



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO
ACTIVIDAD :	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
CÓDIGO :	GM-PR-003
VERSIÓN :	7

Elaboró: Administrador de Calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó : Representante de la Dirección
Fecha: 15/11/2015	Fecha: 30/11/2015	Fecha: 18/02/2016

1. OBJETIVO.

El objetivo del presente procedimiento es establecer las actividades necesarias para definir la identificación, control, responsabilidades, actividades de liberación y tratamiento del Producto No Conforme generados en desarrollo de los servicios de Regulación, Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y Solución de Conflictos y Arbitramento de la CREG.

2. ALCANCE.

Las directrices planteadas en el presente documento aplican para los procesos misionales del Sistema de Gestión de la Calidad de la CREG y complementa los parámetros establecidos en los procedimientos RG-PR-001 Regulación de Carácter General, RG-PR-002 Regulación de Carácter Particular, AP-PR-001 Atención Peticiones, AP-PR-002 Atención de quejas, reclamos y sugerencias, PJ-PR-001, SC-PR-001 Solución Conflictos y SC-PR-002 Arbitramento relacionados con la identificación del control y tratamiento del Producto No Conforme.

3. GLOSARIO.

- ✓ Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ Calidad: Grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- ✓ Control de Calidad: Inspeccionar que las características del producto cumplan con los requisitos establecidos.
- ✓ Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ✓ Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- ✓ Producto No Conforme: Producto que no cumple con los requisitos.
- ✓ No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- ✓ Producto o servicio: Resultado de un proceso.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 2 de 8

4. ABREVIATURAS.

- ✓ P.N.C.: Producto No Conforme.
- ✓ S.E.G.D.: Sistema Electrónico de gestión documental.

5. DESARROLLO.

5.1 Políticas.

- ✓ Las acciones correctivas que se tomen para eliminar las causas del Producto No Conforme quedarán registradas en el formato GM – FT - 014.
- ✓ Cuando se detecta Producto no conforme, es necesario que se analice el caso específico y se tome una de las siguientes acciones, las cuales lo identifican como PNC:
 - Corrección mediante resolución, cuando el PNC corresponde a una decisión de la comisión.
 - Fe de erratas, cuando se incurra en una equivocación material en un documento impreso.
 - Resolución anulada por autoridad judicial competente.
 - Revocatoria de la decisión.
- ✓ La identificación de producto no conforme en atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es la siguiente:
 - Comunicaciones de alcance (para corregir o ampliar concepto anterior)
 - Respuesta de enmienda a una queja o reclamo, como resultado de Deficiencias en la respuesta inicial.
- ✓ En la CREG se han identificado y definido los siguientes productos no conformes por proceso:

Producto no conforme de fondo en los servicios de regulación y Solución de Conflictos y Arbitramento:

- Errores de transcripción en las fórmulas matemáticas.
- Errores en aplicación de fórmulas matemáticas.

Producto no conforme de forma en regulación, solución de conflicto y arbitramento:

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 3 de 8

- Numeración inadecuada de resoluciones
- Error en la identificación de las personas naturales o jurídicas que se mencionan en el acto.
- Incoherencia entre el contenido de la resolución y el epígrafe.
- Errores de referencia.
- Incumplimiento de los requisitos para la notificación de la resolución.
- Definición incompleta de las personas que deben ser notificadas.

Producto no conforme de fondo en atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

- Contradicción de respuestas sobre un mismo tema.
- Concepto contrario a las normas vigentes.
- Respuesta que no atiende de fondo la petición, queja, reclamo o sugerencia.

Producto no conforme de forma en atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

- Error en la identificación y dirección del destinatario.
- Errores de referencia.

Producto no conforme en atención a procesos judiciales:

Una defensa judicial no diligente por parte del apoderado, la cual se concreta en:

- No contestar la demanda de forma oportuna
- No asistir a la audiencia inicial
- No aportar las pruebas documentales y estudios técnicos necesarios
- No asistir a las audiencias de práctica de pruebas
- No presentar alegatos de conclusión de forma oportuna
- No apelar la sentencia condenatoria

Los responsables del tratamiento del producto no conforme son el Comité de Expertos, el Director Ejecutivo, el experto líder o el asesor según el proceso.

- ✓ El asesor es responsable de realizar el análisis de las causas que generaron el producto no conforme y proponer al experto líder las acciones a implementar para la solución de la no conformidad.
- ✓ El Experto líder es el responsable de revisar el análisis de causas realizado por el asesor y elegir las acciones a implementar para solucionar el producto no conforme.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 4 de 8



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

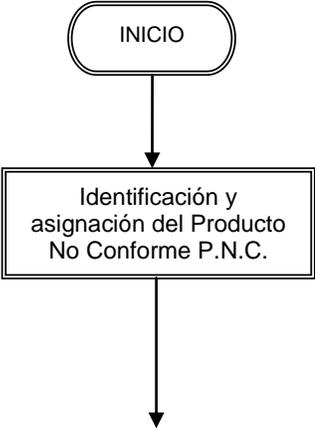
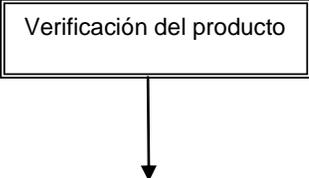
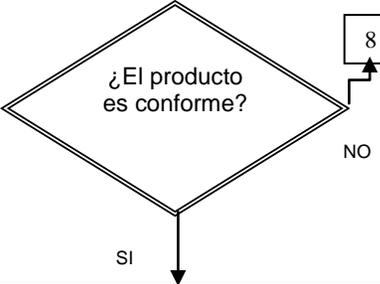
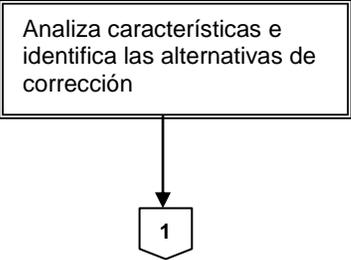
- ✓ El Director Ejecutivo participa en la determinación, aprobación y ordena la implementación de las acciones correctivas con el fin de evitar la ocurrencia de este producto no conforme P.N.C.

- ✓ El Director Ejecutivo hace la liberación del producto no conforme.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 5 de 8

5.2. ACTIVIDADES.

5.2.1 Producto No Conforme (P.N.C.).

No.	Tapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		Asesor Experto líder	GM-FT-014 Tratamiento de producto no conforme	<p>El PNC se identifica por: reporte escrito de un cliente, manifestación verbal de un cliente o parte interesada (en reuniones, talleres, foros) y por percepción directa de los expertos comisionados y los asesores de regulación, con el fin de que inicie el tratamiento del Producto No Conforme.</p> <p>El asesor crea un interno en el SEG D oráculo con el formato GM-FT-014 para el respectivo diligenciamiento</p>
2.		Asesor responsable	S.E.G.D.	El asesor responsable del tema evalúa si el producto es conforme con los requisitos establecidos
3.		Asesor responsable	S.E.G.D.	Si el producto es conforme procede a validarlo y envía al Director Ejecutivo para su liberación
4.		Asesor responsable Experto líder	GM-FT-014 Tratamiento de producto no conforme	El asesor responsable, valida las características que se presentan e identifica las correcciones de la causa raíz a seguir y las presenta al experto líder.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 6 de 8

No.	Tapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
5.		Experto líder Asesor	GM-FT-014 Tratamiento de producto no conforme	El experto líder verifica las características que originaron el PNC y selecciona la corrección adecuada para eliminar la no conformidad detectada.
6.		Asesores y Expertos Comisionados	GM-FT-014 Tratamiento de producto no conforme	Los Asesores y Expertos Comisionados son los responsables de la implementación de las correcciones (elaborar resolución, concepto, etc.)
7.		Experto líder	GM-FT-014 Tratamiento de producto no conforme	El experto líder realiza una verificación de las acciones tomadas con el propósito de asegurar el cumplimiento de la conformidad con los requisitos de dicho producto.
8.		Director Ejecutivo	GM-FT-014 Tratamiento de producto no conforme	El Director Ejecutivo es responsable de la liberación del PNC mediante la firma del formato GM-FT-014 con los documentos asociados para su corrección.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 7 de 8



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Descripción del cambio	Responsable	Fecha Modificación	Nueva Versión
Creación del documento.	Jorge Andrés Amaya A.S.G.C.	07/06/2006	0
Actualización del documento	Jorge Andrés Amaya A.S.G.C.	01/10/2008	1
Se modificó la estructura del documento con base en la nueva distribución documental.	Sandra Milena Tello Responsable de Planeación	28/12/2009	2
Revisión, corrección y actualización del documento con el fin de mantener la mejora continua del sistema.	Ricardo Alonso Jaramillo C. Responsable de Planeación	11/02/2011	3
Se actualiza la descripción y responsables para el desarrollo del procedimiento en la entidad.	Ricardo Alonso Jaramillo C. Responsable de Planeación	16/12/2011	4
Se actualiza los productos no conformes de los procesos misionales y su tratamiento en el diagrama de flujo.	Karen Fonseca Ochoa A.S.G.C	06/11/2013	5
Se actualiza el procedimiento en las actividades y responsables de ejecución.	Karen Fonseca Ochoa A.S.G.C	02/07/2014	6
Se incluye el producto no conforme del proceso de atención de procesos judiciales	ASGC	18/02/2016	7

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- ✓ RG-FT-003 Acta de Comité de Expertos.
- ✓ GM-FT-014 Producto No Conforme.

Proceso	GESTIÓN DE MORAMIENTO	Código: GM-PR-003	Versión: 7
Documento	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha última revisión: 18/02/2016	Páginas: 8 de 8