	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 1 de 17

## CONTENIDO


1.	DECLARACIÓN.....	3
2.	GENERALIDADES .....	4
2.1	Objeto.....	4
2.2	Alcance.....	4
2.3	Términos y definiciones.....	4
2.4	Abreviaturas .....	5
2.5	Referencias normativas.....	5
3.	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
4.	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.....	7
4.1	Requisitos generales.....	8
4.2	Requisitos de la documentación.....	9
4.2.1	Generalidades .....	9
4.2.2	Control de documentos .....	9
4.2.3	Control de registros .....	10
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	10
5.1	Compromiso de la Dirección.....	10
5.2	Enfoque al cliente .....	10
5.3	Política de calidad .....	10
5.4	Planificación del sistema de calidad.....	11
5.5	Responsabilidades, autoridad y comunicación.....	11
5.5.1	Responsabilidad y autoridad .....	11
5.5.2	Representante de la dirección para calidad .....	11
5.5.3	Comunicación interna.....	12
5.6	Revisión por la dirección .....	13
5.6.1	Revisión nivel 1 .....	13
5.6.2	Revisión nivel 2 .....	13
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	13
6.1	Provisión de los recursos .....	13

Elaborado por: Nombre: Cargo: Oficina de Planeación Fecha:	Revisado por: Nombre: Comité Técnico de Gestión. Acta No. CTG02-08 del 05 de noviembre de 2008 y Comité de Coordinación de Control Interno reunión del 13 de noviembre de 2008. Cargo: Fecha Firma	Aprobado por: Nombre: Gustavo Valbuena Quiñones. Cargo: Superintendente de Industria y Comercio Fecha: 2008-11-27  Firma Original firmado por Gustavo Valbuena Quiñones
---	---	--

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.

6.2	Recursos Humanos .....	13
6.3	Infraestructura .....	14
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	14
7.1	Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio .....	14
7.2	Procesos relacionados con el cliente .....	14
7.3	Diseño y desarrollo .....	14
7.4	Compras .....	14
7.5	Producción y prestación del servicio .....	15
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	16
8.1	Auditoría Interna .....	16
8.2	Control de producto no conforme .....	16
8.3	Mejora .....	16
8.3.1	Acciones Correctivas .....	17
8.3.2	Acciones Preventivas .....	17

NO VIGENTE

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 3 de 17

## 1. DECLARACIÓN

Este manual de calidad describe la organización de la Superintendencia de Industria y Comercio, acorde con la norma ISO 9000:2000 y NTCGP 1000:2004. Así mismo, establece el compromiso de la alta dirección con la aplicación de la política de calidad, para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas.


El personal de la Superintendencia de Industria y Comercio queda por este medio obligado a ejecutar sus funciones de manera técnica e imparcial manteniendo la confidencialidad de los asuntos que se tramitan.

Se declara que este manual es obligatorio para los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Bogotá, noviembre 27 de 2008

Gustavo Valbuena Quiñones  
Superintendente de Industria y Comercio

NO VIGENTE

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 4 de 17

## 2. GENERALIDADES

### 2.1 Objetivo

El presente manual se basa en las Normas ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004 y refleja la convicción que se tiene en la Superintendencia de Industria y Comercio, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión.

### 2.2 Alcance

El presente manual es aplicable a las actividades desarrolladas para el cumplimiento de los servicios y trámites ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación con protección del consumidor, promoción de la competencia, propiedad industrial, competencia desleal, cámaras de comercio, metrología, acreditación de organismos evaluadores de la conformidad y evaluadores de bienes y servicios, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.


En las actividades desarrolladas por la Superintendencia, aplican los requisitos exigidos en las normas NTC ISO/IEC 9001:2000 y NTC GP-1000:2004, exceptuando el siguiente numeral:

7.3 Diseño y Desarrollo: Los servicios y trámites prestados por la Superintendencia de Industria y Comercio están reglamentados por la ley por lo tanto no es posible que se diseñen o desarrollen nuevos servicios dentro del marco establecido.

