 GOBIERNO DE COLOMBIA MIGRACIÓN <small>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</small>	DIRECTIVA	Código: 017 Fecha: 15 MAYO 2018 Página: 1 de 2
--	------------------	---

Bogotá D.C., 15 MAYO 2018

PARA: TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA UAEMC, ESPECIALMENTE DE LOS PROCESOS MISIONALES.

DE: REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG

ASUNTO: ADOPCIÓN SEGUNDA (2) VERSIÓN DE LA GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME EVGMG.02, DEL PROCESO GESTIÓN MEJORA

VIGENCIA

A partir de la fecha de su expedición.

1. FINALIDAD



Adoptar la segunda (2) versión de la Guía para el tratamiento del Producto o Servicio No Conforme EVGMG.02, del proceso Gestión Mejora.

2. ALCANCE

Dirigido a todos los funcionarios de la entidad.

3. MARCO LEGAL

- **Decreto 4062 de 2011.** Por el cual se crea la Unidad administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura.
- **Decreto 1067 de 2015.** Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores.
- **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de 2015.** Derecho Fundamental de Petición
- **Resolución 0002 de 2012.** Por la cual se ordenan unas delegaciones
- **NTC ISO 9001:2015**
- **Ley 594 de 2000.** Ley General de Archivos
- **Ley 1581 de 2012.** Protección de Datos Personales
- **Resolución 717 de 2017.** Elementos esenciales del SIG




 GOBIERNO DE COLOMBIA	DIRECTIVA	Código: 8 - - 017
 MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		Fecha: 15 MAYO 2018
		Página: 2 de 2

4. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

- 4.1. Adoptar la segunda (2) versión de la Guía para el tratamiento del Producto o Servicio No Conforme EVGMG.02, del manual de procesos Gestión Mejora
- 4.2. El documento relacionado hacen parte integral del Manual de Proceso de Gestión Mejora y su uso es de obligatorio cumplimiento.
- 4.3. La Oficina Asesora de Planeación por medio del Grupo de Desarrollo Organizacional deberá socializar los cambios presentados en el manual, con respecto a la nueva versión de la guía, identificar las respectivas oportunidades de mejora y gestionar la implementación de las mismas.
- 4.4. Se entenderá implementado el documento cuando se socialice a los funcionarios involucrados y sea comunicado a los demás interesados.



JUAN CAMILO GONZÁLEZ GARZÓN
Representante de la Alta Dirección para el SIG

Elaboró: Ronald Oswaldo Duarte – Grupo de Desarrollo Organizacional 
Revisó: Sandra Patricia Mesa – Coordinadora Grupo de Desarrollo Organizacional 
Sandra Patricia Burgos – Profesional Especializado - Grupo de Desarrollo Organizacional 





<div> GOBIERNO DE COLOMBIA</div> <div></div>	<div>GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</div>	<div>Fecha: 15 MAYO 2018</div>
<div>Código: EVGMG.02 (v2)</div>		
<div>Página 1 de 12</div>		

TABLA DE CONTENIDO

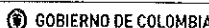

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETO DE LA GUÍA.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. MARCO LEGAL.....	3
5. DESARROLLO DE LA GUÍA.....	5
5.1. MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.....	5
5.2. REGISTRO DOCUMENTAL EN ORFEO - PASO A PASO PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	8
6. BIBLIOGRAFÍA	11
ANEXO 1. MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.....	12

<div><div></div><div>GOBIERNO DE COLOMBIA</div></div> <div><div></div></div>	<div>GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</div>	<div>Fecha: 15 MAYO 2018</div> <div>Código: EVGMG.02 (v2)</div> <div>Página 2 de 12</div>
--	---	---

INTRODUCCIÓN

Migración Colombia como parte de su mejoramiento continuo y con el propósito de brindar productos y servicios de calidad, se dispone a determinar bajo este documento los lineamientos y criterios esenciales para el tratamiento del producto y servicio no conforme.

