	DIRECTIVA	Código: - - 028
		Fecha: 10 OCT. 2017
		Página: 1 de 2

Bogotá D.C.,

PARA: GERENTES Y FUNCIONARIOS DE TODOS LOS PROCESOS DE MIGRACION COLOMBIA.

DE: REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG

ASUNTO: ADOPCIÓN DE LA GUIA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

1. VIGENCIA

A partir de la fecha de su expedición.

2. FINALIDAD


Actualizar la guía para el tratamiento del producto o servicio no conforme, como mecanismo de definir las acciones para el tratamiento del producto y servicio no conforme, y dar cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y el aumento en la satisfacción de nuestros clientes.

3. ALCANCE

Dirigido a todos los Gerentes y funcionarios de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia.

4. MARCO LEGAL

- **Decreto 4062 de 2011.** Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura.
- **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 943 de 2014.** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI
- **Decreto 4485 de 2009.** Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP a su versión 2009.
- **Decreto 2913 de 2007,** por el cual se establece que el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad son complementarios, toda vez que tienen como propósito el fortalecimiento institucional, la modernización de las instituciones públicas, el mejoramiento continuo, la prestación de los servicios con calidad, la responsabilidad de la alta dirección y de los funcionarios en el logro de

	DIRECTIVA	Código: -- 02 8
		Fecha: 10 OCT. 2017
		Página: 2 de 2

objetivos, por lo tanto, su implementación debe ser un procesos armónico y complementario.

- **Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009**, numeral 5.3 Política de Calidad
- **Norma Técnica de calidad ISO 9001:2015**.
- **Resolución 968 de 2012**, por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

5. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

5.1. Adoptar los siguientes documentos:

- Guía para el tratamiento del producto o servicio no conforme.EVGMG.02 (v1).

5.2. Eliminar los siguientes documentos:

- Guía para el tratamiento del producto o servicio no conforme OG.04 (v1)
- Formato tratamiento de producto no conforme. OF.10 (v1)

5.3. Los documentos adoptados hacen parte integral del Manual de Proceso de Gestión Mejora y es de obligatorio cumplimiento.

5.4. La Oficina Asesora de Planeación debe socializar e implementar el presente documento del manual y debe identificar las respectivas oportunidades de mejora, así como gestionar la implementación de las mismas.

5.5. Se entenderá implementado el documento cuando se socialice a los funcionarios involucrados y sea comunicado a los demás interesados.

Cordialmente,



JUAN CAMILO GONZALEZ GARZON
Representante de la Alta Dirección para el SIG


Anexo: Guía para el tratamiento del producto o servicio no conforme.EVGMG.02 (v1)

Proyectó: Rolando Garnica Arias – Coordinador Grupo de Desarrollo Organizacional
Revisó: Luis Felipe Murgueitio Sicard – Subdirector de Verificación Migratoria
 Humberto Velasquez Ardila – Subdirector de Control Migratorio
 Leonor Arias Barreto – Subdirectora de Extranjería



Contenido

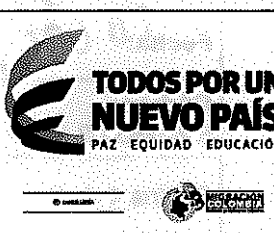
INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETO DE LA GUÍA	3
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	3
3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	3
4. Normatividad Específica	3
5. CONTEXTO GENERAL	3
6. DEFINICIONES CONCEPTUALES PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	4
7. MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	5
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6

	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 10 OCT. 2017
		Código: EVGMG.02 (v1)
		Página 2 de 7

INTRODUCCIÓN

Un producto o servicio que evidencie el incumplimiento de alguno o algunos de sus requisitos puede y debe ser advertido por cualquiera de los funcionarios misionales de Migración Colombia previniendo al máximo que el usuario lo detecte no importando la etapa del procedimiento dentro de la cual se produce la novedad; 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.

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 y Servicio No Conforme. Así mismo se describen las acciones que se toman para prevenir la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos, y la forma en que deben tratarse las no conformidades detectadas durante la entrega de los productos y servicios ó después de haber prestado el servicio. El tratamiento que se dará incluye la corrección, la suspensión de la entrega o la información al ciudadano. Las concesiones no aplican debido a que es un proceso normado en el que no hay espacio para el arbitrio del funcionario.

	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha 0 OCT. 2017
		Código: EVGMG.02 (v1)
		Página 3 de 7

1. OBJETO DE LA GUÍA

Establecer la Matriz del Producto y Servicio No Conforme, donde se describen las acciones que se toman para prevenir la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos, y la forma en que deben tratarse las no conformidades detectadas durante la entrega de los productos y servicios ó después de haber prestado el servicio.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

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

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

La adecuada aplicación de este procedimiento es responsabilidad de cada funcionario relacionado con la prestación de los productos y servicios de Migración Colombia que no cumplen con los requisitos.

4. Normatividad Específica

- ☒ **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 la 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".

