CONTENIDO

1 OBJETIVO 2
2 DESTINATARIOS 2
3 GLOSARIO 2
4 REFERENCIAS NORMATIVAS 3
5 GENERALIDADES 4
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 7
7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 8
7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR CONFORMIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LOS PROCESOS y DEFINIR CONTROLES 8
7.2 ETAPA 2: IDENTIFICAR EL SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 10
7.3 ETAPA 3: IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA) 11
7.4 REALIZAR MEDICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME 12
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 13
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 13

COPIA CONTROLADA

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Laura Johanna Forero Torres Cargo: Contratista 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: 2020-04-16

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.

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

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

SISTEMA DE TRÁMITES: Sistema de información de la Superintendencia de Industria y Comercio que como tal se constituye en una herramienta importante de

COPIA CONTROLADA

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*		*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.*
Decreto	*943 / 2014*	*Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)*		*Se implementa con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014*
MECI	*2014*	*Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014*	*Numeral 2*	*Módulo de Evaluación y Seguimiento*
Decreto	*1083 de 2015*	*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*		*Aplicación Total*
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*		*Aplicación Total*

COPIA CONTROLADA

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.

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

A CONTROLADA

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 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

COPIA CONTROLADA

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 identifican 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 el tipo de característica* - 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 SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME***	*Requisitos establecidos por las partes interesadas del proceso* *Caracterización de proceso* *Procedimientos del proceso*	*En esta etapa se identifica como se realiza el seguimiento al producto y/o servicio no conforme. En esta etapa se realiza la siguiente actividad:* *- Identificar el mecanismo de seguimiento al producto y/o servicio no conforme.*	*Líder de proceso* *Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado*	*Registros relacionados con la generación de productos o servicios derivados de los procesos*
3	**IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, Y REALIZAR TRATAMIENTO (SI APLICA)**	Ejecución de las actividades del proceso Caracterización de proceso Característica de la calidad definida en el procedimiento de Producto No Conforme	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 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	Líder de proceso Servidores Públicos y/o contratistas que realizan actividades del proceso analizado	Registros relacionados con la generación de productos o servicios derivados de los procesos Revocatoria o Auto en los procesos misionales (si aplica)

COPIA CONTROLADA

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			- Definir acciones para tratar el producto o servicio no conforme (si aplica) - Realizar tratamiento del producto no conforme (si aplica)		
4	**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 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 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 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 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

COPIA CONTROLADA

la actividad anterior. Estas características deben estar contempladas en el numeral 5.1 de este documento.

7.1.3 *Identificar el tipo de característica*

En esta actividad se debe identificar la tipología de característica, para aquellas identificadas en la actividad anterior. De acuerdo a 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 la Ciudadanía o partes interesadas (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 implicito, 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).*

7.1.4 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,

COPIA CONTROLADA

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 7.1.4 se diligencian en el formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto No Conforme, el cual tiene la siguiente estructura:

Estructura formato Identificación y Tratamiento Producto No Conforme:

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

Nota 1: las actividades descritas en la etapa 7.1, *cada vez que se requiera.*

7.2 ETAPA 2: 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.

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

En esta actividad se identifica el mecanismo de seguimiento al producto y/o servicio relacionados con un requisito – característica de calidad, se debe indicar como se va a presentar la información relacionada con la identificación del producto no conforme (informe, imagen, sistema de información, estadística, etc).

En ésta sección se debe definir la periodicidad del seguimiento al PNC, así mismo 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 actividad de la etapa 7.2, se diligencian en el formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto No Conforme, el cual tiene la siguiente estructura:

Estructura formato Identificación y Tratamiento Producto No Conforme:

COPIA CONTROLADA

DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD DE SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

7.3 ETAPA 3: 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.

7.3.1 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.

7.3.2 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 formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto No Conforme 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.

COPIA CONTROLADA

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.

Nota 2: 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.

7.3.3 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 CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto No Conforme o en el formato CI02-F07 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.

Las actividades de la etapa 7.3, se diligencian en el formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto No Conforme, el cual tiene la siguiente estructura:

Estructura formato Identificación y Tratamiento Producto No Conforme:

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	***PRODUCTO ESPERADO***	***RESPONSABLE DE EJECUCIÓN***	***RESPONSABLE DE LIBERACIÓN***

7.4 REALIZAR MEDICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

7.4.1 Consolidar información de seguimiento y remitir a la OAP

COPIA CONTROLADA

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.

7.4.2 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.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SC01-M01 Manual Integral de Gestión Institucional – SIGI – Anexo C
- SC01-P03 Metodología para la Administración del Riesgo
- GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental – Anexo 1 y 2 de Tablas de Retención Documental
- CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto no Conforme

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se realiza la actualización del normograma
- Se incluye la actividad 7.1.3
- Se incluye la etapa 2 *ETAPA 2: IDENTIFICAR EL SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME*
- Se realiza ajuste de a la actividad 7.3.3.
- Se realiza ajuste al formato CI02-F08 Identificación y Tratamiento Producto no Conforme

Fin documento

COPIA CONTROLADA