



|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Versión:</b>                         | 2             |
| <b>Fecha Aprobación:</b>                                                          |                   |                                                   | 22/10/2019                              |               |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 1 de 9 |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b> | Identificar, analizar y controlar los productos y/o servicios y salidas intermedias no conformes, que se presenten en la operación de la Secretaria 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. |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ALCANCE</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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 |


|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NORMATIVIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Decreto 413 de 2016 “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”                                                                |
| Decreto Distrital 651 de 2011: “Por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital -SIGD-y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones.”                                                                                                |
| Decreto Distrital 591 de 2018: “Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.”                                                                                                                                   |
| Norma Técnica Colombiana (NTC): ISO 9001:2015: “Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.”                                                                                                                                                                                       |
| Resolución 518 de 2019 “Por la cual se crea y conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaria Distrital de Seguridad, Justicia y Convivencia y se dictan otras disposiciones                                                                                 |
| Resolución 897 de 2020 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 518 del 11 de octubre de 2019, por la cual se crea y conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones.” |



|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Versión:</b>                         | 2             |
| <b>Fecha Aprobación:</b>                                                          |                   |                                                   | 22/10/2019                              |               |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 2 de 9 |

| DOCUMENTOS DE REFERENCIA |                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNOS                 | INTERNOS                                                                                                                                                                                                                                     |
|                          | Formato Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599<br>Formato Portafolio de Bienes y Servicios F-DS-652<br>Formato Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653<br>Planes de Mejoramiento Interno PD-SM-4 |

| DEFINICIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Acción Correctiva:</b> Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p><b>Acción de Mejora:</b> 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.</p> <p><b>Atributo:</b> Grupo de rasgos diferenciadores que se agrupan en una tipología, según su afinidad.</p> <p><b>Característica:</b> Rasgo diferenciador, pueden ser expresadas en medidas cualitativas o cuantitativas. Ejemplo: conductuales (cortesía, honestidad, veracidad), temporales (puntualidad, fiabilidad, disponibilidad), etc.</p> <p><b>Caracterización del Producto o Servicio:</b> grupo de especificaciones técnicas desprendidas del acopio y agrupación de requisitos técnicos, legales, internos, entre otros.</p> <p><b>Cliente / Usuario:</b> Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El termino cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.</p> <p><b>Conformidad:</b> Cumplimiento de los requisitos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales establecidos para un producto y/o servicio.</p> <p><b>Control de la Calidad:</b> 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.</p> <p><b>Corrección:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p><b>Especificación:</b> 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</p> |

|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> |                                                   | <b>Versión:</b>                         | 2             |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha Aprobación:</b>                | 22/10/2019    |
|                                                                                   |                   | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 3 de 9 |

especificación de producto y/o servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

**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.

**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.

**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.

|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Versión:</b>                         | 2             |
| <b>Fecha Aprobación:</b>                                                          |                   |                                                   | 22/10/2019                              |               |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 4 de 9 |

### 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-4 Planes de Mejoramiento Interno.
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 Secretaria 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.
  - 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.

|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Versión:</b>                         | 2             |
| <b>Fecha Aprobación:</b>                                                          |                   |                                                   | 22/10/2019                              |               |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 5 de 9 |


- Auditorías externas de certificación.
  - Encuestas de Satisfacción.
  - Resultados de las Auditorías de Gestión realizadas.
11. La identificación y registro del Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme, será una actividad permanente.
  12. El reporte de identificación y tratamiento de Productos, Servicios y salidas intermedias no conformes se realizará de manera semestral.
  13. Los trámites y Otros Procedimientos Administrativos se clasifican como productos de la Secretaria, y son aplicables a esta metodología.

**PARÁMETROS DE MEDICIÓN**


Ver Indicadores de Gestión

**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 Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599, 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 | Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional) | Líder del Proceso | Revisión y cruce de información | Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599 propuesta por el proceso |

|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Versión:</b>                         | 2             |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha Aprobación:</b>                | 22/10/2019    |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 6 de 9 |

