



**CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD COMO ELEMENTOS DE VERIFICACIÓN EN CADENAS DE
PRODUCCIÓN DE BIENES O PRÁCTICAS DE SERVICIOS.**

JUAN PABLO LÓPEZ

MANUEL LEONARDO PARRA PÉREZ

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE PROYECTOS

BOGOTÁ, 2020

CONTENIDO

Resumen	4
Problema de Investigación	6
Formulación del problema	7
Justificación	7
OBJETIVOS	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
1. Marco Teórico	9
1.1. Introducción al derecho del consumo	10
1.2. Régimen General de Garantía	10
1.2.1. Calidad	12
1.2.2. Idoneidad	12
1.2.3. Seguridad	13
1.2.4. Fallas y garantía	13
Sanciones administrativas	14
2. Análisis de Datos	16
Diseño metodológico CUANTITATIVO	17
2.1 Interpretación de resultados	21
Prueba De Hipótesis	22
3. Herramientas en Gerencia de Proyectos, para seguimiento de obligaciones en calidad, idoneidad y seguridad,	24
4. Propuesta de modelo de seguimiento.	25
5. Conclusiones	29
6. Lista de referencias	30

Lista de tablas

Tabla 1. Elementos de verificación para el control de las cadenas de producción de bienes o servicios. 16

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. encuesta	16
Ilustración 2. encuesta	17
Ilustración 3. encuesta	17
Ilustración 4. encuesta	18
Ilustración 5. encuesta	18
Ilustración 6. encuesta	19
Ilustración 7. encuesta	19
Ilustración 8. encuesta	20
Ilustración 9. encuesta	20

Resumen

En este escrito se aborda la importancia de herramientas y metodologías en Gerencia de proyectos, que permiten hacer una verificación de la calidad, idoneidad y seguridad en las cadenas de producción y prestación de servicios. La calidad, idoneidad y seguridad, según la ley 1480 de 2011, son los elementos que componen el régimen de responsabilidad respecto de la garantía otorgada por parte de productores y proveedores para el consumidor; de aquí la importancia del seguimiento de dichos elementos para el cumplimiento de requisitos legales y por ende disminución de riesgos de carácter patrimonial, administrativo y reputacional; seguimiento que a partir de herramientas por parte de la gerencia de proyectos permitirá tener un mejor seguimiento del mismo. En un primer momento el texto abordará la definición de los tres elementos anteriormente expuestos, así como una aproximación al derecho del consumo, para posteriormente presentar, una propuesta de seguimiento basada en gerencia de proyectos para la constatación de los elementos objeto del presente texto. Este texto surge de la muestra que se encuentra entre julio de 2019 y marzo de 2020 (RNPC, 2020), en donde se presenta que en Colombia existió un número de 32.769 solicitudes de inconformidad por garantías. Se desarrolla entonces un análisis de carácter cuantitativo y cualitativo para realizar un análisis de carácter exploratorio, descriptivo y explicativo, para finalizar con un aparte propositivo, que exhorte a productores y proveedores, implementar un proceso de seguimiento y verificación frente a productos y servicios comercializados, en ocasión a los procesos que consideran consumidores, pueden implementarse o en dado optimizarse, en el cual se encuentren parcialmente aplicados.

Palabras clave: Derecho, consumo, proyecto, calidad, idoneidad, seguridad, proyecto, validación, cadena, garantía, verificación.

Abstract

This paper addresses the importance of tools and methodologies in Project Management, which allows a verification of quality, suitability and safety in the production and service supply chains. Quality, suitability and safety, according to Law 1480 of 2011, are the elements that make up the liability regime regarding the guarantee granted by producers and suppliers for the consumer; hence the importance of monitoring these elements for compliance with legal requirements and for reducing the risk of patrimonial, administrative and reputational character; monitoring that from the project management tools will have a better monitoring of it. At first, the text will address the definition of the three elements previously considered, as well as an approach to consumer law, to present later a proposal for monitoring based on project management to verify the elements that are the object of this text. This text arises from the sample that emerged between July 2019 and March 2020 (RNPC, 2020), where it is presented that in Colombia there were a number of 32,769 requests for non-conformity for guarantees. An analysis of a quantitative and qualitative nature is then developed to carry out an exploratory, descriptive and explanatory analysis, to end with a separate proposal, which encourages producers and suppliers, implement a monitoring and verification process against commercialized products and services. , on the occasion of the processes that they consider consumers, can be implemented or, in a given way, optimized, in which they are partially applied.

Key words: *Law, consumption, project, quality, suitability, security, project, validation, chain, guarantee, verification.*

Problema de Investigación

El cumplimiento de obligaciones de carácter legal por parte de productores de bienes y prestadores de servicios, en ocasiones van más allá del cumplimiento propio de requerimientos de carácter jurídico, y por el contrario debe existir una relación de carácter multidisciplinar como el que se presentará en el presente texto, ya que según cifras entre julio de 2019 y marzo de 2020 (RNPC, 2020), en Colombia existió un número de 32.769 solicitudes por inconformidades por garantías, lo cual demuestra la necesidad de realizar un proceso de concientización en productores y proveedores.

El productor o proveedor, deberá cumplir con una serie de validaciones en su cadena de creación del bien o prestación de servicio, apoyado en estándares, herramientas y procesos gerenciales, para cumplir con obligaciones respecto del producto o prestación del servicio, comercializado al consumidor final. Respecto de los ítems que se hacen mención, se hace referencia a que cumpla con las características por el que fue comercializado, que efectivamente tenga aptitud para suplir el objeto para el cual fue fabricado, y por último y no menos importante, que, en condiciones normales de uso, cumpla con la no afectación de la salud e integridad del consumidor; esto anterior en concordancia con las definiciones que nos brinda el artículo 5 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), respecto de la calidad, idoneidad y seguridad. Es así como deberá existir un seguimiento dentro del proyecto que tenga como objeto, verificar previo a la comercialización de dichos bienes y servicios de los requisitos legales para su debida comercialización, sin que exista una eventual violatoria de los elementos que exige la ley, y que por ende ocasione un riesgo por la comercialización de estos.

Formulación del problema

¿Qué verificación a partir de herramientas, metodologías o conceptos de la gerencia de proyectos puede implementarse para verificar el cumplimiento por parte de productores y proveedores, de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de un producto, bajo la definición del Estatuto del Consumidor?

Justificación

La existencia de una nueva revolución industrial (OLIVÁN, 2016) implica la participación de nuevos actores dentro de los procesos de producción y comercialización. Esto anterior implica que tanto productores y proveedores deben conocer y aplicar procesos dentro de sus proyectos que validen la aplicación de estándares, herramientas y metodologías gerenciales en materia de verificación y seguimiento para constatar la calidad, idoneidad y seguridad, y que a su vez cumpla con el objetivo de cumplir con estándares legales respecto a lo que refiere a garantía y por ende la disminución de riesgos respecto a la responsabilidad que pueda ocasionar el cumplimiento de la misma, como lo puede llegar a ser la reparación, reposición o devolución del dinero, según lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y decreto 735 de 2013.