### 2.3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este manual aplican las definiciones incluidas en la norma ISO 9000: 2000, la NTCGP 1000:2004 y las siguientes definiciones especiales:

- **MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES:** Es la relación o descripción detallada de las funciones y requisitos de estudios, capacitación y experiencia, que corresponde a los diferentes cargos o puestos de trabajo que desempeñan los empleados públicos.
- **PLANTA DE PERSONAL:** La constituye el conjunto de cargos autorizados por el Gobierno Nacional para desarrollar los programas de la Superintendencia, ajustado a las normas de clasificación, nomenclatura, estructura y funciones.
- **SERVIDOR PÚBLICO:** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
- **SERVICIO:** Resultados generados por las actividades en la interrelación entre la Entidad y el usuario y por las actividades internas de la Entidad para atender las necesidades de los usuarios.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 5 de 17

- TRÁMITE: Es cada uno de los procedimientos definidos para atender y resolver los asuntos que le son solicitados a la Superintendencia y corresponden a conjuntos ordenados de actuaciones.
- USUARIO: El receptor de un servicio suministrado por la Entidad.

## 2.4 Abreviaturas

MC: Manual de calidad

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

SIGI: Sistema integral de gestión institucional

## 2.5 Referencias normativas

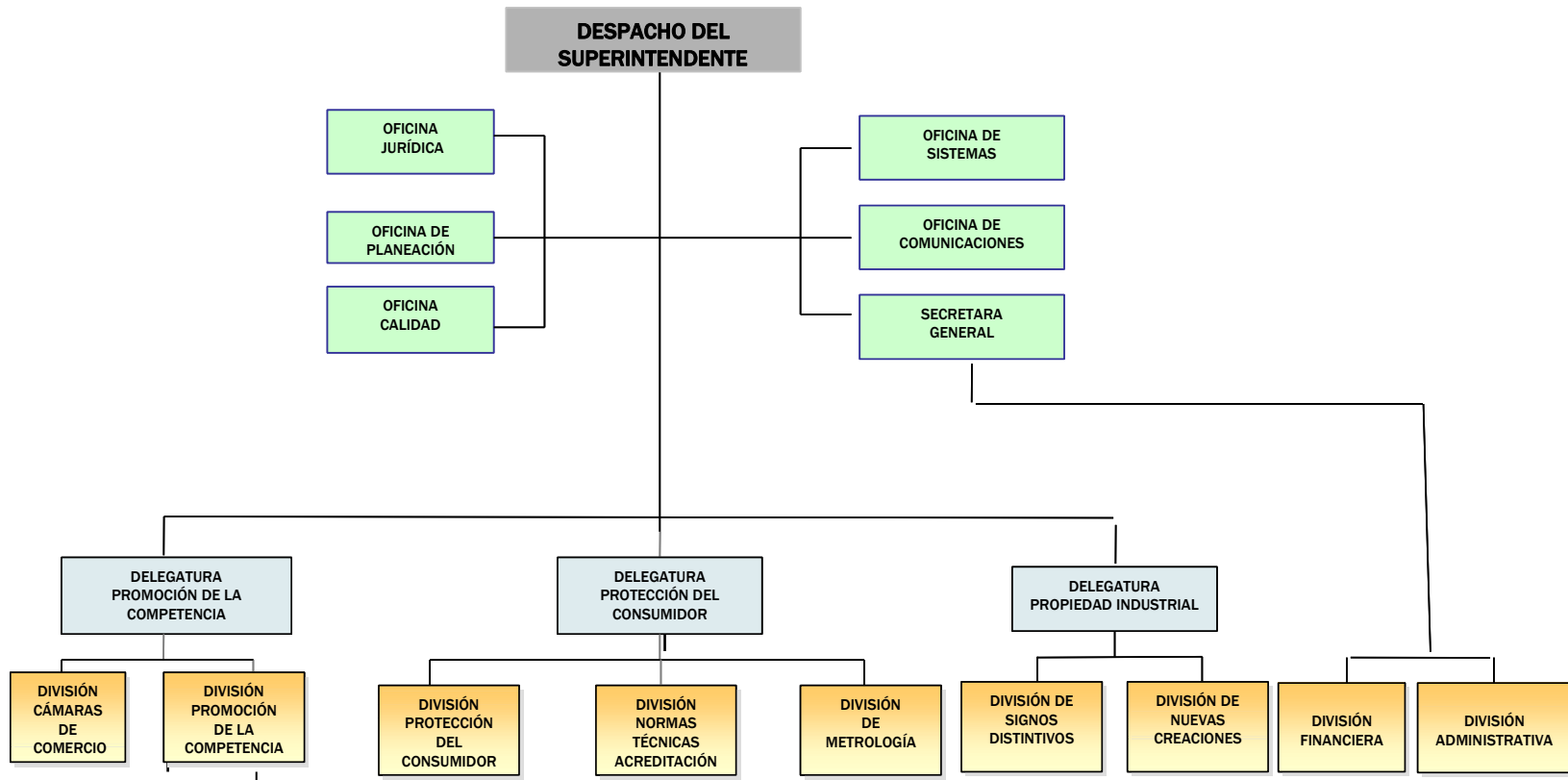
- Constitución Política de Colombia, artículo 123.
- Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- Decreto 2153 de 1992, por la cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones
- Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTCGP 1000:2004, Sistemas de Gestión de Calidad para Entidades Públicas

