

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Asistente de Calidad	Cargo: Prof. Planeación y Finanzas	Cargo: Presidenta Ejecutiva

PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

1. ALCANCE

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento y control de las salidas no conformes en los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

2. OBJETIVO

Establecer los métodos y controles para el tratamiento de las salidas no conformes, tipificándolas de cada proceso misional del Sistema de Gestión de calidad, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo del SGC.

3. DEFINICIONES

Salida/servicio no conforme: todo servicio prestado por la institución a sus clientes externos, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Corrección: acción inmediata tomada para solucionar una salida no conforme.

Reproceso: acción tomada sobre una salida no conforme para que cumpla con los requisitos. En el reproceso no se afectan ni se pueden cambiar partes de la salida no conforme.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Reparación: acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo

en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso.

Reclasificación: variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Desecho: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Permiso de Desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Liberación: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Clasificación: si la salida no conforme es de Impacto o de frecuencia.

Impacto: Efecto que repercute en el funcionamiento de la organización por el resultado de una salida no conforme.

Frecuencia: Tipo de eventualidad con la que se repite una acción al momento de detectar la salida no conforme, la cual es de bajo impacto en la organización.

Momento de ocurrencia: Tiempo específico en el cual se detecta la salida no conforme, si se presenta en la temporada de renovación o en tiempo normal.

Temporada de renovación: Intervalo de tiempo donde se renueva la matrícula mercantil de los comerciantes registrados ante las cámaras de comercio.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Tiempo normal: Intervalo de tiempo en el cual se realizan actividades operacionales de la Cámara, este intervalo es diferente al de la temporada de renovación.

Sistema de Gestión Integral: Almera, es una herramienta concebida para armonizar la administración del día a día (los procesos, indicadores, riesgos) con el direccionamiento estratégico en las organizaciones, facilitando la implementación de modelos de calidad y de gestión, eliminando la carga operativa que se genera alrededor del manejo de indicadores y registros y presentando información oportuna para apoyar la toma de decisiones a nivel directivo, garantizando la mejora continua bajo un modelo de procesos en constante maduración.

4. PROCEDIMIENTO

Las salidas no conformes pueden detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final de él, dependiendo de la naturaleza del mismo.

4.1. Fuentes de identificación de las salidas no conformes

- **Por autocontrol o verificación:** resulta cuando se están realizando actividades de seguimiento al servicio en aplicación de los planes de calidad y se detecta la probabilidad de no cumplir un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por auditorías de calidad:** cuando durante el ejercicio o después de la auditoria de calidad se detecta el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por acciones de gestión de los responsables y coordinadores de los procesos:** cuando el responsable o coordinador de alguno de los procesos detecta una salida no conforme.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

4.2 Salidas no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:

Se consideran salidas no conformes a todo producto o servicio que esté incumpliendo con alguno de los siguientes requisitos:

- Requisitos necesidades y expectativas del cliente
- Requisitos legales
- Requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015
- Requisitos organizacionales

Algunas de las salidas no conformes de los servicios misionales de la Cámara de Comercio de Manizales son:

Proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos:

- Actividad no mercantil
- Certificado con inconsistencias (error máquina)
- Comerciante multado - Cambio de domicilio
- Falla en la prestación del servicio
- Inconsistencias por parte del asesor
- Inconsistencias por parte del digitador
- Inconsistencias por parte del SII
- Inconsistencias en el sistema de PQRSF
- No se adjunta uso de suelos en actividad de alto impacto
- Sin soportes Ley 1780
- Formulario sin firma
- Falta formulario
- Inconsistencias en el código CIU
- Sin descripción de la actividad económica
- Falta de anexos de información financiera
- Formulario incompleto
- Formulario en copias
- Error en el cobro de derechos de Cámara o impuesto de registro
- Alertas SIPREF
- Establecimiento de comercio presenta activos en cero
- Inconsistencias en clasificaciones de contratos RUP

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

- Inconsistencias en información financiera RUP
- Error de fondo en la inscripción de los documentos y certificados
- Documentos ilegibles
- Renovación de sociedad disuelta
- Falta validación de cédulas en la Registraduría
- Inscripción efectuada en una matrícula diferente
- Inscripción sin la acreditación del debido pago
- Requerimientos incompletos u omisiones
- Inconsistencias en la elaboración de noticia Kardex
- Derecho de petición no radicado
- Inconsistencias en la fecha de vencimiento de PQRSF
- Respuestas por fuera del término
- Radicación con soporte diferente
- No se certifican todos los actos inscritos
- Pérdida de documento
- No se actualiza procedimiento oportunamente
- Error en la asignación del NIT
- No se exportó la información completa de la VUE
- Sobres digitales sin documentos adjuntos
- Renovación y cancelación el mismo día
- Queja
- Reclamo

Proceso de Afiliados:

- Exceder los 10 días estipulados en calidad para dar respuestas a las solicitudes de Afiliación
- Inconsistencias en el docxflow
- Incumplimiento de alguno de los requisitos del reglamento de Afiliados
- Afiliación en un formato obsoleto
- No se le brindó el descuento como afiliado en un servicio de la CCMPC
- Errores en el proceso de renovación a domicilio
- Excedió los 10 días de respuesta y la fecha del SURCO no coincide con la fecha de la carta
- No se actualizó procedimiento oportunamente
- Orientación incompleta a un Afiliado

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

- Queja
- Reclamo

Proceso de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial

Subproceso de Consultoría para el Desarrollo Empresarial

- Queja
- Reclamo

Subproceso de Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales

- Formularios incompletos físicos y en drive
- Incumplimiento en la agenda planeada
- Queja
- Reclamo

4.3. Registro de las salidas no conformes

El coordinador o líder de cada uno de los procesos misionales lleva el control de las salidas no conformes, estas se registrarán a través del software Almera, a medida que se presenten. Con el fin de que la Coordinación del SGC realice seguimiento mensualmente.