Un producto o servicio que presente un incumplimiento de alguno de sus requisitos puede y debe ser advertido por cualquiera de los funcionarios misionales de Migración Colombia, previniendo al máximo que el usuario lo reciba y detecte la inconsistencia, lo cual hace necesario que este deba registrarse y reportarse en forma inmediata al responsable (s) del proceso dentro del cual se presentó la anomalía. Cuando fuese identificado por un externo, la misma se canaliza por los medios adoptados por la Entidad como canal de comunicación con el usuario o el ciudadano, a través de un reclamo, queja o sugerencia.

<div><div></div><div></div></div>	<div>GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</div>	<div>Fecha: 15 MAY 2018</div> <div>Código: EVGMG.02 (v2)</div> <div>Página 3 de 12</div>
---	---	--

1. OBJETO DE LA GUÍA

Generar un lineamiento sobre el tratamiento del producto y servicio no conforme al interior de la Entidad, con el fin de mejorar continuamente en nuestros procesos relacionados con la provisión de productos y servicios antes y durante.

2. ALCANCE

Esta guía aplica a todos los procesos misionales que forman parte del Sistema de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.



La adecuada aplicación de este procedimiento es responsabilidad de los líderes de los procesos misionales en conjunto con su equipo de trabajo tanto en el nivel central como en el nivel regional.

3. MARCO LEGAL

- **Ley 872 de 2003** "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- **Decreto 4485 de 2009** "Por medio de la cual se adopta actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- **Decreto 4062 de 2011** "Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura"
- **NTC ISO 9001:2015** "Norma técnica para los sistemas de gestión de la calidad.
- **Resolución 717 de 2017** "Elementos esenciales SIG"



4. DEFINICIONES

- **PNC (Producto o servicio no conforme):** Resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, del no cumplimiento de un requisito especificado, que pueda afectar a los usuarios o clientes y se presenta antes o durante la entrega y/o prestación del producto o servicio.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Es la acción sobre un producto o servicio no conforme, en donde se le informa al cliente o usuario que el producto o servicio no cumple total o parcialmente alguna(s) de la especificaciones, para que el usuario receptor de este producto o servicio decida si lo acepta bajo estas circunstancias (es decir si el usuario se retracta de algunas de sus

 GOBIERNO DE COLOMBIA 	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 15 MAYO 2018
		Código: EVGMG.02 (v2)
		Página 4 de 12

especificaciones o requisitos exigidos para con el servicio o producto), en donde igualmente el usuario lo puede aceptar así con o sin reparación (donde se debe definir quién asume este costo de reparación).

- **Corrección:** Acción puntual e inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. El uso previsto tal como lo prevé el cliente o usuario podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor. Es importante la distinción entre los conceptos defecto y no conformidad por su connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización. Se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado.
- **Producto / Servicio:** Resultado de llevar a cabo actividades para satisfacer los requerimientos del usuario.
- **Rechazo:** Es la no aceptación del producto o servicio por no cumplir los requisitos y parámetros establecidos por el cliente o usuario
- **Reclamo / Queja:** Manifestación de un cliente o usuario solicitando un cambio o modificación en el servicio o producto que no cumple con los requisitos o especificaciones esperados.
- **Registro:** Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de los resultados planificados.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para transformarlo en aceptable para su utilización o realización prevista (se pasa el producto o servicio por una operación fuera de los procesos normales de la operación, en donde también se puede dar el caso que al realizar esta operación, una o más de sus especificaciones, no queden del todo conforme pero no se le afecta su utilización o uso inicialmente previsto)
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para volverlo conforme con los requisitos o especificaciones definidas por el cliente o usuario, en donde el no conforme se vuelve a pasar por uno o varios procesos normales de la producción o realización del producto o del servicio hasta lograr

 	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 15 MAYO 2018
		Código: EVGMG.02 (v2)
		Página 5 de 12

su conformidad (se debe volver a revisar el producto o servicio reprocesado para verificar su conformidad).

