidores del Grupo	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
	Publicaciones Intrasic		Claridad	Revisión por parte de los servidores del Grupo	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
CS04 PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Respuesta a Derechos de Petición	Coordinador Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Oportunidad	Revisión de próximos vencimientos en el Sistema de Trámites	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo

5.1.3. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
SC01 FORMULACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Manual del del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI	Representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión de Calidad, de Gestión Ambiental y, de Seguridad y Salud Ocupacional / Comité SIGI / Líder de proceso y su equipo de trabajo	Conformidad	Revisión del cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y SYSO, por parte del Auditor Interno	Revisión del cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y SYSO, por parte del Auditor Externo
	Documentos Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Disponibilidad	El jefe de la Oficina Asesora de Planeación designa a un funcionario para que acompañe al líder de proceso en la elaboración y actualización documental, cumpliendo con los parámetros del Procedimiento de documentación y actualización del SIGI. El líder de proceso elabora y aprueba, por lo tanto, garantiza que el contenido es suficiente para los destinatarios de la documentación.	El funcionario de la OAP garantiza que las versiones que fueron aprobadas están disponibles en los puntos de uso.
	Mapa de Riesgos	El líder de proceso y su equipo de trabajo / Jefe Oficina Asesora de Planeación	Disponibilidad	El líder de proceso y su equipo de trabajo establecen las matrices de riesgos por proceso y los controles necesarios para minimizar el impacto o la probabilidad de ocurrencia. Esta información queda	El funcionario de la OAP garantiza que las versiones que fueron aprobadas están disponibles en los puntos de uso.

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
				documentada en el aplicativo del SIGI. El jefe de la Oficina Asesora de Planeación designa a un funcionario para que acompañe al líder de proceso en el mantenimiento de la información en el aplicativo del SIGI.	
SC03 GESTIÓN AMBIENTAL	Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales	Director Administrativo Coordinador del Grupo de Trabajo Profesional Gestión Ambiental	Conformidad	Revisión del documento por parte de los profesionales Gestión Ambiental	Revisión y Aprobación de Secretaria General y Dirección Administrativa
	Matriz De Identificación, Acceso y Evaluación De Requisitos Legales y Otros Requisitos	Director Administrativo Coordinador del Grupo de Trabajo Profesional Gestión Ambiental	Conformidad	Revisión del documento por parte de los profesionales Gestión Ambiental	Revisión y Aprobación de Secretaria General y Dirección Administrativa
	Planes y Programas de Gestión Ambiental	Director Administrativo Coordinador del Grupo de Trabajo Profesional Gestión Ambiental	Claridad	Revisión del documento por parte de los profesionales Gestión Ambiental	Revisión y Aprobación de Secretaria General y Dirección Administrativa
		Director Administrativo Coordinador del Grupo de Trabajo Profesional Gestión Ambiental	Eficacia	Seguimiento a la ejecución de actividades por parte de los profesionales Gestión Ambiental	Seguimiento por parte del Coordinador del Grupo de Trabajo y el director Administrativo
SC04-SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Matriz de Peligros y Riesgos	Coordinador del Grupo de Talento Humano	Conformidad	Revisión del documento por parte del Profesional Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisión y Aprobación de Secretaria General
	Matriz De Identificación, Acceso y Evaluación De Requisitos Legales y Otros Requisitos	Coordinador del Grupo de Talento Humano	Conformidad	Revisión del documento por parte del Profesional Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisión y Aprobación de Secretaria General
	Planes y Programas de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador del Grupo de Talento Humano	Claridad	Revisión del documento por parte del Profesional Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisión y Aprobación de Secretaria General
		Coordinador del Grupo de Talento Humano	Eficacia	Seguimiento a la ejecución de actividades por parte del Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Seguimiento por parte del Coordinador del Grupo de Talento Humano

5.2 TIPO DE PROCESO: MISIONAL

5.2.1. MACROPROCESO ADMINISTRACIÓN SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
PI01 REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	Actos administrativos	Dirección de Signos Distintivos	Confiabilidad-Integridad	Validación de la información por parte de los Coordinadores de Grupo	Verificación los datos consignados en el módulo de numeración actos administrativos
PI02 CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES	Actos administrativos sobre solicitudes de modelo de utilidad (Admisión/ examen de forma/ publicación/ oposición/ solicitud examen de patentabilidad/ examen de patentabilidad/ notificación /recurso/ certificado)	Examinadores - Coordinadores - Abogados - Director de Nuevas Creaciones	Pertinencia y Oportunidad	Revisión formal, técnica, jurídica y Aprobación por Director	Revisión formal, Aprobación por Director y/o Delgado
	Actos administrativos sobre solicitudes de diseño industrial (Admisión/ examen de forma/ publicación/ oposición/ solicitud examen de patentabilidad/ examen de patentabilidad/ notificación /recurso/ certificado)	Examinadores - Coordinadores - Abogados - Director de Nuevas Creaciones	Pertinencia y Oportunidad	Revisión formal, técnica, jurídica y Aprobación por Director	Revisión formal, Aprobación por Director y/o Delgado
	Actos administrativos de registro de esquema de trazado de circuitos integrados	Examinadores - Coordinador Grupo de Trabajo de Ingenierías - Abogados - Director de Nuevas Creaciones	Pertinencia y Oportunidad	Revisión formal, técnica, jurídica y Aprobación por Director	Revisión formal, Aprobación por Director y/o Delgado
	Actos administrativos sobre solicitudes de inscripción, el cambio de domicilio, o de nombre, traspaso y licencia de uso de una patente, o de un registro de diseño o de un esquema de trazado y modificación de reivindicaciones de las patentes	Profesional Universitario del Grupo de Apoyo - Director Nuevas Creaciones	Pertinencia y Oportunidad	Aprobación por Director	Revisión formal, Aprobación por Delgado y/o Superintendente
PI03 TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES	Informe de búsquedas tecnológicas	Coordinador del Grupo CIGEPI	Oportunidad	Revisión por parte del profesional asignado	Visto bueno del Coordinador del Grupo CIGEPI
	Informes electrónicos según solicitud	Coordinador del Grupo CIGEPI	Oportunidad	Revisión por parte del profesional asignado	Visto bueno del Coordinador del Grupo CIGEPI
	Boletín tecnológico	Coordinador del Grupo CIGEPI	Confiabilidad	Fuentes de información internacionales, bases de datos adecuadas, revisión por parte de los expertos o profesionales del Grupo CIGEPI	Validación de la información antes de publicación en web. Visto bueno del Coordinador del Grupo CIGEPI

5.2.2. MACROPROCESO VIGILANCIA NORMAS SOBRE LA LIBRE COMPETENCIA

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
PC01 VIGILANCIA Y CONTROL - LIBRE COMPETENCIA	Carta de Requerimiento de información / Citación a Reunión	Coordinador del Grupo de Abogacía de la competencia	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el requerimiento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de enviarse al peticionario
	Concepto sobre Abogacía de la Competencia previo a la expedición del acto administrativo definitivo expedido por la Autoridad Regulatoria	Coordinador del Grupo de Abogacía de la competencia	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el concepto debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de pasarlo a firma del Delegado
	Base de datos de conceptos de abogacía actualizada y publicada en página web	Coordinador del Grupo de Abogacía de la competencia	Disponibilidad	Resumen ejecutivo de los conceptos emitidos por el Grupo de Abogacía de la competencia en un periodo determinado	La base de datos debe contener todos los conceptos de abogacía antes de ser enviada para publicación
	Carta de requerimiento de información. Oficio de Acuse de recibo. Comunicación de Traslado	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinador Grupo de Integraciones Empresariales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el requerimiento, oficio de acuse de recibo o comunicación de traslado debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de enviarse al peticionario
	Carta de requerimiento de información. Oficio de aprobación de la integración y estudio económico o Oficio de continuación del proceso de autorización de la Integración (Fase II)	Superintendente de Industria y Comercio/ Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinador Grupo de Integraciones Empresariales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el requerimiento, oficio de aprobación u oficio de continuación debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de enviarse al peticionario
	Carta de requerimiento de información. Resolución de Autorización, Condicionamiento u Objeción de la Integración.	Superintendente de Industria y Comercio/ Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinador Grupo de Integraciones Empresariales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el requerimiento, resolución de autorización, condicionamiento u objeción debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de enviarse al peticionario
	Resolución final que resuelve el recurso	Superintendente de Industria y Comercio/Asesores	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta la resolución final que resuelve el recurso debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Asesor Designado, antes de enviarse al peticionario

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
PC02 - TRAMITES ADMINISTRATIVOS-LIBRE COMPETENCIA	Comunicación de acuse de denuncia, requerimiento de información, citación a ampliación de denuncia, citación a practica de testimonios, credencial(es) que ordenan visita administrativa, traslado por competencia a otras entidades, memorando de averiguación preliminar o comunicación de archivo, y otros. Cumplido de comisión en el caso de práctica de visitas administrativas fuera de la ciudad.	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinadoras Grupos de Protección de la Competencia e Interdisciplinario de Colusiones / Funcionarios y/o contratistas a cargo del caso	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
	Requerimiento de información, citación a ampliación de denuncia, citación a practica de testimonios, credencial(es) que ordenan visita administrativa, traslado por competencia a otras entidades, resolución de cierre de la averiguación preliminar y resolución de apertura de la investigación, otros.				
	Correo electrónico OSCAE solicitando publicación en la página web; comunicaciones a terceros para evidenciar nuevas direcciones de notificación, en caso de problemas con la misma; Citación a conciliación (si el caso lo exige) ; Resolución que decreta y/o niega pruebas. Comunicación de traslado de garantías al Despacho del Superintendente en caso de que se presenten.	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinadoras Grupos de Protección de la Competencia e Interdisciplinario de Colusiones / Profesionales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
	Resolución que resuelve el recurso	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinadoras Grupos de Protección de la Competencia e Interdisciplinario de Colusiones / Profesionales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
	Oficios que comunican la práctica de pruebas.	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinadoras Grupos de Protección de la Competencia e Interdisciplinario de Colusiones / Profesionales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
	Oficio de citación a la audiencia de argumentación verbal.	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinadoras Grupos de Protección de la Competencia e Interdisciplinario de Colusiones / Profesionales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
	Informe motivado y cartas de traslado del mismo	Delegado para la Protección de la Competencia / Coordinadoras Grupos de Protección de la Competencia e Interdisciplinario de Colusiones / Profesionales	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo
	Resolución de decisión, Resolución que resuelve recurso (si es presentado) /Resolución final	Superintendente de Industria y Comercio Asesores	Oportunidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Revisión final por parte del Coordinador del Grupo

5.2.3. MACROPROCESO VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
CC01 VIGILANCIA Y CONTROL A LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	Actos administrativos	Director de Cámaras de Comercio - Coordinador Grupo de Vigilancia a las Cámaras de Comercio y a los Comerciantes	Conformidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de suscribir el documento, o pasarlo a firma del Director de Cámaras de Comercio, según corresponda
	Comunicaciones	Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia - Director de Cámaras de Comercio - Coordinador Grupo de Vigilancia a las Cámaras de Comercio y a los Comerciantes	Conformidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de suscribir el documento, o pasarlo a firma del Director de Cámaras de Comercio, según corresponda

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
	Planes de mejoramiento que debe implementar la cámara de comercio respectiva	Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia - Director de Cámaras de Comercio - Coordinador Grupo de Vigilancia a las Cámaras de Comercio y a los Comerciantes	Conformidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de suscribir el documento, o pasarlo a firma del Director de Cámaras de Comercio, según corresponda
	Informes publicados en el sitio Web Institucional y presentado al Superintendente de Industria y Comercio	Director de Cámaras de Comercio - Coordinador Grupo de Vigilancia a las Cámaras de Comercio y a los Comerciantes	Conformidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de suscribir el documento, o pasarlo a firma del Director de Cámaras de Comercio, según corresponda
CC02 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS-CÁMARAS DE COMERCIO	Acto administrativos	- Director de Cámaras de Comercio - Coordinador del Grupo de Trámites Administrativos	Conformidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de suscribir el documento, o pasarlo a firma del Director de Cámaras de Comercio, según corresponda
	Comunicaciones	- Director de Cámaras de Comercio y - Coordinador del Grupo de Trámites Administrativos	Conformidad	El funcionario designado que proyecta el documento debe cumplir con los términos de ley. El sistema de Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	Verificación que hace el Coordinador, antes de suscribir el documento, o pasarlo a firma del Director de Cámaras de Comercio, según corresponda

5.2.4. MACROPROCESO VIGILANCIA ADMINISTRATIVA - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
PA02 PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	Actos administrativos	Director de Investigaciones Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Oportunidad	Filtros y revisión por parte de los coordinadores o revisores designados	Revisión final antes de firma por parte del Director
	Comunicaciones de archivo	Director de Investigaciones Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Precisión		
	Requerimientos	Director de Investigaciones Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones / Coordinadores	Claridad		
	Apelación sede empresa	Director de Investigaciones Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Conformidad		
	Acta (visita de inspección)	Funcionarios responsables	Integridad		

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
PA01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	Actos administrativos	Director de investigaciones de Protección al Consumidor	Pertinencia	Revisión antes de la firma del acto administrativo	Revisión por parte del Grupo de Notificaciones y Certificaciones

5.2.5. MACROPROCESO VIGILANCIA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
PD01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Reclamos atendidas finalizadas	Coordinador Grupo de Habeas Data	Pertinente	Revisión por parte del Coordinador del Grupo	Revisión por parte del Director antes de la firma
	Investigaciones finalizadas	Coordinador Grupo de Investigaciones	Pertinente	Revisión por parte del Coordinador del Grupo	Revisión por parte del Director antes de la firma

5.2.6. MACROPROCESO VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
RT01-TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	Actos administrativos y comunicaciones	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Oportunidad Claridad Conformidad Integridad Confiabilidad Pertinente	Control de expedientes, de preventivas y de recursos a través de la programación y semaforización. Revisión desde el punto de vista financiero de las decisiones definitivas sancionatorias Revisión de algunos proyectos de acto administrativo por parte de un abogado designado antes de ser firmado por la Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Revisión de los actos y comunicaciones por parte de la Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, antes de la entrega al cliente Revisión de la información por parte de la secretaria y auxiliares de la claridad de la información Revisión por parte de notificaciones de los datos del investigado
RT02 VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS	Información sistema de trámites, resultados actividades realizadas, cuadros de control	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Claridad Integro Conforme	Revisión del sistema de trámites de las actividades y los tiempos Comunicación por mail antes del cumplimiento de términos y de las actividades a vencer a los directamente implicados	Revisión de la coherencia entre los entregables, resultado de las actividades realizadas y lo requerido

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
RT02 VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS	Acta Informe de Visita, acta diligenciada, Documentación aportada, y demás información recaudada.	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Claridad Pertinente Integro Conforme Oportunidad	Realización de las precampañas en compañía del abogado designado. Revisión del acta informe de visita por parte de los funcionarios y/o contratistas antes de ser firmado en el momento de la visita. Realización de comités de gestión Revisión del acta informe antes de armar el expediente por funcionario	Revisión del acta informe por parte de los abogados antes de emitir concepto Revisión del acta informe de visita que no se ajusta por parte de la Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
	Informe de resultados, documentación aportada, y demás información recaudada	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Claridad Pertinente Integro Conforme Oportunidad	Realización de auditorías internas de cada uno de los funcionarios Comités de gestión mensuales	Realización de auditorías internas de cada uno de los funcionarios Comités de gestión mensuales
	Información depurada, requerimiento de complemento de información.	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Claridad Pertinente Integro Conforme Oportunidad	Realización de auditorías internas de cada uno de los funcionarios Comités de gestión mensuales	Realización de auditorías internas de cada uno de los funcionarios Comités de gestión mensuales
	Informe técnico de resultados, base de datos visitas de inspección y/o requerimientos documentales.	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Claridad Pertinente Integro Conforme Oportunidad	Realización de auditorías internas de cada uno de los funcionarios Comités de gestión mensuales	Realización de auditorías internas de cada uno de los funcionarios Comités de gestión mensuales

5.2.7. MACROPROCESO ASUNTOS JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
AJ01 TRÁMITES JURISDICCIONALES - COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	Autos, sentencias y/o comunicaciones	Delegado para Asuntos Jurisdiccionales y Coordinador Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial.	Pertinencia	Revisión por parte del Delegado para Asuntos Jurisdiccionales, los Asesores asignados a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales que tienen a cargo procesos, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial y los abogados que llevan a cabo el trámite.	Revisión por parte de la Secretaría, AD - Hoc del Grupo de Trabajo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial.
	Sentencias	Delegado para Asuntos Jurisdiccionales y Coordinador Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial.	Oportunidad (la sentencia debe ser proferida dentro del término legal de un (1) año contado a partir de la notificación de la demanda.)	Revisión por parte del Delegado para Asuntos Jurisdiccionales, los Asesores asignados a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales que tienen a cargo procesos y el Coordinador del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial.	Revisión por parte de la Secretaría, AD - Hoc del Grupo de Trabajo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial.

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
AJ02 TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Autos, sentencias y/o comunicaciones	Delegado para Asuntos Jurisdiccionales- Coordinador Grupo de Trabajo de Secretaría, Grupo de Trabajo de Calificación, y Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor.	Pertinencia	Revisión por parte del Delegado para Asuntos Jurisdiccionales- Coordinador Grupo de Trabajo de Secretaría, Grupo de Trabajo de Calificación, y Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor.	Revisión por parte Delegado para Asuntos Jurisdiccionales- Coordinador Grupo de Trabajo de Secretaría, Grupo de Trabajo de Calificación, y Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor.

5.3 TIPO DE PROCESO: APOYO

5.3.1. MACROPROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GT-02 ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Resoluciones de Nombramiento	Secretario General Coordinador de Talento Humano	Pertinente	Revisión por parte del Coordinador de Talento Humano	Revisión final por parte del Secretario General
	Actas de Posesión	Secretario General Coordinador de Talento Humano	Pertinente	Revisión por parte del Coordinador de Talento Humano	Revisión final por parte del Secretario General
	Resoluciones de Comisiones	Coordinador de Talento Humano	Pertinente	Revisión por parte del Coordinador de Talento Humano	Revisión por parte del Coordinador de Talento Humano
	Afiliaciones al Sistema de Seguridad	Coordinador de Talento Humano	Conformidad	Revisión de la información por parte del servidor que realiza la afiliación	Revisión de la información por parte del servidor que realiza la afiliación
	Plan de Capacitación	Coordinador de Talento Humano	Pertinencia	Revisión por parte del Coordinador de Talento Humano	Revisión final por parte del Secretario General
	Plan de Bienestar	Coordinador de Talento Humano	Pertinencia	Revisión por parte del Coordinador de Talento Humano	Revisión final por parte del Secretario General
GT03 CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Actos administrativos y comunicaciones internas o externas	Secretaría General - Coordinador Grupo de Control Disciplinario Interno - Funcionario comisionado	Oportunidad	Aplicar los términos de acuerdo al trámite que corresponde, teniendo en cuenta el Cuadro de Control y las alertas del Sistema de Trámites	Aplicar los términos de acuerdo al trámite que corresponde, teniendo en cuenta el Cuadro de Control y las alertas del Sistema de Trámites

5.3.2. MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GA 01 - CONTRATACIÓN	Contrato que satisfaga la necesidad prevista en el estudio previo que presenta el área que lo requiera	Coordinador Grupo de Contratación	Pertinente	Revisión formal, jurídica y Aprobación por parte del Coordinador	Revisión final por parte del Ordenador del Gasto

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GA02 INVENTARIOS	Bienes ingresados a almacén	Profesional Especializado con funciones de Almacenista	Oportunidad	Verificar que el ingreso de elementos al almacén cumpla con las normas administrativas, fiscales y proporcionar control eficiente de los elementos adquiridos por la entidad.	Verificar que el ingreso de elementos al almacén cumpla con las normas administrativas, fiscales y proporcionar control eficiente de los elementos adquiridos por la entidad.
	Comprobante de salida o egreso, Inventario - activos fijos	Profesional Especializado con funciones de Almacenista - Personal de apoyo	Oportunidad	Mantener actualizados los registros de los inventarios en el sistema de información, facilitando los chequeos selectivos de los inventarios físicos en forma imprevista o al azar y, con regularidad, de los elementos devolutivos y de consumo en almacén, para que arrojen cifras reales y estimas los posibles faltantes o sobrantes.	Mantener actualizados los registros de los inventarios en el sistema de información, facilitando los chequeos selectivos de los inventarios físicos en forma imprevista o al azar y, con regularidad, de los elementos devolutivos y de consumo en almacén, para que arrojen cifras reales y estimas los posibles faltantes o sobrantes.
	Base de datos de activos, devolutivos y de consumo con valores actualizados	Profesional Especializado con funciones de Almacenista	Confiabilidad	El funcionario responsable del manejo del sistema de control de inventarios, deberá identificar en el mismo la circunstancia de ser un activo inferior al tope indicado, señalando para el efecto como vida útil 1 mes. De esta manera de obtendrá como tarifa y resultado de depreciación el 100% en el primer mes de uso.	El funcionario responsable del manejo del sistema de control de inventarios, deberá identificar en el mismo la circunstancia de ser un activo inferior al tope indicado, señalando para el efecto como vida útil 1 mes. De esta manera de obtendrá como tarifa y resultado de depreciación el 100% en el primer mes de uso.
	Resoluciones de baja de bienes	Profesional Especializado con funciones de Almacenista	Eficacia	Verificar que exista la documentación completa, para el trámite de bajas y realizar el seguimiento hasta descargar los elementos del sistema de inventarios,	Verificar que exista la documentación completa, para el trámite de bajas y realizar el seguimiento hasta descargar los elementos del sistema de inventarios
GA03 SERVICIOS ADMINIS-TRATIVOS	Solicitudes de servicios de mantenimiento, uso de las instalaciones, ingreso y/o retiro de bienes, seguridad y vigilancia, servicios de aseo y cafetería efectivamente atendidas Estudios previos para la adquisición de bienes servicios	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos	Eficiencia	Como parte del mantenimiento preventivo, el equipo de mantenimiento y almacén como mínimo realiza una ronda a la semana, donde revisa el funcionamiento en general de la entidad como el estado del aseo, seguridad, cafetería, baños, puertas, ventanas, luminarias, redes eléctricas, extintores, entre otros, de lo cual queda registro en el formato que diligencian para tal fin (GA03-F01 Servicio de Mantenimiento Inspección), en este se consignaran los hallazgos identificados durante la inspección.	Como parte del mantenimiento preventivo, el equipo de mantenimiento y almacén como mínimo realiza una ronda a la semana, donde revisa el funcionamiento en general de la entidad como el estado del aseo, seguridad, cafetería, baños, puertas, ventanas, luminarias, redes eléctricas, extintores, entre otros, de lo cual queda registro en el formato que diligencian para tal fin (GA03-F01 Servicio de Mantenimiento Inspección), en este se consignaran los hallazgos identificados durante la inspección.

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GA03 SERVICIOS ADMINISTRA-TIVOS	Vehículos funcionando en óptimas condiciones Contrato de mantenimiento de vehículos	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos	Eficiencia	Inspecciones periódicas a los vehículos propiedad de la SIC, para comprobar su estado y funcionamiento, para lo cual deben diligenciar el formato diseñado para tal fin (GA03-F02 – Inspección de vehículos propiedad de la SIC), de acuerdo con el procedimiento a continuación detallado.	Inspecciones periódicas a los vehículos propiedad de la SIC, para comprobar su estado y funcionamiento, para lo cual deben diligenciar el formato diseñado para tal fin (GA03-F02 – Inspección de vehículos propiedad de la SIC), de acuerdo con el procedimiento a continuación detallado.
	Solicitudes de suministro atendidas	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos, Personal de apoyo	Eficacia	Depuración de solicitudes, teniendo en cuenta la estadística de consumo de cada dependencia su número de funcionarios.	Depuración de solicitudes, teniendo en cuenta la estadística de consumo de cada dependencia su número de funcionarios.

5.3.3. MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GD01 GESTIÓN DOCUMENTAL	Planes y programas en gestión documental formulados e implementados.	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos	Eficacia	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos
	Documentos recibidos, verificados, registrados, radicados, digitalizados, indexados, organizados y encasillados	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos Funcionarios de apoyo al proceso	Eficiencia	RADICACIÓN: Numeral 6.7.2 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites. CONTROL DE CALIDAD: Numeral 6.7.4.3 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites.	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos
	Documentos distribuidos, planillas de radicación, planillas de consignación de correspondencia, planilla de control de diligencias.	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos Funcionarios de apoyo al proceso	Eficiencia	MENSAJERÍA INTERNA: Numeral 8.1.1 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites. MENSAJERÍA EXTERNA: Numeral 8.1.2 Y 8.1.3.3 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites.	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos
	Expedientes actualizados del Archivo de Gestión. Formato Único de Inventario Documental del Archivo de Gestión. Registro de préstamo de expedientes del Archivo de Gestión.	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos Funcionarios de apoyo al proceso	Oportunidad	PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES A FUNCIONARIOS: Numeral 7.1 Manual de Archivo y Retención Documental PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES A USUARIOS EXTERNOS: Numeral 7.2.1 ("Al recibir el funcionario encargado …") ("Al recibir el el expediente el funcionario encargado...") Manual de Archivo y Retención Documental	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GD01 GESTIÓN DOCUMENTAL	Formato Único de Inventario Documental del Archivo Central Registro de información en el Sistema de Gestión de Archivo. Acta de eliminación aprobada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos Funcionarios de apoyo al proceso	Oportunidad	En el Manual de Archivo y Retención Documental no se identifican controles específicos.	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos
	Capacitaciones realizadas sobre políticas, planes, programas y procesos de gestión documental	Coordinador Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos Funcionarios de apoyo al proceso	Eficacia	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	Revisión del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos

5.3.4. MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GF01 CONTABLE	Cuenta por Pagar	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Central de cuentas	Pagador
	Obligaciones de pago	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Central de cuentas	Pagador
	Notas contables (documentos contables manuales SIIF)	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Confiabilidad	Contabilidad	Contabilidad
	Estados Financieros	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Confiabilidad	Análisis de la información	Segunda revisión de la información
GF02 PRESU-PUESTAL	Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Suficiencia	Revisión PAA para verificar disponibilidad presupuestal	Inclusión de CDP expedidos en el PAA
	Registro Presupuestal	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Suficiencia	Revisión concordancia del registro presupuestal al CDP	Inclusión de RP expedidos en el PAA
	Modificaciones presupuestales aprobadas	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Revisión de las diferentes dependencias (OAP, Contratos, Financiera y Secretaría General)	Verificación de la información al momento de ingresar la actualización al PAA
	Plan Anual Mensualizado de Pagos actualizado	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Revisión cronograma Plan Anual mensualizado de pagos	Revisión cronograma Plan Anual mensualizado de pagos

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GF02 PRESU-PUESTAL	Vigencia futura presentada ante el Ministerios de Hacienda y Crédito Público	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Conformidad	Verificación por OAP y Financiera	Ministerio de Hacienda estudia la viabilidad de las vigencias futuras
	Ejecución presupuestal de ingresos y registro contable por traza automática en SIIF	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Revisión de los hechos económicos registrados para subir los ingresos mensuales	Cargue en el SIIF de los ingresos correspondientes previa verificación
	Ejecución presupuestal de ingresos y registro contable en SIIF ingresos	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Revisión de los hechos económicos registrados para subir los ingresos mensuales	Cargue en el SIIF de los ingresos correspondientes previa verificación
	Informes de ejecución presupuestal	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Oportunidad	Verificación información con el SIIF	Cruce de información con el informe remitido al MinCIT
GF03 TESORERÍA	Órdenes de pago presupuestal y no presupuestal	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Revisión de los hechos económicos registrados	Revisión de los hechos económicos registrados
	Reporte de pagos	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Verificación información con el SIIF	Verificación información con el SIIF
	Orden de pago de ingresos	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Precisión	Revisión de los hechos económicos registrados	Revisión de los hechos económicos registrados
	Informe de promedio mensual de depósitos e inversiones saldo y estado de cumplimiento de la inversión	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Oportunidad	Revisión de los hechos económicos registrados	Revisión de los hechos económicos registrados
	Cobro efectivo de multas y afectación en cartera de la SIC	Funcionario Asignado por el Director Financiero	Oportunidad	Revisión del sistema de multas con la respectiva liquidación de intereses	Revisión del sistema de multas con la respectiva liquidación de intereses

5.3.5. MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GJ01-COBRO COACTIVO	Auto Inhibitorio	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En etapa preliminar	Revisión y aprobación del auto por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Aviso de cobro	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En etapa persuasiva.	Revisión y firma del aviso de cobro por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Resolución de Mandamiento de Pago	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En etapa coactiva	Revisión y aprobación de la resolución por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Cierre de proceso por pago total	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En cualquiera de las etapas del proceso (preliminar, persuasiva y coactiva) verificar pago total de la deuda.	Revisión y aprobación del auto de cierre por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Cierre de proceso por remisibilidad	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En etapa coactiva: Verificar cumplimiento de requisitos para declaración de remisibilidad, establecidos en el A.	Revisión y aprobación del auto de cierre por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GJ01-COBRO COACTIVO	Cierre de proceso por declaración de pérdida de fuerza ejecutoria	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En etapa persuasiva: Verificar cumplimiento de requisitos para declaración de pérdida de fuerza ejecutoria, establecidos en el A.	Revisión y aprobación del auto de cierre por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Cierre y archivo del proceso por castigo art. 65 Ley 1480 de 2011	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En etapa coactiva: Verificar cumplimiento de requisitos para archivo conforme a lo previsto en el art. 65 de la Ley 1480 de 2011	Revisión y aprobación del auto de cierre por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Cierre de proceso por revocatoria	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En cualquiera de las etapas del proceso (preliminar, persuasiva y coactiva) verificar la existencia de actuaciones administrativas o jurisdiccionales que decreten la revocatoria del acto sancionatorio	Revisión y aprobación del auto de cierre por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
	Cierre de proceso por fallo de nulidad sobre al acto sancionatorio	Abogado a cargo del expediente	Conformidad	En cualquiera de las etapas del proceso (preliminar, persuasiva y coactiva) verificar la existencia de fallos que decreten la nulidad del acto sancionatorio	Revisión y aprobación del auto de cierre por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo
GJ02-GESTIÓN JUDICIAL	Contestaciones de Demanda, Contestaciones de Acciones constitucionales, Remisiones de Información a Juzgados.	Abogados del Grupo	Claridad: la utilización de los criterios jurídicos necesarios	Coordinador(a) Grupo de Gestión judicial	Coordinador(a) Grupo de Gestión judicial
		Abogados del Grupo	Oportunidad: entrega dentro de los términos del CPCA	Coordinador(a) Grupo de Gestión judicial	Coordinador(a) Grupo de Gestión judicial
		Abogados del Grupo	Suficiencia: Contenga todos los contenido s exigidos en a ley.	Coordinador(a) del Grupo de Gestión Judicial	Coordinador(a) del Grupo de Gestión Judicial
	Memorando comunicando sentencias a la Delegatura que profirió los actos	Abogados del Grupo	Integridad: que contenga la totalidad de los datos solicitados	Coordinador(a) del Grupo de Gestión Judicial	Coordinador(a) del Grupo de Gestión Judicial
	Fichas de Conciliación	Abogados del Grupo	Oportunidad: Con anterioridad al comité de conciliación	Coordinador(a) del Grupo de Gestión Judicial	Coordinador(a) del Grupo de Gestión Judicial
GJ05-REGULA-CION JURÍDICA	Seguimiento Legislativo	Grupo de Regulación	Integridad	Seguimiento de los Proyectos Legislativos de interés de la SIC todos los Viernes para actualizar el cuadro en el cual se reporta el avance de estos	Reuniones, Audiencias Públicas, Debates de Control Político, en las cuales se revisa la viabilidad del de la norma a sancionar
	Expedición de Actos Administrativos de Carácter General	Grupo de Regulación	Claridad	Revisión Jurídica del Proyecto Normativo antes de su Expedición	Revisión de los comentarios públicos al Proyecto Normativo, para realizar cambios antes de su Numeración y posterior Publicación en el diario Oficial.

5.3.6. MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GS01 ADMINISTRA-CIÓN DE INFRAES-TRUCTURA TECNOLÓGICA	Infraestructura tecnológica adquirida	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Infraestructura y Seguridad Informática.	Pertinente	Informe de supervisión	Pruebas de funcionamiento.

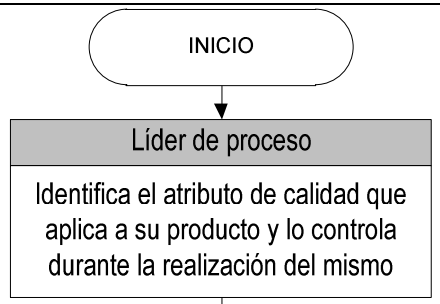
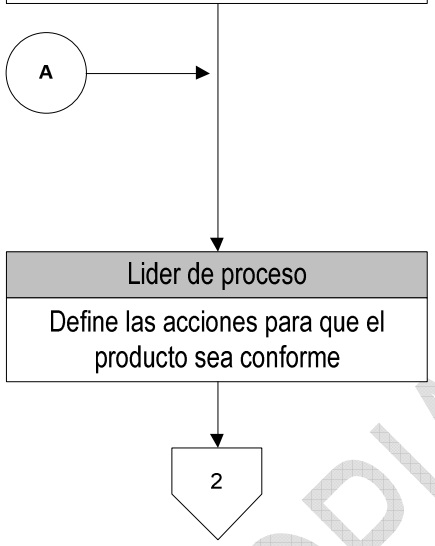
PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
GS01 ADMINISTRA-CIÓN DE INFRAES-TRUCTURA TECNOLÓGICA	Infraestructura tecnológica disponible	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Infraestructura y Seguridad Informática.	Disponibilidad	Aplicación de Checklist por parte de mesa de ayuda	Reporte de las herramientas de monitoreo: Gestión de incidentes, software de monitoreo de red, Firewall.
	Reporte de soportes atendidos	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Infraestructura y Seguridad Informática.	Oportunidad	Tickets o casos recibidos	Tickets o casos solucionados
GS02 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Activos de información controlados	Jefe de Oficina de Tecnología e Informática / Coordinador Grupo de Sistemas de Información / Coordinador Grupo Gestión de la Información y Proyectos Informáticos / Coordinador Grupo de Infraestructura y Seguridad Informática.	Disponibilidad	Aplicación de Checklist por parte de mesa de ayuda	Reporte de las herramientas de monitoreo: Gestión de incidentes, software de monitoreo de red, Firewall.
GS03 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	Software construido e implementado	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Sistemas de Información Coordinador Grupo Gestión de la Información y Proyectos Informáticos.	Pertinente	Cumplimiento de fechas establecidas en el cronograma	Pruebas y revisiones a satisfacción realizadas con usuarios finales.
	Nuevas funcionalidades implementadas	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Sistemas de Información Coordinador Grupo Gestión de la Información y Proyectos Informáticos.	Pertinente	Cumplimiento de fechas establecidas en el cronograma	Pruebas y revisiones a satisfacción realizadas con usuarios finales.
	Solicitudes atendidas	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Sistemas de Información Coordinador Grupo Gestión de la Información y Proyectos Informáticos.	Oportunidad	Tickets o casos recibidos	Tickets o casos solucionados
	Ajustes implementados	Jefe de Oficina de tecnología e Informática Coordinador Grupo de Sistemas de Información Coordinador Grupo Gestión de la Información y Proyectos Informáticos.	Pertinente	Cumplimiento de fechas establecidas en el cronograma	Pruebas y revisiones a satisfacción realizadas con usuarios finales.

5.4 TIPO DE PROCESO: SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

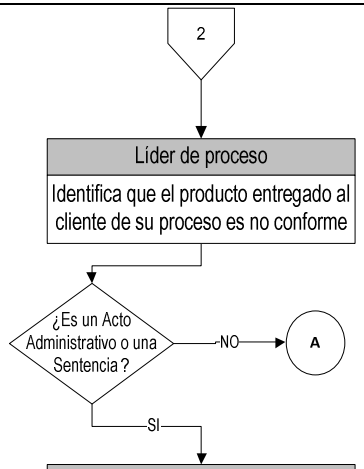
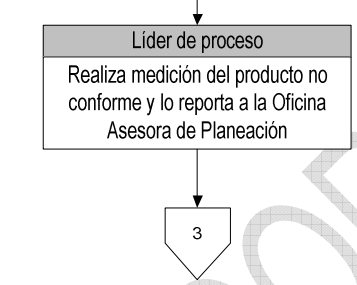
5.4.1. MACROPROCESO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
CI01- SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Informe de Auditoria. Informes de Ley. Informe de seguimiento del Plan de Mejoramiento interno.	Jefe Oficina de Control Interno	Oportunidad: Hace referencia a un espacio o periodo de tiempo conveniente o suficiente, establecido por la ley o por quien ofrece el producto o servicio, para cumplir con su elaboración y/o entrega.	Cumplimiento de Programa de Control Interno	Seguimiento mensual en los comités de gestión.
CI02- SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITU-CIONAL	Medición del Producto No Conforme	Líder de proceso y su equipo de trabajo	Pertinente: Aquello que viene a propósito, corresponde o es concerniente a la necesidad que satisface el producto o servicio generado	El líder de proceso realiza las mediciones de los productos resultantes de su proceso y el cumplimiento del atributo de calidad relacionado que aplique al producto.	El funcionario de la OAP debe identificar que las mediciones correspondan a los productos y atributos establecidos antes de publicar las estadísticas de la entidad
	Retroalimentación de los clientes	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Pertinente: Aquello que viene a propósito, corresponde o es concerniente a la necesidad que satisface el producto o servicio generado	La Oficina Asesora de Planeación realiza las mediciones de la retroalimentación del cliente de la SIC	El funcionario de la OAP debe identificar que las mediciones correspondan a los procesos de la SIC antes de publicar las estadísticas de la entidad
	Acciones correctivas y preventivas	Líder de proceso y su equipo de trabajo	Pertinente: Aquello que viene a propósito, corresponde o es concerniente a la necesidad que satisface el producto o servicio generado	La Oficina Asesora de Planeación realiza las mediciones del estado de las acciones correctivas y preventivas del SIGI	El funcionario de la OAP debe identificar que las acciones correspondan a los procesos de la SIC antes de publicar las estadísticas de la entidad
	Auditorias del Sistema de Gestión	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados	El funcionario de la OAP designado, debe garantizar que se cumpla el Plan de Auditoria del SIGI con los recursos asignados	El funcionario de la OAP debe identificar el cumplimiento del Programa de Auditorías del SIGI antes de publicar las estadísticas de la entidad
	Informe de Revisión por la Dirección	Líder de proceso y su equipo de trabajo / Representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión de Calidad, de Gestión Ambiental y, de Seguridad y Salud Ocupacional / Comité SIGI	Suficiencia: Cantidad imprescindible de tiempo o información para satisfacer las necesidades del cliente	El líder de proceso debe suministrar la información suficiente sobre el desempeño del proceso a cargo.	El Comité SIGI debe revisar el Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad. El funcionario de la OAP debe consolidar la información de la Revisión por la Dirección, antes de publicar las estadísticas de la entidad

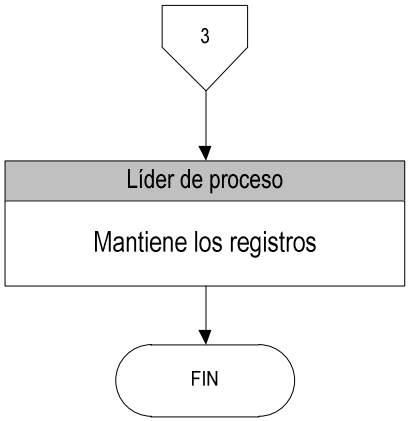
6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

No.	FLUJO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	SISTEMA TRAMITES
1		Cada líder de proceso de la Superintendencia de Industria y Comercio identifica: 1) Los productos resultantes de su proceso, en la Caracterización del proceso Anexo C del Manual del SIGI SC01-M01 2) La(s) característica(s) o atributo(s) de calidad de su producto	Líder de proceso Representante de la dirección para el Sistema de Calidad	Característica o atributo de calidad definido en el procedimiento de Producto No Conforme	
2		El líder de proceso o a quien delegue, controla que durante la ejecución de su proceso, el producto resultante cumpla con la característica o atributo de calidad definido y bajo los parámetros establecidos en el procedimiento correspondiente. En caso de no cumplir, el producto será corregido según los puntos de control descritos en el punto 5 de este procedimiento con el fin de impedir su uso o aplicación originalmente prevista. Dichas correcciones no son objeto de medición ya que se realizan durante la ejecución del proceso, pero deben ser objeto de nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.	Líder de proceso	Cumplimiento de lo establecido en el punto 5 de éste procedimiento	

COPIA CONTROLADA

No.	FLUJO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	SISTEMA TRAMITES
3		El líder de proceso cuando identifica que el producto entregado es no conforme una vez se ha entregado al cliente de su proceso, define las acciones para: a) Eliminar la no conformidad detectada, b) Autorizar su uso o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable, por el cliente. c) La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista, d) tomando acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales, de no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	El líder de proceso	Corrección en los procesos no misionales Revocatoria o Auto en los procesos misionales	Trámite: Depende del proceso Evento: Dependerá del trámite Actuación: 432 o 540 (Devolución para corrección producto no conforme PNC)
4		Los productos entregados al cliente del proceso y que han sido identificados como Producto No Conforme, son medidos por el Líder de proceso. Periódicamente según las necesidades del Comité del SIGI, y previo a la Revisión por la Dirección del SIGI, las mediciones del Producto No Conforme serán remitidas por el Líder de proceso a la Oficina Asesora de Planeación diligenciando el CI02-F01 Formato Reporte de Información para Revisión por la Dirección. Si estas mediciones representan más del 10% del total del producto del proceso, el líder de proceso establecerá las acciones correctivas de conformidad con el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas CI02-P05.	El líder de proceso	CI02-F01 Formato Reporte de Información para Revisión por la Dirección que contenga la medición del Producto No Conforme	Trámite: 398 Evento: 397 Actuación: 454 (solicitud OAP) o 816 (respuesta requerimiento)

COPIA CONTROLADA

No.	FLUJO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	SISTEMA TRAMITES
5		El líder de proceso mantiene los registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente incluidas las concesiones, de conformidad con lo estipulado en las Tablas de Retención Documental	Líder de proceso	Tablas de Retención Documental	

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

SC01-M01 Manual Integral de Gestión Institucional – SIGI – Anexo C
CI02-P05 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas
GD01-M01 Manual Archivo y Retención Documental – Anexo 1 y 2 de Tablas de Retención Documental

COPIA CONTROLADA