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Estructura organizacional:

La Estructura actual de la SIC se encuentra establecida en el Decreto 2153 de 1992, y se presenta en el organigrama 1.

De acuerdo con lo establecido en el mencionado decreto el Superintendente de Industria y Comercio puede establecer grupos internos de trabajo de acuerdo con los objetivos, necesidades del servicio y planes y programas que trace la entidad.



Oficina de Calidad dependencia que cumple las funciones de Control Interno.

Organigrama 1

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 7 de 17

Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio:

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas.
- Ejercer las funciones jurisdiccionales que le hayan sido asignadas en virtud de la ley.
- Vigilar administrativa y contablemente el funcionamiento de las Cámaras de Comercio, sus Federaciones y Confederaciones.
- Reglamentar la integración y actualización de la lista a la que deberán pertenecer las personas que realicen los avalúos de bienes diferentes a terrenos o construcciones que se requieran para la negociación, celebración o ejecución de los acuerdos de reestructuración a que se refiere la ley 550 o aprobar las pretensiones de acciones judiciales previstas en la misma.
- Velar por la observancia de las disposiciones de protección al consumidor y vigilar la observancia de las disposiciones relacionadas con la protección al usuario y/o suscriptor de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.
- Acreditar y supervisar los organismos de certificación, organismos de inspección, laboratorios de pruebas y ensayos y laboratorios de calibración que hagan parte del subsistema nacional de la calidad.
- Oficializar los patrones nacionales de medida, custodiar y conservar los patrones nacionales, así como promover los sistemas de medición equivalentes.
- Administrar el sistema nacional de propiedad industrial y tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma.
- Inspeccionar, controlar y vigilar las actividades realizadas por las entidades de certificación de firmas digitales en el ámbito del comercio electrónico.
- Asesorar al Gobierno Nacional en la formulación de políticas relacionadas con propiedad industrial, protección del consumidor y promoción de la competencia.

#### 4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

La implementación del SIGI de la SIC se garantiza por la alta dirección, a través del Comité de Coordinación, mediante, las revisiones de seguimiento, la evaluación de objetivos preestablecidos y la retroalimentación de los comités de gestión, las cuales tienen como función general, analizar y evaluar la gestión adelantada y efectuar recomendaciones de mejoramiento de manera que se de cumplimiento a los criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad, en orden al logro de la misión, visión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señala a la SIC.