Una vez identificada la salida no conforme, definidas en el “**numeral 4.2 Listado de las salidas no conformes de la CCMPC**”, la persona que la detecte la registra en el aplicativo, se diligencia el proceso al que pertenece, la fecha de reporte de la salida no conforme, la fecha del evento, la matrícula, si es el caso, descripción de la salida no conforme, el tipo, el momento de ocurrencia, la clasificación, la subclasificación, el tipo de tratamiento, la descripción del tratamiento y la autoridad que define la acción.

Nota: la matrícula se diligencia si se trata de casos específicos, si la salida no conforme es recurrente, en la casilla matrícula se debe referenciar el archivo donde se realiza el control o verificación, si no se da ninguno de los casos se registra N/A (No Aplica).

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

5. Tratamiento de salidas no conformes:

Los productos o servicios que son detectados como salidas no conformes por incumplimiento de alguno de los requisitos anteriormente mencionados deben ser tratados de alguna de las siguientes maneras:

1. Corrección
2. Concesión
3. Reproceso
4. Permiso de desviación
5. Otro

6. Registro de las salidas no conformes en el Sistema de Gestión Integral Almera

El registro de las salidas no conformes en el Sistema de Gestión Integral Almera brinda la oportunidad de realizar un seguimiento, registro y control más efectivo a los tratamientos establecidos. El registro de las salidas no conformes lo realizarán las personas habilitadas por la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.

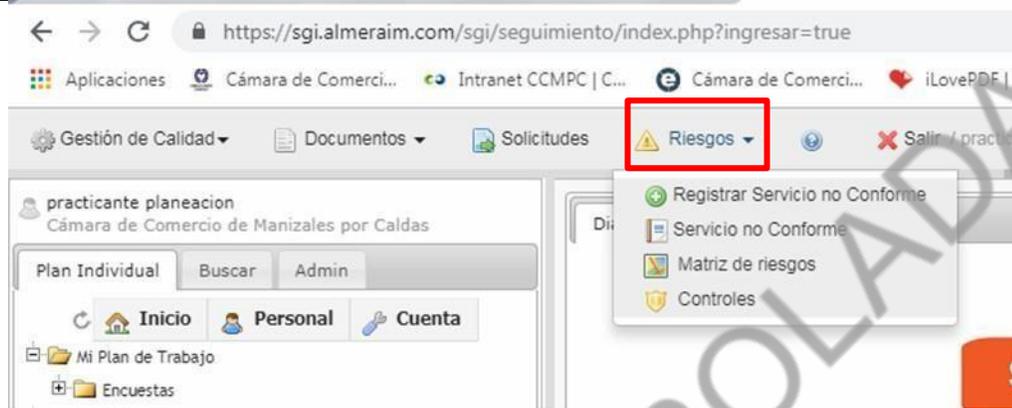
Para ingresar en el Sistema de Gestión Integral se da clic en el siguiente enlace:

<https://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sgiccm>

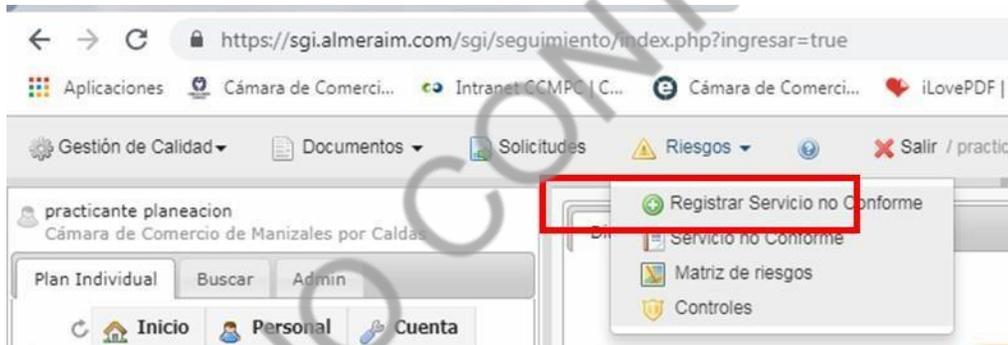
Se ingresará con el usuario y contraseña asignados y registrados en el aplicativo. Para registrar las salidas no conformes se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Dar clic en el botón *Riesgos*, se despliega una lista de opciones:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11



2. Dar clic en *Registrar Servicio no conforme*.



Esta pestaña abre el recuadro donde se diligencian las *salidas no conformes*

7. Diligenciamiento de las Salidas no Conformes

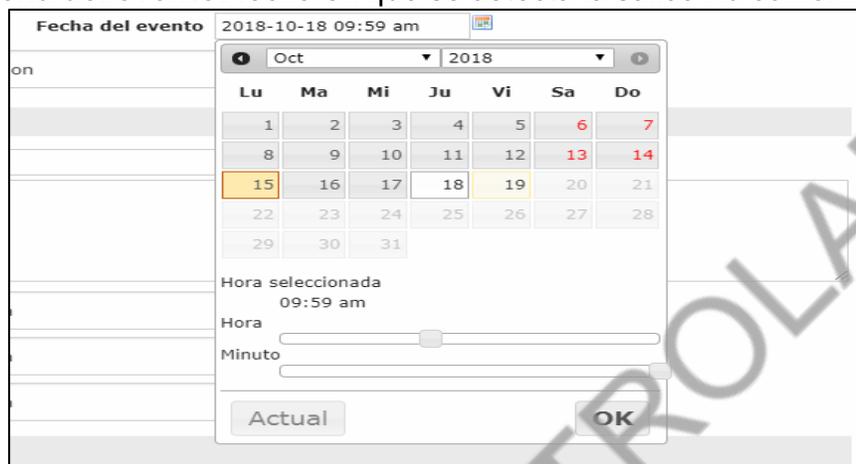
Identificación:

1. **Fecha de reporte:** el día en que se registra la no conformidad en el aplicativo