Sin embargo, debe mencionarse que el objetivo de protección al consumidor de acuerdo al Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), especialmente respecto del numeral 1 del artículo 1, toda vez que refiere a la seguridad de los productos y servicios puestos en circulación, así como el numeral 1 del artículo, el cual refiere al derecho del consumidor de recibir productos de calidad, para lo cual entonces deberá surgir dicho cumplimiento por parte de productores y proveedores a partir de una efectiva aplicación de elementos propios de la gerencia de proyectos para la validación del cumplimiento de dichas obligaciones al momento de poner en circulación bienes y servicios en el territorio nacional.

En Colombia la tendencia no puede partir de una sanción de carácter patrimonial o administrativa como se refiere en el Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011) en sus artículos 58, 59 y 61, sino de un acompañamiento que permita validar el efectivo cumplimiento de obligaciones por parte de productores y proveedores que desconocen sus obligaciones por la posición que ostentan en las relaciones económicas en las cuales se encuentran.

Este artículo instruirá al productor y proveedor, de mecanismos que permitan verificar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derecho del consumo, respecto a las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de sus productos o servicios, entendiendo la fisonomía propia de cada uno, involucrando características propias de la gerencia de proyectos.

Para tal fin se abordará primero la concepción del derecho del consumidor, entendiendo así mismo las definiciones aplicables y alcance de la normativa vigente, para posteriormente establecer las etapas que deben validarse por los intervinientes en la respectiva relación de consumo, para de esta manera ofrecer una metodología que le permita al productor o proveedor conocer si existe o no cumplimiento de los estándares legales aplicables a la comercialización de su producto o servicio en el régimen aplicable y que será estudiado en el presente escrito. Se pretende entonces finalmente delimitar el derecho del consumo, en el régimen de garantías, a partir de un seguimiento que proporciona las herramientas en proyectos para de tal forma lograr una guía en el seguimiento de las obligaciones estudiadas a lo largo del escrito, según cifras entre julio de 2019 y marzo de 2020 (RNPC, 2020), en Colombia existió un número de 32.769 solicitudes por inconformidades por garantías

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar y aplicar la gestión de los fundamentos de la dirección de proyectos, en productos y servicios, por parte de productores y proveedores, para poder cumplir con la calidad, idoneidad y seguridad de acuerdo con la Ley 1480 de 2011.

Objetivos específicos

- Determinar la relación, necesidad del seguimiento, validación de la calidad, idoneidad, seguridad de productos por parte de productores y proveedores, bajo herramientas, principios, metodologías de gerencia de proyectos,
- Identificar los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad, de acuerdo con lo establecido en la ley 1480 de 2011, como elementos esenciales en la fabricación y comercialización de productos.
- Entender la garantía por parte de productor y proveedores, como elementos esenciales en el proceso de fabricación y comercialización frente a consumidores.
- Diseñar estrategias bajo la gerencia de proyectos que permitan el seguimiento y validación del cumplimiento de la calidad, idoneidad y seguridad en la fabricación de bienes o prestaciones de servicios.

1. Marco Teórico

El desarrollo de un seguimiento en procesos de corroboración de garantía en procesos de producción o práctica de servicios de productos, requiere una serie de fases que a continuación, en el presente texto se presentarán. Teniendo en cuenta esto, será importante precisar algunos conceptos propios de las definiciones que deben entenderse al momento de abordar la garantía en términos legales; se remitirá a definiciones expuestas a lo largo del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011) y normas conexas, para

posteriormente hacer referencia a un análisis de la necesidad de la implementación de la gerencia de proyectos a partir de una encuesta realizada a ciudadanos; por último se propondrá a partir de herramientas y marcos desarrollados en la gerencia de proyectos un seguimiento a la creación y prácticas de servicios, para de esta manera mitigar eventuales sanciones de carácter administrativo, reputación y patrimonial, por fallas en bienes comercializados.

1.1. Introducción al derecho del consumo

El derecho del consumo se esgrime como un reto respecto a los productores y proveedores con el objeto de cumplir con su normativa, pero a su vez dar seguimiento a su proceso para minimizar los riesgos respecto a las eventuales sanciones que pueden presentarse por las permanentes fallas en el producto comercializado o en la prestación del servicio prestado (Miranda, 2012).

A continuación, intentaremos dar un pequeño resumen del régimen de garantías según el régimen establecido en el artículo 5 respecto a su definición, y el artículo 7 en adelante del estatuto al consumidor del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), así como normas reglamentarias (Decreto N° 735, 2013) sobre su desarrollo, para de esta manera lograr dar alcance a conceptos del régimen aplicable respecto del pilar en derecho del consumo aquí expuesto. Por último, se mencionarán algunas de las sanciones respecto de las cuales, productores y proveedores, se ven inmersos por el no cumplimiento de la normativa existente, y por lo que se ve imperioso hacer uso de herramientas propias de la gerencia de proyectos, para dar control y seguimiento a los eventuales fallos (Jiménez, 2017) respecto de lo que veremos más adelante, componentes de la garantía: calidad, idoneidad y seguridad.

1.2. Régimen General de Garantía

La garantía en términos del estatuto del consumidor debe entenderse como esa obligación de carácter temporal y solidaria a cargo del productor y proveedor para responder por la calidad,

idoneidad y seguridad de un producto o servicio, esto anterior de acuerdo con el artículo 5 numeral 5 del Estatuto del Consumidor.

En los términos anteriormente expuesto será menester hacer un acercamiento respecto a la definición que nos presenta la Ley 1480 de 2011, con el objeto de dar precisión respecto al seguimiento en la línea de producción y distribución del cumplimiento de los estándares expuestos por parte de la Ley y autoridad competente.

Es así, como el primer acercamiento, será en razón a los partícipes de la responsabilidad respecto a la garantía de un producto o servicio, según lo menciona el artículo 2 y 5 numeral 5 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011)

Respecto al productor o proveedor debe entenderse de acuerdo con el artículo 9 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), como aquella persona que fabrica diseña ensambla o importa un producto, existiendo sobre estos verbos una habitualidad en su ejercicio. Por lo anterior la aplicación de los ejercicios de seguimiento, serán encaminados a productores y es quien de manera permanente desarrolla su actividad.

