

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Cargo:</b> Asistente de Calidad	<b>Cargo:</b> Prof. Planeación y Finanzas	<b>Cargo:</b> 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

**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.

**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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

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.

**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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

después de la auditoría 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.

#### **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
- Queja

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

- Reclamo
- Sin soportes Ley 1780
- Formulario sin firma
- Falta formulario o alguno de sus anexos
- Inconsistencias en el código CIU
- Sin descripción de la actividad económica
- 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
- Inconsistencias en información financiera RUP
- Error de fondo en la inscripción de los documentos
- Falta de anexos de información financiera
- 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

#### **Proceso de Afiliados:**

- Exceder los 10 días estipulados en calidad para dar respuestas a las solicitudes de Afiliación
- Incumplimiento de alguno de los requisitos del reglamento de Afiliados
- No se le brindó el descuento como afiliado en un servicio de la CCMPC
- No se actualizó procedimiento oportunamente

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

- 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

**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).

## 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

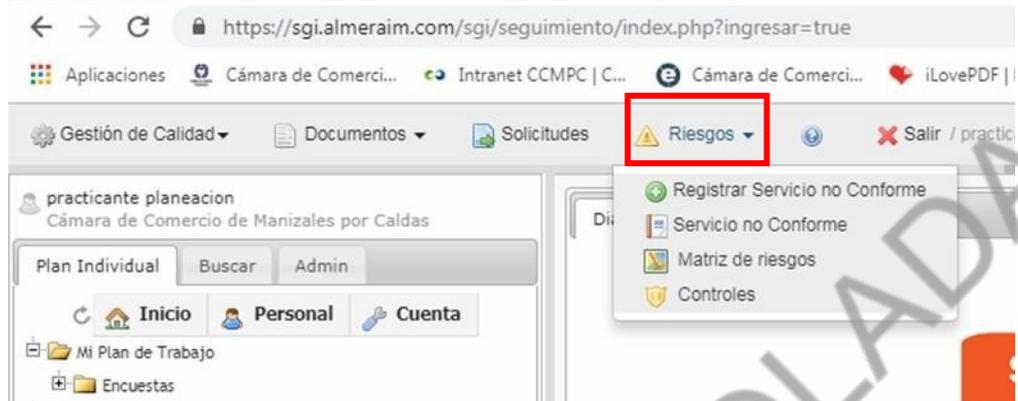
El registro de las salidas no conformes en el Sistema de Gestión Integral Almera brinda la oportunidad de realizar un seguimiento, registro y control más efectivo a los tratamientos establecidos. El registro de las salidas no conformes lo realizarán las personas habilitadas por la Coordinación del Sistema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

Para ingresar en el Sistema de Gestión Integral se da clic en el siguiente link: <https://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sgiccm>

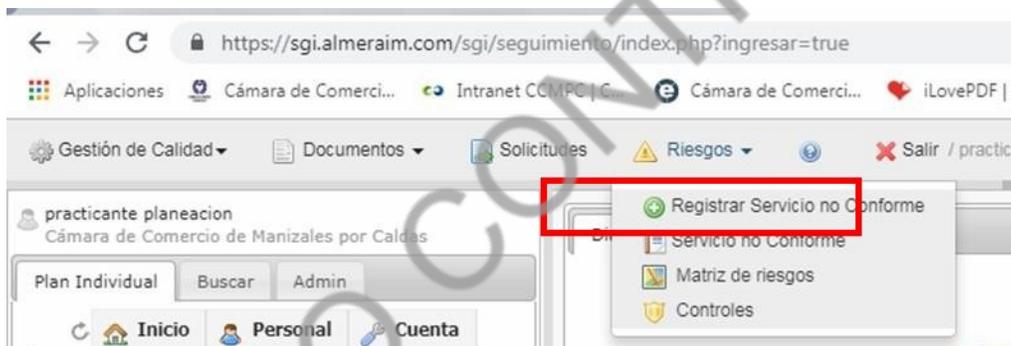
Se ingresará con el usuario y contraseña asignados y registrados en el aplicativo. Para registrar las salidas no conformes se debe realizar el siguiente procedimiento:

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>



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

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

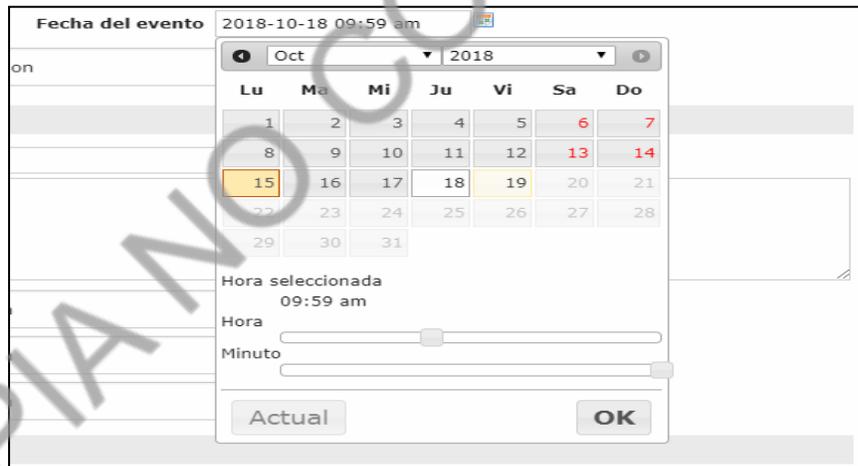


Fecha reporte: 2018-10-16      Fecha del evento: 2018-10-19 09:59 am

Proceso/Subproceso: 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				

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



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

on

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

**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.

**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

**6. Clase:** Naturaleza de la SNC.

**Clase**

Seleccione una opción

- Queja
- Reclamo
- Otro

**Servicio No Conforme**

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

Servicio no Conforme (SNC)

Matricula

es el caso.

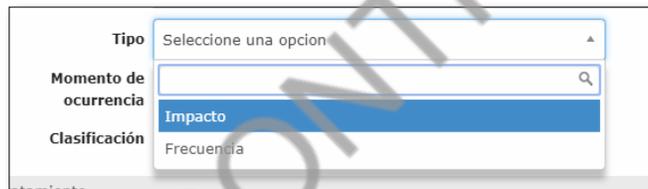
**8. Descripción del SNC(Salida no conforme):** especificación de la SNC identificada, con base en los

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

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.

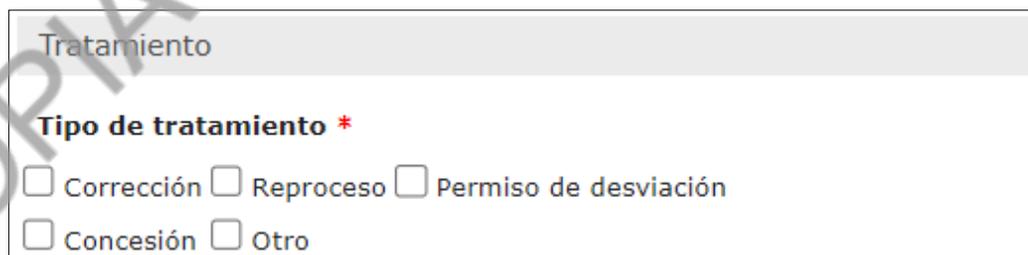


The screenshot shows a form with the following fields:

- Tipo:** A dropdown menu with the text "Seleccione una opción" and a list of options: "Impacto" (highlighted in blue) and "Frecuencia".
- Momento de ocurrencia:** A text input field with a search icon.
- Clasificación:** A text input field with the text "Frecuencia" below it.

### 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.



The screenshot shows a form titled "Tratamiento" with the following section:

**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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

**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.

Archivos

Descripción	Archivo
<input type="text"/>	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo

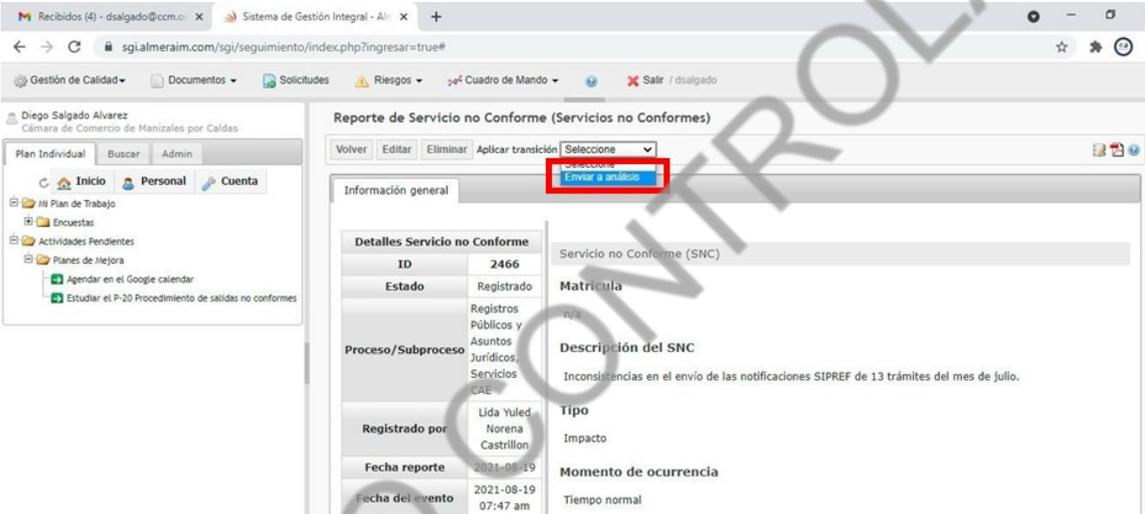
Adicionar más archivos (Máx 25 M)

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

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

selecciona el botón aceptar y queda lista para el respectivo análisis.



Reporte de Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)

Volver | Editar | Eliminar | Aplicar transición | Seleccione

Enviar a análisis

Información general

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

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

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".

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

Reporte de Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)

Volver **Editar** Eliminar Aplicar transición Seleccione ▼

**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”.

Información del Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)

Ver Administrar **Adicionar Servicio no Conforme** Aplicar transición Seleccione ▼

Identificación **Corrección**

**Adicionar actividad**

Actividades seleccionadas ▼

**Información**  
No se han registrado actividades

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

> 2445

Nueva actividad

**Información Básica**

Item  Hito  ID Estado

Nombre \*

Descripción

Fecha \*  Inicio  Fin

(Planeada)

Responsable(s) de la actividad

Buscar usuario

Adicionar 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”.

**Información General** **Seguimientos**

1. Prueba de corrección

100

0

La actividad no ha comenzado. Para registrar el inicio de la actividad debe presionar *Iniciar*

Se debe realizar la evaluación

Avance planeado 0%

Avance real 0% (0)

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

Iniciar actividad

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”

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>



The screenshot shows a window titled "Iniciar Actividad" with a red header. It contains a "Fecha de inicio" field with a calendar icon, a "Planeada: 2021-09-27" label, and a "Porcentaje" field. Below this is a calendar for September 2021. At the bottom, there are "Archivos" and "Seleccionar archivo" buttons, and a note "No se eligió archivo". At the very bottom, there are "Iniciar" and "Cerrar" buttons.

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.



The screenshot shows a window titled "Reporte de Servicio no Conforme (Servicios no Conformes)". It has buttons for "Volver", "Editar", "Eliminar", and "Aplicar transición". The "Aplicar transición" button is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open showing options: "Seleccione", "Cerrado", and "Devolver". The "Cerrado" option is highlighted in blue. Below the buttons, there are tabs for "Información general" and "Historial". The main content area shows details for a "Servicio no Conforme (SNC)" with ID 2309, state "En análisis", and a description of a complaint.

## 7.Revisión periódica de las salidas no conformes.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

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.

