TABLA DE CONTENIDO

[1. INTRODUCCIÓN ..3](#_Toc32338586)

[2. TÉRMIMNOS Y DEFINICIONES .4](#_Toc32338587)

[3. SIGAS .6](#_Toc32338588)

[4. MARCO NORMATIVO 6](#_Toc32338589)

[5. POLÍTICA 7](#_Toc32338590)

[5.1. Objetivos 8](#_Toc32338591)

[5.1.1. Objetivo general 8](#_Toc32338592)

[5.1.2. Objetivos específicos 8](#_Toc32338593)

[5.2. Alcance 8](#_Toc32338594)

[5.3. Insumo 8](#_Toc32338595)

[5.4. Lineamiento 9](#_Toc32338596)

5.4.1. El producto o servicio no conforme, será aquel que……………………………...9

5.5. Rol y responsabilidad………………………………………………………………………..9

5.6. Revisión y actualización……………………………………………………………………11

6. DIAGNÓTICO………………………………………………………………………………...…..12

6.1. Desarrolllo…………………………………………..…………………………………….....12

6.2. Registro………………………………………………………………………………………13

6.3. Modelo de Operación por Procesos………………………………………………………15

6.4. Sistema de Gestión Integral………………………………………...……………………..17

6.4.1. Aplicativo tecnológico………………………………………………………………..18

6.5. Cultura………………………………………………………………………………………..20

7. METODOLOGÍA………………………………………………………………………………….20

7.1. Documentación……………………………………………………………………………...20

7.2. Fuente………………………………………………………………………………………..22

7.3. Evaluación del caso………………………………………………………………………...42

7.4. Registro del producto o servicio no conforme………………………………………… 43

7.5. Formulación de planes y acciones………………………………………………………..45

7.6. Seguimiento a planes y acciones…………………………………………………………45

7.7. Indicadores…………………………………………………………………………………..45

[8. CONTROL DE CAMBIOS 46](#_Toc32338607)

1. **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia - APC Colombia, fue creada como unidad administrativa especial y como entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE); cuyo objetivo: es gestionar, orientar y coordinar técnicamente la cooperación internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país; así como ejecutar, administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de cooperación internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo (PND)), mediante el Decreto No. 4152 de 2011 *“Por el cual se escinden unas funciones de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - ACCION SOCIAL y se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC - COLOMBIA”.*

La APC Colombia, ha definido unos lineamientos consolidados y presentados en esta política, para que la alta dirección, los servidores públicos y colaboradores, los asuman con compromiso, responsabilidad y diligencia en su operar diario; conscientes de la necesidad de implementarlos al interior de la Agencia, para que la gestión desde los procesos y la sinergia entre los mismos, permita interactuar entre sí de forma armónica y coherente, en cumplimiento de su misionalidad, visión y objetivos estratégicos.

Esta política es un documento que hace parte del Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia. El cual se ha estructurado e implementado de manera integral, con los Sistemas de Gestión creados por la Ley y teniendo en cuenta, que es prioritario y estratégico optimizar la prestación de sus servicios o suministrar sus productos a sus partes interesadas y grupos de valor, con las características definidas para los mismos y gestionar lo que haya a lugar, cuando dichas características se incumplen.

Adicionalmente, con el propósito de propender por el fortalecimiento institucional, la mejora de la gestión de los procesos y la toma de decisiones por parte de las líneas de defensa; lo que permitirá estar en línea con las necesidades de los procesos y la funcionalidad de la Agencia.

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES

# Acción correctiva: Es un proceso mediante el cual se identifica y se corrige una desviación o no conformidad que ha ocurrido en un sistema, proceso, producto/servicio o en alguna de sus características (se implementa para subsanar el incumplimiento que se haya evidenciado).

# Acción de mejora: Es una medida concreta que se aplica para corregir deficiencias, solucionar problemas o perfeccionar procesos dentro de una organización. Estas acciones permiten avanzar hacia la excelencia operativa mediante cambios específicos, planificados y medibles.

# Acción preventiva: Es una medida que se toma con anticipación para evitar que se incumpla determinada característica en un producto/servicio que tiene alta posibilidad de ocurrencia; o minimizar posibles problemas o riesgos en cualquier ámbito. Se trata de decisiones que se toman para prevenir situaciones no deseadas que podrían surgir, abordando fallas o debilidades en un proceso antes de que causen daños significativos (en resumen, implica identificar, anticipar y mitigar problemas potenciales; se implementa para prevenir que la desviación vuelva a ocurrir y garantizar la calidad y eficiencia en lo que se haya evidenciado).

# Brújula: Es una herramienta estratégica para orientar y ordenar la gestión de la Agencia, en torno a las necesidades y expectativas de partes interesadas y grupos de valor, y al cumplimiento de los requisitos legales. Este sistema integra: el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), y el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI).

* **PHVA:** Es una herramienta fundamental para mejorar continuamente los procesos en organizaciones o actividades; proporciona un marco para la mejora continua de procesos. Se basa en la idea de que no existe un proceso perfecto, por lo que siempre se puede mejorar y fue desarrollado por W. Edwards Deming.
* **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. Un producto es un objeto tangible que se puede tocar, mientras que un servicio es una experiencia o una prestación intangible que no se puede tocar.
* **Producto o servicio no conforme:** Incumplimiento de las características que se han definido para un producto o servicio.