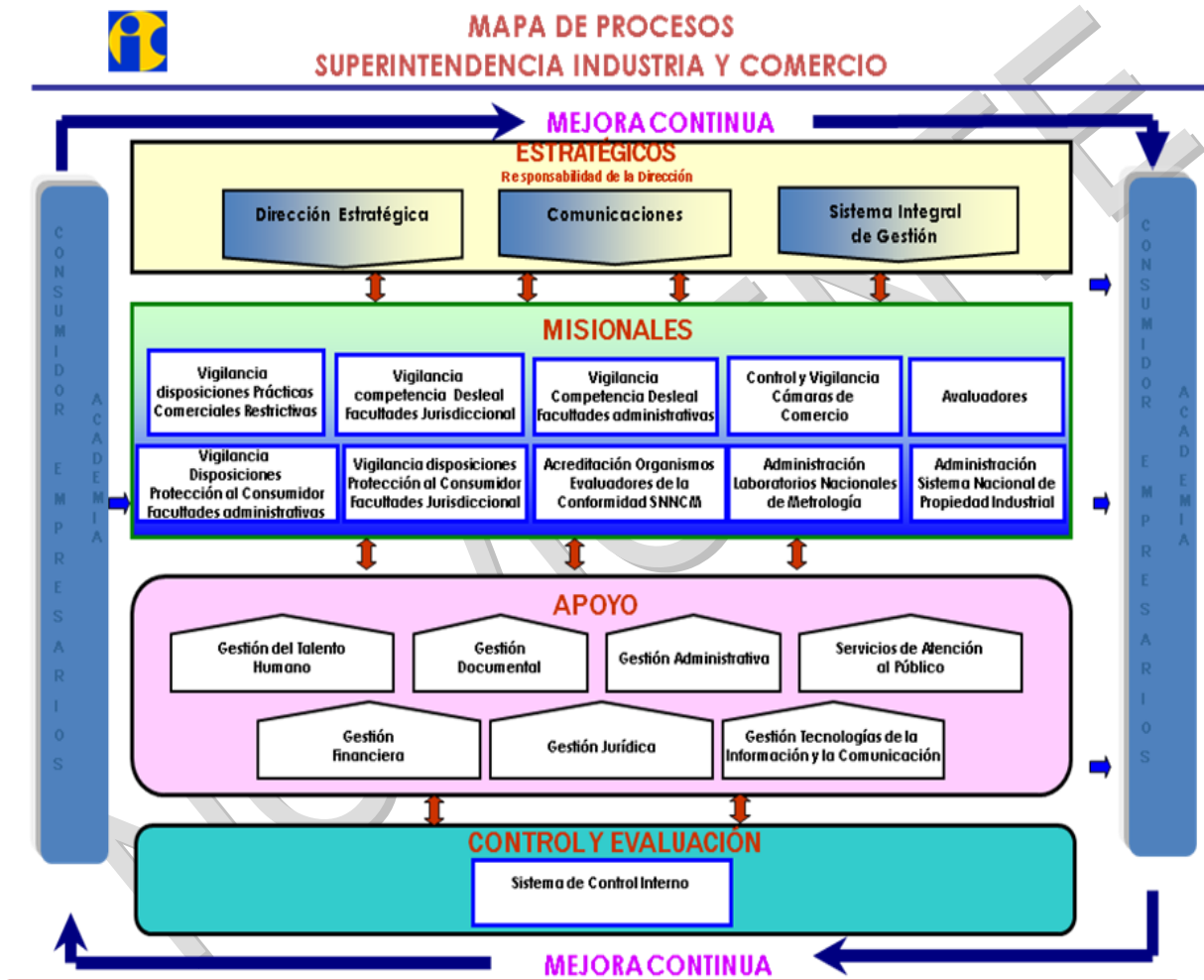
La dirección del sistema de calidad está a cargo del Superintendente de Industria y Comercio, los Superintendentes Delegados, el Secretario General, y los Jefes de Oficina.

La descripción del sistema en el MC sirve para fijar por escrito todas las medidas que permitan la aplicación, documentación y supervisión de los procedimientos establecidos para garantizar la calidad de los servicios que presta. Con este sistema de gestión se cumplen los requisitos de la norma internacional NTC-ISO-9001:2000 y NTCGP 1000:2004.

El Jefe Asesor de la Oficina de Planeación es el representante de la alta dirección para el SIGI y es el responsable de la planeación, ejecución y revisión del sistema.

#### 4.1 Requisitos generales

El SIGI está conformado por los macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procedimientos identificados en el modelo de operación SC01-P02 y la realización de actividades permanentes de mejora continua.