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

En la Resolución 717 del 10 de mayo de 2017, Migración Colombia definió los productos y servicios de la entidad a los cuales se les aplicará el tratamiento de producto o servicio no conforme documentado en la presente guía.

Productos

- Cédula de Extranjería

Servicios

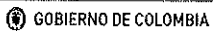

- Servicio de Inmigración y emigración
- Certificado de Movimientos Migratorios
- Permiso Temporal de Permanencia – PTP
- Migración Automática
- Reporte de Extranjeros – SIRE
- Medidas Migratorias

Si durante la provisión de alguno de los productos y servicios descritos se presentan condiciones desfavorables para su entrega, sea por información errada, características propias del producto o servicio, o que se encuentren fuera de los criterios establecidos por la Entidad o el Gobierno Nacional, se le dará tratamiento de acuerdo con la Matriz de Tratamiento de producto o servicio no conforme anexa al presente documento.

5.1. MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

La matriz del producto o servicio no conforme, identifica los escenarios o condiciones adversas que se pueden presentar en la provisión de productos y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta contiene las acciones que se deben tomar antes (en la preparación del servicio o producto) o durante la prestación del servicio o elaboración del producto. Estas condiciones pueden ser detectadas por un cliente interno o externo.

En la mayoría de los casos, la Entidad dará tratamiento al PNC por medio de la elaboración de la Resolución de modificación en base de datos; sin embargo es pertinente que los funcionarios puedan identificar la diferencia entre una modificación en base de datos por PNC y una modificación regular, pues la

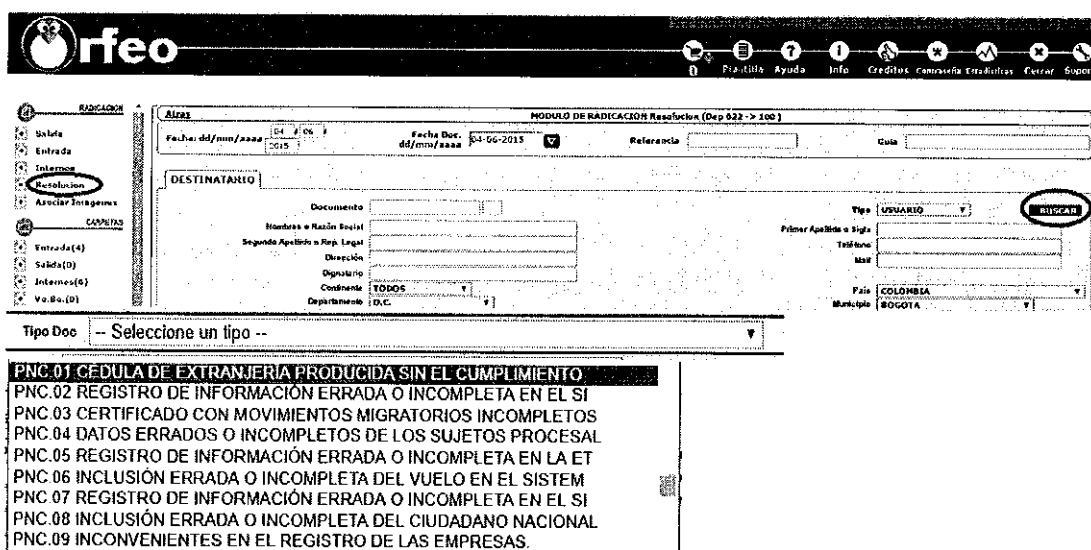
 	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 15 MAYO 2018
		Código: EVGMG.02 (v2)
		Página 6 de 12

diferencia afecta la tipología documental en el aplicativo ORFEO y por ende los datos estadísticos que se generan desde dicha fuente.

¿Cómo identificar si la modificación en base de datos obedece a un producto o servicio no conforme?

