	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	Código: CI02-P03
		Versión: 4
		Página 1 de 13

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5	GENERALIDADES.....	5
5.1	Características de calidad identificadas para los productos de la sic.....	6
5.2	Responsables de la identificación de productos y/o servicios no conformes: 7	7
5.3	Responsables del tratamiento de productos y/o servicios no conformes...	8
5.4	Responsables del seguimiento de las correcciones y acciones correctivas y preventivas para los productos y/o servicios no conformes.....	8
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	9
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	11
7.1	ETAPA 1: IDENTIFICAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y CARÁCTERÍSTICAS DE CALIDAD.....	11
7.1.1	Identificar los productos y/o servicios resultantes del proceso.....	11
7.1.2	Identificar características de calidad que indican conformidad.....	13
7.1.3	Describir la característica de calidad identificada.....	14
7.1.4	Identificar el tipo de característica.....	14
7.2	ETAPA 2: DEFINIR CONTROL ACTUAL Y RELACIONAMIENTO CON RIESGOS.....	16
7.2.1	Identificar controles.....	17
7.2.2	Establecer relación con los riesgos de gestión vinculados al proceso 17	17
7.3	ETAPA 3: IDENTIFICAR EL SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	18

Elaborado por: Nombre: Nelly Quintana Jerez Cargo: Contratista OAP	Revisado y Aprobado por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-11-11
---	--	--

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.

7.3.1	Identificar el mecanismo de seguimiento al producto y/o servicio no conforme.....	18
7.3.2	Identificar la periodicidad, unidad de medida y responsable del seguimiento al PNC	18
7.4	ETAPA 4: Establecer el TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	20
7.4.1	Identificar las actividades a desarrollar para tratar un PNC.....	20
7.4.2	Identificar los productos esperados y los responsables de ejecución y liberación.	21
7.5	ETAPA 5: IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA)	22
7.5.1	Validar la liberación del producto o servicio.....	22
7.5.2	Realizar tratamiento del producto no conforme (si aplica).....	22
7.6	REALIZAR MONITOREO DEL PRODUCTO NO CONFORME	23
7.6.1	Consolidar información de seguimiento y reportar en el SIGI.....	23
7.6.2	Mantener los registros	24
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	24
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	25

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la identificación, documentación, control, monitoreo 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 la generación control y seguimiento de los productos y servicios derivados de los procesos misionales y de aquellos que se dirigen a los grupos de valor, a través del ofrecimiento de productos, la atención de requerimientos, el contacto relacionamiento y en el marco de actividades de divulgación y comunicación de temas de la Entidad.

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.

GRUPOS DE VALOR: Toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor¹.

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 ciudadano o son solicitados por él; e incluye cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

¹ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG. Versión 3. 2019.

PRODUCTO NO CONFORME: Es el resultado de un proceso que no cumple con los requisitos o atributos de calidad establecidos por la Ley, la Entidad, los grupos de valor o es intrínseco del mismo producto o servicio.

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.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

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	N. A	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	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	N. A	Aplicación total, según las directrices implementados por los procesos misionales relacionadas con el CPACA.
Ley	1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.	N. A	Aplicación total, según las directrices implementados por los procesos misionales y de los procesos de relacionamiento con los grupos de valor.
Ley	1581 de 2011	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	N. A	Aplicación total, según las directrices implementados por los procesos misionales y en los procesos de relacionamiento con los grupos de valor.
Decreto	1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	N. A	Aplicación total en lo relacionado con el Sistema de Gestión

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Norma NTC ISO	9001:2015	Sistemas de gestión de la calidad - requisitos	8.1 8.2 8.6 8.7	Planificación y Control Operacional Requisitos para los Productos y Servicios Liberación de los Productos y Servicios Control de las Salidas No Conformes
Norma NTC ISO	9000:2015	Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario	3.4 3.6 3.7 3.9 3.10 3.12	Términos relativos al proceso Términos relativos a los requisitos Términos relativos al resultado Términos relativos al cliente Términos relativos a las características Términos relativos a las acciones

5 GENERALIDADES

El término conforme implica que hay especificaciones o requisitos implícitos o explícitos, que se pactan entre los receptores de productos y servicios y quienes los suministran o entregan. Esto a su vez significa que pueden existir muchos niveles o grados de conformidad para un mismo producto o servicio. Los productos o servicios 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 y en los siguientes anexos:

Anexo 4. Catálogo de Productos y Servicios

Anexo 7. Modelo de negocio SIC

Anexo 8. Inventario vigente de Trámites y Opas

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.

Así mismo las disposiciones establecidas en este procedimiento abarca los procesos cuyos resultados son dirigidos directamente a los grupos de valor, a través del ofrecimiento de productos y/o servicios, la atención de requerimientos, el contacto, relacionamiento y en el marco de actividades de divulgación y comunicación de temas de la Entidad.