Fecha reporte	2018-10-16	Fecha del evento	2018-10-19 09:59 am																																										
Proceso/Subproceso	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> Oct 2018 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Lu</th> <th>Ma</th> <th>Mi</th> <th>Ju</th> <th>Vi</th> <th>Sa</th> <th>Do</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do																																							
1	2	3	4	5	6	7																																							
8	9	10	11	12	13	14																																							
15	16	17	18	19	20	21																																							
22	23	24	25	26	27	28																																							
29	30	31																																											
Servicio no Conforme (SNC)																																													
Matricula																																													
Descripción del SNC																																													

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

2. Fecha del evento: fecha en que se detecta la salida no conforme



Fecha del evento 2018-10-18 09:59 am

Oct 2018

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

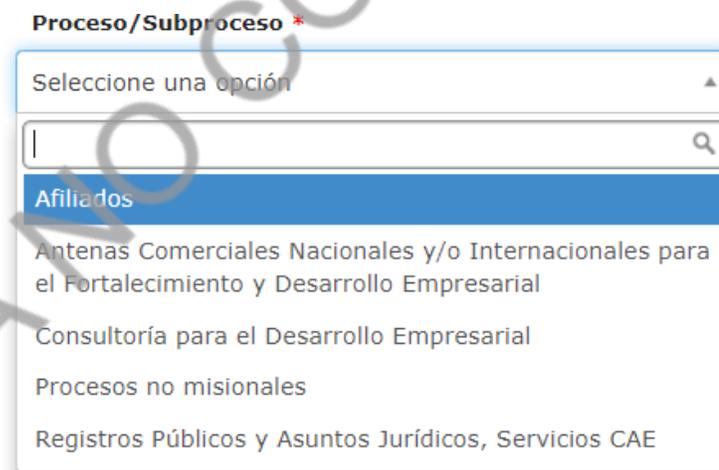
Hora seleccionada
09:59 am

Hora

Minuto

Actual OK

3. Proceso/Subprocesos: al cual se asocia la SNC detectada



Proceso/Subproceso *

Seleccione una opción

Afiliados

Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales para el Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial

Consultoría para el Desarrollo Empresarial

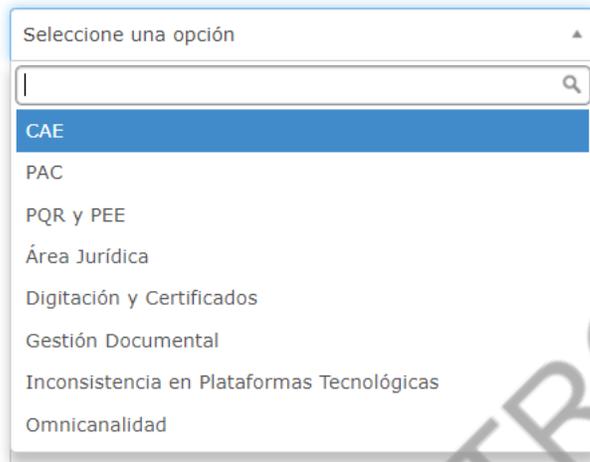
Procesos no misionales

Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE

4. Fuente: Área del proceso a la cual se asocia la SNC.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Fuente

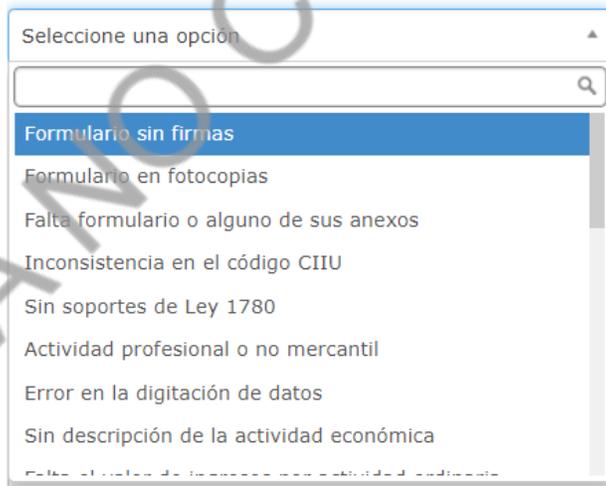


Seleccione una opción

- CAE
- PAC
- PQR y PEE
- Área Jurídica
- Digitación y Certificados
- Gestión Documental
- Inconsistencia en Plataformas Tecnológicas
- Omnicanalidad

5. Clasificación por tipo: Clasificación de la SNC según fuente.

Clasificación por Tipo CAE



Seleccione una opción

- Formulario sin firmas
- Formulario en fotocopias
- Falta formulario o alguno de sus anexos
- Inconsistencia en el código CIIU
- Sin soportes de Ley 1780
- Actividad profesional o no mercantil
- Error en la digitación de datos
- Sin descripción de la actividad económica
- Falta el nombre de la actividad económica

6. Clase: Naturaleza de la SNC.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Clase

Seleccione una opción ▲

- Queja
- Reclamo
- Otro

Servicio No Conforme

7. **Matricula:** ítem que identifica el número de registro de la Matrícula mercantil de un comerciante, se registra si es el caso.

Servicio no Conforme (SNC)

Matricula

8. **Descripción del SNC (Salida no conforme):** especificación de la SNC identificada, con base en los lineamientos establecidos por la Cámara de Comercio, en el numeral 4.2

Descripción del SNC

9. **Tipo:** el riesgo que presenta la salida no conforme para el desempeño organizacional.

Tipo

Momento de ocurrencia

Clasificación

- Impacto
- Frecuencia

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Tratamiento

10. Tipo de tratamiento: acción a tomar para la ejecución de una actividad a realizar con el fin de eliminar la Salida o Conforme.

Tratamiento

Tipo de tratamiento *

Corrección
 Reproceso
 Permiso de desviación
 Concesión
 Otro

11. Descripción: caracterización de las actividades a realizar para el tratamiento de la salida no conforme.

Descripción

Defina de forma concisa el resultado del tratamiento que se adopta para el servicio no conforme. En caso de que requiera planificación definalo en la pestaña plan de acción.

12. Autoridad que decide la acción: líder del proceso o funcionario que ejecuta el tratamiento seleccionado para la eliminación de la no conformidad.