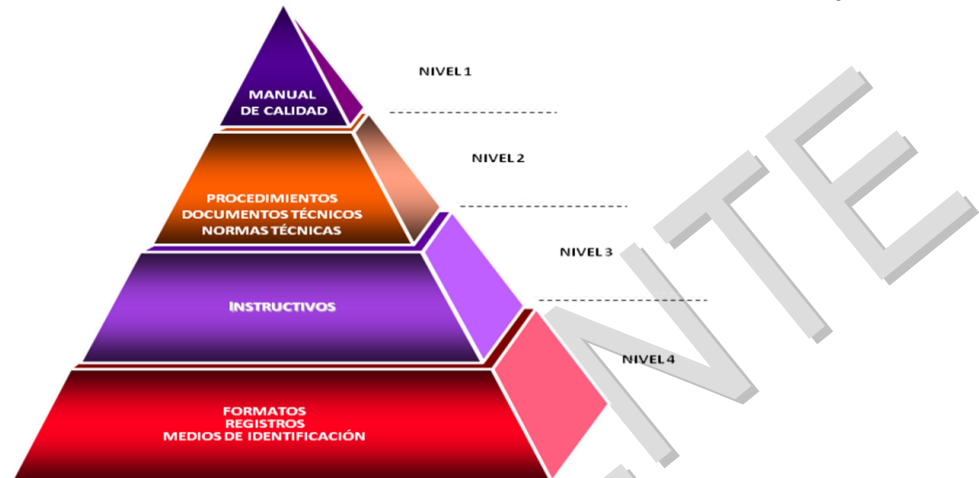




## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

La estructura jerárquica de los documentos utilizados en el SIGI de la Superintendencia, es como sigue:



### 4.2.2 Control de documentos

#### 4.2.2.1 Revisión, actualización y aprobación de documentos


Para generar, actualizar y controlar los documentos que hacen parte del SIGI, la Superintendencia cuenta con los siguientes procedimientos:

CÓDIGO DOCUMENTO	TÍTULO
SC01-P01	Documentación y actualización del sistema integral de gestión Institucional - SIGI.
GD01-M01	Manual de archivo y retención documental

Se cuenta con un control de documentos que se encuentra en el archivo de gestión de la Oficina de Planeación y publicado en Intrinsic.

#### 4.2.2.2 Control de documentos obsoletos

Una vez ha sido aprobado el procedimiento o su modificación se tiene en cuenta lo establecido en el procedimiento SC01-P01 Documentación y actualización del SIGI.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 10 de 17

#### 4.2.3 Control de registros

El sistema de identificación, recolección e indexación de los registros que se generan al interior de la Superintendencia, al igual que su mantenimiento, acceso y archivo se encuentra descrito en el manual de archivo y retención documental GD01-M01.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección define y direcciona el desarrollo e implementación del SIGI de acuerdo con los lineamientos de los códigos de ética y de buen gobierno, adoptados por la SIC.

### 5.2 Enfoque al cliente

Mediante procesos de mejoramiento continuo y buscando cada día satisfacer de mejor forma las necesidades de la ciudadanía y de los sectores económicos se establecieron diferentes medios para atender a los usuarios, los cuales se encuentra descritos en el manual servicios de atención al público SA01-M02.

Para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias que son presentadas por el usuario, se sigue lo previsto en el procedimiento SA01-P01.

Los usuarios de los servicios de la SIC deben presentar sus solicitudes en:

Superintendente de Industria y Comercio.

Bogotá, D.C., Carrera 13 No. 27-00, Pisos 2 mezzanine de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 h.

Fuera de Bogotá, D.C.: sedes de las Intendencias regionales de la Superintendencia de Sociedades.

Vía internet: sitio WEB <http://www.sic.gov.co> y correo electrónico [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co)

Teléfono: (571) nacional: 018000-910165 y en Bogotá, D.C. PBX (571) 5231131 o (571) 382 0840


Fax: (571) 3 82 26 95

Bogotá D.C., Colombia

### 5.3 Política de calidad

La SIC se compromete a prestar servicios que satisfagan las expectativas de calidad de los usuarios con idoneidad y competencia técnica y legal.

Para el efecto se cuenta con un sistema de calidad para la gestión pública basado en la norma NTCGP 1000:2004, y con el compromiso con la calidad, el mejoramiento continuo, la participación y el trabajo en equipo.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 11 de 17

La política de calidad es aplicada continuamente en el desarrollo de las funciones, generando un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo del talento humano y la innovación.

#### 5.4 Planificación del sistema de calidad

El Superintendente en el Comité de Coordinación, como resultado de los logros alcanzados y de la planificación del sistema de calidad, establece los objetivos de calidad coherentes con la política de calidad.