Así mismo, la definición de garantía presenta otra parte dentro del proceso; el proveedor. Se le asigna como una parte responsable respecto de las obligaciones, y como aquella persona que, de manera habitual, distribuya o comercialice un producto, con o sin ánimo de lucro; precisión final que merece una línea para su análisis. Cuando se menciona el carácter de con o sin ánimo de lucro, este hace referencia no a la calidad de la parte, es decir no se refiere a si las entidades perteneces al régimen de ESAL (Entidades Sin Animo de Lucro), sino se refiere a la onerosidad de la relación jurídico comercial, es decir, aquella persona que realice una donación de un producto y esté atento con las condiciones que estudiaremos adelante, tendrá que responder en igualdad de condiciones, a como si hubiese existido un intercambio comercial en el otorgamiento del producto o servicio (Villalba,2013).

Respecto a la temporalidad y solidaridad, la primera se refiere a la asignación de tiempo respecto de la cual la Ley, autoridad competente o el mismo productor o proveedor ha señalado la aplicación de la garantía, entendiendo los limitantes que nos presenta el artículo 7 del del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011) respecto a la aplicación de la presente aclaración. Ahora bien, en lo referente a la solidaridad, sólo hemos de mencionar que refiere a una responsabilidad de manera conjunta entre productores y proveedores, en aras de brindar mayor seguridad jurídica al consumidor respecto a la eficacia de la garantía; sin que esto excluya las acciones judiciales que entre las partes puedan iniciarse, como repetición respecto a la asignación de “culpabilidad” frente al consumidor.

Por otra parte, las siguientes definiciones propias de cada uno de los elementos que dentro de un proceso de producción o prestación de servicio debe existir un seguimiento son:

1.2.1. Calidad.

La calidad en términos de derecho del consumidor, refiriéndonos al numeral 1 del artículo 5, del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), debe entenderse como aquella característica inherente o atribuida al producto comercializado.

Cuando hablamos por ejemplo de un taladro, nos referimos respecto de este como características inherentes, la presencia dentro del mismo de una broca, y como característica atribuida el color de este.

1.2.2. Idoneidad

La idoneidad en términos del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), respecto a su artículo 5, debe entenderse como la aptitud del producto o servicio para el cual fue comercializado. Siendo armónicos con el ejemplo anterior respecto al taladro, la idoneidad haría referencia a que efectivamente el taladro logre perforar un objeto.

1.2.3.Seguridad

La seguridad debe entenderse no como aquella condición en la cual no haga daño a un consumidor; debe ser entendido como el producto sobre el cual en un debido uso no haga daño a un consumidor. No es lo mismo una persona que entre a una bañera con un secador, caso en el cual no existiría falla en la seguridad del producto, sino falla en la diligencia de uso del producto en mención (Shina, 2017). Ejemplo para clarificar este concepto, refiere una explosión de un taladro, que en condiciones normales uso, presente dicho hecho.

1.2.4.Fallas y garantía

Respecto de las fallas de las condiciones del producto y pueden ocasionar el cumplimiento de una garantía, expondremos las eventuales responsabilidades de acuerdo normativa reglamentaria (Decreto N° 735 de 2013), y al artículo 11 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011); las diferentes situaciones que pueden acarrear una pérdida de carácter patrimonial, administrativa o reputacional para el productor y proveedor son algunos de los perjuicios ocasionados de la no prestación de atención respecto de este régimen (Gual, 2014)

En primer lugar, la reparación la cual deberá ser a título gratuito de acuerdo con el numeral 1 del artículo 11 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011) De no ser posible la reparación, el productor o proveedor deberán responder frente al consumidor, otorgándole la reposición, entendida como el cambio por otro producto de iguales o similares características, respecto del cual se está solicitando el cambio, así como también podrá el consumidor solicitar la devolución del dinero; quedando en potestad del consumidor la selección respecto de la reposición o devolución de dinero, de no ser posible la reparación del producto; todo lo anterior teniendo como base el artículo 4 de la normativa reglamentaria (Decreto N° 735 de 2013)

Sanciones administrativas

Hasta aquí se han visto las sanciones respecto del carácter jurisdiccional aplicable, es decir, aquellas sanciones que son impuestas debido a un interés particular. Sin embargo, es importante precisar que el productor y proveedor también está expuesto a eventuales sanciones de índole administrativo impuesto por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esto en tenor del artículo 61 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), como lo puede ser el cierre del establecimiento de comercio, la sustracción del producto o servicio del comercio, entre otros. Esto anterior refleja la gravedad del no seguimiento a estándares o herramientas que validen el óptimo funcionamiento respecto al cumplimiento de lo anteriormente mencionado (Jiménez, 2017).

A continuación, las sanciones de orden normativo (Ley N° 1480, 2011) en ocasión del no cumplimiento al deber de verificación de los estándares del producto fabricado o servicios comercializados.

“ARTÍCULO 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

- 1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.*
- 2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;*

3. *En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;*
4. *Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;*
5. *Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.*
6. *Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía (...)*”.

Sin embargo, es importante acotar al siguiente aparte del PARÁGRAFO 1o. de este artículo 61(Ley N° 1480, 2011) para efectos de graduar la multa eventualmente sancionada por parte de la Superintendencia de Industria

“8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes (...).”

El anterior aparte normativo representa entonces la razón de creación del procedimiento expuesto, toda vez que responde a una aminoración de riesgos, pero a su vez a una disminución eventual de sanciones a imponerse por el debido cumplimiento de diligencia por parte del productor y proveedor; elemento objeto de la presente investigación.

2. Análisis de Datos

Para analizar qué tan preparada se encuentra la población comercialmente en cuanto a la calidad, idoneidad y seguridad de parte del proveedor tanto del consumidor de los productos en general en el país, se desarrollaron las preguntas a continuación expuestas. Estas preguntas parten de la identificación de la parte interviniente de la relación comercial, para posteriormente constatar la validación de estándares del producto o servicio comercializado. Sabemos que existen una gran cantidad de quejas por garantías y lo que se quiere lograr con esta sencilla encuesta es tener el concepto claro de qué papel desempeñamos como usuarios del sistema comercial y por lo menos no caigamos en la inocencia de obtener productos de mala calidad los cuales no emplean ningún proceso estratégico de producción, además de bajar los índices de quejas por garantías. Por estas razones se planteó la encuesta utilizando la **escala Likert** la cual describe el proceso de validación para la medición de conceptos y actitudes que tienen los productores, proveedores y consumidores más cercanos a nuestro círculo social. Este instrumento se elaboró con preguntas cerradas referidas al grado de conocimiento del concepto de la garantía que existe en los bienes o servicios que ofrece el comercio colombiano, de esta forma se requirió que los encuestados escogieran con cuál de las 5 respuestas se sentían más cómodos, si con, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, REGULARMENTE, CASI NUNCA Y NUNCA, **(VER ANEXO 1, Formulario de la encuesta)**

Datos encuesta:

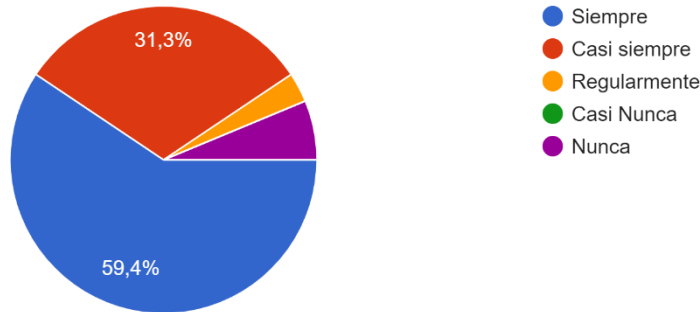
-Dirigida aleatoriamente a productores, proveedores y consumidores de productos y servicios.