|   |                                                        |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |                      |                                                   |                                                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                        |                                                                                                              | Direccionamiento Sectorial e Institucional<br><br><b>Nota:</b> Tener en cuenta los lineamientos establecidos en las políticas de operación                                                                                                             |                                                                                                                            |                      |                                                   |                                                                                                                |
| 2 | Formato caracterización de bienes o servicios F-DS-599 | Enviar la Caracterización del Producto, y/o Servicio y salidas intermedia a la Oficina Asesora de Planeación | Una vez ha sido diligenciado el formato de caracterización de bienes o servicios F-DS-599, el líder del proceso, lo envía aprobado vía correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación                                                           | Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional) | Líder del Proceso    |                                                   | Correo electrónico de aprobación Caracterización de Bienes o Servicios F-DS-599 aprobada por líder del proceso |
| 3 |                                                        | Consolidar la información del Formato caracterización de bienes o servicios F-DS-599                         | La oficina de Planeación se encargará de la consolidación de las caracterizaciones de bienes o servicios F-DS-599 y la generación y publicación de los productos y/o servicios identificados por cada uno de los procesos, en el formato Portafolio de | Oficina de Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional)                                              | Jefe Oficina Asesora | Verificación contra caracterizaciones de procesos | Portafolio de Bienes y Servicios F-DS-652 de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia                |


|                                                                                                                                                                           |                   |                                                   |                                         |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p> | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                                                                                                           |                   |                                                   | <b>Versión:</b>                         | 2             |
|                                                                                                                                                                           |                   |                                                   | <b>Fecha Aprobación:</b>                | 22/10/2019    |
|                                                                                                                                                                           | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 7 de 9 |

|   |                                                                                                  |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |                               |                                                                       |                                                                             |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                  |                                                               | Bienes y Servicios F-DS-652 de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |                               |                                                                       |                                                                             |
| 4 | Portafolio de Bienes y Servicios F-DS-652 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 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 | Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina de Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional) | Líder Operativo de proceso    | Validación metodológica de las acciones de mejora si da lugar a ellas | Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653 |

|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Versión:</b>                         | 2             |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha Aprobación:</b>                | 22/10/2019    |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 8 de 9 |


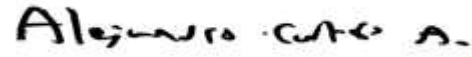

|   |                                                                                                      |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                    |  |                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Formato Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653                             | 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 la Oficina Asesora de Planeación para su revisión junto con las acciones de mejora a emprender | Dependencias Misionales (Procesos misionales) y Oficina de Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional) | Líderes de Proceso |  | Correo electrónico Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-DS-653 del proceso y acciones de mejora 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                                   | Elaborar informe de Consolidado de Productos, Servicios y/o salidas intermedias no Conformes de manera semestral con                                                                                              | Oficina Asesora de Planeación (Direccionamiento Sectorial e Institucional)                                                    | Profesional        |  | Memorando enviando Análisis de productos / servicios o salidas intermedias no                                                              |



|                                                                                   |                   |                                                   |                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Proceso:</b>   | <b>Direccionamiento Sectorial e Institucional</b> | <b>Código:</b>                          | PD-DS-12      |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Versión:</b>                         | 2             |
|                                                                                   |                   |                                                   | <b>Fecha Aprobación:</b>                | 22/10/2019    |
|                                                                                   | <b>Documento:</b> | <b>Producto o servicio No Conforme</b>            | <b>Fecha de Vigencia:</b><br>22/07/2020 | Página 9 de 9 |

|  |  |                                                  |                                                                                                                                                                                        |  |  |  |                                                            |
|--|--|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|------------------------------------------------------------|
|  |  | conformes y las acciones de mejora implementadas | el análisis de la información reportada y estado de la implementación de las acciones de mejora de los procesos el cual será remitido a través de memorando a los líderes de proceso . |  |  |  | conformes Estado de las 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                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2                  | 22/07/2020 | Se realizó cambio en las políticas de operación frente al procedimiento Planes de Mejoramiento Interno PD-SM-4, algunos términos dentro de las actividades, la periodicidad en la actividad 8 y se actualizo la normatividad. Se ajustó logo institucional, logo certificación de calidad y logo marca Bogotá. |

| ELABORÓ        |                                                                                     | REVISÓ                                                                                | APROBÓ                                                                                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE:</b> | Oscar Santiago Bohórquez A.                                                         | Alejandro Cortés Arbeláez                                                             | Andrés F. Preciado Restrepo                                                           |
| <b>CARGO:</b>  | Contratista Oficina Asesora de Planeación                                           | Contratista Oficina Asesora de Planeación                                             | Jefe Oficina Asesora de Planeación                                                    |
| <b>FIRMA:</b>  |  |  |  |