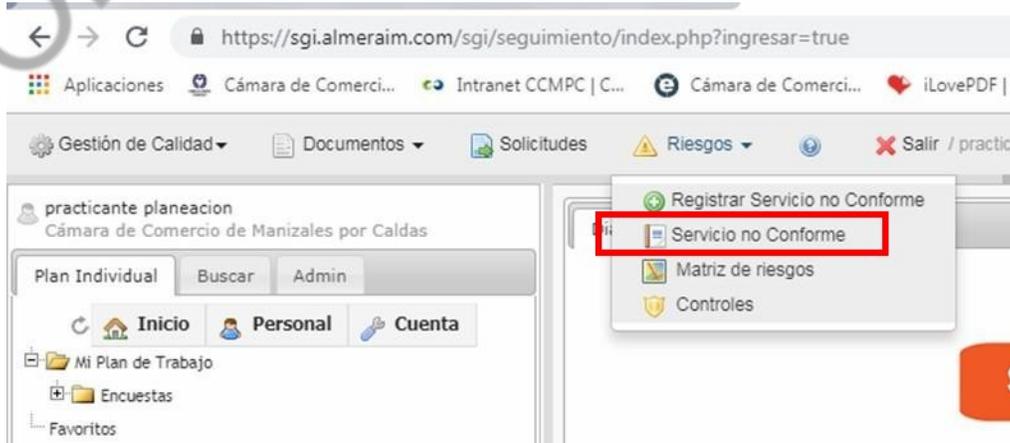
**Tiempo normal:** se realizará anualmente, en el mes de enero, incluyendo el periodo comprendido desde el 1° de junio hasta el 31 de diciembre.

**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*.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

4. 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	a
» Otros parámetros	Afiliados
	Antenas Comerciales Internacionales
	Consultoría para el Desarrollo Empresarial
Estado	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE

COPIA NO CONTROLADA

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

5. 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

Fecha reporte   >  <  entre

**Fecha Servicio no Conforme**   >  <  entre

Usuario

>> 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

6. 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".

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

>> Tratamiento

Tipo de tratamiento: Seleccione

Autoridad que decide la acción: Seleccione

Ruta:

**Filtrar**

Servicio no Conforme seleccionados:

Columnas:  Mostrar 20 registros

ID   
 Fecha reporte   
 Fecha no Conforme   
 Hora   
 Proceso/Subproceso   
 Tipo

2748   
 2023-03-22   
 janarvaez   
 2023-03-21   
 08:18 am   
 Asuntos Jurídicos, Frecuencia Servicios CAE

COPIA NO CONTROLADA

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

7. Se abre una nueva ventana, en la sección “*Seleccione un año*”, desplegar el menú “*Seleccione*” 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