**3.** **SIGLAS**

* **APC Colombia:** Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia.
* **CIGD:** Comité Institucional de Gestión y Desarrollo.
* **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
* **DAPRE:** Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
* **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
* **MOP:** Modelo de Operación por Procesos.
* **PHVA:** Planear, Hacer, Verifica y Actuar.
* **PND:** Plan Nacional de Desarrollo.
* **SG:** Sistema de Gestión.
* **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
* **SGI:** Sistema de Gestión Integral.

# SGSPI: Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.

# SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**4. MARCO NORMATIVO**

* **Ley 1474 julio 12 de 2011** *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
* **El Decreto 1499 de 2017,** estableció la unificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Sistema de Control Interno (SCI) en lo que se denomina el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para el sector público. Allí, se establecen las dimensiones que consolidan las políticas de gestión y desempeño institucional que lo conforman y las entidades rectoras en cada una de las materias con contiene el modelo.
* **Decreto 1083 mayo 26 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
* **Decreto 4152 noviembre 3 de 2011 “***por el cual se escinden unas funciones de la Agencia presidencial para la Acción Social y la Cooperación internacional- Acción Social y se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia”.* El Ex presidente Juan Manuel Santos, haciendo uso de las facultades extraordinarias que recibió del Congreso para escindir o crear entidades, mediante dicho Decreto, crea una entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE), para cumplir las funciones escindidas.
* **Decreto 4485 noviembre 18 de 2009** *“Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.*

**5. POLÍTICA**

Es el lineamiento mediante el cual, se brinda los elementos para la toma de decisiones y acciones que debe asumir los servidores públicos y colaboradores de la Agencia, para el control del producto o servicio no conforme en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia.

# 

# Objetivos

* + 1. **Objetivo general**

Identificar, controlar y dar tratamiento del producto o servicio no conforme, o prevenir su uso o entrega no intencionados o que no cumple con las características establecidas, para las partes interesadas y grupos de valor de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia.

* + 1. **Objetivos estratégicos**
* Definir criterios, responsables, métodos y mecanismos durante el desarrollo del producto o servicio no conforme.
* Implementar las acciones que permitan el control del producto o servicio no conforme.

* 1. **Alcance**

Compromete a todos los servidores públicos, colaboradores, procesos y sistemas de gestión de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia, el control del producto o servicio no conforme, para garantizar la satisfacción de sus partes interesadas y grupos de valor.

* 1. **Insumo**

En el desarrollo de la Política para el control del producto o servicio no conforme de la APC Colombia, se tuvo en cuenta los siguientes insumos:

* Portafolio de los productos o servicios de la APC Colombia
* Caracterización de partes interesadas y grupos de valor (A-OT-084).
* Procedimiento Tratamiento de producto o servicio no conforme (E-PR-016).
* Registro de producto/servicio no conforme (E-FO-047).
  1. **Lineamiento**

La APC Colombia, se compromete a aplicar los lineamientos establecidos y emitidos mediante la presente Política para el control del producto o servicio no conforme.

Por lo anterior, es necesario tener en cuenta lo expuesto a continuación:

* + 1. **El producto o servicio no conforme, será aquel que**
* Este identificado en el portafolio de servicios o productos de la APC Colombia, e incumpla con alguna de las características establecidas en la Caracterización de partes interesadas y grupos de valor (A-OT-084).
* Se detecte por cualquiera de las fuentes plasmadas en este documento.
* Los planes de mejoramiento institucionales, se formulen para los casos en los cuales se reitera algún incumplimiento en las características.
  1. **Rol y responsabilidad**

Del mismo modo, de hacer los análisis respectivos y formular las acciones necesarias a que haya lugar.

A continuación, se describen los roles y las responsabilidades al interior de la Agencia en materia de administración del control del producto o servicio no conforme, así:

| **ROL** | **RESPONSABILIDAD** |
| --- | --- |
| Comité Institucional de Gestión y Desarrollo (CIGD) | * Conocer de los resultados de la gestión de control del producto o servicio no conforme de la entidad, en el marco de la revisión por la dirección. |
| Director(a) General | * Demandar la participación activa de los líderes o responsables de los procesos y sus equipos de trabajo, para el control del producto o servicio no conforme. * Apoyar todas las acciones emprendidas, propiciando espacios y asignando recursos necesarios. |
| Líderes o responsables de los procesos, proyectos y/o programas | * Involucrar a todos los miembros de su equipo en la identificación, registro, gestión y seguimiento del producto/servicio no conforme. |
| Proceso Direccionamiento estratégico y planeación (o quien haga sus veces) | * Definir los lineamientos para el control del producto o servicio no conforme (identificación, registro, gestión, seguimiento, entre otros). * Consolidar los resultados para presentados en la revisión por la Dirección (cuando aplique). |
| Proceso Evaluación, control y mejoramiento (o quien haga sus veces) | * Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones identificadas y establecidas para el control del producto o servicio no conforme. |
| Todo el personal de la Agencia | * Adelantar acciones frente al control del producto o servicio no conforme (identificar, registrar, gestionar seguimiento, entre otros). |
| Enlaces | * Apoyar al(os) líder(es) o responsable(s) del(os) proceso(s), en las actividades que sean necesarias para el control del producto o servicio no conforme (identificar, registrar, gestionar acciones, hacer seguimiento, entre otros). |
| Proceso gestión de tecnologías de la información (o quien haga sus veces) | * Proveer un mecanismo para el registro del producto o servicio no conforme, gestionar las acciones y hacer seguimiento que de él se deriven. * Brindar la orientación y el acompañamiento necesario frente el uso del mecanismo establecido para el control del producto o servicio no conforme. |