Autoridad que decide la acción

Nota: Una vez registrada las salidas no conformes se debe salvar lo realizado, el sistema no guarda los cambios automáticamente. Al finalizar el recuadro de trabajo, se encuentra la opción Grabar.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Archivos

Descripción	Archivo
	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo
Adicionar más archivos (Máx 25 M)	

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
Almera - Sistema de Gestión Integral
2018 - Manizales, Colombia

Una vez registrada la salida no conforme se debe dar clic en la pestaña aplicar transición, que abrirá otra ventana donde aparece *Enviar a análisis*, se le da clic allí, posteriormente se abre una nueva ventana donde se debe diligenciar el campo de observaciones y el destinatario, con el fin de que le llegue un mensaje a la persona responsable de hacer el análisis, se selecciona el botón aceptar y queda lista para el respectivo análisis.



The screenshot shows a web browser window with the URL `sgjalmeraim.com/sgi/seguimiento/index.php?ingresar=true`. The page title is "Reporte de Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)". The interface includes a navigation menu on the left and a main content area with the following details:

Detalles Servicio no Conforme	
ID	2466
Estado	Registrado
Proceso/Subproceso	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE
Registrado por	Lida Yuled Norena Castrillon
Fecha reporte	2021-08-19
Fecha del evento	2021-08-19 07:47 am

Additional information displayed:

- Servicio no Conforme (SNC):** Matricula n/a
- Descripción del SNC:** Inconsistencias en el envío de las notificaciones SIPREF de 13 trámites del mes de julio.
- Tipo:** Impacto
- Momento de ocurrencia:** Tiempo normal

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Enviar a análisis - # 2768
✕

Enviar a

Observaciones

Una vez realizado el análisis de la salida no conforme, la persona responsable debe adjuntar las evidencias de las actividades que se llevaron a cabo para darle solución a la salida no conforme, para ello debe dar clic en la pestaña “EDITAR”.

Reporte de Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)

Volver
Editar
Eliminar
Aplicar transición
Selección ▼

Información general

Historial

Detalles Servicio no Conforme

ID	2413
Estado	En análisis

Se abre una nueva ventana y se da clic en botón “CORRECCIÓN” y posteriormente en el botón “ADICIONAR ACTIVIDAD”.

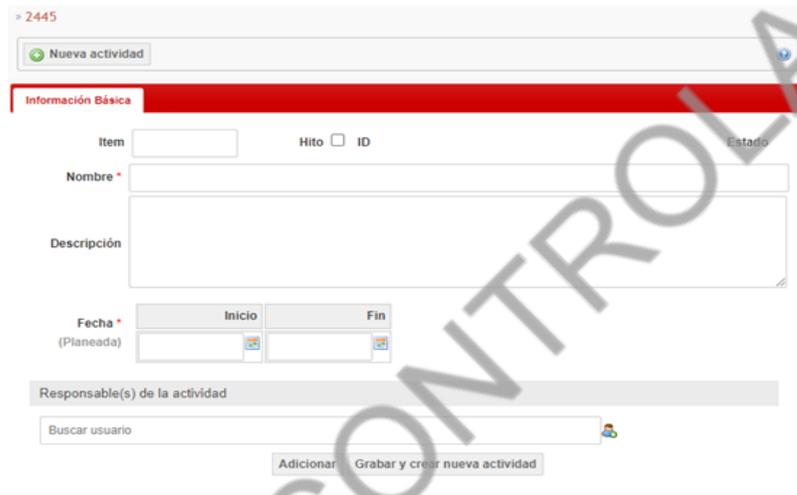
Se abre una ventana donde vamos a ingresar toda la información de la actividad llenando los siguientes campos:

1. **Ítem:** Número de la actividad.
2. **Nombre:** como se define la actividad.
3. **Descripción:** poner en detalle la actividad.
4. **Fecha de inicio:** Fecha en la cual inicia la actividad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

5. **Fecha fin:** Fecha límite para hacer la actividad.
6. **Responsable:** Persona encargada del proceso o quien vaya a hacer la actividad.

Nota: si hay más actividades dar clic en “Grabar y crear nueva actividad”



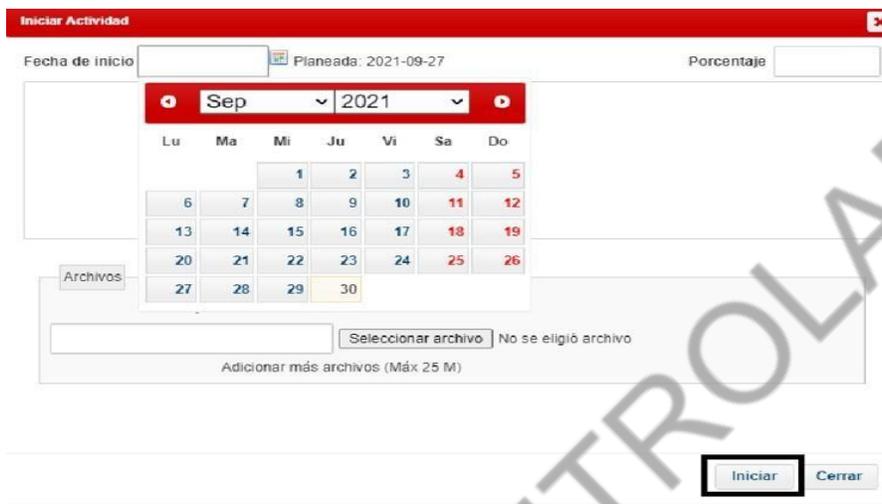
Una vez registrada la actividad, se puede comenzar a ejecutar, para ello se selecciona el botón “Seguimiento” y luego el botón “INICIAR ACTIVIDAD”.



Fecha	Planeada	Real
Inicio	2021-09-27	
Fin	2021-10-01	

Se abre una nueva ventana, donde se registra la fecha de inicio de la actividad, el porcentaje de avance de actividad, se adjunta evidencias de la realización de la actividad y finalmente seleccionar el botón “INICIAR”

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11



Cuando las actividades para solucionar una salida no conforme se hayan realizado en su totalidad, ésta se debe cerrar por el responsable encargado ya sea el líder o coordinador del proceso.