- Si en el momento de registrar un trámite el funcionario (cliente interno) evidencia que alguno o varios campos diligenciados en la base de datos difieren de los documentos aportados por el ciudadano, se trata de un producto o servicio no conforme.
- Si en el momento de recibir el producto o servicio el ciudadano (cliente externo) o funcionario (cliente interno) se percata de un error en el documento entregado o servicio prestado considerando su corrección, se trata de un producto o servicio no conforme.

En los anteriores casos los funcionarios deben elaborar la resolución motivada (Formato MEF.14) desde el aplicativo Orfeo seleccionando el tipo documental "PNC.0X" según corresponda el trámite objeto de la corrección, como se muestra a continuación. (Ver numeral 5.2)



¿Cómo identificar si la modificación no corresponde a un producto o servicio no conforme?

<p>GOBIERNO DE COLOMBIA</p> <p>MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	<p>GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Fecha: 15 MAYO 2018</p> <p>Código: EVGMG.02 (v2)</p> <p>Página 7 de 12</p>
---	--	---

- Si se identificaron errores o inconsistencias en el ejercicio estadístico de calidad del dato, o por revisión de información contenida en la base de datos de parte de funcionarios o equipos de auditoría.
- Si el ciudadano (cliente externo), solicita corrección de información, bien sea, porque modificó su nombre, apellido, género u otras circunstancias similares no atribuibles a la entidad.

En los anteriores casos los funcionarios responsables de la modificación y/o corrección deben elaborar la resolución motivada desde el aplicativo Orfeo seleccionando el tipo documental “Resolución de modificación en base de datos” y seguir el procedimiento establecido en el numeral 5.6.10 Modificación Corrección o Eliminación de datos contenido en la “Guía para la consulta y respuesta de información en la base de datos misional MG.05”

Para el tratamiento de PNC definido por la entidad, queda prohibida la aplicación de concesiones, debido a que los criterios de cada producto y servicio tienen características legales que no permiten dar espacio para el arbitrio del funcionario.

Las salidas no conformes de los productos y servicios que resulten del ejercicio de control como autoridad migratoria se describen en la matriz del producto o servicio no conforme (Anexo 1). El tratamiento que se dará incluye la corrección, la suspensión de la entrega o la información al ciudadano

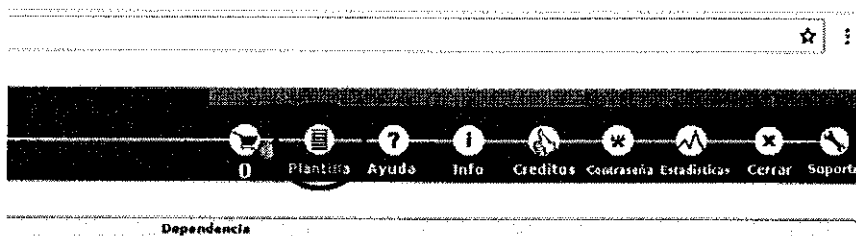
Ver ANEXO 1

<p>GOBIERNO DE COLOMBIA</p> <p>MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	<p>GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Fecha: 15 MAYO 2018</p> <p>Código: EVGMG.02 (v2)</p> <p>Página 8 de 12</p>
---	--	---

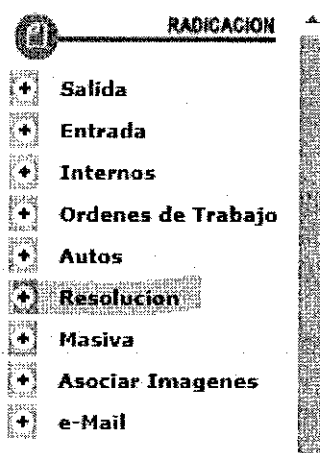
5.2. REGISTRO DOCUMENTAL EN ORFEO - PASO A PASO PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Para la radicación de Resolución de modificación de base de datos por PNC, el procedimiento inicia con la radicación de la “Resolución” en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, el cual debe ser realizado por el funcionario que realiza la modificación de la base de datos siguiendo las siguientes instrucciones:



- Ingrese al sistema de gestión documental Orfeo y descargue la plantilla de “Resolución de Modificación en Base de Datos”.