##### Objetivos de Calidad

- Incremento de los niveles de oportunidad y eficiencia en las prestación de los servicios.
- Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios institucionales.

El manual de calidad y los procedimientos definen la manera en que se cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004. Los procedimientos se desarrollan con base en los métodos de operación de la SIC, documentados en el SIGI, de acuerdo con lo previsto en el modelo de operaciones SC01-P02.

#### 5.5 Responsabilidades, autoridad y comunicación


##### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las funciones de los cargos asignados a la SIC se describen en el manual específico de funciones y competencias laborales que esta disponible en [Intr@SIC](mailto:Intr@SIC).

##### 5.5.2 Representante de la dirección para calidad

El Superintendente de Industria y Comercio mediante resolución 3155 de 2007, designó al Jefe Asesor de la Oficina de Planeación, como su representante para calidad, quien cuenta con la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se documenten, establezcan y mantengan los procesos necesarios para la implementación del SIGI.
- Informar al Superintendente de Industria y Comercio sobre el funcionamiento y desempeño del SIGI, así como sugerir acciones para mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- Actuar como enlace con entidades y organismos externos en actividades relacionadas con los sistemas de gestión de calidad.
- Elaborar los documentos que deben hacer parte del SIGI y presentarlos al Superintendente de Industria y Comercio para su aprobación.
- Coordinar el registro y control de la documentación del SIGI.
- Las demás funciones relacionadas con la administración, control y seguimiento del SIGI, de conformidad con las instrucciones que imparta el Superintendente de Industria y Comercio.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 12 de 17

### 5.5.3 Comunicación interna

Las políticas y procedimientos de la comunicación institucional se encuentran establecidas en el manual de comunicaciones GA03-M02.

De igual forma, en los comités de gestión relacionados a continuación, se difunden aspectos relacionados con el sistema.


Comité de calidad: Es presidido por el jefe de la dependencia. En los comités deben participar los funcionarios adscritos a la dependencia o aquellos designados por el jefe correspondiente y tiene como función:

- Revisar y analizar la medición del desempeño comparándolo frente a la programación prevista, con el fin de examinar posibles desviaciones y formular propuestas de acciones preventivas y/o correctivas.
- Analizar, establecer y garantizar la implementación de estrategias de direccionamiento, de manera tal que respondan a los objetivos institucionales claramente definidos.
- Mejorar y actualizar los procesos de la institución, teniendo en cuenta su análisis, evaluación y estandarización.
- Lograr la participación activa de todos los funcionarios, en el mejoramiento de las actividades desarrolladas por la dependencia, con el fin de optimizar la calidad en las mismas.

Comité de mejoramiento: está conformado por los jefes de las dependencias adscritas al área institucional y tiene como funciones:

- Revisar y analizar la medición del desempeño de las dependencias adscritas, comparándolo frente a la programación prevista, con el fin de examinar posibles desviaciones y formular acciones preventivas y/o correctivas.
- Revisar y analizar las acciones correctivas propuestas por las dependencias y definir acciones correctivas.
- Monitorear las acciones correctivas definidas e informar al Superintendente los logros alcanzados.
- Analizar, establecer y garantizar la implementación de estrategias de direccionamiento, de manera tal que respondan a los objetivos institucionales claramente definidos.
- Mejorar y actualizar los procesos de la institución, teniendo en cuenta su análisis, evaluación y estandarización.
- Lograr la participación activa de los jefes de dependencia, en el mejoramiento de las actividades desarrolladas por el área, con el fin de optimizar la calidad en las mismas.

Comité de Coordinación: está presidido por el Superintendente de Industria y Comercio e integrado por los Superintendentes Delegados y el Secretario General. Tiene la función de asesorar al Superintendente de Industria y Comercio en la adopción de las políticas y planes de acción de carácter administrativo que han de regir la actividad de la SIC.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 13 de 17

## 5.6 Revisión por la dirección

### 5.6.1 Revisión nivel 1

Anualmente, se reúnen los Jefes de las áreas institucionales, con los Jefes de las dependencias bajo su responsabilidad y el Jefe de la Oficina de Planeación, para revisar la siguiente información, elaborada por las dependencias:

- Adecuación de las políticas y los procedimientos.
- Informes del Jefe de dependencia y Jefe Asesor de la Oficina de Planeación.
- Resultados de auditorías internas o externas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Quejas y reclamos.
- Recomendaciones para la mejora.
- Ejecución del plan de capacitación del personal.