**Fuente:** Información tomada del Sistema de Gestión Integral (SGI) de la APC Colombia, abril de 2025.

* 1. **Revisión y actualización**

La actualización del presente documento, se realiza en el SGI a través de Brújula, es responsabilidad del Proceso Direccionamiento estratégico y planeación; la fecha y versión del documento publicado serán controladas a través del listado maestro de documentos vigentes, que se genera en el Módulo de documentación SGI, del aplicativo tecnológico Brújula.

Este documento, fue construido con la participación de todos los procesos de la APC Colombia y podría ser objeto de revisión y actualización según las necesidades y los cambios de la Agencia.

1. **DIAGNÓSTICO**

La APC Colombia estableció lineamientos, mediante diferentes documentos, donde se encuentran los productos o servicios que genera cada proceso de la Agencia; las partes interesadas y sus grupos de valor; las características de los mismos en concordancia con lo requerido por la norma legal vigente. Por consiguiente, este documento lo convierte en el lineamiento referente de lo que representa un producto o servicio conforme.

* 1. **Desarrollo**

Desde el año 2013, la APC Colombia viene adelantando gestiones en torno al control del producto o servicio no conforme, a conde con su misionalidad, visión y objetivos estratégicos.

Su evolución en este aspecto es medible, en el presente lineamiento y a través del SGI. Así mismo, en los documentos referidos y que han estado vigentes en la funcionalidad de la Agencia, y estos en cumplimiento de la norma legal vigente citada anteriormente.

Este documento, fue construido con la participación de todos los procesos de la APC Colombia y podría ser objeto de revisión y actualización según las necesidades y los cambios de la Agencia.

Las actualizaciones realizadas al presente lineamiento y a sus insumos (documentos), se realiza en el SGI a través de Brújula y la trazabilidad queda registrada en la justificación y el control de cambios de cada documento, esta acción ha consistido fundamentalmente en evaluar los procesos competentes en el tema y en la presentación de los mismos.

* 1. **Registro**

En el año 2014, la APC Colombia tuvo lugar una pre-auditoría de la firma SGS Colombia S.A.S, para evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En dicha oportunidad se presentó un hallazgo relacionado con las debilidades en el control del producto o servicio no conforme.

Solo hasta 2016 todos los procesos de la Agencia, realizaron el registro del producto o servicio no conforme y se formularon unas acciones. Para tal efecto, se hizo uso del formato vigente a la fecha y el proceso Direccionamiento estratégico y planeación consolidó en un solo formato, lo que enviaron los respectivos procesos en su momento.

En octubre 14 de 2016, fue remitido al proceso Evaluación, control y mejoramiento; en sesión de octubre 25 del mismo año, fue presentado ante el CIGD y en revisión por la Dirección.

Los productos o servicios no conformes, fueron identificados por los respectivos procesos de la siguiente manera:

Las dos (2) características del producto o servicio, que más se incumplieron fueron la coherencia y oportunidad.

El tratamiento más común, que se da al producto/servicio no conforme es la corrección.

De otro lado, como resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción, que se entregan en la recepción de la Agencia, los procesos han estudiado aquellas cuya calificación no es satisfactoria, y si se identifica la presencia de producto o servicio no conforme, se adelanta el Registro de producto/servicio no conforme (E-FO-047), de lo contrario se deja el análisis registrado en una Ayuda de memoria (E-FO-003), Acta de reunión (E-FO-012), Control de asistencia y seguimiento a compromisos (E-FO-010). Este último esquema es esporádico.

A la fecha de la actualización del presente lineamiento, no se ha realizado un nuevo ejercicio masivo en torno a este tipo de registros. En la mayoría de las fuentes de identificación de producto o servicio no conforme, no se aplica el concepto como tal.

* 1. **Modelo de operación por procesos**

En virtud del Decreto 4152 de 2011, se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia, como un establecimiento público, del orden nacional con personería jurídica, independencia administrativa, financiera y presupuestal; se le asignan unas funciones y estructura administrativa para cumplimiento y desarrollo de las mismas; en pro de lo cual ha implementado el Sistema de Gestión Integral (SGI), a través del cual se establecen catorce (14) procesos, los cuales se integran evidenciando una cadena de valor misional, con la participación de todos los procesos, generando un sistémico entre los procesos.

La APC Colombia, reconoce su operación con un enfoque por procesos articulados, mediante el Sistema de Gestión Integral (SGI), con el fin de facilitar y mejorar la implementación del Modelo de Operación por Procesos (MOP), como una herramienta fundamental para la generación de valor público, implica la relación entre la planeación estratégica, con el análisis del entorno y la capacidad interna de gestión de la Agencia.