- En el panel de radicación ubicado en la parte superior izquierda, ubique la opción “Resolución” y pulse clic sobre ella.



- Cargue el destinatario de la resolución usando el botón “BUSCAR”.

 GOBIERNO DE COLOMBIA  MIGRACIÓN <small>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</small>	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 15 MAYO 2018
		Código: EVGMG.02 (v2)
		Página 9 de 12



RADESOR

- Salida
- Entrada
- Internos
- Ordenes de Trabajo
- Aufos
- Resolución
- Masiva
- Asociar Imágenes
- e-Mail

CAMPES

- Entrada(90)
- Salida(16)
- Internos(102)
- Resolución(0)
- Via Roja(0)
- Desembarcos(11)
- Agendado(0)
- Vencido(0)
- Informados(17)

Altras

MÓDULO DE RADICACIÓN Resolución (Dep 900 -> 900)

Fecha: dd/mm/aaaa: 15 / 05 / 2018 Fecha Doc: dd/mm/aaaa: 19-04-2018 Referencia: Guía:

DESTINATARIO

Documento: Tipo: USUARIO **RECAP**

Nombres o Razón Social: Primer Apellido o Sigla: Teléfono: e-Mail: País: COLOMBIA Municipio: BOGOTÁ

Segundo Apellido o Rep. Legal: Dirección: Dignatario: Continente: TODOS Departamento: D.C.

Asunto: Medio Envío: Correo Tipo Doc: -- Seleccione un tipo -- Derecho de Petición: Desc Anexos: No. Folios: No. Anexos: Dependencia: 900-SOPORTE ORFEO

d) Continúe con los pasos necesarios para asociar un destinatario en Orfeo.

BUSCAR POR

Documento: USUARIO Nombre: prueba Incluir no vigentes

RESULTADO DE BUSQUEDA

Registros Encontrados

DOCUMENTO	NOMBRE	PRIM. APELLIDO o SIGLA	SEG. APELLIDO o R Legal	DIRECCION	CIUDAD	TELEFONO	EMAIL	COLOCAR COMO
00680201161P	CIUDADANO DE PRUEBA	APELLIDO		bogota	BOGOTÁ	1111111		DESTINATARIO
258456	PRUEBA		NA	BOGOTÁ	BOGOTÁ			DESTINATARIO
2789456	PRUEBA		NA	BOGOTÁ	BOGOTÁ			DESTINATARIO
00000	PRUEBA		NA	BOGOTÁ	BOGOTÁ			DESTINATARIO
000	PRUEBA		NA	BOGOTÁ	BOGOTÁ			DESTINATARIO

e) Escriba en el campo "Asunto" Resolución modificación base de datos

Altras

MÓDULO DE RADICACIÓN Resolución (Dep 900 -> 900)

Fecha: dd/mm/aaaa: 15 / 05 / 2018 Fecha Doc: dd/mm/aaaa: 19-04-2018 Referencia: Guía:

DESTINATARIO

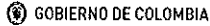

Documento: 00680201161P Tipo: USUARIO **RECAP**

Nombres o Razón Social: CIUDADANO DE PRUEBA Primer Apellido o Sigla: APELLIDO Teléfono: 1111111 e-Mail: País: COLOMBIA Municipio: BOGOTÁ

Segundo Apellido o Rep. Legal: Dirección: bogota Dignatario: Continente: TODOS Departamento: D.C.

Asunto: Medio Envío: Correo Tipo Doc: -- Seleccione un tipo -- Derecho de Petición: Desc Anexos: No. Folios: No. Anexos: Dependencia: 900-SOPORTE ORFEO

f) En el campo tipo documental seleccione el tipo de producto o servicio no conforme (PNC).

 	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 15 MAYO 2018
		Código: EVGMG.02 (v2)
		Página 10 de 12

Tipo Doc	-- Seleccione un tipo --
----------	--------------------------

PNC.01 CEDULA DE EXTRANJERIA PRODUCIDA SIN EL CUMPLIMIENTO

PNC.02 REGISTRO DE INFORMACIÓN ERRADA O INCOMPLETA EN EL SI

PNC.03 CERTIFICADO CON MOVIMIENTOS MIGRATORIOS INCOMPLETOS

PNC.04 DATOS ERRADOS O INCOMPLETOS DE LOS SUJETOS PROCESAL

PNC.05 REGISTRO DE INFORMACIÓN ERRADA O INCOMPLETA EN LA ET

PNC.06 INCLUSIÓN ERRADA O INCOMPLETA DEL VUELO EN EL SISTEM

PNC.07 REGISTRO DE INFORMACIÓN ERRADA O INCOMPLETA EN EL SI

PNC.08 INCLUSIÓN ERRADA O INCOMPLETA DEL CIUDADANO NACIONAL

PNC.09 INCONVENIENTES EN EL REGISTRO DE LAS EMPRESAS.

g) Pulse el botón "Radificar".

Radificar

h) Una vez obtenido el número de resolución, ingrese a la carpeta "Resolución" y ubique el radicado.

MODULO DE RADICACIÓN Resolución (Dep 900 -> 900)			
Fecha: dd/mn/aaaa 19 04 2018	Fecha Doc: dd/mn/aaaa 19-04-2018	Referencia	Cota
DESTINATARIO			
Documento: 00080201161P 220	Tipo: USUARIO	BUSCAR	
Nombres o Razón Social: CIUDADANO DE PRUEBA	Primer Apellido o Sigla: APELLIDO	Teléfono: 11111111	
Segundo Apellido o Rep. Legal: bogota	Mail:	País: COLOMBIA	
Dirección:	Municipio: BOGOTA	País: COLOMBIA	
Dignatario:	País: COLOMBIA	Municipio: BOGOTA	
Continente: TODOS	País: COLOMBIA	Municipio: BOGOTA	
Departamento: D.C.	País: COLOMBIA	Municipio: BOGOTA	
Asunto:			
Medio Envío: Correo	Tipo Doc: PNC.01 CEDULA DE EXTRANJERIA PRODUCIDA SIN EL CUMPLIMIENTO	Derecho de Petición:	
Se ha generado el radicado No. 20189000000016			

<p>GOBIERNO DE COLOMBIA</p> <p>MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	<p>GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Fecha: 15 MAYO 2018</p> <p>Código: EVGMG.02 (v2)</p> <p>Página 11 de 12</p>
---	--	--

CARPETAS	
	Entrada(90)
	Salida(10)
	Internos(152)
	Resolución(1)
	Vo.Bo.(0)
	Devueltos(11)
	Agendado(0)
	Agendado Vencido(0)
	Informados (27)
	Transacciones

- i) Ingrese a la carpeta resolución y continúe el trámite en el sistema de gestión documental Orfeo.

The screenshot shows the Orfeo system interface. On the left, a sidebar lists folders: RADICACION, Salida, Entrada, Internos, Ordenes de Trabajo, Autos, Resolucion (selected), Masiva, Asociar Imagenes, e-Mail, and CARPETAS. The main area shows a list of documents under the 'Resolucion' folder. The table has columns: Numero Radicado, Fecha Radicado, Asunto, Remitente, Tipo Documento, Dias Restantes, and Enviado Por. A document with number 2018-04-10 is highlighted.

Luego de legalizar la resolución con la firma, se debe asociar la imagen, anexar los soportes que dieron origen a la modificación de base de datos y una vez finalizado el trámite se debe archivar el registro de radicación de acuerdo con la TRD.