Los hallazgos y conclusiones de esta revisión son registrados en el acta de revisión de la alta dirección.

### 5.6.2 Revisión nivel 2

Revisiones por el Superintendente de Industria y Comercio: anualmente el Superintendente de Industria y Comercio a través del Comité de Coordinación, analiza las revisiones adelantadas por las áreas al SIGI e identifica acciones de mejora.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS


### 6.1 Provisión de los recursos

Para la identificación y planeación de los recursos, se sigue lo establecido en los procedimientos DE01-P01 plan estratégico y DE01-P02 plan de acción anual.

### 6.2 Recursos Humanos

La Superintendencia cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas. Todo el personal nuevo que ingresa a la SIC con asignación a la planta pasa por un proceso de inducción a la entidad.

Con una periodicidad semestral, los Jefes de dependencia, realizan la evaluación del desempeño siguiendo el procedimiento GT02-P02 evaluación de desempeño. En la hoja de vida de los funcionarios se conservan los registros.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 14 de 17

Las funciones a desempeñar por los funcionarios están establecidas en el manual de funciones y competencias laborales.

El plan de capacitación es definido anualmente, con base en los requerimientos identificados por las dependencias en el proceso de elaboración del plan de acción anual, las directrices que sobre la materia ha establecido el Gobierno Nacional y la SIC y la disponibilidad de recursos presupuestales

### **6.3 Infraestructura**

Los espacios de trabajo existentes están acordes a las necesidades de los funcionarios para el desarrollo de sus labores y se encuentran ubicados en la Cra 13 No 27-00 – sede centro. Las dependencias de Metrología, Normas Técnicas – Acreditación y Control y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, se encuentran ubicadas en la sede CAN, Cra 50 No. 26-55.

Para la ejecución de procesos sistematizados se determina tanto el hardware como el software necesario para la realización de las actividades en función de los objetivos institucionales. Los resultados son sometidos a la aprobación de los proyectos a ejecutar y de los gastos para su adquisición.

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 Planificación de la realización del producto – Prestación del servicio**

La SIC adelanta los trámites encomendados por ley para lo cual cumple lo previsto en los procedimientos establecidos y documentados dentro del sistema de calidad, de acuerdo con lo previsto en el manual de operaciones SC01-P02.

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

La SIC ha establecido dentro de la programación estudios permanentes que permiten identificar y conocer necesidades o requerimientos de los usuarios institucionales. Con la información recolectada, se diseñan estrategias y actividades que permiten implementar acciones de mejora.


Se cuenta con una serie de herramientas de apoyo al ciudadano que facilita el acceso a la SIC, y que son descritos en el manual de servicios de atención al usuario GA03-M02.

### **7.3 Diseño y desarrollo**

De acuerdo con la norma el requisito del numeral 7.3 diseño y desarrollo no es aplicable.

### **7.4 Compras**

El proceso de compra y adquisición de servicios y suministros se encuentra descrito en el manual adquisición de bienes y servicios GA01-M01.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 15 de 17


## 7.5 Producción y prestación del servicio

En el manual de correspondencia y sistema de trámites GD01-M02, se encuentran establecidos las políticas y procedimientos para el manejo de la radicación mencionada.

Los trámites o servicios prestados por la SIC se relacionan a continuación y se encuentran a disposición del usuario en el sitio web de la SIC.