Para cerrar la salida no conforme: se debe dar clic en la pestaña aplicar transición, que abrirá otra ventana donde aparece la palabra “Cerrado”, se le da clic allí y esta SNC queda en estado cerrado.



Reporte de Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)	
Volver Editar Eliminar Aplicar transición Seleccione	
Información general Historial	
Detalles Servicio no Conforme ID 2309 Estado En análisis Proceso/Subproceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Registrado por Lida Yuled Norena Castrillon Fecha reporte 2020-02-18 Fecha del evento 2020-02-18 03:39 pm	Servicio no Conforme (SNC) Matricula 205003 Descripción del SNC Queja 487219-22: la usuaria manifestó que el funcionario que la atendió no presentó disposición para resolver dudas y dar una buena orientación, la atención fue muy rápida y con mala actitud. Tipo Impacto Momento de ocurrencia Tiempo normal Clasificación Queja Subclasificación

7. Revisión periódica de las salidas no conformes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Los procesos misionales del SGC de la CCMPC realizarán periódicamente revisión de las salidas no conformes, dependiendo de su tipología y clasificación, así:

Temporada de renovación: se realizará anualmente, en el mes de junio, cuando finalice dicha temporada incluyendo el periodo comprendido entre el 1° de enero hasta el 31 de mayo.

Tiempo normal: se realizará anualmente, en el mes de enero, incluyendo el periodo comprendido desde el 1° de junio hasta el 31 de diciembre.

Herramienta de revisión:

Metodología diagrama de Pareto:

Para realizar la revisión por medio de esta herramienta se debe:

1. Ingresar a Almera
2. Dar clic en el botón *Riesgos*, se despliega una lista de opciones:
3. Dar clic en *Servicio no conforme*.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

- Se abre una nueva ventana. En la sección Unidades, elegir el Proceso/Subproceso

Reporte de Servicio no Conforme: Servicios no Conformes

Registrar Servicio no Conforme Tablero Buscar

> Unidades

Proceso/Subproceso

> Otros parámetros

Afiliados

Antenas Comerciales Internacionales

Consultoría para el Desarrollo Empresarial

Estado **Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE**

- En la sección *Fecha de Servicio no Conforme* seleccionar el periodo que se desea analizar según el informe que se quiere elaborar, ya sea temporada de renovación o tiempo normal.

>> Otros parámetros

Estado 3 seleccionados

Fecha reporte > < entre

Fecha Servicio no Conforme > < entre

Usuario 2023

>> Proceso/Subproceso

	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
Proceso/Subproceso				1	2	3	4
>> Servicio no Conforme (S)	5	6	7	8	9	10	11
Tipo	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25

- Dar clic en el botón “Filtrar” para obtener las Salidas no Conformes correspondientes. Luego, seleccionar la lista desplegable “Servicio no conforme seleccionados”, y dar clic en la opción “Exportar todos”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

>> Tratamiento

Tipo de tratamiento: Seleccione

Autoridad que decide la acción: Seleccione

Ruta:

Filtrar

Servicio no Conforme seleccionados:

Columnas: Mostrar 20 registros

Exportar seleccionados
Exportar todos
Editar
Eliminar

ID	Fecha reporte	Fecha no Conforme	Hora	Proceso/Subproceso	Tipo
2748	2023-03-22	2023-03-21	08:18 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Frecuencia Servicios CAE	

7. Se abre una nueva ventana, en la sección “*Seleccione un año*”, desplegar el menú “Selecciones” y seleccionar los años que requiera, dar clic en el botón “generar” para descargar la base de datos de las Salidas No Conformes de los años seleccionados.

Seleccione un año

Selecciones

Datos básicos

ID Usuario Registrador Estado Fecha reporte Fecha del evento Hora de ocurrencia

Acciones asociadas al evento

ID Código Nombre Descripción Observaciones
 Fecha inicial planeada Fecha final planeada Fecha inicial real Fecha final real Estado
 Avance Atraso (días) Responsable

Campos adicionales

Proceso/Subproceso Clasificación CAE PAC PQR Y PEE
 Área Jurídica Digitación y Certificados Gestión Documental Inconsistencia en plataformas tecnológicas Subclasificación
 Omnicanalidad Queja Reclamo Matrícula Descripción del SNC
 Tipo Momento de ocurrencia Clasificación Subclasificación Tipo de tratamiento
 Descripción Autoridad que decide la acción Archivos

