
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha de Vigencia: 20/09/2021	Página 1 de 9

OBJETIVO	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.
-----------------	---


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
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.”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	3
Fecha Aprobación:			22/10/2019	
			Fecha de Vigencia: 20/09/2021	Página 2 de 9

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 Planes de Mejoramiento Interno PD-SM-4

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	3
Fecha Aprobación:			22/10/2019	
			Fecha de Vigencia: 20/09/2021	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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	3
Fecha Aprobación:			22/10/2019	
			Fecha de Vigencia: 20/09/2021	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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Versión:	3
Fecha Aprobación:			22/10/2019	
			Fecha de Vigencia: 20/09/2021	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 Secretaría, 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12	
	Documento:		Producto o servicio No Conforme	Versión:	3
			Fecha de Vigencia: 20/09/2021	Fecha Aprobación:	22/10/2019
				Página 6 de 9	


			Direccionamiento Sectorial e Institucional Nota: 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. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12	
				Versión:	3
				Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha de Vigencia: 20/09/2021	Página 7 de 9	

			Bienes y Servicios F-DS-652 de la Secretaria 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12
			Versión:	3
			Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme	Fecha de Vigencia: 20/09/2021	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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Direccionamiento Sectorial e Institucional	Código:	PD-DS-12	
				Versión:	3
				Fecha Aprobación:	22/10/2019
	Documento:	Producto o servicio No Conforme		Fecha de Vigencia: 20/09/2021	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.
3	20/09/2021	Se ajusta logo certificación de calidad.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Oscar Santiago Bohórquez A.	Mary Buitrago	Ana Marta Miranda Corrales
CARGO:	Contratista	Profesional	Jefe Oficina Asesora de Planeación
FIRMA:	