### Trámites que presta la Superintendencia de Industria y Comercio

No	TRÁMITE O SERVICIO
1	Apelaciones contra actos expedidos por las Cámaras de Comercio
2	Demandas por actos de competencia desleal - Facultades Jurisdiccionales
3	Denuncias contra organismos evaluadores de la conformidad acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio
4	Denuncias contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el Registro Mercantil
5	Denuncias por actos de competencia desleal en desarrollo de las facultades administrativas
6	Denuncias por inconformidades en la prestación del servicio o infracciones de las entidades de certificación de comercio electrónico
7	Denuncias por posibles violaciones a las normas de protección al usuario y/o suscriptor de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones
8	Denuncias por prácticas comerciales restrictivas
9	Denuncias por presunto incumplimiento de las normas que regulan las Cámaras de Comercio
10	Denuncias sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor
11	Derecho de petición en interés general y particular
12	Reporte de reformas a los reglamentos internos de las Cámaras de Comercio
13	Solicitud calibración de instrumentos de medición
14	Solicitud certificación de registro y depósitos en el sistema de propiedad industrial Colombiano
15	Solicitud concepto de reconocimiento del certificado de conformidad
16	Solicitud concesión de título de patente de invención
17	Solicitud concesión de título de patente de modelo de utilidad
18	Solicitud consulta de documentos de patentes
19	Solicitud creación Cámaras de Comercio
20	Solicitud de acreditación de organismos evaluadores de la conformidad
21	Solicitud de autorización de certificación de comercio electrónico para entidades en el territorio nacional
22	Solicitud de evaluador de bienes para procesos de reestructuración
23	Solicitud de cancelación de un registro Marcario
24	Solicitud de certificaciones administrativas
25	Solicitud de declaración de protección de denominación de origen
26	Solicitud de depósito de nombre o enseña comercial
27	Solicitud de evaluación Metroológica
28	Solicitud de inscripción de cambio de nombre, de domicilio, transferencias y licencia de uso de una nueva creación o de un signo distintivo
29	Solicitud de inscripción en el registro nacional de evaluadores
30	Solicitud de listados informativos relacionados con propiedad industrial
31	Solicitud de pasantías de Metrología
32	Solicitud de pasantías en protección al consumidor y metrología legal

	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 16 de 17

No	TRÁMITE O SERVICIO
33	Solicitud de patente de invención mediante el tratado de cooperación de patentes -PCT-
34	Solicitud de reconocimiento de certificado de conformidad para importación de productos de uso directo y exclusivo del importador
35	Solicitud de registro de calidad e idoneidad para importadores, productores y distribuidores de bienes y servicios.
36	Solicitud de registro de diseño industrial
37	Solicitud de Registro de Esquema Trazado de Circuitos Integrados
38	Solicitud de registro de marcas de productos y servicios y lemas comerciales
39	Solicitud de registro obligatorio de productores e importadores.
40	Solicitud de remisión de información para vigilancia y control a las Cámaras de Comercio
41	Solicitud de renovación del registro de marcas y lemas comerciales
42	Solicitud integraciones empresariales
43	Solicitud para adquisición de gaceta de propiedad industrial

Las políticas y procedimientos para la administración de los equipos, muebles y enseres propiedad de la SIC se encuentran establecidos en el manual de bienes e inventarios GA02-M01.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Se realiza seguimiento, mediciones y análisis de los procesos con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora para garantizar que el trabajo diario contribuya al logro de los objetivos institucionales, procedimiento seguimiento de gestión DE02-P01.

Mediante procesos de mejoramiento continuo y buscando cada día satisfacer las necesidades de la ciudadanía, cada dos años se obtiene información de la percepción que tiene el usuario acerca del cumplimiento de sus necesidades.

### 8.1 Auditoría interna

El procedimiento para la realización de auditorías internas se describe en el procedimiento SC02-P02, auditorías sistema de calidad.


### 8.2 Control de producto no conforme

La información recogida a través de las consultas de satisfacción, de sugerencias, quejas y reclamos o de observaciones que evidencien una no conformidad para el SIGI, son consolidadas y tratadas por el representante de la dirección para aspectos de calidad, de manera que se generen las acciones correctivas, en caso de ser necesario.

### 8.3 Mejora

Para determinar las acciones de mejora se sigue el procedimiento SC02-P01 acciones correctivas, preventivas y de mejora.



 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	MANUAL DE CALIDAD	Código: SC01-M01
		Revisión: Versión inicial
		Página 17 de 17

### 8.3.1 Acciones Correctivas

El procedimiento para la implementación de acciones correctivas se describe en el procedimiento SC02-P01, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### 8.3.2 Acciones Preventivas

El procedimiento para la implementación de acciones preventivas se describe en el procedimiento SC02-P01, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

---

Fin documento

NO VIGENTE