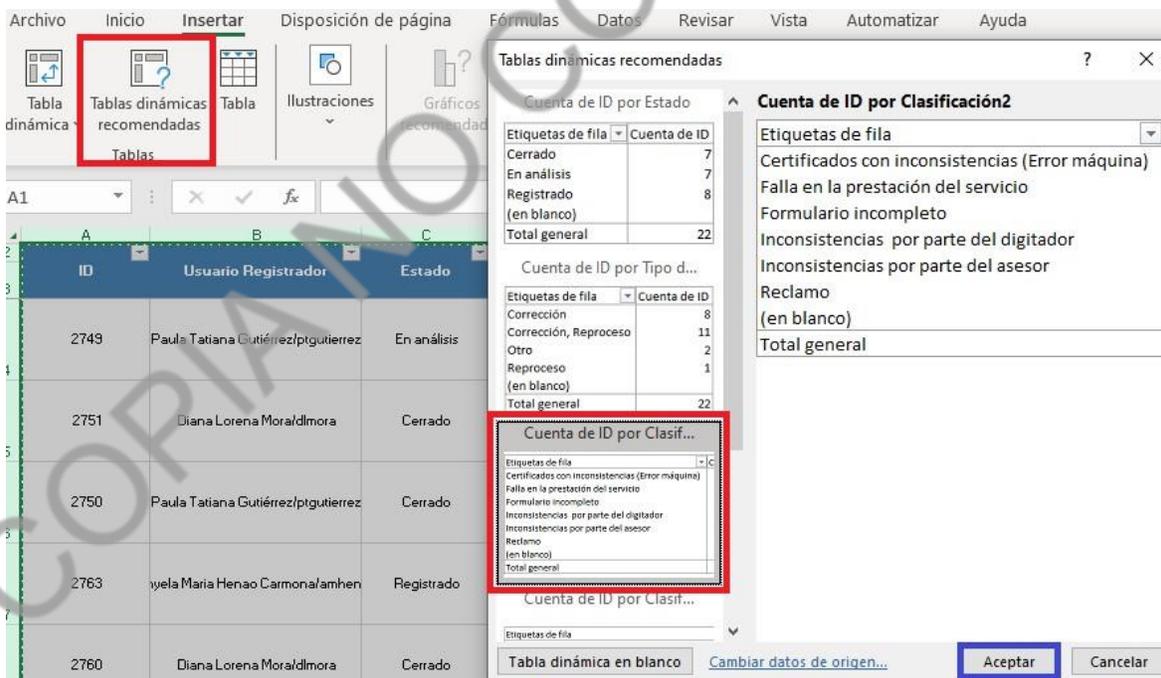
Generar

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

8. Abrir la base de datos descargada (Excel)

	Estado	reporte(AAAA-Mile evento(AAAA-bcurrencia(hh:mm	Proceso/Subproceso	Clasificación	Matrícula		
rrerz	En análisis	2023-06-05	2023-06-05	10:11 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	Digitación y Certificados	156534
	Cerrado	2023-06-22	2023-06-22	11:40 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	Digitación y Certificados	RUJES
rrerz	Cerrado	2023-06-05	2023-06-05	10:18 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	CAE	230217
ihen	Registrado	2023-07-17	2023-07-17	11:17 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	Reclamo	187027

9. Seleccionar todos los datos de la hoja e insertar “Tablas dinámicas recomendadas”. Después, elegir la tabla “Cuenta ID por Clasificación por Tipo” y dar clic en el botón “Aceptar”.



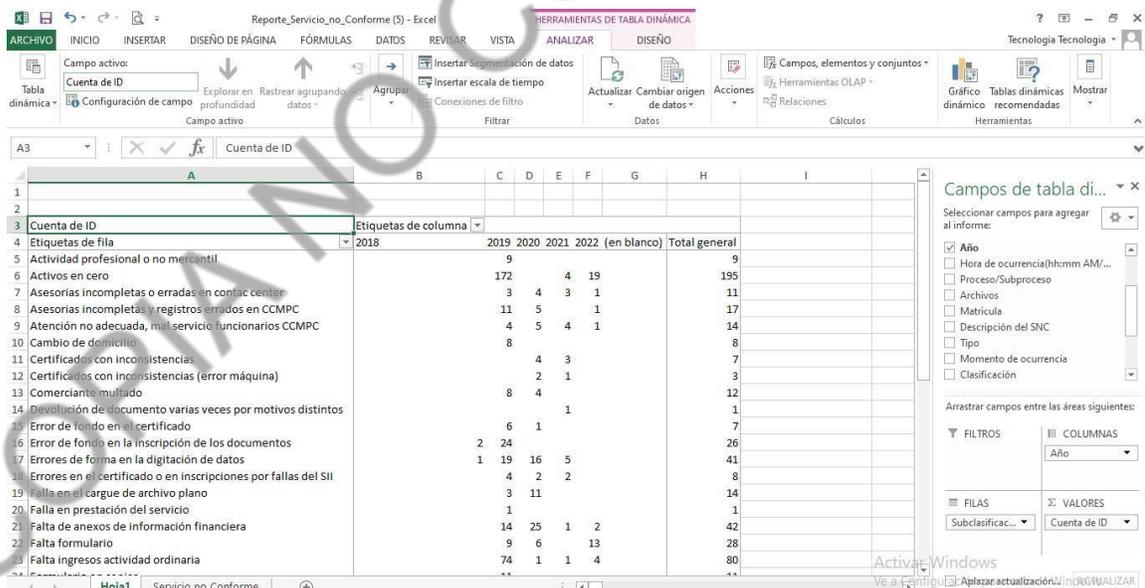
The screenshot shows the Excel interface with the 'Insertar' ribbon active. The 'Tablas dinámicas recomendadas' button is highlighted with a red box. Below it, a data table is visible with columns 'ID', 'Usuario Registrador', and 'Estado'. Two 'Tablas dinámicas recomendadas' task panes are open. The 'Cuenta de ID por Clasificación2' pane is highlighted with a red box, and its 'Aceptar' button is highlighted in blue.

10. Se genera la tabla dinámica, en filas se arrastra la “Clasificación por Tipo” y la “Clase”, esta última para identificar cuáles son quejas y reclamos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Etiquetas de fila	Cuenta de ID
CAE	1
Inconsistencias por parte del asesor	1
Digitación y Certificados	9
Certificados con inconsistencias (Error máquina)	1
Falla en la prestación del servicio	2
Inconsistencias por parte del digitador	6
Establecimiento de comercio presenta activos en cero	3
Formulario incompleto	3
PAC	1
Inconsistencias por parte del digitador	1
Reclamo	8
Inconsistencias por parte del digitador	1
Reclamo	7

11. Organizar la tabla dinámica según lo requerimientos de información de cada proceso.



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a PivotTable and a PivotChart. The PivotTable is set to show data by 'Cuenta de ID' (rows) and 'Año' (columns). The PivotChart is a Pareto chart showing the distribution of non-conformities across years.