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 de los grupos de valor de la Entidad. Un producto y/o servicio no conforme puede presentarse antes o durante la entrega del producto y/o prestación del servicio y la entidad debe tomar acciones apropiadas respecto a los efectos reales y potenciales de la no conformidad.

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 resultados de los procesos misionales y de cara a los grupos de valor que no cumplen con los requisitos establecidos, determina 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 se realiza en las salidas del proceso, es decir, en los resultados finales o intermedios, siempre y cuando impliquen una entrega o relacionamiento con los ciudadanos.

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).

Es importante que se identifique el producto o servicio no conforme y adicionalmente, que se controle para prevenir su uso o entrega no intencionado. Los requisitos de conformidad del producto o servicio, los controles y las responsabilidades relacionadas para tratar el producto o servicio no conforme se encuentran a continuación:

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

En el marco de las actividades orientadas a garantizar a la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, los resultados de la gestión, la detección de desviaciones y la gestión de acciones para el mejoramiento de la entidad, se definen las responsabilidades en materia de identificación de los productos y/o servicios no conformes, se acuerdo con la estructura de las líneas de defensa por componente del MECI establecidas en la SIC, según el Anexo 12 del Manual del SIGI SC01-M01.

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 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: la OCI a través de los siguientes ejercicios: Auditorías internas de calidad y Evaluaciones Independientes, realizará la revisión de las correcciones o acciones correctivas realizadas como tratamiento de los 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 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y CARÁCTERÍSTICAS DE CALIDAD	<p>Caracterización de proceso</p> <p>Normativa aplicable al proceso</p> <p>Requisitos establecidos por los grupos de valor del proceso</p> <p>Lineamientos, Políticas de operación y planes de acción de la SIC</p>	<p>En esta etapa se identifican las características de la calidad que deben cumplir los productos y/o servicios generados de los procesos misionales o de relacionamiento con los grupos de valor. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los productos y/o servicios resultantes del proceso. - Identificar características de calidad que indican la conformidad. - Describir la característica de calidad identificada. - Identificar el tipo de característica. 	<p>Líder de proceso</p> <p>Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado</p>	<p>Productos y/o servicios y características de calidad identificadas en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>
2	DEFINIR CONTROL ACTUAL Y RELACIONAMIENTO CON RIESGOS	<p>Caracterización de proceso</p> <p>Procedimientos relacionados al proceso</p> <p>Normativa aplicable al proceso</p> <p>Productos y/o Productos y/o servicios y características de calidad identificadas en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>	<p>En esta etapa se identifican los controles que se aplican en la operación del proceso a fin de evitar, prevenir o identificar los PNC, asimismo se establece la relación con los riesgos de gestión identificados en la matriz de riesgos relacionada al proceso. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar controles. - Establecer relación con los riesgos de gestión vinculados al proceso. 	<p>Líder de proceso</p> <p>Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado</p>	<p>Controles y relación con los riesgos de gestión definidos en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>
3	IDENTIFICAR EL SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O	<p>Caracterización de proceso</p>	<p>En esta etapa se identifica como se realiza el seguimiento al</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>Registros relacionados con la</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
	SERVICIO NO CONFORME	<p>Procedimientos relacionados al proceso</p> <p>Productos y/o servicios y características de calidad identificadas en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p> <p>Controles y relación con los riesgos de gestión definidos en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>	<p>producto y/o servicio no conforme. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el mecanismo de seguimiento al producto y/o servicio no conforme. - Identificar la periodicidad y unidad de medida del seguimiento al PNC. 	<p>Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado</p>	<p>generación de productos o servicios derivados de los procesos</p> <p>Mecanismo de seguimiento definido en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>
4	ESTABLECER EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	<p>Productos y/o servicios y características de calidad identificadas en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>	<p>Esta etapa consiste en identificar el plan de tratamiento al PNC que se adelantará en caso de que se materialice un PNC. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las actividades a desarrollar para tratar un PNC. - Identificar los productos esperados y los responsables de ejecución y liberación. 	<p>Líder de proceso</p> <p>Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado</p>	<p>Plan de tratamiento definido en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI</p>
5	IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA)	<p>Ejecución de las actividades del proceso</p> <p>Productos y/o servicios y características de calidad identificadas en el formulario respectivo en el Módulo de PNC del SIGI</p>	<p>Esta etapa consiste en identificar si durante la ejecución de su proceso, el producto y/o servicio resultante cumple con las características de calidad definidas y bajo los parámetros establecidos en el proceso correspondiente, en caso contrario se adelanta el tratamiento</p>	<p>Líder de proceso</p> <p>Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado</p>	<p>Registros relacionados con la generación de productos o servicios derivados de los procesos</p> <p>Registros relacionados con el</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		Plan de tratamiento definido en el formulario respectivo en el módulo de PNC del SIGI	correspondiente. En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Validar la liberación del producto y/o servicio. - Realizar tratamiento del PNC (si aplica). 		desarrollo del plan de tratamiento del PNC (cuando aplique)
6	REALIZAR MONITOREO DEL PRODUCTO NO CONFORME	Registros relacionados con la generación de productos o servicios derivados de los procesos Registros relacionados con el desarrollo del plan de tratamiento del PNC (cuando aplique)	Esta etapa consiste en realizar el monitoreo de los PNC para un periodo de tiempo. En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Consolidar información de seguimiento y reportar en el SIGI. - Mantener los registros. 	Líder de proceso Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado	Reporte del monitoreo en el módulo de PNC del SIGI