Seleccione ▼

**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

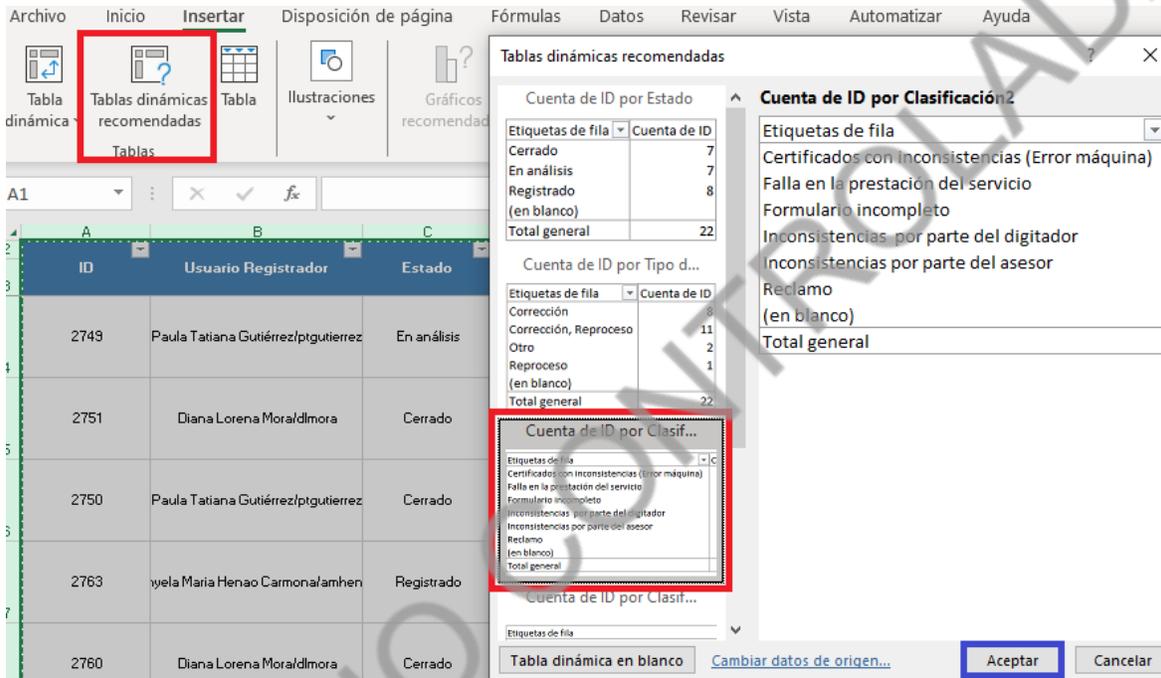
**Generar**

8. Abrir la base de datos descargada (Excel)

	Estado	reporte(AAAA-Mi el evento(AAAA-Idocurrencia(hh:mm	Proceso/Subproceso	Clasificación	Matrícula		
11/03/2023	En análisis	2023-06-05	2023-06-05	10:11 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	Digitación y Certificados	156534
11/03/2023	Cerrado	2023-06-22	2023-06-22	11:40 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	Digitación y Certificados	156534
11/03/2023	Cerrado	2023-06-05	2023-06-05	10:18 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	CAE	230217
11/03/2023	Registrado	2023-07-17	2023-07-17	11:17 am	Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE	Reclamo	187027

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

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' group is highlighted with a red box. On the right, the 'Tablas dinámicas recomendadas' task pane is open, showing a list of tables. The table 'Cuenta de ID por Clasificación 2' is selected. A dialog box for 'Cuenta de ID por Clasif...' is open, showing a list of categories and a total of 22. The 'Aceptar' button is highlighted.

Etiquetas de fila	Cuenta de ID
Cerrado	7
En análisis	7
Registrado (en blanco)	8
<b>Total general</b>	<b>22</b>

Etiquetas de fila	Cuenta de ID
Corrección	8
Corrección, Reproceso	11
Otro	2
Reproceso	1
(en blanco)	0
<b>Total general</b>	<b>22</b>

Etiquetas de fila	Cuenta de ID
Certificados con inconsistencias (Error máquina)	
Falla en la prestación del servicio	
Formulario incompleto	
Inconsistencias por parte del digitador	
Inconsistencias por parte del asesor	
Reclamo	
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>22</b>

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.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P - 020

### PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

VERSIÓN  
20

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

Seleccionar campo

Buscar

Clasificación

Subclasificación

Tipo de trámite

Descripción

Autoridad que emite

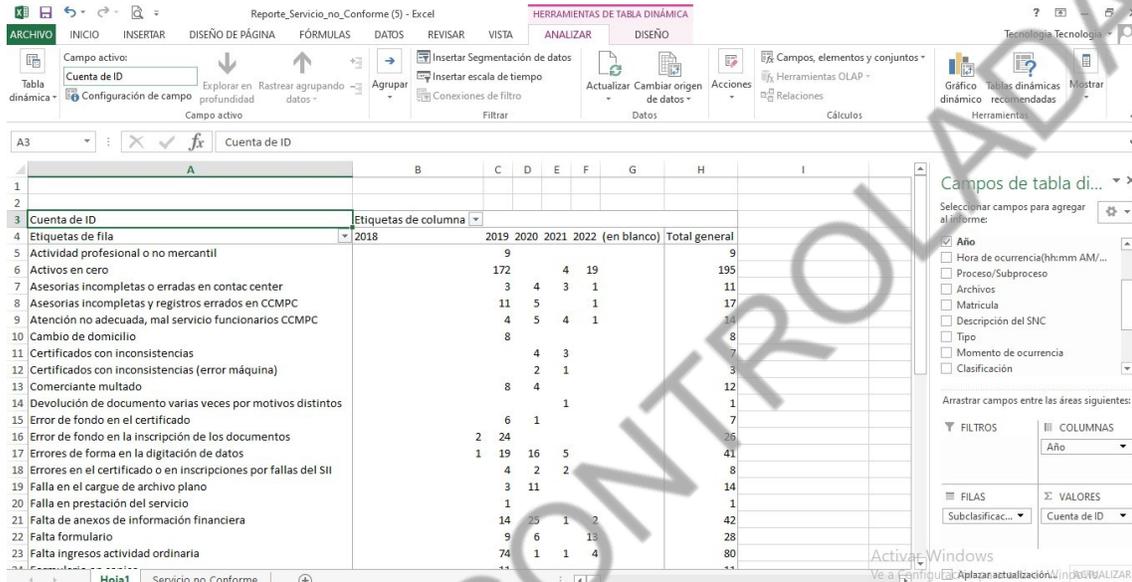
Archivos

Arrastrar campo

Filtros

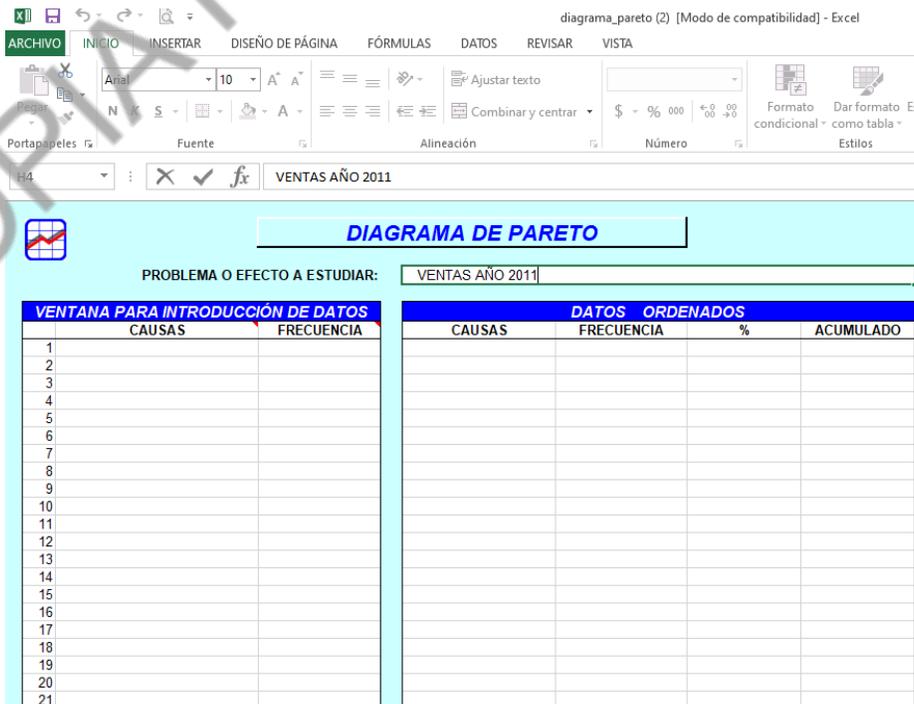
COPIA NO CONTROLADA

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



	2019	2020	2021	2022 (en blanco)	Total general
Cuenta de ID					
Etiquetas de fila	2018				
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	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 fondo 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	40
Falta formulario		9	6	13	28
Falta ingresos actividad ordinaria		74	1	1	76

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



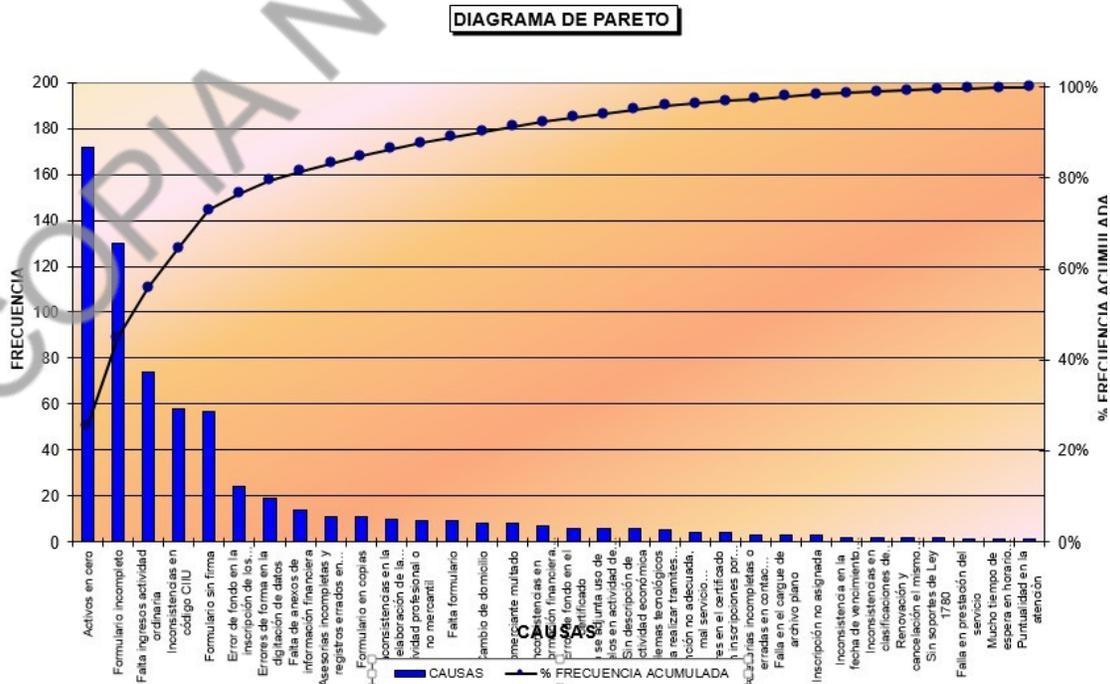
VENTANA PARA INTRODUCCIÓN DE DATOS		DATOS ORDENADOS			
CAUSAS	FRECUENCIA	CAUSAS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