Número de participantes: 32

Diseño metodológico CUANTITATIVO

Ilustración 1. Encuesta

- ¿En su vida laboral ha trabajado para una empresa que produzca bienes o preste servicios?
32 respuestas

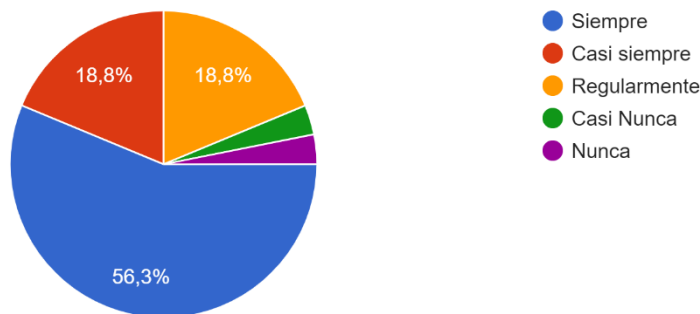


Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

El 60% de la población encuestada tiene el concepto claro de que es producir un bien o servicio mientras el 31.3% tiene la idea de que en sus trabajos se producen estos bienes o servicios, mientras que el casi 9% no han tenido trabajo o solo sus empleos no se tratan del tema

Ilustración 2. Encuesta

- ¿Tiene un concepto claro de los elementos comprende la garantía de un bien o servicio?
32 respuestas

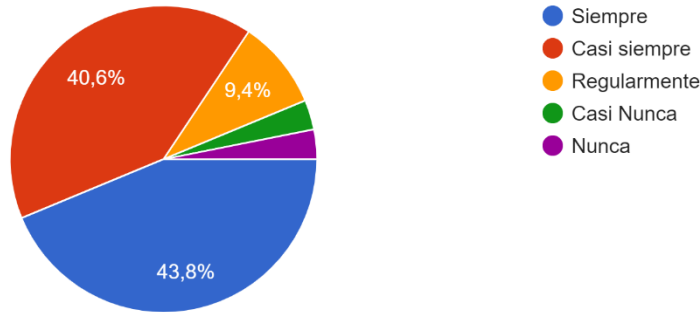


Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

El 56% de los encuestados asumen comprender los elementos que componen la garantía de un producto o servicio, mientras que el casi 19% casi siempre lo asume, pero no se sienten seguros, el 19% no conocen el tema a profundidad y el restante no tienen la mínima idea que hay productos que tienen garantías.

Ilustración 3. Encuesta

• ¿Conoce usted la diferencia entre calidad, idoneidad y seguridad de un producto?
32 respuestas

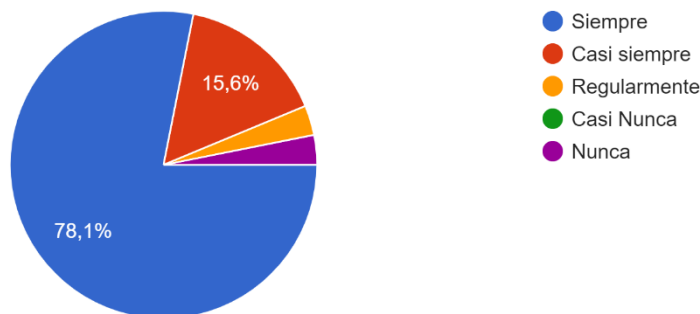


Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

El 84.4% de la población encuestada tiene los términos claros, constitutivos de la garantía de un producto o servicio al momento de adquirirlo asumen que con la obtención de este en caso especial si no les funciona querrán aplicar y adquirir sus garantías.

Ilustración 4. Encuesta

• ¿Considera usted que las fallas reiteradas en un producto o servicio pueden afectar la imagen de una empresa?
32 respuestas



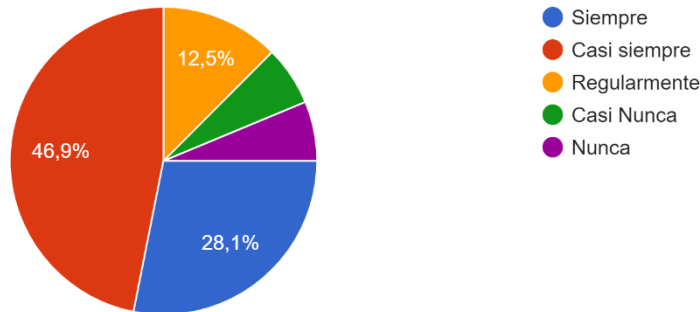
Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

El casi 80% de los encuestados afirma que el hecho que un productor o proveedor haga venta de productos con falla afecta su carácter reputacional provocando una mala imagen a sus negocios.

Ilustración 5. Encuesta

• ¿Conoce usted las obligaciones a cargo por parte de un productor o proveedor en caso de un eventual fallo en un producto o práctica de servicio?

32 respuestas



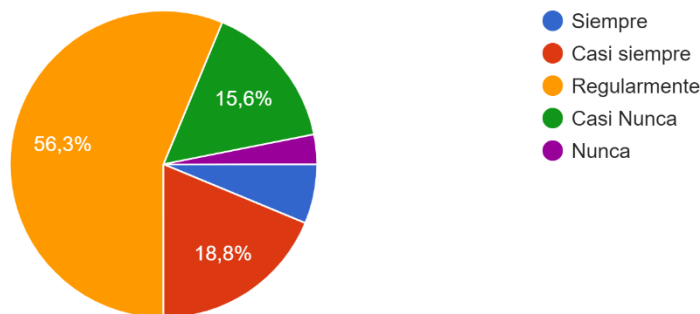
Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

La mayoría las personas creen saber que por la insatisfacción que genera un proveedor de uno de sus productos, estará obliga a responder por el malestar causado, mientras que el porcentaje restante que es bajo dejan de solicitar el resarcimiento de sus derechos por violaciones al régimen de garantía

Ilustración 6. Encuesta

• ¿Conoce casos de algunas personas, afectadas en el último año por productos o servicios adquiridos en el comercio colombiano?