Es un estándar organizacional que soporta la operación total de la Agencia, integrando las competencias que la rigen con el conjunto de elementos de control necesarios en la Agencia. Lo que permite definir rasgos diferenciadores, tener una visión integral y secuencial del objetivo y alcance de cada proceso y el aporte en el cumplimiento de la misionalidad, visión y objetivos estratégicos de la Agencia.

Es decir, que se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz, eficiente y efectiva, cuando las actividades se entienden y se gestionan las acciones de forma articulada que, funcione como un SGI óptimo, a través de:

* Generación de valor público, la cadena de valor representa y reconoce el trabajo de la Agencia, como agrega valor a la gestión de la Cooperación Internacional desde sus procesos para los usuarios y grupos de valor.
* Caracterización de procesos y establecimiento de procedimientos (características).
* Programas, planes o proyectos asociados.

Dicha revisión general de los elementos mencionados, permitirá tener una visión integral para cada proceso en el marco estratégico de la APC Colombia y de allí identificar el contexto estratégico de procesos. Así como, realizar la gestión de los riesgos asociados a cada uno. Por esta razón, tanto la gestión por resultados como la gestión por procesos, se encuentran directamente relacionadas entre sí y se fundamentan en la cadena de valor. Esta interrelación de procesos está documentada en las Caracterizaciones de los procesos (E-OT-043) y Procedimientos (E-OT-044).

* 1. **Sistema de Gestión Integral**

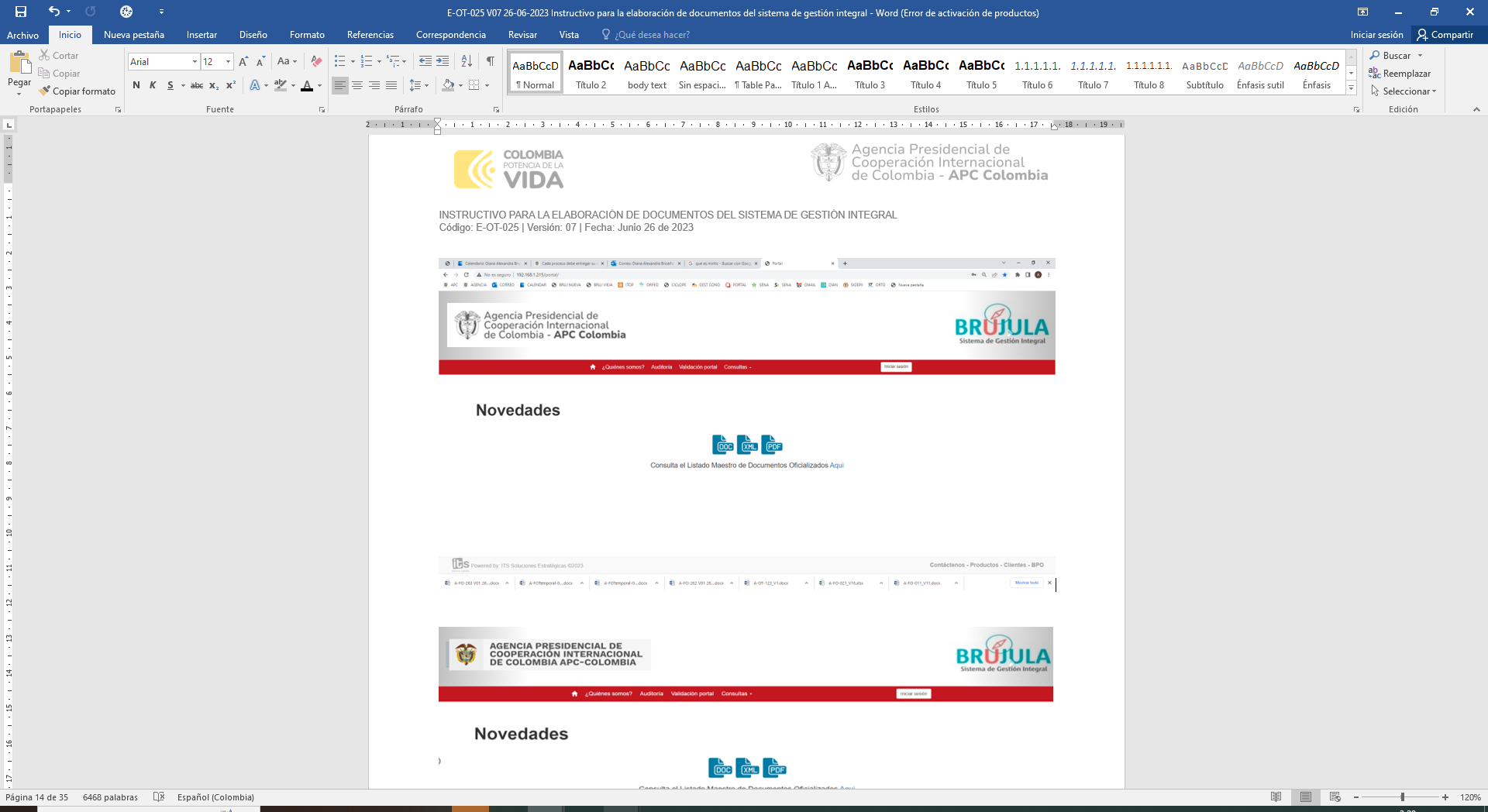
La APC Colombia, trabaja con un sistema estratégico para operar, orientar y ordenar la gestión por procesos e institucional, en articulación con otros Sistema de Gestión: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), y Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI).

El SGI, le permite a la Agencia obtener de manera eficaz, resultados coherentes y previsibles para cumplir con los requisitos legales, como interlocutora oficial entre la comunidad internacional y las instituciones colombianas en materia de coordinación y gestión de programas, proyectos e iniciativas de cooperación internacional.

* + 1. **Aplicativo tecnológico**

La APC Colombia, en el 2014 adquirió un aplicativo tecnológico, a través del cual opera el SGI denominado “Brújula”, como unaherramienta estratégica para orientar y ordenar la gestión de la Agencia, en torno a las necesidades y expectativas de partes interesadas y grupos de valor, y al cumplimiento de los requisitos legales.

Este sistema integra: el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), y el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI); y Brújula, está conformado por diferentes módulos, entre los que encontramos son: Indicadores, Planes y Proyectos, Documentación SGI, Auditorías, Planes de mejora.



**Fuente:** Información tomada del aplicativo tecnológico Brújula de la APC Colombia, abril de 2025.

Esta es una aplicación orientada a Internet, su modo de operación es intuitivo. Por ello es necesario que, el usuario se encuentre habituado a la manipulación de elementos comunes en las sedes electrónicas, tales como: Listas de desplegables, botones, casillas de verificación, ventanas emergentes, campos para registros, alertas, notificaciones, entre otros.

Se puede acceder a este aplicativo tecnológico, a través de la Intranet - Mi Agencia, por el icono del símbolo que, representa la imagen de Brújula, como se puede identificar en la captura de pantalla:



Y puede acceder a través del siguiente enlace:[Aplicativo Tecnológico Brújula](http://192.168.1.215/portal/)

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Información tomada de la Intranet - Mi Agencia de la APC Colombia, abril de 2025.

Como se puede apreciar, dicha aplicación no cuenta con un módulo u opción dentro de alguno de ellos, para el registro y control del producto servicio no conforme.

* 1. **Cultura**

El control del producto o servicio no conforme es tal vez uno de los elementos del Sistema de Gestión más difíciles de apropiar.

Si bien se han realizado algunos ejercicios aislados para el análisis y registro, aún este tipo de análisis no es parte de la cotidianidad.

Si bien hay muchas fuentes para detectar producto o servicio no conforme en la Agencia, no necesariamente el pensamiento colectivo las ha asociado al mismo. Es decir, el producto o servicio no conforme suele relacionarse a las mesas de trabajo que se conforman con ese objetivo en particular, dejando de lado las demás fuentes,

Es necesario, no solo reforzar su recordación, sino también involucrar las diferentes fuentes para su identificación y operarlas con mayor conciencia dentro de la Agencia, para tal fin se desarrolla la metodología que se describe a continuación.

1. **METODOLOGÍA**

La gestión del control del producto o servicio no conforme de la APC Colombia opera con el esquema siguiente:

* 1. **Documentación**

La metodología aplicable a la gestión del control del producto o servicio no conforme, se encuentra consolidada en los siguientes documentos:

| **ASUNTO** | **DOCUMENTO** |
| --- | --- |
| Diagnóstico | Política, diagnóstico, lineamientos y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia (E-OT-030)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia**  Dirección: Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A | Bogotá D.C., Colombia  Teléfono: (+57) 601 601 2424 Línea gratuita nacional: 018000413795 Código postal: 110221 www.apccolombia.gov.co |
| Política, Lineamientos y Metodología | Política, diagnóstico, lineamientos y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia (E-OT-030)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia**  Dirección: Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A | Bogotá D.C., Colombia  Teléfono: (+57) 601 601 2424 Línea gratuita nacional: 018000413795 Código postal: 110221 www.apccolombia.gov.co |
| Portafolio | Portafolio de productos y servicios, que puede ser consultado en el Manual del Sistema de Gestión Integral (E-OT-003) |
| Caracterización | Caracterización de partes interesadas y grupos de valor (A-OT-084) |
| Procedimiento | Procedimiento Tratamiento de producto o servicio no conforme (E-PR-016) |
| Formato | Registro de producto/servicio no conforme (E-FO-047) |
| Otros documentos | Estrategia de rendición de cuentas (E-OT-024)  Estrategia se servicio al ciudadano (A-OT-076)  Instructivo para la elaboración de documentos del sistema de gestión integral (E-OT-025)  E-OT-016 Guía de interacción en redes sociales.  A-OT-014 Instructivo de radicación y respuesta a PQRS.  A-OT-012 Manual de Archivo y correspondencia. |
| Otros procedimientos | Procedimiento Planes de mejoramiento (C-PR-001)  Administración de redes sociales (E-PR-013)  Procedimiento atención al ciudadano PQRSD (A-PR-005) Procedimiento Administración de Correspondencia (A-PR-016) |
| Otros formatos | Encuesta eventos con mecanismo de participación y diálogo (E-FO-052)  Informe de gestión de PQRSD (A-FO-244)  Plan de mejoramiento (C-FO-018)  Informe de verificación o seguimiento control interno (C-FO-010)  Formato para plan de mejoramiento (C-FO-001)  Encuesta de Satisfacción (E-FO-048)  Encuesta para la evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas (C-FO-009)  Formato de Registro de Visitantes y calificación de atención (A-FO-079)  Evaluación de eventos (A-FO-071)  Informe ejecutivo de comisión /desplazamiento o permanencia (A-FO-136) |

**Fuente:** Información tomada del Sistema de Gestión Integral (SGI) de la APC Colombia, abril de 2025.

* 1. **Fuente**

Las fuentes en las cuales se puede actualmente identificar el producto o servicio no conforme en la Agencia, son las siguiente:

| **FUENTE** | **INTERVIENEN** | **MEDIO DE APLICACIÓN** | **ASPECTO EVALUADO** | **METODOLOGÍA DE OPERACIÓN DE LA FUENTE** | **HISTÓRICO DEL ANÁLISIS DE DATOS Y ESTADO** | **DOCUMENTOS DEL SG ASOCIADO** | **SE CONSIDERA PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME** | **GESTIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| \*Encuesta de satisfacción de calidad | \*Usuario de servicios  \*Profesional de Planeación. | \*Físico.  \*Telefónico  \*Correo electrónico. | \*Logística  \*Claridad de la información  \*Oportunidad  \*Coherencia | \*Se aplica una encuesta de satisfacción de cinco (5) preguntas a las personas que visitan la entidad, a las que son contactadas por vía electrónica (email) o vía telefónica, generada a partir del portafolio de servicios. | \*El análisis de datos fue presentado en la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad durante 2016, la última sesión fue en 25-10-2016, sobre cien (100) encuestas aplicadas en 2016. | \*FO-048 Encuesta de Satisfacción  \*OT-027 Portafolio de servicios. | \*Si se obtiene calificación de uno (1) y/o dos (2) en alguna de las preguntas. | \*Se tabulan en el proceso Direccionamiento estratégico y planeación y se presentan los resultados en la revisión por la Dirección. |
| \*Encuesta de evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas. | \*Siguientes a la audiencia pública de rendición de cuentas.  \*Control Interno | \*Se electrónica.  \*Físico (no usado en 2016). | \*Logística.  \*Temática.  \*Participación de organizaciones y Ciudadanía | \*Se aplica una encuesta de catorce (14) preguntas a quienes asisten a la audiencia pública de rendición de cuentas. En 2016 se hizo virtual a través del portal Web con respuesta de dos participantes y en los años anteriores de forma impresa con una mayor participación  \*En 2017 se hizo un piloto para abarcar otro tipo de eventos con rendición de cuentas. | \*El análisis de datos se incluyó dentro del Informe de evaluación Rendición de Cuentas 2015 que se encuentra publicado en el portal Web de la entidad. | \*FO-009 Encuesta para la evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas.  \*OT-024 Estrategia de rendición de cuentas | \*Encuestas respondidas con “NO” en la mayoría de sus preguntas. | \*Se comunica en la sede electrónica de la APC Colombia, y si es detectada alguna inconformidad, se comunica internamente al competente en la acción de mejora. |
| \*Encuesta de satisfacción de recepción | \*Visitante  \*Auxiliar de recepción. | \*Físico. | \*Asesoría Suministrada  \*Oportunidad de la Información  \*Atención Brindada  \*Nivel de Satisfacción | \*Al visitante que sale de las instalaciones, en la recepción de la entidad se le aplica una encuesta de cuatro (4) preguntas en el formato de “Registro Visitantes y calificación atención”, A-FO-079 en las condiciones establecidas en la Estrategia de atención al ciudadano A-OT-007. | \*El análisis de datos fue presentado en la revisión por la Dirección al SGC durante 2016, la última sesión fue el 25-10-2016, sobre 79 encuestas aplicadas en 2016. | \*FO-079 Formato de Registro de Visitantes y calificación de atención.  \*OT-007 Estrategia de atención al ciudadano. | \*Encuestas respondidas con “MALA” o “MUY MALA” en alguna de sus preguntas. | \*Si la calificación es baja se le comunica al área a cargo para evaluar producto/servicio no conforme. |
| \*Encuesta evaluación de actividades e intervenciones | \*Usuario de servicios de Oferta.  \*Dirección de Oferta | \*Google Drive. | Nuevo conocimiento  \*Mayor relacionamiento  \*Logística | \*Se aplica una encuesta en los eventos de Oferta para evaluar treinta (30) aspectos del evento.  \*La encuesta está siendo objeto de ajustes y todavía no hace parte del SG.  \*Se utiliza drive y se está tratando de implementar en físico | \*El análisis de datos fue presentado al equipo directivo en sesión del 10-01-2017, sobre mil sesenta i siete (1067) encuestas aplicadas en 2016. | \*La encuesta no hace parte del Sistema de Gestión. | \*Situaciones que el proceso considere críticas. | \*Aspectos técnicos: se evalúa qué otra metodología se puede utilizar,  aspectos  \*Operativos: oferta se reúne con el operador, para comentar la inconformidad y así, determinar la acción de mejora o cambio. |
| \*Encuesta de satisfacción de eventos del contrato de logística | \*Asistente al evento.  \*Supervisor del contrato de logística | \*Físico | \*Logística | \*Se aplica una encuesta en los eventos solicitados a Administrativa, con una adaptación de los ítems de la encuesta que se aplica en FOCAI. (ver renglón anterior) | \*Las observaciones de esta encuesta, están ligadas al área de Oferta, por lo cual, indican, que no les es útil la encuesta de Brújula. | \*No tiene. | \*Situaciones que el proceso considere críticas. | \*Se hacen las observaciones al operador. |
| \*Evaluación de eventos | \*Proceso Administrativo | \*Físico | \*Logística.  Desarrollo. | \*No se está aplicando. | \*No se está aplicando. | \*FO-071 Evaluación de eventos | \*Encuestas respondidas con “NO” en la mayoría de sus preguntas. | \*No se está aplicando. |
| \*Redes sociales | \*Interesado  \*Comunicaciones | \*Redes sociales | \*El tema de interés del participante | \*Se recibe retroalimentación de quienes participan en las redes sociales de APC Colombia | \*Aquellas intervenciones que tienen carácter de PQRSD, se transfieren a dicha fuente. | \*PR-013 Administración de redes sociales.  \*OT-016 Guía de interacción en redes sociales. | \*Quejas, reclamos y sugerencias. |  |
| \*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD | \*Interesado   * Auxiliar de recepción.   \*Profesional de jurídica.  \*Coordinadora Administrativa  \*Persona asignada para dar respuesta.  \*Personal motorizado de correspondencia. | \*Ventanilla única de atención | \*El que requiere el interesado | \*El interesado presenta su PQRSD por mail o por medio impreso, esta es radicada en el aplicativo Orfeo y se asigna al área competente quien da respuesta a través del mismo medio, luego de lo cual la respuesta es entregada al interesado a la dirección digital o física que registró para tal fin.  \*Con las preguntas reiteradas se alimenta el banco de preguntas frecuentes. | \*Los reportes de PQRSD se publican en el portal Web de la entidad, en el esquema de tabla, sin análisis de datos, en: <https://www.apccolombia.gov.co/seccion/modulo-de-pqrs-d>  A abril 06 de 2017 el último reporte publicado corresponde a octubre de 2016.  \*El análisis de datos fue presentado en la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad durante 2016, la última sesión fue en octubre 25 de 2016, sobre 505 PQRSD recibidas en 2016. | \*PR-005 Procedimiento Atención al Ciudadano (PQRS).  \*FO-097 Formato de Informe PQRS público.  \*OT-014 Instructivo de radicación y respuesta a PQRS  \*PR-016 Procedimiento Administración de Correspondencia.  \*OT-012 Manual de Archivo y correspondencia.  \*FO-013 Formato de Correspondencia Despacho. | \*Quejas, reclamos y sugerencias. | \*Respuesta directa al interesado. |
| \*Recaudo de aportes en Web | \*Interesado.  \*Planeación. | \*Web | \*El que requiere el interesado de acuerdo con las temáticas consultadas | \*Se disponen mecanismos en la Web para que los interesados aporten ideas y sugerencias, en ciertas temáticas como las relacionadas con la formulación del plan estratégico, del plan anticorrupción, y de la estrategia de rendición de cuentas | \*Los análisis de datos se incorporan en los documentos respectivos e informes de actividades realizadas. | \*No tiene. | \*Quejas, reclamos y sugerencias. | \*Se realiza análisis de la información recolectada y se proponen acciones de mejora con los encargados de cada tema. |
| \*Comisiones | \*Actores externos.  \*Comisionados  \*Coordinador de Talento Humano. | \* | \*El que propone el interesado. | \*En las comisiones que se adelantan en la entidad se recogen propuestas de los actores.  A talento humano le corresponde asegurar todo en cuanto a viajes de personal de planta de APC Colombia, en este sentido se considera que estos aspectos ya están evaluados en FOCAI. | Los resultados de las comisiones son registadas en el formato A-FO-136. | \*A-FO-136 Informe ejecutivo de comisión /desplazamiento o permanencia | \*Quejas, reclamos y sugerencias recogidas en la comisión. | \*No se adelanta. |
| \*Mesas de trabajo para identificar producto/ servicio no conforme | \*Líder de proceso y sus colaboradores | \*Presencial | \*Generalidades del proceso | \*Se reúne el personal del proceso con el propósito de establecer si en el mismo se han presentado o no productos/servicios no conformes. | \*Durante el 2016 se aplicó esta metodología con los diferentes procesos, en forma previa a la auditoría de certificación. | \*E-FO-010 Ayudas de memoria. | \*Aquella situación que se halla presentado en desarrollo del proceso y que no es deseable. | \*Se registra en el formato E-FO-047 y se remite a Planeación. |

* 1. **Evaluación del caso**

Consiste en:

* Identificar si se trata de un producto/servicio establecido en el portafolio.
* Identificar si se debe incluir un producto/servicio en el portafolio.
* Identificar si se trata o no de un incumplimiento a una característica o más del producto/servicio.
* Identificar la característica que se incumplió.
* Identificar la fuente, fecha y detalles del caso.
* Identificar el tratamiento que se dio al momento de presentarse el producto/servicio no conforme, que para la entidad desde 2016 han sido los siguientes:
* Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto/servicio que no es conforme con los requisitos especificados[[1]](#footnote-1). Generalmente está limitada a la entrega de un producto/servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordado.
* Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada[[2]](#footnote-2).
* Desecho: Eliminación del producto/servicio porque no es conforme.
* Reparación: Arreglo o solución de cualquier cosa, objeto, elemento y hasta una situación y el daño que pudo haber causado.
* Registrar el análisis realizado en una ayuda de memoria.
* Registrar la información en la herramienta tecnológico dispuesta para tal fin.
  1. **Registro del producto o servicio no conforme**

Una vez detectado un producto o servicio no conforme, independientemente de la fuente, se hace el registro en el mecanismo establecido para tal fin.

* 1. **Formulación de planes de mejoramiento y acciones**

Estos asociados al control del producto o servicio no conforme y se documentan, en la Agencia así:

* De manera general en el aplicativo tecnológico establecido para tal fin (Brújula).
* En ausencia del mecanismo establecido, hacer uso del formato (C-FO-018). E-FO-017.
* De manera detallada según lo establecido en el Procedimiento E-PR-006 Procedimiento Planes de Mejoramiento y con el diligenciamiento del formato Plan de Mejoramiento.

En todos los casos implica equilibrar los costos y esfuerzos para su implementación. Así como, los beneficios finales. Por lo tanto, se deberá considerar para la implementación de acciones y controles, aspectos como la viabilidad: jurídica, técnica, tecnológica, institucional, financiera o económica, análisis de costo – beneficio, entre otras.

Los planes de mejoramiento formulados con acciones de mejora, preventivas o correctivas, se tramitan a través del Módulo de planes de mejoramiento del aplicativo tecnológico Brújula, teniendo en cuenta las situaciones expuestas a continuación:

* En que los procesos u fuentes de identificación del producto o servicio no conforme considere.
* Que de manera institucional sean detectados por el proceso Direccionamiento estratégico y planeación, a través del registro que todas las fuentes hacen en la Intranet.
  1. **Seguimiento a planes y acciones**

Se busca que en este ejercicio se identifique la efectividad de los controles establecidos para el producto o servicio no conforme, se realizará por lo menos una (1) vez al año, a través de los siguientes mecanismos:

* **Autoevaluación:** Como parte del autocontrol, cada proceso hace seguimiento a las acciones identificadas en sus respectivos procesos para el producto o servicio no conforme que se ha identificado. Es tal vez, el mecanismo más importante, pero a la vez el menor posicionado en la actualidad.
* **Instancias de control y seguimiento:** La gestión del producto o servicio no conforme es susceptible de ser evaluada por organismos certificadores y/o de control y seguimiento.
* **La alta dirección:** En el marco de la revisión por la dirección.
  1. **Indicadores**

Para medir la gestión del producto o servicio no conforme, se tendrá en cuenta el consolidado de los mismos sobre las situaciones en las cuales se deben tomar medidas. De dicho reporte se extractarán las estadísticas más relevantes en cuanto a:

* Producto o servicio que han sido establecidos como no conformes.
* Cantidad de producto/ o servicio no conforme identificado en los procesos.
* Cantidad de veces que se incumple cada característica del producto o servicio.
* Cantidad de veces que se aplica cada tipo de tratamiento en el producto o servicio no conforme.

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

| **VERSIÓN** | **CÓDIGO** | **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **ACTO/ MECANISMO** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | E-OT-030 | Política, diagnóstico, lineamiento y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia | Brújula, Mayo 19 de 2017 | Creación del documento. |
| 2 | E-OT-030 | Política, diagnóstico, lineamiento y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia. | Brújula, Octubre 30 de 2018 | Cambio a la nueva imagen institucional. |
| 3 | E-OT-030 | Política, diagnóstico, lineamiento y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia | Brújula, Febrero 11 de 2020 | Cambio a la nueva imagen institucional y ajuste de contenidos de acuerdo con la actualización propia de las actividades adelantadas. |
| 4 | E-OT-030 | Política, diagnóstico, lineamiento y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia | Brújula, Noviembre 10 de 2022 | Actualización del logo institucional de APC-Colombia. |
| 5 | E-OT-003 | Política, diagnóstico, lineamiento y metodología para el control del producto/servicio no conforme en APC Colombia | Brújula, Abril 2 de 2025 | Se revisó y actualizó la estructura y el contenido del documento, acorde con lo establecido en el Manual de imagen de la APC Colombia, en cumplimiento de la Ley 2345 del 30-12-2023 “Chao Marcas”, y siguiendo los lineamientos dados por Presidencia. Además, teniendo en cuenta la operación actual del SGI, a través de Brújula de la APC Colombia, en el marco del MIPG. |

1. Definición dada en el vocabulario de la norma NTCGP1000:2009 [↑](#footnote-ref-1)
2. Definición dada en el vocabulario de la norma NTCGP1000:2009. [↑](#footnote-ref-2)