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

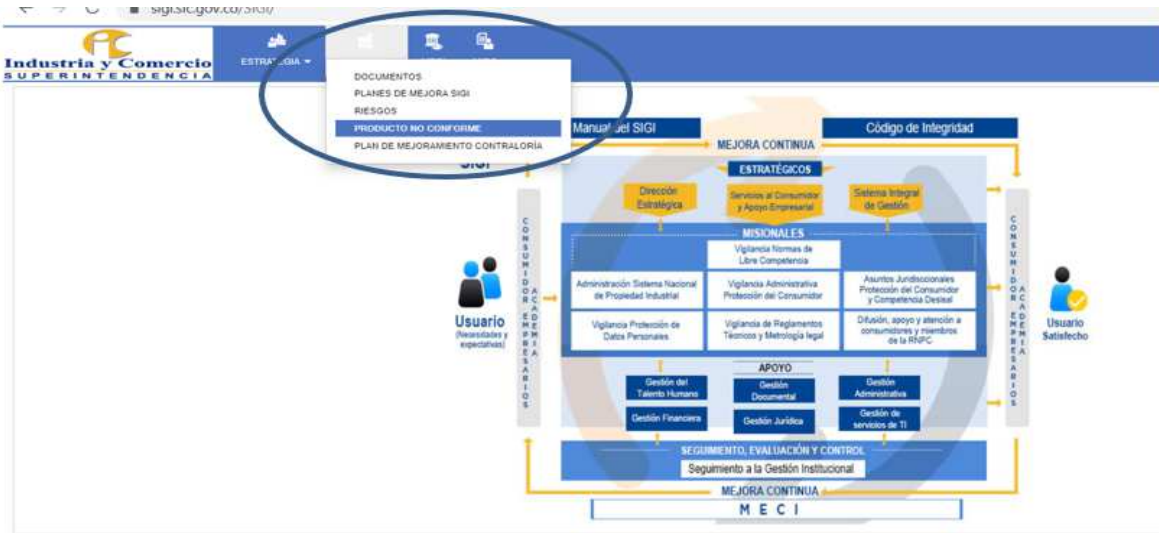
7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

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

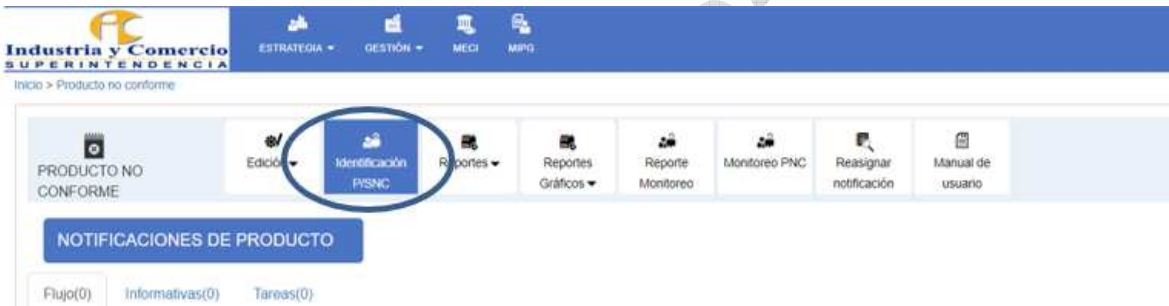
7.1.1 Identificar los productos y/o servicios resultantes del proceso

El líder del proceso, con la participación de los servidores públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado, identifica los productos y/o servicios resultantes de la operación, tomando como base la caracterización vigente del mismo, en especial las actividades enmarcadas en la columna “hacer” del proceso. Esta identificación se realiza en el SIGI, a través del módulo de PNC. Para ingresar esta información en el módulo de PNC se realizan las siguientes acciones:

Ingresar al aplicativo del SIGI, menú Gestión-módulo Producto No Conforme:



Posteriormente se ingresa por la opción “Identificación P/SNC:

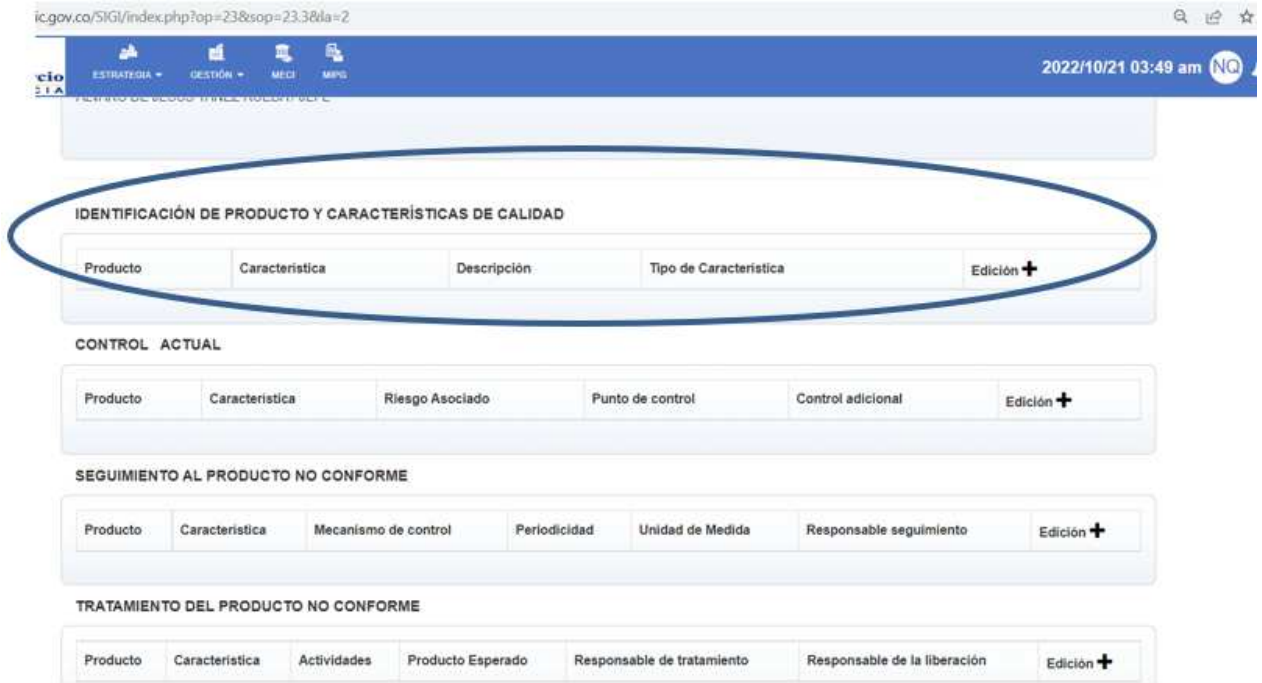


Luego se selección el macroproceso al cual pertenece el proceso analizado y el sistema traerá el líder vinculado a dicho proceso:

La imagen muestra el formulario de identificación del proceso. En la parte superior, se encuentran los menús: ESTRATEGIA, GESTIÓN, MECI y MPG, y la fecha: 2022/10/21 03:49. El formulario contiene los siguientes campos:

- Fecha de registro: 21/10/2022
- Nombre de quien reporta: NELLY -QUINTANA JEREZ
- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:
 - Tipo de Macroproceso: Asuntos Jurisdiccionales - Protección al Consumidor, Competencia Desleal e Infracción a los derechos de Propiedad Industrial
 - Proceso: TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL
 - Responsable del Proceso: ALVARO DE JESÚS YAÑEZ RUEDA / JEFE

A continuación se ingresa la información en el formulario denominado “Identificación de Producto y Características de Calidad” ingresando por la opción edición - el icono +:



ic.gov.co/SIG/index.php?op=23&sop=23.3&la=2

ESTRATEGIA + GESTIÓN + MECI + MPG

2022/10/21 03:49 am NQ

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Producto	Característica	Descripción	Tipo de Característica	Edición +
----------	----------------	-------------	------------------------	-----------

CONTROL ACTUAL

Producto	Característica	Riesgo Asociado	Punto de control	Control adicional	Edición +
----------	----------------	-----------------	------------------	-------------------	-----------

SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME

Producto	Característica	Mecanismo de control	Periodicidad	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Edición +
----------	----------------	----------------------	--------------	------------------	-------------------------	-----------

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

Producto	Característica	Actividades	Producto Esperado	Responsable de tratamiento	Responsable de la liberación	Edición +
----------	----------------	-------------	-------------------	----------------------------	------------------------------	-----------

7.1.2 Identificar características de calidad que indican conformidad

En esta actividad se identifican los atributos y características que definen la conformidad del producto y/o servicio. Para ello se revisan las categorías previamente establecidas para la SIC, ver el consolidado de características contempladas en el numeral 5.1 de este documento.