5. CONTEXTO GENERAL

5.1. Productos y Servicios

Los productos y servicios pertinentes al Sistema Integrado de Gestión – SIG, son los siguientes:

5.1.1. Servicios:

- Servicio de Inmigración y emigración
- Certificado de Movimientos Migratorios
- Permiso Temporal de Permanencia – PTP
- Migración Automática

- Reporte de Extranjeros – SIRE
- Medidas Migratorias


5.1.2. Productos:

- Cédula de Extranjería

6. DEFINICIONES CONCEPTUALES PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

A continuación, se establecen definiciones, a fin de ser guía para el tratamiento del producto no conforme.


- **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 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.

	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 10 00
		Código: EVGMG.02 (v1)
		Página 5 de 7

- **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 solicita un cambio o modificación en el servicio o producto que no cumple con los requisitos o especificaciones esperados.
- **Reclasificación:** Reasignar el producto no conforme con especificaciones diferentes a las iniciales pero que puede servir para otro cliente diferente al originalmente previsto o que se le puede dar al producto un uso diferente al inicialmente previsto.
- **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 su conformidad (se debe volver a revisar el producto o servicio reprocesado para verificar su conformidad).
- **Servicio / Producto 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 (en la preparación del servicio o producto) o durante la operación, puede ser detectado por un cliente interno o externo.

7. MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Derivada de mesas de trabajo con funcionarios y gerentes de los procesos misionales, se formuló una matriz del Producto y Servicio No Conforme donde se identificaron los posibles servicios y productos no conformes que se pueden presentar y se formularon las acciones que se toman para prevenir la entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos, y la forma en que deben tratarse las no conformidades detectadas durante la entrega de los productos y servicios ó después de haber prestado el servicio que pueden ser Corrección,

	GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 10 OCT. 2017
		Código: EVGMG.02 (v1)
		Página 6 de 7

Suspensión de la Entrega, e Información al Ciudadano, así mismo los responsables de las acciones y el registro documental que debe realizarse.

Las concesiones no aplican debido a que es un proceso normado en el que no hay espacio para el arbitrio del funcionario.

Ver ANEXO 1

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, numeral 8.7
- Manuales de Procesos SIG



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DEL
PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Fecha:

Código:
EVGMG.02 (v1)

Página 7 de 7

9. ANEXO 1 MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

MATRIZ TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME										
CÓDIGO	PRODUCTO O SERVICIO	PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	ACCIONES PARA PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO PARA EL PRODUCTO / SERVICIO		RESPONSABLES	REGISTRO DOCUMENTAL			
				Corrección	Suspensión de la Entrega al Ciudadano		Origen	Platinum	Minutero	Excel
PNC.01	Cédula de Extranjería	Cédula de Extranjería producida sin el cumplimiento de los requisitos o características técnicas documentales.	Solicitar la reinscripción de la Cédula de Extranjería.	X	X	Superior(a) del Centro de procesamiento de Cédulas de Extranjería	X			
PNC.02	Cédula de Extranjería	Registro de información errada o incompleta en el Sistema Platinum.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante resolución.	X		Director(a) Regional Coordinador Nacional	X	X		
PNC.03	Certificación de movimientos migratorios incorrectos.	Certificado con movimientos migratorios incorrectos o ilegales.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante resolución.	X		Director(a) Regional Coordinador Nacional	X	X		X
PNC.04	Medidas Migratorias	Datos errados o incompletos de los sujetos procesales.	Disgenciar formato "Auto que corrige errores formales" en el cual se solicite autorización al director regional para realizar los cambios en el sistema al el funcionario cuenta con los permisos, de no ser así, se solicita a la oficina de Tecnología realizar los cambios necesarios para subsanar el error modificando la base de datos.	X		Director Regional / Oficina de Tecnología de la información	X	X		
PNC.05	Migración Automática	Registro de información errada o incompleta en la etapa de preregistro en el Sistema Platinum.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante resolución.	X		Director(a) Regional Coordinador Nacional	X	X		
PNC.06	Migración Automática	Inclusión errada o incompleta del voto en el Sistema Platinum.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante resolución.	X		Director(a) Regional Coordinador Nacional	X	X		
PNC.07	Permiso Temporal de Permanencia (PTP)	Registro de información errada o incompleta en el Sistema Platinum.	Corregir o completar la información del extranjero en la base de datos del Sistema Platinum, mediante resolución.	X		Director(a) Regional Coordinador Nacional	X	X		
PNC.08	Permiso Temporal de Permanencia (PTP)	Error al estampar sello de PTP.	Auxiliar (canalero) sello errado.	X		Coordinador con funciones de Extranjería o su delegado			X	
PNC.09	Servicios de Inmigración y emigración	Inclusión errada o incompleta del ciudadano nacional o extranjero en el Sistema Platinum.	Modificación en la base de datos del Sistema Platinum mediante Resolución.	X		Director(a) Regional Coordinador Nacional	X	X		
PNC.10	Servicios de inmigración y emigración	Inposición de sello errado en el documento de viaje.	Cancelar sello errado e imposición de sello correcto.	X		Coordinador Nacional / Superior			X	
PNC.11	SIRE	Inconvenientes en el registro de las empresas.	Detallar el error e informar al usuario para que rechace la inscripción y este nuevamente debe inscribir la empresa sin el error.	X		Oficina de Tecnología de la información				X