Etiquetas de fila	2018	2019	2020	2021	2022 (en blanco)	Total general
Actividad profesional o no mercantil		9				9
Activos en cero		172	4	19		195
Asesorías incompletas o erradas en contac center		3	4	3	1	11
Asesorías incompletas y registros errados en CCMP		11	5	3	1	17
Atención no adecuada, mal servicio funcionarios CCMP		4	5	4	1	14
Cambio de domicilio		8				8
Certificados con inconsistencias			4	3		7
Certificados con inconsistencias (error máquina)			2	1		3
Comerciante multado		8	4			12
Devolución de documento varias veces por motivos distintos				1		1
Error de líquido en el certificado			6	1		7
Error de fondo en la inscripción de los documentos		2	24			26
Errores de forma en la digitación de datos		1	19	16	5	41
Errores en el certificado o en inscripciones por fallas del SII			4	2	2	8
Falla en el cargue de archivo plano			3	11		14
Falla en prestación del servicio			1			1
Falta de anexos de información financiera			14	25	1	42
Falta formulario			9	6	13	28
Falta ingresos actividad ordinaria			74	1	4	80

12. Descargar el formato en Excel “Diagrama de Pareto” almacenado en el drive del “Sistema de Gestión de Calidad” > “Salidas No Conformes”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

diagrama_pareto (2) [Modo de compatibilidad] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

H4 : VENTAS AÑO 2011

DIAGRAMA DE PARETO

PROBLEMA O EFECTO A ESTUDIAR: VENTAS AÑO 2011

VENTANA PARA INTRODUCCIÓN DE DATOS		DATOS ORDENADOS			
CAUSAS	FRECUENCIA	CAUSAS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

13. Pegar la información de la tabla dinámica (Clasificaciones por tipo) al Diagrama de Pareto.

DIAGRAMA DE PARETO

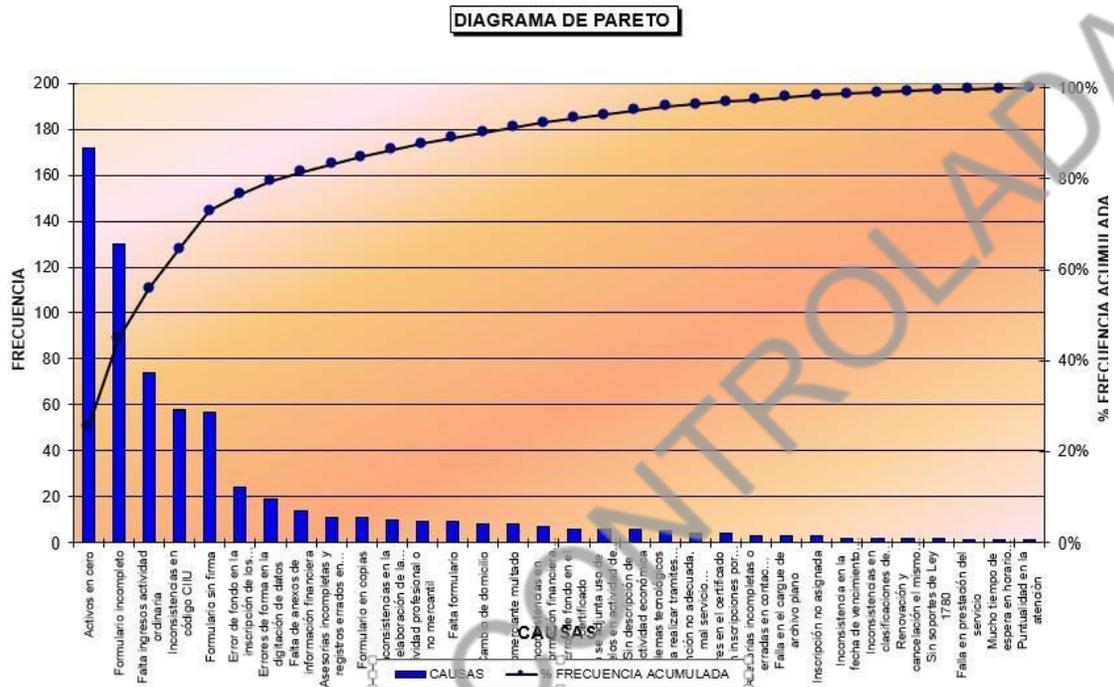
PROBLEMA O EFECTO A ESTUDIAR: SNC 2019

VENTANA PARA INTRODUCCIÓN DE DATOS		DATOS ORDENADOS			
CAUSAS	FRECUENCIA	CAUSAS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO
1 Actividad profesional o no mercan	9	Activos en cero	172	25,60%	25,60%
2 Activos en cero	172	Formulario incompleto	130	19,35%	44,94%
3 Asesorías incompletas o erradas	3	Falta ingresos actividad c	74	11,01%	55,95%
4 Asesorías incompletas y registros	11	Inconsistencias en códigos	58	8,63%	64,58%
5 Atención no adecuada, mal servic	4	Formulario sin firma	57	8,48%	73,07%
6 Cambio de domicilio	8	Error de fondo en la inscr	24	3,57%	76,64%
7 Certificados con inconsistencias	9	Errores de forma en la dig	19	2,83%	79,46%
8 Certificados con inconsistencias (error máquina)	8	Falta de anexos de inform	14	2,08%	81,55%
9 Comerciante multado	8	Asesorías incompletas y	11	1,64%	83,18%
10 Devolución de documento varias veces por motivos distint	8	Formulario en copias	11	1,64%	84,82%
11 Error de fondo en el certificado	6	Inconsistencias en la el	10	1,49%	86,31%
12 Error de fondo en la inscripción de	24	Actividad profesional o nc	9	1,34%	87,65%
13 Errores de forma en la digitación	19	Falta formulario	9	1,34%	88,99%
14 Errores en el certificado o en insc	4	Cambio de domicilio	8	1,19%	90,18%
15 Falta en el cargue de archivo plan	3	Comerciante multado	8	1,19%	91,37%
16 Falta en prestación del servicio	1	Inconsistencias en inform	7	1,04%	92,41%
17 Falta de anexos de información fi	14	Error de fondo en el certif	6	0,89%	93,30%
18 Falta formulario	9	No se adjunta uso de sue	6	0,89%	94,20%
19 Falta ingresos actividad ordinaria	74	Sin descripción de activic	6	0,89%	95,09%
20 Formulario en copias	11	Problemas tecnológicos	5	0,74%	95,83%
21 Formulario incompleto	130	Atención no adecuada, n	4	0,60%	96,43%
22 Formulario sin firma	57	Errores en el certificado c	4	0,60%	97,02%

14. Automáticamente se genera el grafico del diagrama de Pareto, el cual muestra que al solucionar el 20% de las causas, se soluciona el 80% de

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

Salidas No Conformes.



Proceso de Registros Públicos:

Para realizar su análisis se tendrá en cuenta tanto lo que esté por temporada de renovación y tiempo normal como su impacto y frecuencia. Así mismo también se tendrán en cuenta las quejas y los reclamos que se presenten por este concepto.

¿Cómo analizarlo?

Se realizarán dos análisis:

1- La sumatoria de:

- Todos los hallazgos encontrados en el día a día.
- Todas las actividades de autocontrol que hayan generado hallazgos.

2- Todas las quejas y reclamos que se hubieran presentado como salidas no conformes del proceso de registros públicos.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión 20
		Actualización 2023-12-11

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2016-01-15	<u>02</u>	<p>Modificar dentro del punto 4,2 el numeral 1, ítem 5 quedando así:</p> <p>Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.</p> <p>Modificar dentro del punto 5 el numeral 1, ítem 5 quedando así:</p> <p>Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.</p>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
		<p>Insertar cuadro control de documentos en el documento fuente</p>	Coordinador del SGC
2016-05-24	03	<p>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 2 Asesoría y Consultoría:</p> <p>En la asignación de citas a usuarios se demore más de 4 días hábiles cuando se presentan sin cita previa</p>	Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial
		<p>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</p> <p>PNC: Liquidar mal los valores que debe pagar el afiliado cuando el recaudo se hace a modo de anticipo</p>	Coordinadora de Afiliados
		<p>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</p> <p>PNC: Asesorías que no se registran PNC: Casos en los que no establece ni se determinan tiempos y entregables</p>	Directora Unidad de Desarrollo Regional
		<p>Se modifica en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</p>	

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Versión 20
			Actualización 2023-12-11

2016-09-15	04	<p>Proceso RRPP, PNC: Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.</p> <p>Se incluye en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</p> <p>PNC: Que los documentos ingresados por PAC o RUE NO hayan sido registrados durante la promesa interna de servicio establecida por la Unidad y no exista ninguna de las siguientes excepciones: subsanación, inconsistencias en las plataformas, tickets o incapacidades.</p>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2016-09-30	05	<p>Se eliminan los PNC de proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial</p>	Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial
2017-02-14	06	<p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas: Registros Públicos.</p> <p>Eliminar: “Que las matrículas ingresadas a través de RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados”.</p> <p>En el numeral 5 Tratamiento de productos no conformes, Registros Públicos:</p> <p>Eliminar: “Que las matrículas ingresadas a través de RUE no tengan la misma fecha de</p>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P – 020

PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

Versión 20

**Actualización
2023-12-11**

		inscripción en el libro XV de los matriculados incluido su tratamiento”.	
2017-04-17	07	<p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:</p> <p>Registros se modificó por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedición de certificados con inconsistencias • Que el pago de la renovación virtual no se haya realizado efectivamente en el aplicativo diseñado para el efecto. • Que el formulario de renovación virtual no es almacenado correctamente en el SII. • Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SII. • Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SII. • Que los documentos ingresados por PAC o RUE NO hayan sido registrados durante la promesa interna de servicio establecida por la Unidad y no exista ninguna de las siguientes excepciones: subsanación, inconsistencias en las plataformas, tickets o incapacidades. 	Directora Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos
2018-04-11	08	Modificar el procedimiento de acuerdo con los nuevos requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015.	Coordinador SGC
2018-05-11	09	Modificación del procedimiento así: Generalidades de las salidas no conformes, manejo del formato y tratamiento.	Coordinador SGC
		Se actualizó el nombre del procedimiento por el de salidas no conformes y se realizaron ajustes de acuerdo con el nuevo manejo de	

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Versión 20
			Actualización 2023-12-11

2018-06-12	10	los consecutivos y el listado de salidas no conformes.	Coordinador SGC
2019-02-22	11	Se incluyó el análisis del procedimiento salidas no conformes	Coordinador SGC
2019-05-10	12	Se agregó salidas no conformes al proceso de Antenas comerciales	Directora Unidad Desarrollo Empresarial
2019-05-20	13	Se incluyó nota en el análisis de salida no conforme	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2019-05-27	14	Se modifican posibles salidas no conformes al proceso de Registros Públicos	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2020-02-21	15	Se ajusta el análisis de la salida no conforme para el proceso de registros públicos	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2020-03-24	16	Se modifica el análisis de salidas no conformes, el cual se realizará de formas semestral	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2020- 06-18	17	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el análisis de salidas no conformes, el cual se realizará de forma semestral - Se actualiza las clasificaciones de salidas no conformes correspondientes al proceso de registros y asuntos jurídicos. 	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2021-09-22	18	Se realizó revisión general del procedimiento y se reestructuró el registro de Salidas no	Coordinador SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		Versión 20
			Actualización 2023-12-11

		conformes.	
2023-08-17	19	Se especifica la fecha de revisión de las SNC de temporada de renovación, incluyendo el periodo comprendido desde el 1° de enero hasta el 31 de mayo y de temporada normal, incluyendo el periodo comprendido el periodo comprendido desde el 1° de junio hasta el 31 de diciembre.	Coordinador SGC
2023-12-11	20	<p>Se adicionan clasificaciones por tipo para las SNC de los procesos misionales en el numeral 4.2.</p> <p>Se reestructura el módulo de registro de SNC en Almera estableciendo las siguientes categorías uniformes: proceso/subproceso, fuente, clasificación por tipo, clase, clasificación por tipo queja y clasificación por tipo reclamo.</p> <p>Se optimiza el instructivo sobre la aplicación de la herramienta de revisión y análisis de causas de las SNC: Diagrama de Pareto.</p>	Coordinador SGC