Se selecciona la(s) característica(s) que aplican para el producto y/o servicio identificado. La información se consigna en el formulario “características de calidad”, como se detalla a continuación:

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

ESTRATEGIA GESTIÓN MECI MIPG

2022/10/21 03:56 a

Inicio > Producto no conforme

PRODUCTO NO CONFORME

Edición Identificación P/SNC Reportes Reportes Gráficos Reporte Monitoreo Monitoreo PNC Reasignar notificación Manual de usuario

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Producto*
Sentencia escrita Acta de audiencia (instrucción y juzgamiento, de conciliación) Auto que aprueba transacción

Características*
--Seleccione uno--
Conocimiento
Actitud
Disponibilidad
Confiabilidad
Integridad
Pertinente

7.1.3 Describir la característica de calidad identificada

De acuerdo con la característica seleccionada, se realiza una descripción de esta, en virtud del tipo de producto y/ servicio y de acuerdo con la naturaleza del proceso.

PRODUCTO NO CONFORME

Edición Identificación P/SNC Reportes Reportes Gráficos Reporte Monitoreo Monitoreo PNC Reasignar notificación Manual de usuario

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Producto*
Sentencia escrita Acta de audiencia (instrucción y juzgamiento, de conciliación) Auto que aprueba transacción

Características*
Oportunidad

Descripción
Hace referencia al término establecido en Ley, esto es: 1 año contado a partir de la notificación y excepcionalmente prorrogable por 6 meses más.

Caracteres disponibles: 3855

7.1.4 Identificar el tipo de característica

En esta actividad se selecciona de un menú preestablecido la tipología de la característica de calidad definida en la actividad anterior. La selección se realiza de acuerdo con la siguiente información:

Tipología de características	Descripción de las características
Requisito Legal	Implica que la característica que define la conformidad del producto proviene de una disposición legal (Ley, Decreto, Resolución, etc.) en donde se indica cómo debe cumplirse. Ejemplo Oportunidad (sería un requisito legal si los tiempos están definidos en alguna Ley).
Requisito SIC (procedimientos, lineamientos, políticas, acuerdos de gestión. Acuerdos de prestación del servicio)	Implica que la característica que define la conformidad del producto proviene de una disposición de la SIC (Proceso, Procedimiento, Manual, Instructivo, Formato, plan de acción, operativas, o lineamiento de la alta dirección) en donde se indica cómo debe cumplirse. Ejemplo Oportunidad (sería un requisito legal si los tiempos están declarados en un procedimiento o en un plan de acción).
Requisito de los grupos de valoración (derecho, solicitud expresa)	Implica que la característica que define la conformidad del producto proviene de una manifestación del ciudadano que recibe el producto o servicio, es decir, es una intención manifiesta y exigida por quien recibe el producto o servicio, o que está amparada en un derecho del mismo ciudadano. Ejemplo Pertinente (sería un requisito legal si por ejemplo se contesta una solicitud de información de un ciudadano considerando lo que él solicita y que viene a propósito, corresponde o es concerniente a la necesidad que el ciudadano ha manifestado en su solicitud).
Requisito implícito, inherente o propio del producto o servicio	Implica que la característica que define la conformidad del producto proviene de la configuración misma del producto o servicio, es decir, sin esta característica no funcionaría o no serviría pues carece de validez y no se podría definir como el producto o servicio en sí. Ejemplo confiabilidad (sería un requisito implícito de una respuesta a una solicitud de información, pues se entiende que la información debe ser verídica y es fiel a la realidad).

Se selecciona de la lista desplegable la tipología seleccionada como se detalla a continuación:

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Producto*
Sentencia escrita Acta de audiencia (instrucción y juzgamiento, de conciliación) Auto que aprueba transacción

Características*
Oportunidad

Descripción
Hace referencia al término establecido en Ley, esto es: 1 año contado a partir de la notificación y excepcionalmente prorrogable por 6 meses más.

Caracteres disponibles: 3855

Tipo*
--Seleccione uno--

Luego se da clic en la opción “+ CREAR”:

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Producto*
Sentencia escrita Acta de audiencia (instrucción y juzgamiento, de conciliación) Auto que aprueba transacción

Características*
Oportunidad

legal
Requisito de la Ciudadanía o partes interesadas (derecho, solicitud expresa)
Requisito implícito, inherente o propio del producto o servicio
Requisito Legal
Requisito SIC (procedimientos, lineamientos, políticas, acuerdos de gestión Acuerdos de prestación del servicio)
TIPO CARACTERÍSTICA DE PRUEBA
--Seleccione uno--

+ Crear

Nota 1: las actividades descritas en la etapa 7.1 se realizan de forma reiterada para cada uno de los productos y servicios identificados, así como las características de calidad establecidas.