32 respuestas



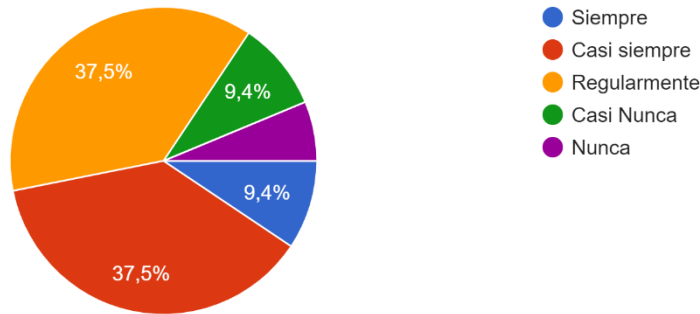
Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

Existe la posibilidad de que los encuestados en algún caso conozcan o hayan sufrido de manera directa defectos en sus productos y se les haya tocado establecer comunicación con los productores o proveedores de estos servicios para hacer valer sus derechos de garantía.

Ilustración 7. Encuesta

• ¿Considera usted que las empresas tienen procedimientos para hacer un seguimiento a los estándares de producto de acuerdo con las obligaciones legales a su cargo?

32 respuestas



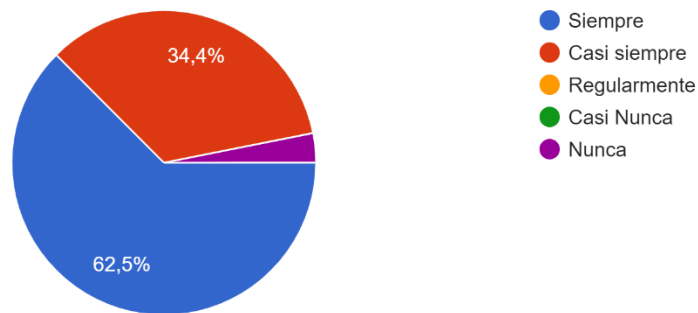
Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

La mayoría de personas encuestadas suponen que los proveedores tienen una planeación estratégica para producir o prestar sus servicios; por otra parte, el casi 7% cree que en los procesos de productos no se manejan estándares de seguimiento al momento de fabricación o prestación de servicio.

Ilustración 8. Encuesta

• ¿Considera usted que debería crearse un proceso estratégico que identifique y realice un seguimiento a productos y servicios de acuerdo con los establecidos en la legislación de derecho del consumo?

32 respuestas



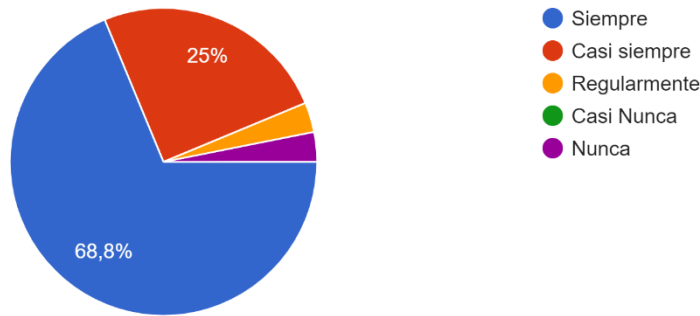
Fuente: formulario de Google docs., formulación propia

La gran mayoría de los consumidores asumen que se debería estandarizarse el seguimiento a los protocolos y procesos de fabricación y prestación de servicio de productores y proveedores suponiendo que esto daría mayor confiabilidad cuando consumen algún bien o servicio.

Ilustración 9. Encuesta

• ¿Si usted fabricara, comercializara o practicara productos o servicios, implementaría un proceso para identificar y prever casos en donde existiesen fallas con dichos productos o servicios?

32 respuestas



formulario de Google docs., formulación propia

El casi 70% de los encuestados, afirma que eventualmente al tener la calidad de productor o proveedor implementarían estándares para garantizar la condición de sus productos o prestación de sus servicios

2.1 Interpretación de resultados

Las encuestas como herramienta para medir opiniones, conceptos y otros términos muestran una idea de las razones por las cuales se deben implementar soluciones a las problemáticas, por esta razón se utilizó para valorar que tanto es necesario implementar estrategias gerenciales, lo cual puede concluirse de la misma lo siguiente:

- Es necesario implementar estrategia control de gerencia de proyecto para la producción de productos o prestación de servicios.
- Se pueden disminuir los reclamos por garantías al implementar las estrategias
- El consumidor estará mas seguro al hacer sus compras si ve la certificación de producción
- Los dueños de empresas no tendrán que incurrir en sobrecostos por garantías

- Productores, proveedores y consumidores, reclaman una estandarización en el seguimiento y control de la condición de productos y de la prestación de servicios.
- El desconocimiento de elementos que comprenden la garantía, no son claros en las partes de una relación de consumo, lo cual implica un proceso de concientización de los elementos que le componen
- La afectación en índices porcentuales, refieren una necesidad de implementación de estándares, para la disminución de requerimientos por parte de consumidores, como una disminución de riesgos y eventuales sanciones por parte de productores y proveedores.
- La afectación en ocasión de deficiencias en el producto o servicio comercializado, reflejan una eventual afectación no solo de carácter patrimonial, sino que implica una afectación de carácter reputacional.
- Si bien se parte de la existencia de procesos para la verificación de los estándares requeridos en la venta de productos y servicios, estos no son proporcionales al número de solicitudes realizadas por consumidores; se concluye que los estándares aplicados son deficientes en su ejecución para el seguimiento de las condiciones de los productos y servicios comercializados.

Prueba De Hipótesis

A partir de los resultados y análisis de la encuesta se logro obtener la fiabilidad de lo que se quiere desarrollar es viable, un propósito claro con una confiabilidad del 95% para hacer realidad este proyecto, se eligieron las dos últimas preguntas del cuestionario formulándolas en el aplicativo de **IBM SPSS** para resolver la prueba de hipótesis y estas arrojaron el siguiente análisis:

Primera Hipótesis

- Se debe implementar un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios: **HIPOTESIS**

NULA

- NO se debe implementar un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios:

HIPOTESIS ALTERNATIVA

Segunda Hipótesis

- Implementaría en su empresa un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios:

HIPOTESIS NULA

- NO Implementaría en su empresa un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios:

HIPOTESIS ALTERNATIVA.

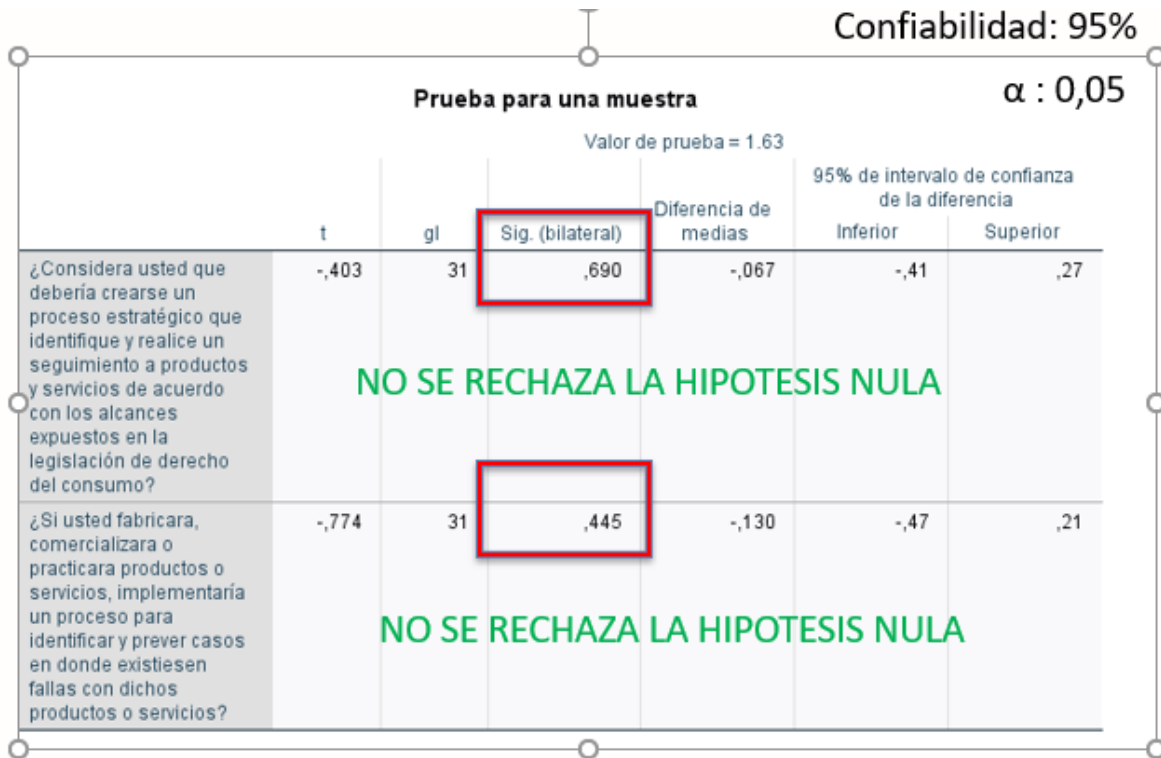
La siguiente ilustración muestra el calculo de variables como la media, la mediana, la varianza, la desviación estándar entre otras variables necesarias para calcular si la hipótesis pudiera ser nula o alternativa

Ilustración 10 Variables calculados por el software de IBM SPSS statistics

¿Considera usted que debería crearse un proceso estratégico que identifique y realice un seguimiento a productos y servicios de acuerdo con los alcances expuestos en la legislación de derecho del consumo?	Media	1,56	★	,168	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,22		
		Límite superior	1,90		
	Media recortada al 5%	1,42			
	Mediana	1,00			
	Varianza	,899			
	Desviación estándar	,948	★		
	Mínimo	1			
	Máximo	5			
	Rango	4			
	Rango intercuartil	1			
	Asimetría	2,230		,414	
	Curtosis	5,477		,809	
¿Si usted fabricara, comercializara o practicara productos o servicios, implementaría un proceso para identificar y prever casos en donde existiesen fallas con dichos productos o servicios?	Media	1,50	★	,168	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,16		
		Límite superior	1,84		
	Media recortada al 5%	1,35			
	Mediana	1,00			
	Varianza	,903			
	Desviación estándar	,950	★		
	Mínimo	1			
	Máximo	5			
	Rango	4			
	Rango intercuartil	1			
	Asimetría	2,405		,414	
	Curtosis	6,093		,809	

Fuente: Aplicativo SPSS hoja de resultados

Ilustración 21 Variables calculados por el software de IBM SPSS statistics



Fuente: Aplicativo SPSS hoja de resultados

Esta ilustración correlaciona la significancia bilateral con el margen de error si alfa es menor que el valor de la sig. (bilateral), LA HIPOTESIS ES NULA. De lo contrario será ALTERNATIVA. Para este caso la correlación muestra que la HIPOTESIS ES NULA, al determinar este análisis la posibilidad de trabajar en un proceso estratégico gerencial para cadenas de productos es válida para iniciar la implementación de la propuesta de modelo de seguimiento.

3. Herramientas en Gerencia de Proyectos, para seguimiento de obligaciones en calidad, idoneidad y seguridad,

Para escenarios como el nuestro donde la mayoría de los procesos de la producción de un producto final o un entregable está basado por requerimientos de calidad mas no en proyectos

elaborados, y que estos productos no son gerenciados de manera ideal, donde, se logren disminuir los errores o falencias respecto a la calidad, idoneidad y seguridad, se hace menester presentar una propuesta como la que presenta el presente escrito.

Los proyectos de producción y de prestación de servicios no deben ser procesos cíclicos ya que deben cumplir con modelos reconocidos de estándares nacionales e internacionales como lo muestra los fundamentos para dirección de proyecto del PMI. Por esta razón y con el ánimo de planificar, identificar y analizar cuantitativamente y cualitativamente el riesgo, deben implementarse o crearse herramientas que permitan realizar un análisis y seguimiento del proyecto como la **integración** para coordinar los procesos del proyecto, el **alcance** para definir lo que se incluye y lo que no se incluye, el **cronograma** para administrar el proyecto a tiempo, los **costos** para estimar, presupuestar, financiar el proyecto de modo que se complete el proyecto, la **calidad** para la satisfacción de los interesados, los **recursos** para gestionarlos de manera necesaria para el éxito del proyecto, las **comunicaciones**, para que el intercambio de información sea eficaz, los **riesgos** para optimizar las posibilidades de éxito del proyecto, las **adquisiciones** los procesos necesarios para adquirir productos y los **interesados** para el apoyo de decisiones del proyecto y todas estas gestiones para establecer actividades encaminadas a la verificación del proceso de producción o prestación del servicio.

4. Propuesta de modelo de seguimiento.


La prevención permanente y la revisión constante (Marra,2013), serán dos conceptos que deberán implementarse en el seguimiento de la calidad de un producto o servicio.

Estas dos acciones deberán llevarse a cabo mediante el ejercicio de estándares que podremos encontrar tanto en el PMBOK V6, como en certificaciones adicionales como lo es la ISO 9001/2000.

- a. Planificación: Esta planificación requiere determinar que debe ser sometido a verificación y control; establecer la manera más adecuada de efectuar el control; y desarrollar la programación de las actividades de control. (Marra,2013)
- b. Control: Se deben monitorizar los resultados del proyecto para determinar si cumplen los estándares de calidad requeridos e identificar las formas en que se eliminarán las causas de que no se cumplan (Marra, 2013). Señala igualmente el profesor en su texto Legal Project Management, que existen herramientas específicas para el control y la garantía, entre las cuales se encuentran las matrices de precedencias, diagramas de Gatt, a partir de una debida gestión del coste del servicio, riesgo y calidad, concluyendo con una debida dirección del proyecto, gestión del cambio y una constante evaluación del proyecto.
- c. Costo/Beneficio, el coste de calidad, los diagramas de flujos de procesos o sistemas, las auditorías de calidad, los gráficos de control y las estadísticas.

