



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<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 Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia mediante metodologías de seguimiento establecidas 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 elaboración del informe de resultados
<b>NORMAS ASOCIADAS:</b>	Ver Normas del proceso en <a href="https://portalmipg.scj.gov.co">https://portalmipg.scj.gov.co</a>

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 expresarse 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 la 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 especificación de producto y/o servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).</p> <p><b>Liberación:</b> Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.</p>



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

### DEFINICIONES

**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.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
N.A	Formato Caracterización de Bienes o Servicios F-FI-1386 Formato Portafolio de Bienes y Servicios F-AR-1409 Reporte de Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-FI-1387 Planes de Mejoramiento Interno PD-SM-4



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

### POLITICAS DE OPERACIÓN

1. Se debe propender por la construcción de la Caracterización de Bienes o Servicios en función con las actividades establecidas en el “Hacer” de la Caracterización de los procesos.
2. 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
3. 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.
4. Cuando el Producto y/o servicio o salida intermedia no conforme es remitido por un funcionario que no es el Líder del Proceso o Líder Operativo, la oficina de Planeación, reorientará la información para que se inicie el tratamiento respectivo, de acuerdo con el presente procedimiento
5. 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.
6. 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.
7. 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).
8. Se entenderá también por Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme el incumplimiento de un trámite de la Entidad.
9. El Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme, se identificará 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.
  - Auditorias de entes externos de control.
  - Auditorías externas de certificación.
  - Encuestas de Satisfacción.



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

### POLITICAS DE OPERACIÓN

- Resultados de las Auditorias de Gestión realizadas.

10. La identificación y registro del Producto, Servicio y/o salida intermedia no Conforme, será una actividad permanente.

11. Los trámites y Otros Procedimientos Administrativos se clasifican como productos de la Secretaria, y son aplicables a esta metodología.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Identificar los Bienes o Servicios	A través del formato Caracterización de Bienes o Servicios F-FI-1386, se establecen los productos y/o servicios y salida intermedia, para los procesos misionales con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.  <b>Nota:</b> Tener en cuenta los lineamientos establecidos en las políticas de operación 1, 9 y 10.	Líder del Proceso y/o Líder Operativo / Dependencias Misionales  Profesional o contratista asignado / Oficina Asesora de Planeación	Caracterización de Bienes o Servicios
2		Enviar la Caracterización de Bienes o Servicios a la Oficina Asesora de Planeación	Una vez se ha diligenciado el formato de caracterización de bienes o servicios F-FI-1386, el líder del proceso o Líder Operativo lo envía aprobado vía correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación	Líder del Proceso y/o Líder Operativo / Dependencias Misionales	Correo electrónico de remisión  Caracterización de Bienes o Servicios
3	X	Verificar que la información remitida en la Caracterización de Bienes o Servicios	El profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación verifica que el contenido de la Caracterización de Bienes corresponda con lo establecido en el procedimiento.	Profesional o contratista asignado / Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico de la Caracterización de Bienes o Servicios



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
4		Ingresar la información en el Portal MIPG	<p>Se procede con el ingreso de la información de la caracterización de bienes y/o servicios validada por la Oficina Asesora de Planeación en el módulo Producto no Conforme del Portal MIPG.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de tener dudas al respecto del cargue, podrá consultarse el instructivo del módulo de producto no conforme del portal MIPG.</p>	Líder del Proceso y/o Líder Operativo / Dependencias Misionales	Registro en el Portal MIPG
5		Consolidar y custodiar la información de la caracterización de bienes o servicios	<p>La oficina de Planeación se encarga de la consolidación de las caracterizaciones de bienes o servicios F-FI-1386 y custodia de los formatos y soportes suministrados.</p> <p>Continúa con la generación y publicación de los productos y/o servicios identificados por cada uno de los procesos, en el formato Portafolio de Bienes y Servicios F-AR-1409 de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Profesional o contratista asignado / Oficina de Asesora de Planeación	Portafolio de Bienes y Servicios de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
6	X	Verificar el estado Producto, Servicio y/o salida intermedia	Verifica y registra el estado del Producto y/o Servicio con respecto a los requisitos identificados en la caracterización realizando de esta manera el seguimiento y medición en el Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-FI-1387	Líder del Proceso y/o Líder Operativo / Dependencias Misionales	Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
7		Solicitar el reporte de los Producto, Servicio y/o salida intermedia no conforme	Trimestralmente vía correo electrónico la Oficina Asesora de Planeación solicita la remisión del formato de Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-FI-1387 con el fin de efectuar seguimiento a estos.	Profesional o contratista asignado / Oficina de Asesora de Planeación	Correo Electrónico o memorando
8		Reportar Producto, Servicio y/o salida intermedia no conforme	Trimestralmente los procesos misionales deben reportar el comportamiento de los Producto y/o Servicio, compartiendo a la Oficina Asesora de Planeación el formato de Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-FI-1387. En caso de evidenciar productos no conformes se deben informar las acciones de mejora a emprender de acuerdo con la política de operación establecida para tal fin en el presente procedimiento.	Líder del Proceso y/o Líder Operativo / Dependencias Misionales	Reporte de Productos, Servicios o Salidas Intermedias No Conformes



## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
9		Registrar en el Portal MIPG los productos no conformes	<p>Los procesos misionales registran en el módulo Producto no Conforme del Portal MIPG, los productos que no cumplieron con los requisitos establecidos en la Caracterización de Bienes o Servicios F-FI-1386.</p> <p>El líder del proceso procede con la validación, asignación de responsable para tratamiento y aprobación del Producto.</p> <p>En la herramienta deben quedar registrados los avances y los soportes de la gestión adelantada hasta el cierre del evento identificado.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de tener dudas respecto del registro, podrá consultarse el instructivo del módulo de producto no conforme del portal MIPG.</p>	Líder del Proceso y/o Líder Operativo / Dependencias Misionales	Registro en Portal MIPG módulo Producto no Conforme
10		Consolidar la información Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes	Consolidar la información reportada por los procesos misionales Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes F-FI-1387	Profesional o contratista asignado / Oficina de Asesora de Planeación	Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes
11	X	Elaborar y enviar informe de resultados de Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes	Elabora informe de Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes de manera semestral con el análisis de la información reportada y estado de la implementación de las acciones de mejora de los procesos el cual se remite a través de memorando a los líderes de proceso misionales.	Profesional o contratista asignado / Oficina de Asesora de Planeación	Informe Productos Servicios o Salidas Intermedias No Conformes  Memorando

\*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## PRODUCTOS, SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME

PD-FI-03

V.1

Elaboró: Andrés Felipe Rubiano Morales – Contratista OAP

Revisó: Mary Lizeth Buitrago – Profesional Universitario OAP

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>