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

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 código	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	4	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	6	Formulario en copias	11	1,64%	84,82%
11) Error de fondo en el certificado	6	Inconsistencias en la elab	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) Falla en el cargue de archivo plan	3	Comerciante multado	8	1,19%	91,37%
16) Falla 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 certifi	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 activid	6	0,89%	95,09%
20) Formulario en copias	11	Problemas tecnológicos	5	0,74%	95,83%
21) Formulario incompleto	130	Atención no adecuada, m	4	0,60%	96,43%
22) Formulario sin firma	57	Errores en el certificado	4	0,60%	97,02%

**14.** Automáticamente se genera el gráfico del diagrama de Pareto, el cual muestra que al solucionar el 20% de las causas, se soluciona el 80% de Salidas No Conformes.



 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

### **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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 20</b>

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

<p>2016-09-15</p>	<p>04</p>	<p><u>Se modifica en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u></p> <p><u>Proceso RRPP, PNC: Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.</u></p> <p><u>Se incluye en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u></p> <p><b>PNC:</b> <u>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.</u></p>	<p>Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos</p>
<p>2016-09-30</p>	<p>05</p>	<p><u>Se eliminan los PNC de proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial</u></p>	<p>Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial</p>
<p>2017-02-14</p>	<p>06</p>	<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 inscripción en el libro XV de los matriculados incluido su tratamiento”.</p>	<p>Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos</p>
		<p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas: Registros se modificó por:</p>	

2017-04-17	07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición de certificados con inconsistencias</li> <li>• Que el pago de la renovación virtual no se haya realizado efectivamente en el aplicativo diseñado para el efecto.</li> <li>• Que el formulario de renovación virtual no sea almacenado correctamente en el SII.</li> <li>• Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SII.</li> <li>• Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SII.</li> <li>• 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.</li> </ul>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2018-04-11	08	Modificar el procedimiento de acuerdo a 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
2018-06-12	10	Se actualizó el nombre del procedimiento por el de salidas no conformes y se realizaron ajustes de acuerdo con el nuevo manejo de 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	Coordinadora Área de

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>P - 020</b>
		<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>VERSIÓN 20</b>
		al proceso de Registros Públicos		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 forma s semestral		Coordinadora Área de Digitación y Certificados

2020- 06- 18	17	<p>- Se modifica el análisis de salidas no conformes, el cual se realizará de forma semestral</p> <p>- Se actualiza las clasificaciones de salidas no conformes correspondientes al proceso de registros y asuntos jurídicos.</p>		Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2021-09-22	18	Se realizó revisión general del procedimiento y se reestructuró el registro de Salidas no conformes.		Coordinador SGC
2023-08-17	19	<p>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 desde el 1° de junio hasta el 31 de diciembre.</p>		Coordinador SGC
2023-12-11	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adicionan clasificaciones por tipo para las SNC de los procesos misionales en el numeral 4.2.</li> <li>• 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.</li> <li>• Se optimiza el instructivo sobre la</li> </ul>		Coordinador SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>P - 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>VERSIÓN 20</b>
		aplicación de la herramienta de revisión y análisis de causas de las SNC: Diagrama de Pareto.	

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA