
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 1 de 11

OBJETIVO	Identificar, analizar y controlar los productos y/o servicios y salidas intermedias no conformes, que se presenten en la operación de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia mediante reportes de seguimiento, formatos adoptados por la entidad con el fin de asegurar y prevenir el control de su uso o entrega no intencionados y demás mecanismos, además de definir los responsables y autoridades relacionadas para su tratamiento.
ALCANCE	
Inicia con la identificación del Producto y/o Servicio y salidas intermedias de cada proceso, continúa con el reporte, registro y tratamiento de los no conformes y finaliza con la remisión de los informes de análisis para su consolidación	
NORMATIVIDAD	
Ley 87 de 1993 "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	Formato Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599
	Formato Portafolio de Bienes y Servicios F-DS-652
	Formato Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653

DEFINICIONES

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia: 22/10/2019	Página 2 de 11

ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN DE MEJORA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, esta situación se da a través de la administración de riesgos.

ATRIBUTO: Grupo de rasgos diferenciadores que se agrupan en una tipología, según su afinidad.

PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: Incumplimiento de un requisito de un servicio generado por los procesos misionales de la entidad, de acuerdo con los atributos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales previamente establecidos.

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador, pueden ser expresadas en medidas cualitativas o cuantitativas. Ejemplo: conductuales (cortesía, honestidad, veracidad), temporales (puntualidad, fiabilidad, disponibilidad), etc.

CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: Grupo de especificaciones técnicas desprendidas del acopio y agrupación de requisitos técnicos, legales, internos, entre otros.


CLIENTE / USUARIO: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El termino cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

CONFORMIDAD: cumplimiento de los requisitos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales establecidos para un producto y/o Servicio.

CONTROL DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. - El seguimiento detallado de los procesos dentro de una empresa para mejorar la calidad del producto y/o servicio.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos. Cabe señalar que una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo / prueba) o con productos y/o servicios (por ejemplo, una especificación de producto y/o servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 3 de 11

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

LIBERAR: Permitir el avance de la etapa respectiva del producto en la producción, posterior al aseguramiento de los requisitos establecidos para uso previsto.

PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o actuaciones de una entidad.

PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS: Relación de bienes y servicios de la Entidad con sus correspondientes características.

PRODUCTO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas, puede ser en medio físico o magnético.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación se refiere a ejecutar actividades que no estaban previstas pero que son necesarias para hacer que el servicio sea apto.

REPROCESO: Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos, es decir, ejecutar nuevamente una o más actividades del proceso de prestación del servicio.


REQUISITO: Necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria. Las características definidas para el producto son consideradas requisitos.

SALIDA INTERMEDIA. Es aquella que se hace parte de la cadena de valor para lograr el producto y/o servicio.

SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos como Producto intangible.


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC): Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo institucional.

VERIFICACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 4 de 11

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El Producto no conforme o servicio y/o salidas intermedias conlleva a una corrección, pero no todos llevan a acciones correctivas, es decir, esto dependerá de la frecuencia con la que se presenta y el impacto que puede generar
2. Cuando el producto y/o servicio o salida intermedia no conforme es repetitivo o de gran impacto (en recursos, en imagen o en un mal servicio) se deben tomar acciones correctivas y darle tratamiento de acuerdo con el PD-SM-2 Asesoría y Evaluación de los Planes de Mejoramiento.
3. Cuando el Producto y/o servicio o salida intermedia no conforme es remitido por un funcionario que no es el Líder del Proceso o Procedimiento, la oficina de Planeación, reorientará la información para que se inicie el tratamiento respectivo, de acuerdo con el presente procedimiento
4. La Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia debe tratar los Productos, Servicios y/o salidas Intermedias no Conformes identificadas, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:
 - Corrección
 - Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
 - Información al cliente;
 - La autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
 - La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y
 - Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, cuando se detecta el Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
5. Cuando se corrija un Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
6. El Líder del Proceso es la persona que autoriza tomar la acción o disposición frente a un Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme y establece quién es responsable de tomar o ejecutar la(s) acción(es) autorizada(s).
7. Se entenderá también por Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme el incumplimiento de un trámite de la Entidad.
8. El Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme, será identificado a través de una o varias de las siguientes fuentes:
 - La identificación de manera directa en el momento de la recepción o generación de una salida de proceso o en la prestación de un servicio.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 5 de 11

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión por la Dirección. ▪ El reporte de Atención al Ciudadano – PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias) ▪ El informe de Auditorías Internas. ▪ Problemas detectados como resultado del análisis de datos, seguimiento a los Procesos y a los productos. ▪ Auditorías de entes externos de control. ▪ Auditorías externas de certificación. ▪ Encuestas de Satisfacción. ▪ Resultados de las Auditorías de Gestión realizadas. <p>11. La identificación y registro del Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme, será una actividad permanente.</p> <p>12. El reporte de identificación y tratamiento de Productos, Servicios y salidas intermedias no conformes se realizará de manera trimestral.</p> <p>13. Los trámites y Otros Procedimientos Administrativos se clasifican como productos de la Secretaria, y son aplicables a esta metodología.</p>
PARÁMETROS DE MEDICIÓN
Ver Indicadores de Gestión


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 6 de 11

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


No	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Caracterizaciones de Procesos de la entidad	Identificar el Producto y/o Servicio y salida intermedia	A través del formato F-DS-599 denominado Ficha de caracterización de bienes o servicios, se establecen los productos y/o servicios y salida intermedia, los cuales de manera principal se ubican en los procesos misionales y en el estratégico denominado Direccionamiento Sectorial e Institucional	Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina Asesora de Planeación (Dirección Se Institucional)	Líder del Proceso	Revisión y cruce de información	Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599 propuesta por el proceso

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 7 de 11


			Nota: Tener en cuenta los lineamientos establecidos en las políticas de operación				
2	Ficha de caracterización de bienes o servicios F-DS-599	Enviar la Caracterización del Producto, y/o Servicio y salidas intermedia a Planeación	Una vez ha sido diligenciado el formato Ficha de caracterización de bienes o F-DS-599, el líder del proceso, lo envía aprobado vía correo electrónico a planeación	Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina de Asesora de Planeación (Dirección Sectorial e Institucional)	Líder del Proceso		Correo electrónico de aprobación Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599 aprobada por líder del proceso
3	F-DS-599 Ficha de caracterización de bienes o servicios aprobada por líder del proceso	Consolidar y publicar la información en la Ficha de caracterización de bienes y servicios de la	La oficina de Planeación se encargará de la consolidación de las Fichas de caracterización y la generación y publicación de los productos y/o	Oficina de Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional)	Jefe Oficina Asesora	Verificación contra caracterizaciones de procesos	Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599 Portafolio de Productos y/o servicios de la Secretaría de Seguridad,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 8 de 11


		Entidad F-DS-599	servicios identificados por cada uno de los procesos, en el formato F-DS-652 Portafolio de Productos y/o servicios de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia				Convivencia y Justicia F-DS-652
4	F-DS-652 Portafolio de Productos y/o servicios de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.	Verificar el estado Producto, Servicio y/o salida intermedia	Verificar el estado del Producto y/o Servicio con respecto a los requisitos identificados en la caracterización realizando de esta manera el seguimiento y medición	Oficina de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional)	Líder de Proceso, Profesional		Producto, servicio y/o salida intermedia identificada
5	Producto, servicio y/o salida intermedia identificada	Reportar Producto, Servicio y/o salida intermedia no conforme	Cuando se presente un Producto y/o Servicio o salida intermedia no Conforme, se debe	P Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina de	Líder de proceso	Validación metodológica de las acciones de mejora si da lugar a ellas	Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias. No

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 9 de 11

			diligenciar el Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes F-DS-653 y las acciones a emprender las acciones que se relacionen de acuerdo con la política de operación establecida para tal fin en el presente procedimiento	Asesora de Planeación (Dirección Sectorial e Institucional)			Conformes F-DS-653
6	Formato del producto y/o servicios o salidas intermedias no conformes	Enviar el Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes F-DS-653 a Planeación	Enviar la información en el Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes F-DS-653 a Planeación para su revisión junto con las acciones de mejora a emprender	Dependencias Misionales (Procesos misionales) Oficina de Asesora de Planeación (Dirección Sectorial e Institucional)	Lideres de Proceso		Correo electrónico Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653 del proceso y acciones de mejora

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha de Vigencia: 22/10/2019	Página 10 de 11

							propuestas
7	Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes F-DS-653 de los procesos	Consolidar el registro del Producto, Servicio y/o salida intermedia no conforme.	Consolidar la información reportada en el Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes F-DS-653, y las acciones de mejora aprobadas	Oficina de Planeación	Profesional		Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653 y acciones de mejora aprobadas
8	Formato Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes F-DS-653	Analizar la información de productos / servicios o salidas intermedias no conformes y las acciones de mejora implementadas	Elaborar informe de Consolidado de Productos, Servicios y/o salidas intermedias no Conformes de manera trimestral con el análisis de la información Reportada, el cual será publicado en la intranet de la Secretaría y estado	Oficina Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional)	Profesional		Correo electrónico y Publicación en la intranet Análisis de productos / servicios o salidas intermedias no conformes Publicado en la intranet Estado de las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
			Fecha de Vigencia:	22/10/2019
				Página 11 de 11

			de la implementación de las acciones de mejora de los procesos				acciones de mejora de cada proceso
--	--	--	--	--	--	--	------------------------------------

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	22/10/2019	Documento Original, alienado a la norma ISO 9001:2015

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	Gerardo Duque	Oscar Santiago Bohorquez	María Ximena de la Cruz		
CARGO:	Contratista	Contratista	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
FIRMA:	