7.2 ETAPA 2: DEFINIR CONTROL ACTUAL Y RELACIONAMIENTO CON RIESGOS

En esta etapa se identifican los controles que se aplican en la operación del proceso a fin de evitar, prevenir o identificar los PNC, asimismo se establece la relación con los riesgos de gestión identificados en la matriz de riesgos relacionada al proceso.

7.2.1 Identificar controles

En esta actividad, se identifican dentro del proceso o sus documentos relacionados (procedimientos, instructivos, formatos) 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 mitigar el impacto que pueda generar la materialización de un PNC. 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.

7.2.2 Establecer relación con los riesgos de gestión vinculados al proceso

Igualmente se identifica el o los riesgos de gestión documentados en la matriz de riesgos relacionada al proceso analizado, seleccionado aquellos riesgos que tienen relación con la posible materialización de un PNC.

La información derivada de las actividades 7.2.1 y 7.2.2 se consigna en el formulario "Control Actual", ingresando por la opción "Edición+" como se detalla a continuación:



ESTRATEGIA GESTIÓN MECI MIPG 2022/10/21 04:26

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

Producto	Característica	Descripción	Tipo de Característica	Edición +
Sentencia escrita (instrucción y	Acta de audiencia y juzgamiento, de	Oportunidad	Hace referencia al término establecido en Ley, de	Requisito Legal

CONTROL ACTUAL

Producto	Característica	Riesgo Asociado	Punto de control	Control adicional	Edición +
----------	----------------	-----------------	------------------	-------------------	-----------

SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME

Luego se ingresa la información identificada y luego se da clic en la opción "+ CREAR":

Control actual

Características identificadas*
Oportunidad - Sentencia escrita Acta de audiencia (instrucción y juzgamiento, de conciliación) Auto que aprueba transacción
Riesgo del proceso relacionado*
Gestión
Riesgo de Gestión Asociado
Oportunidad: Incumplimientos legales No cumplir los términos establecidos en la Ley para dictar sentencia (un año o excepcionalmente año y medio, a partir de la notificación del auto admisorio de la demanda al último demandado o desde la radicación de la demanda cuando el auto admisorio se profiera 30 días después de radicada la demanda)
Caracteres disponibles: 3658
Punto de control Gestión
Elaboración, actualización, análisis y seguimiento del cuadro de control en Excel; Identificar los casos que fueron admitidos con posterioridad a los 30 días hábiles siguientes a la presentación con el fin de darles prioridad en el trámite
Caracteres disponibles: 3761
Control adicional
Revisión por parte de un Servidor público o contratista designado (elaboró y aprobó, excepto Acta de audiencia de instrucción y juzgamiento o de conciliación en donde la revisión de la pertinencia la hace el mismo juez que la elabora)
Caracteres disponibles: 3765

7.3 ETAPA 3: IDENTIFICAR EL SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

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

7.3.1 Identificar el mecanismo de seguimiento al producto y/o servicio no conforme

En esta actividad se indica como se va a presentar la información relacionada con la identificación del producto no conforme, relacionando la herramienta o mecanismo para ello, por ejemplo: informe, imagen, sistema de información, estadística, etc.).



7.3.2 Identificar la periodicidad, unidad de medida y responsable del seguimiento al PNC

En esta actividad se indica cada cuanto se va a hacer seguimiento al PNC, es decir la frecuencia y el número de veces que se realizara el seguimiento en un periodo de tiempo (diario, semanal, mensual) o según el comportamiento del proceso (por demanda, por solicitud, siempre).

Asimismo se debe indicar las unidades en las que se expresará el PNC y el responsable servidor público o contratista designado para realizar el seguimiento del PNC.

La información derivada de las actividades de la etapa 7.3 se consigna en el formulario "Seguimiento del Producto No Conforme", ingresando por la opción "Edición+" como se detalla a continuación:

CONTROL ACTUAL

Producto	Característica	Riesgo Asociado	Punto de control	Control adicional	Edición +
Sentencia escrita de audiencia (instrucción y)	Oportunidad	Oportunidad: Incumplimientos legales No	Elaboración, actualización, análisis y seguimiento del	Revisión por parte de un Servidor público o contratista	 

SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME

Producto	Característica	Mecanismo de control	Periodicidad	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Edición +

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

Producto	Característica	Actividades	Producto Esperado	Responsable de tratamiento	Responsable de la liberación	Edición +

Descripción de la característica

Oportunidad: Formato control y seguimiento a procesos calificados AJ01-F14; Formato control y seguimiento a procesos admitidos AJ01-F15

Caracteres disponibles: 3865

Mecanismo de control

Oportunidad: recurrente (semanal)

Pertinencia: N.A

Caracteres disponibles: 3948

Periodicidad :

Semanal


Caracteres disponibles: 243

Unidad de medida:

% calculado para un periodo de tiempo

Caracteres disponibles: 213

Responsable de Seguimiento:

ALVARO DE JESÚS YAÑEZ RUEDA / JEFE 

+ Crear

7.4 ETAPA 4: ESTABLECER EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

Esta etapa consiste en identificar el plan de tratamiento al PNC que se adelantará en caso de que se materialice un PNC.

7.4.1 Identificar las actividades a desarrollar para tratar un PNC.

En esta actividad se describen las acciones puntuales a desarrollar, en caso de que se presente un producto o servicio no conforme. Se redacta en verbo en infinitivo y debe reflejar un propósito claro de tal forma que se puedan definir metas específicas.

La primera opción por contemplar es la corrección, esta acción se realiza a fin de eliminar la no conformidad detectada en la característica de calidad incumplida. Aunque es la primera opción para contemplar no en todos los casos es posible hacer una corrección, pues esto implica modificar los hechos ocurridos y al constituirse como hechos cumplidos a veces esto no es procedente (por ejemplo no cumplir un término de Ley).

Dichas correcciones no son objeto de medición ya que se realizan durante la ejecución del proceso o posterior, 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. **Corrección:** Eliminar la no conformidad detectada
- b. **Reproceso:** Acción tomada sobre un PNC para que cumpla con los requisitos.
- c. **Concesión:** Autorización para usar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados a partir de una aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable, por el ciudadano.
- d. **Permiso de desviación:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable, por el ciudadano.
- e. **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- f. **Captura de PNC:** definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista, 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 ciudadano.

Nota 2: 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.

7.4.2 Identificar los productos esperados y los responsables de ejecución y liberación.

En esta actividad se establecen los resultados generados a partir de las actividades identificadas en el punto anterior, los cuales deben ser cuantificables y que puedan ser objeto de verificación (registros). Asimismo se debe establecer el responsable servidor público o contratista designado para realizar las actividades de tratamiento del PNC, así como el responsable de llevar a cabo la validación de la ejecución de la actividad y el producto esperado (generalmente es el líder del proceso o algún rol designado con autoridad).

La información derivada de las actividades de la etapa 7.4 se consigna en el formulario "Tratamiento del Producto No Conforme", ingresando por la opción "Edición+" como se detalla a continuación:

SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME							
Producto	Característica	Mecanismo de control	Periodicidad	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Edición +	
Sentencia escrita de audiencia	Acta de instrucción y	Oportunidad	Oportunidad recurrente (semanal) Pertinencia N.A.	Semanal	% calculado para un periodo de tiempo	ALVARO DE JESÚS YAÑEZ RUEDA / JEFE	 

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME						
Producto	Característica	Actividades	Producto Esperado	Responsable de tratamiento	Responsable de la liberación	Edición +

Luego se ingresa la información identificada en el menú "Tratamiento de la característica" y luego se da clic en la opción "+ CREAR":

Tratamiento de la característica



7.5 ETAPA 5: IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA)

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


7.5.1 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.

7.5.2 Realizar tratamiento del producto no conforme (si aplica)

Si se identifica la materialización de un PNC, los responsables de ejecutar las actividades de tratamiento de producto y/o servicio no conforme establecidas 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.

	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	Código: CI02-P03
		Versión: 4
		Página 4 de 13

7.6 REALIZAR MONITOREO DEL PRODUCTO NO CONFORME

Esta etapa consiste en realizar el monitoreo de los PNC para un periodo de tiempo. En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:

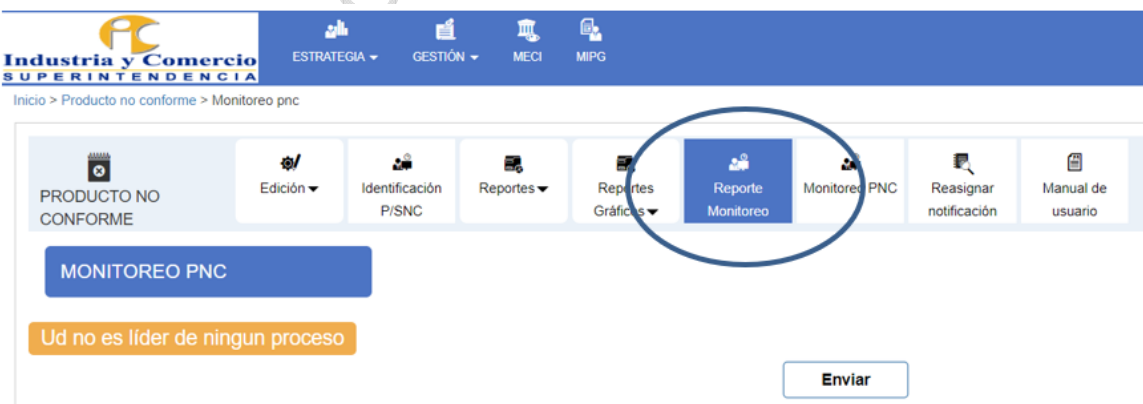
7.6.1 Consolidar información de seguimiento y reportar en el SIGI

Trimestralmente el líder del proceso debe consolidar la información relativa a la generación y entrega de todos los productos y/o servicios derivados del proceso para el periodo del reporte. Si existieron PNC materializados debe indicar la cantidad, los hechos ocurridos y las acciones desarrolladas para su tratamiento (conforme al plan de tratamiento establecido).

Si la materialización de PNC representa el 10% o más del total de productos y/o servicios generados el periodo del reporte, se debe formular un plan de mejoramiento, según lo establecido en el documento CI01-I04 Instructivo Planes de Mejoramiento. Sin perjuicio de lo anterior, es potestad del líder del proceso definir un porcentaje inferior de materialización de PNC para establecer un plan de mejoramiento.

El monitoreo se realiza de acuerdo con las fechas indicadas por la OAP, quien enviará comunicación informativa avisando del inicio del proceso de cargue de información en el módulo del SIGI- Producto no conforme- opción "Monitoreo". A continuación se presenta como se registra el monitoreo en el SIGI, en el modelo de PNC:

Se ingresa por el menú "Reporte Monitoreo":



The screenshot shows the web interface of the SIGI system. At the top, there is a navigation bar with the logo of 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' and several menu items: 'ESTRATEGIA', 'GESTIÓN', 'MECI', and 'MIPG'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Inicio > Producto no conforme > Monitoreo pnc'. The main content area features a horizontal menu with several options: 'PRODUCTO NO CONFORME', 'Edición', 'Identificación P/SNC', 'Reportes', 'Reportes Gráficos', 'Reporte Monitoreo' (which is circled in blue), 'Monitoreo PNC', 'Reasignar notificación', and 'Manual de usuario'. Below the menu, there is a blue button labeled 'MONITOREO PNC' and an orange notification box that says 'Ud no es líder de ningún proceso'. At the bottom right, there is an 'Enviar' button.

Posteriormente se selecciona el proceso, el producto y/o servicio al cual se le registrará el monitoreo, se incluye la información según el formulario de monitoreo y se cargan las evidencias respectivas.



PROCESO	RESPONSABLE PROCESO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	FECHA REGISTRO	MONITOREO
ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC	JUAN FELIPE BARRERA GALVIS / COORDINADOR	Usuario informado, orientado y atendido en temas relacionados con los servicios de la RNPC (Protección al Consumidor)	Confiability	2021-12-28 11:55:45	Error, contacte al administradorError, contacte al administrador
ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC	JUAN FELIPE BARRERA GALVIS / COORDINADOR	Usuario informado, orientado y atendido en temas relacionados con los servicios de la RNPC (Protección al Consumidor)	Actitud	2021-12-28 11:55:45	Error, contacte al administradorError, contacte al administrador

7.6.2 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 documento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental – Anexo 1 y 2 de Tablas de Retención Documental.

Nota 3: La información derivada del desarrollo de las actividades descritas en todas las etapas de este procedimiento se realizan en el módulo de PNC establecido en el SIGI. NO obstante, previo al cargue de la información en el módulo, se hará uso del formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento del Producto no Conforme como documento de trabajo.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CI02-F08 Identificación y Tratamiento del Producto no Conforme (documento de trabajo).

SC01-M01 Manual Integral de Gestión Institucional – SIGI

SC01-P03 Metodología para la Administración del Riesgo

GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental

CI01-I04 Instructivo Planes de Mejoramiento

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

– Anexo 1 y 2 de Tablas de Retención Documental

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se realiza la actualización del normograma
- Se incluye etapa 7.4
- Se realiza ajustes en las actividades de las etapas 7.1; 7.2; 7.5 y 7.6
- Se realiza ajustes indicando la operación del modulo del SIGI de PNC
- Se vincula el formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento del Producto no Conforme como documento de trabajo.
- Se incluyen las actividades relacionadas con la formulación de planes de mejoramiento.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA