CONTENIDO

1 OBJETIVO 2
2 DESTINATARIOS 2
3 GLOSARIO 2
4 REFERENCIAS 3
5 GENERALIDADES 3
5.1 Características de calidad identificadas para los productos de la SIC 4
5.2 Responsables de la identificación de productos y/o servicios no conformes: 5
5.3 Responsables del Tratamiento de Productos y/o Servicios No Conformes: 5
5.4 Responsables del Seguimiento de las Correcciones y acciones Correctivas y Preventivas para los Productos y/o Servicios No Conformes: 6
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 6
7 DESCRIPCION DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES 7
7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR CONFORMIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LOS PROCESOS y DEFINIR CONTROLES 7
7.2 ETAPA 2: IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA) 8
7.3 REALIZAR MEDICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME 10
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 11
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 11

ANEXO 1. Identificación productos y servicios, y características de calidad que indica conformidad 12

COPIA CONTROLADA

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Nelly Quintana Jerez – Juliana González Trujillo Cargo: Contratistas OAP	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2016-12-15
Firma: (Original firmado)	Firma: (Original firmado)	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 documentación, control y tratamiento de productos o servicios no conformes, definiendo 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 servidores públicos y contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento de dar solución a las no conformidades encontradas en la realización de los procesos misionales 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.

COPIA CONTROLADA

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.

4 REFERENCIAS

Consultar normativa aplicable de este procedimiento en el normograma del proceso Seguimiento al Sistema Integral de Gestión Institucional.

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 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 actividades descritas en este documento se desarrollan para los productos y/o servicios suministrados por los procesos misionales contenidos en los macroprocesos de: Vigilancia Normas de Libre Competencia, Vigilancia de Cámaras de Comercio, Vigilancia Administrativa - Protección del Consumidor, Asuntos Jurisdiccionales - Protección del Consumidor y Competencia Desleal, Vigilancia Protección de Datos Personales, Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal y Difusión, Apoyo y Atención a Consumidores y Miembros de la RNPC; y los procesos que afectan directamente la satisfacción del cliente.

El producto y/o servicio no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos misionales y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del cliente. Un producto y/o servicio no conforme puede presentarse antes o durante la entrega y/o prestación del producto y/o servicio y la entidad debe tomar acciones apropiadas respecto a los efectos reales y potenciales de la no conformidad.

COPIA CONTROLADA

5.1 Características de calidad identificadas para los productos de la SIC

CARACTERISTICAS DE CALIDAD DEL PRODUCTO	
CARACTERISTICA	**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 y la disposición para la mejora continua desde una perspectiva proactiva

de la gestión. Esta evaluación realiza en las salidas del proceso, es decir, en los resultados finales o intermedios.

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. Por lo anterior, este procedimiento tiene relación directa con la administración del riesgo, por cuanto la materialización de un riesgo podría provocar un producto no conforme.

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 del producto o servicio, los controles y las responsabilidades relacionadas para tratar el producto no conforme se encuentran a continuación:

5.2 Responsables de la identificación de productos y/o servicios no conformes:

Responsable estratégico: La responsabilidad de la identificación de los productos y/o servicios no conformes corresponde al líder del proceso, por ser el garante de la ejecución de las actividades y determinación y aplicación correcta de los controles asignados para las mismas.

Responsable operativo: Los responsables de ejecutar las actividades de los procesos son los encargados de la aplicación de los controles designados para cada actividad, así como de la revisión de la ocurrencia de materialización de riesgos que puedan generar no conformidades en los productos y/o servicios. Así mismo, es deber de cada responsable operativo informar al responsable estratégico la materialización de riesgos, fallos en los controles, presentación de eventos indeseados no identificados y demás factores que puedan incidir en la generación de un producto y/o servicio no conforme

5.3 Responsables del Tratamiento de Productos y/o Servicios No Conformes:

Corresponde al líder del proceso, identificar y ejecutar las correcciones, acciones correctivas y preventivas a que haya lugar, para los Productos y/o Servicios no

COPIA CONTROLADA

conformes. Igualmente los líderes de proceso son quienes autorizan, tomar la acción o disposición frente a una no conformidad o producto y/o servicio no conforme y establecen quién es responsable de tomar o ejecutar la(s) acción(es) o disposición(es) autorizada(s) las cuales deben estar documentadas, ver etapa 2 de este procedimiento.

5.4 Responsables del Seguimiento de las Correcciones y acciones Correctivas y Preventivas para los Productos y/o Servicios No Conformes:

Corresponde al líder del proceso, revisar la ejecución de correcciones, acciones correctivas y preventivas relacionadas con los Productos y/o Servicios no conformes, así como la revisión constante (de acuerdo con la ejecución del proceso y su periodicidad) de la recurrencia de productos y/o servicios no conformes y sus consecuencias, para que en caso de ser necesario, realice las mejoras a los procesos.

La Oficina de Control Interno-OCI realiza seguimiento a las acciones formuladas en el formato Plan de Mejoramiento Institucional- CI02-F07. Igualmente, la OCI a través de los siguientes ejercicios: Auditorías internas de calidad y Evaluaciones Independientes, realizará la revisión de las correcciones realizadas como tratamiento del productos y/o servicios no conformes, verificando su eficacia y cumplimiento.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	**IDENTIFICAR CONFORMIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LOS PROCESOS y DEFINIR CONTROLES**	Caracterización de proceso Normativa aplicable al proceso Requisitos establecidos por las partes interesadas del proceso	En esta etapa se identifica las características de la calidad que deben cumplir los productos o servicios generados de los procesos que lidera. En esta etapa se realizan las siguientes actividades: - Identificar los productos resultantes del proceso - Identificar características de calidad que indica conformidad - Identificar controles	Líder de proceso Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado	Característica de la calidad definida en el anexo 1 del procedimiento de Producto No Conforme
2	**IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y**	Ejecución de las	Esta etapa consiste en identificar si durante la ejecución de su proceso, el producto resultante cumple con la característica de calidad definida y bajo los	Líder de proceso Servidores Públicos y/o contratistas que	Registros relacionados con la generación de productos o servicios

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
	REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA)	actividades del proceso Caracterización de proceso Característica de la calidad definida en el procedimiento de Producto No Conforme	parámetros establecidos en el proceso correspondiente, en caso contrario se adelanta el tratamiento correspondiente. En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades: - Validar la liberación del producto o servicio - Definir acciones para tratar el producto o servicio no conforme (si aplica) - Realizar tratamiento del producto no conforme (si aplica)	realizan actividades del proceso analizado	derivados de los procesos Revocatoria o Auto en los procesos misionales (si aplica)
3	**REALIZAR MEDICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME**	Registros relacionados con la generación de productos o servicios derivados de los procesos Revocatoria o Auto en los procesos misionales (si aplica)	Esta etapa consiste en realizar la medición de los productos no conformes para un periodo de tiempo. En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades: - Consolidar información de seguimiento y remitir a la OAP - Mantener los registros	Líder de proceso	Comunicación escrita que contenga la medición del Producto No Conforme

7 DESCRIPCION DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR CONFORMIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LOS PROCESOS y DEFINIR CONTROLES

Las actividades de esta etapa son realizadas el líder del proceso, con la participación de los servidores públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado.

7.1.1 Identificar los productos resultantes del proceso y responsable de liberación

El líder del proceso, con la participación de los servidores públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado, identifica los productos o servicios resultantes de su proceso, tomando como base la caracterización vigente del

COPIA CONTROLADA

mismo, en especial las actividades enmarcadas en la columna “hacer” del proceso misional. Una vez identificados los productos o servicios resultantes de su proceso, se define el responsable de la liberación del producto o servicio, relacionando el cargo del mismo.

7.1.2 Identificar características de calidad que indica conformidad

En esta actividad se identifica el rasgo diferenciador inherente a cada uno de los productos o servicios relacionados con un requisito, para aquellos identificados en la actividad anterior. Estas características deben estar contempladas en el numeral 5.1 de este documento

7.1.3 Identificar controles

En esta actividad, se identifican dentro del proceso la actividad en donde se ejecuta una acción de revisión, verificación o validación, se implementa una política, práctica, dispositivo u otra gestión existente que se aplica para reducir la probabilidad de ocurrencia o el impacto que pueda generar la materialización de un riesgo. El control puede ser ejecutado por una persona, un sistema o aplicativo. El punto de control debe guardar relación con los controles identificados en el mapa de riesgos.

Las actividades 7.1.1 a 7.1.3 se diligencian en el anexo 1 del procedimiento de producto no conforme, el cual tiene la siguiente estructura:

Estructura anexo 1 procedimiento producto no conforme:

PROCESO	PRODUCTO o SERVICIO	RESPONSABLE	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso

Nota 1: las actividades descritas en la etapa 7.1, se realizan al menos una vez al año, o antes si el líder del proceso lo considera necesario.

7.2 ETAPA 2: IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA)

Las actividades de esta etapa son realizadas el líder del proceso, con la participación de los servidores públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado.

COPIA CONTROLADA

7.2.1 Validar la liberación del producto o servicio

El líder de proceso o a quien delegue, controla que durante la ejecución de su proceso, el producto resultante cumpla con la característica de calidad definida y bajo los parámetros establecidos en el procedimiento correspondiente.

El líder de proceso debe mantener los registros correspondientes a la liberación del producto o prestación del servicio, de acuerdo con las características y naturaleza del proceso.

7.2.2 Definir acciones para tratar el producto o servicio no conforme (si aplica)

En caso de no cumplir, el producto será corregido según los puntos de control descritos en el anexo 1 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.

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.

Igualmente, el líder del proceso, junto con los responsables de ejecutar las actividades del proceso, deberán analizar las causas que originaron el producto y/o servicio no conforme, y determinar si las acciones documentadas en el mapa de riesgo son suficientes para la corrección del caso y evaluar la necesidad de adoptar acciones adicionales, lo anterior para asegurar que el producto y/o servicio no conforme no sea entregado al cliente externo.

Si la materialización de un riesgo genera el producto o servicio no conforme en 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.

COPIA CONTROLADA

La identificación de las acciones a realizar para el tratamiento de producto no conforme, se deben documentar en el formato Plan de Mejoramiento Institucional-CI02-F07, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas CI02-P05.

Nota 1: Por la naturaleza de los procesos misionales, generalmente el mecanismo para eliminar la no conformidad detectada es la revocatoria o Auto

Si el riesgo materializado que generó o dio lugar a un producto y/o servicio no conforme se encuentra identificado en el mapa de riesgos se deberá realizar el análisis de causas y la valoración del riesgo; sin embargo se pueden generar otros productos y/o servicios no conformes que no se encuentren identificados en el mapa de riesgos que pueden afectar la calidad del producto y/o servicio al cliente, por lo cual se deberá actualizar el mapa de riesgos de acuerdo con lo establecido en procedimiento Metodología para la Administración del Riesgo- SC01-P03.

7.2.3 Realizar tratamiento del producto no conforme (si aplica)

Los responsables de ejecutar las actividades de tratamiento de producto y/o servicio no conforme establecidas en el formato Plan de Mejoramiento Institucional, deberán adelantar las acciones de su competencia según cada caso y deberán generar los soportes (registros) correspondientes. Igualmente deberán informar a la OAP las acciones tomadas y presentar los registros de las mismas.

7.3 REALIZAR MEDICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

7.3.1 Consolidar información de seguimiento y remitir a la OAP

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, lo cual servirá como insumo de Información para Revisión por la Dirección.

7.3.2 Mantener los registros

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 el proceso y las Tablas de Retención Documental.

COPIA CONTROLADA

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SC01-M01 Manual Integral de Gestión Institucional – SIGI – Anexo C
- CI02-P05 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas
- SC01-P03 Metodología para la Administración del Riesgo
- GD01-M01 Manual Archivo y Retención Documental – Anexo 1 y 2 de Tablas de Retención Documental

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

El documento tuvo un cambio en consideración al esquema documental actualizado para la SIC, por lo cual la secuencia lógica del documento cambia Se actualizó la política de Riesgos de la Entidad y se deja como Anexo al presente documento.

Fin documento

COPIA CONTROLADA

ANEXO 1. Identificación productos y servicios, y características de calidad que indica conformidad

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	Informe de búsquedas tecnológicas	Coordinador del Grupo CIGEPI	Oportunidad	Revisión por parte del	Visto bueno del Coordinador del Grupo CIGEPI

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)
TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES				profesional asignado	
	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

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

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)
	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.	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)
	Comunicación de traslado de garantías al Despacho del Superintendente en caso de que se presenten.				
	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
	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	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)
				Trámites identifica los tiempos previstos para la atención oportuna.	

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
	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	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)
				los tiempos previstos para la atención oportuna.	
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

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		

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)
	Apelación sede empresa	Director de Investigaciones Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Conformidad		
	Acta (visita de inspección)	Funcionarios responsables	Integridad		
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

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

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	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

PROCESO	PRODUCTO	RESPONSABLE	CARACTERISTICAS DE CALIDAD QUE INDICA CONFORMIDAD	PUNTO DE CONTROL en el proceso	PUNTO DE CONTROL antes de la entrega al cliente (usuario, beneficiario o destinatario)
				abogado designado antes de ser firmado por la Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	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
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

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.
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.

COPIA C