En este proceso de control y planificación, presentando a continuación un modelo de seguimiento y verificación que debería ser llevado a cabo por parte de productores y proveedores, y el cual tiene como base los estándares propuestos en el desarrollo de proyectos legales mediante metodologías ágiles (Marra,2013)

Tabla 1. ELEMENTOS DE VERIFICACIÓN PARA EL CONTROL DE LAS CADENAS DE PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS. (ANEXO 2)

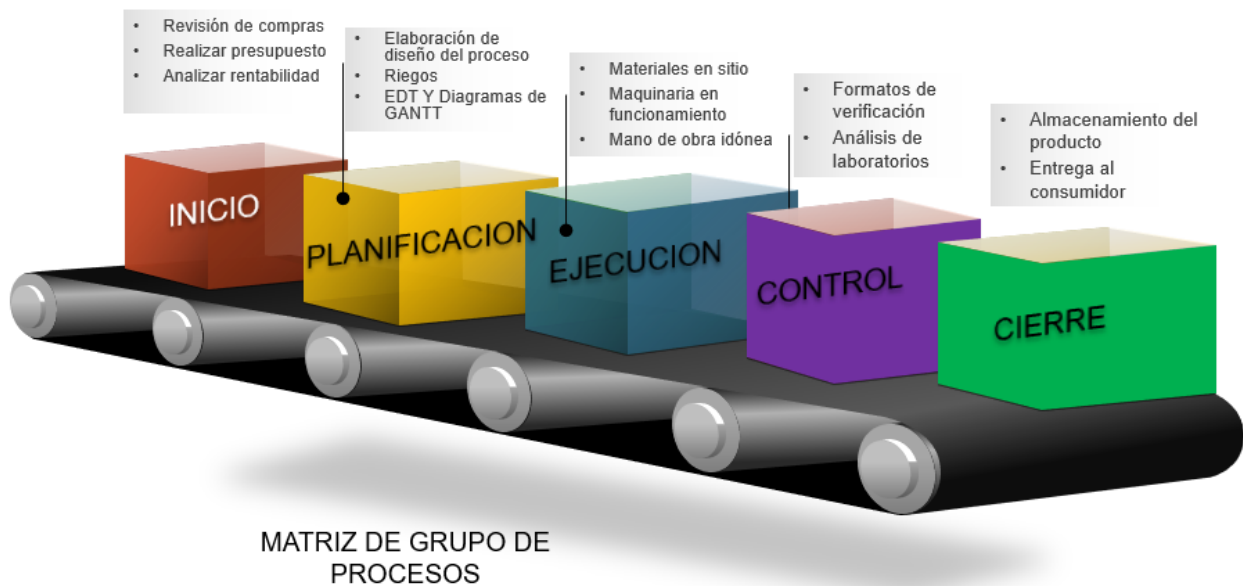
		ELEMENTOS DE VERIFICACIÓN PARA EL CONTROL DE LAS CADENAS DE PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS.		FORMATO:	FDV-001	
				FECHA:	11/06/2020	
				CONSECUTIVO:	1	
				VERSION:	1.0	
FECHA:		HORA:		PROCEDIMIENTO	AUDITORIA INTERNA	
NOMBRE DE LA EMPRESA				PRODUCTO		
TELÉFONO:				REFERENCIA PRODUCTO		
E-MAIL:				COLOR:		
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN				CUMPLE/ NO CUMPLE		
CC				ENTREGA / REVISIÓN		
					CUMPLE	NO CUMPLE
Descripción del producto <i>(Deberá explicarse las características de calidad e idoneidad del producto o del servicio)</i>						
Reglamentos técnicos <i>(Tiene el producto reglamentos técnicos de acuerdo con la normatividad vigente para su producción)</i>						
Área responsable <i>(Señale el área responsable de verificación de estándares del producto)</i>						
Responsable <i>(Señale el director de área, indicando la formación y experiencia)</i>						
Sistema de calidad <i>(Señale de ser el caso la implementación de alguna certificación en el proceso de producción)</i>						
Documentos de calidad <i>(Señale la localización física y electrónica donde se encuentra almacenada la información del producto, partes, insumos, proveedores de materia prima, etc.)</i>						
Control del diseño <i>(Señale el procedimiento para la realización de cambio de diseño e indique de ser el caso la última fecha de realización)</i>						
Compras <i>(Indique los requisitos o estándares existentes respecto de adquisición de materia prima para la elaboración de producto por parte de proveedores)</i>						
Criterios de aceptación <i>(establezca los criterios ciertos y medibles para verificar el estado del producto o la evaluación del servicio prestado)</i>						
No conformidades <i>(Establezca en un periodo de tiempo, las solicitudes por parte de clientes en ocasión de no conformidad respecto de la entrega del producto. Enumere y agrupe dichas no conformidades)</i>						
Acciones correctivas <i>(Establezca las acciones correctivas que se hayan desarrollado en el último periodo)</i>						
Acciones de optimización <i>(Establezca las acciones de optimización que se hayan desarrollado en el último periodo o que considere deben implementarse a corto plazo)</i>						
Auditorías de calidad <i>(Indique la fecha de la última auditoría establecida)</i>						

En la anterior tabla se dan las pautas para mejorar los procesos de fabricación de un producto, se basa en la aceptación de 13 verificaciones mínimas requeridas, las cuales darán a conocer si los componentes esenciales de producción son lo suficiente aptos para la finalización, aceptación, entrega y distribución de este.

Por otra parte, los grupos de procesos no se deben confundir con los ciclos de vida de un proyecto (Lledó, 2014) los grupos de procesos encaminan claramente a las fases del ciclo de vida de un proyecto en la siguiente ilustración las 5 herramientas son bastante útiles al momento de planear los procesos de producción de un bien o servicio.

Para esto, los conceptos de inicio, planificación, ejecución, control y cierre al formular el desarrollo de un proyecto de un producto o servicio deben estar bastante claros ya que por medio de estos la percepción del consumidor al recibirlo tendrá un valor para seguir confiando en la cadena de valor que se utiliza al momento de la fabricación de este. Otro modelo de seguimiento propuesto en el presente escrito se aplicaría analizando la siguiente matriz.