6. BIBLIOGRAFÍA

- NTC ISO 9001:2015, numeral 8.7
- Manual de Procesos SIG

GOBIERNO DE COLOMBIA
MIGRACIÓN

Fecha: 15 MAYO 2018
Código: EVGMG.02 (v2)
Página 12 de 12

GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

ANEXO 1. MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO	PRODUCTO O SERVICIO	PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	VARIABLES A VERIFICAR	ACCIONES PARA PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO			Documento Soporte	RESPONSABLES	REGISTRO DOCUMENTAL				
					Corrección	Suspensión	Información al Ciudadano			Orfeo	Platinum	Excel	CYAC-	ARANDA
PNC.01	Cédula de Extranjería	Cédula de Extranjería producida sin el cumplimiento de los requisitos o características técnicas documentales.	Verificar que la Cédula de Extranjería cumple con las características técnicas aprobadas mediante acto administrativo vigente.	Solicitar al contratista la reimpresión de la Cédula de Extranjería, mediante oficio.	X	X	X	Memorando o correo electrónico Oficio de solicitud de Cambio	Supervisor(a) del Contrato de personalización de Cédulas de Extranjería	X				
PNC.02	Cédula de Extranjería	CE - Registro de información errada o incompleta en el Sistema Platinum	Verificar que los campos registrados en el Sistema Platinum se encuentren conforme con el documento aportado o informado por el ciudadano.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante Resolución motivada.	X			Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director(a) Regional Coordinador Misional	X	X			
PNC.03	Certificación de movimientos migratorios	Certificado con movimientos migratorios incompletos o incorrectos.	Verificar que los campos registrados en el Sistema Platinum correspondan al extranjero y a la causal por la cual se realiza la sanción.	Corregir o completar la información del ciudadano en la base de datos del Sistema Platinum, mediante Resolución motivada.	X			Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director(a) Regional Coordinador Misional	X	X		X	
PNC.04	Medidas Migratorias	Registro de información errada o incompleta en la etapa de enlramiento en el Sistema Platinum	Verificar que los datos ingresados en el sistema Platinum correspondan al extranjero y a la causal por la cual se realiza la sanción.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante Resolución motivada.	X			Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director Regional Oficina de Tecnología de la Información	X	X			
PNC.05	Migración Automática	Registro de información errada o incompleta en la etapa de enlramiento en el Sistema Platinum	Verificar que los datos ingresados en el sistema Platinum correspondan a los del ciudadano.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante Resolución motivada.	X			Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director(a) Regional Coordinador Misional	X	X			
PNC.06	Migración Automática	Inclusión errada o incompleta del vuelo en el Sistema Platinum	Verificar la información del vuelo del ciudadano contra el librete para incluir de forma correcta.	Realizar la cancelación del movimiento para corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum.	X			Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director(a) Regional Coordinador Misional	X	X			
PNC.07	Permiso Temporal de Permanencia (PTP)	PTP - Registro de información errada o incompleta en el Sistema Platinum	Verificar que los campos registrados en el Sistema Platinum se encuentren conforme con el documento aportado o informado por el ciudadano.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante Resolución motivada.	X			Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director(a) Regional Coordinador Misional	X	X			
PNC.08	Servicios de inmigración y emigración	Inclusión errada o incompleta del ciudadano nacional o extranjero en el Sistema Platinum.	Verificar que los datos ingresados en el sistema Platinum correspondan a lo del ciudadano.	Modificación en la base de datos del Sistema Platinum mediante Resolución motivada	X		X	Resolución de modificación en base de datos MEF. 14	Director(a) Regional Coordinador Misional	X	X			
PNC.09	SIRE	Instrucciones al usuario incompletas o desactualizadas para el reporte de la información en el aplicativo	Verificar la versión del manual de usuario SIRE para validar que la información consignada se encuentre actualizada.	Solicitar a la oficina de tecnología la actualización del manual cada vez que se realicen cambios en el aplicativo. Comunicar cambios por medio de la página web y el mismo aplicativo.	X		X	Manual de Usuario	Oficina de Tecnología de la Información			X		X