Ilustración 12. Matriz de Grupo de Procesos



Fuente: Elaboración Propia

También para los proveedores o prestadores de servicios que no emplean una cómoda planeación de sus proyectos existen herramientas de control como los EDT, los diagramas de GANTT, los cuales los podrían utilizar para complementar su organización de procesos de fabricación o prestación de servicio

5. Conclusiones

La aproximación al concepto de garantía, desde sus diferentes aproximaciones conceptuales, permitieron en un primer momento, presentar elementos que deben considerarse en la creación de productos y servicios, toda vez que su desconocimiento puede eventualmente ocasionar sanciones que como muy bien se exponen el presente escrito parten de un carácter patrimonial, pueden extenderse a sanciones administrativas, tales como eventuales cierres del establecimiento de comercio.

Así mismo, se aproximó a la necesidad de investigación en ocasión del número de solicitudes por garantía elevadas a la Red Nacional de Protección al Consumidor (Proyecto de la Superintendencia de Industria y Comercio), así como a partir de una encuesta realizada a población interviniente en la relación de consumo, sea como productores, proveedores o consumidores.

Esta encuesta anteriormente mencionada, concluyó la necesidad de estandarización de procesos para la verificación de producción de productos y prácticas de servicios, en ocasión a la alta demanda de insatisfacciones en el consumidor respecto de la adquisición de dichos bienes y servicios comercializados.

Y es así, como se requiere a partir de la gerencia de proyecto, crear un seguimiento y evaluación a partir de herramientas propias de la Gerencia de Proyectos, para la verificación de cumplimiento de estándares que permitan la debida comercialización, disminuyendo en todo caso los índices de insatisfacción del consumidor.

La herramienta propuesta para el seguimiento refiera una integración de debidos seguimientos, a partir de diferentes variables, tales como áreas a a cargo, verificaciones, entre otros.

Y es así como se aproxima a la necesidad de la creación de un modelo estandarizado que permita validar el efectivo cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de productores y proveedores, para de esta manera, aminorar los riesgos patrimoniales, administrativos y reputacionales, a los cuales está expuesto un comerciante en la venta de productos y práctica de servicios.

6. Lista de referencias

- LEY No. 1480. Estatuto del Consumidor, COLOMBIA, 30 de octubre de 2011
- Decreto 735 de 2014, Presidencia, Colombia.
- Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio
- MARRA, ANNA. (2012). Legal Project Management, Técnicas para competir en el nuevo mercado legal, Editorial Rasche, Madrid.
- SCHNARCH KIRBERG, ALEJANDRO (2014). Desarrollo de nuevos productos; creatividad, innovación y marketing, Editorial McGraw Hill, 6a. ed. Bogotá.
- Jiménez, F . (2017) ESTUDIOS DE DERECHO DEL CONSUMO (LEY 1480 DE 2011). TOMO I (1ª. ed.). Bogotá : Universidad de La Sabana DOI: <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0428-1>.
- Jiménez, F . (2017) ESTUDIOS DE DERECHO DEL CONSUMO (LEY 1480 DE 2011). TOMO II (1ª. ed.). Bogotá: Universidad de La Sabana DOI: <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0429-8>.
- Shina, F . (2017) ESTATUTO DEL CONSUMIDOR, COMENTARIOS A LA LEY 1480 DE 2011. Bogotá : Universidad del Rosario.
- Ariza, A. “Contratación inmobiliaria y defensa del consumidor”, La reforma al régimen de defensa del consumidor por Ley 26.361, Ariel Ariza (coord.), Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 2009.
- Cañizares Laso, A. (coord.). Cláusulas abusivas en la contratación inmobiliaria, Madrid, Tecnos, 2006.

- González Carrasco, C. La contratación inmobiliaria con consumidores, Centro de Estudios de Consumo y Universidad Castilla-La Mancha, disponible en: <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/6.pdf>
- Gual Acosta, J. M. “El control sobre cláusulas abusivas un régimen en evolución”, Revista iusta, n.º 30, enero-junio de 2009.
- Gual Acosta y Villalba Cuéllar (dirs.), Derecho del consumo, problemáticas actuales, Bogotá, Ibáñez, 2013.
- Hernández, C. A. y D. Esborraz. “Las cláusulas abusivas en la contratación inmobiliaria”, Colección de derecho privado, Abuso del derecho, Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Rosario, 2006, disponible en: http://www.saij.gob.ar/doctrina/dasfo6oo78-hernandez-las_clausulas_abusivas_en.htm
- Jazape, B. “El deber de información”, Manual de derecho del consumidor, Buenos Aires, Rusconi Dante, Abeledo-Perrot, 2009.
- Legis Editorial. Aspectos conceptuales del negocio fiduciario en Colombia, Bogotá, 2015.
- Lorenzetti, R. L. Consumidores, Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, 2009.
- Miranda, L. M. y M. Panlagua Zurera. “La protección de los consumidores y usuarios en la fase previa de la contratación: la tutela de la libertad negocial”, Derecho (privado) de los consumidores, L. Miranda y J. Pagador (coords.), Madrid, Marcial Pons, 2012.
- Oliván Cortés, R. (2016). La Cuarta Revolución Industrial, un relato desde el materialismo cultural.
- Ossa Gómez, D. “La responsabilidad civil en el Estatuto del Consumidor. Las garantías de calidad, idoneidad, y seguridad de los productos”, Revista Estudios de Derecho, lxx, 2013,156, 237-264.
- Rodríguez Azuero, S. Contratos banearías, Bogotá, Legis, 2011.
- Rodríguez Azuero, S. Negocios fiduciarios, su significación en América Latina, Bogotá, Legis, 2005.

- Tamayo Jaramillo, J. y D. Ossa Gómez. “La responsabilidad civil y los seguros en la construcción de inmuebles: una aproximación comparativa entre el derecho colombiano y francés”, *Ris*, 43, 2015,171-191.
- Tamayo Jaramillo, J. “La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor”, *Derecho del consumo, problemáticas actuales*, J. M. Gual Acosta y J. C. Villalba Cuéllar (dirs.), Bogotá, Ibáñez, 2013.
- Villalba Cuéllar, J. C. *Introducción al derecho del consumo*, Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada, 2012.
- Villalba Cuéllar, J. C. “La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicios en el derecho colombiano”, *Prolegómenos. Derechos y Valores*, enero-junio de 2013,45-67.
- Universidad Sergio Arboleda, Superintendencia de Industria y Comercio y Red Nacional de Protección al Consumidor. Documento técnico: análisis de las problemáticas de los consumidores del sector de la construcción, Bogotá, 2016.
- Villalba Cuéllar, J. C., “La protección al consumidor inmobiliario, aspectos generales en el derecho colombiano”, *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia, n.º 32, enero-junio de 2017, 279-313. DOI: <https://doi.org/10.18601/01234366.n32.10>
- López Alonso, F., *la compraventa de bienes de consumo: régimen de garantías*, enero 2018.
- Cuesta Viltres, M, M., *Metodología Para La Mejora De Los Procesos Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Gerencia De Proyectos De Etecsa*, agosto de 2008