



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

CONTROL DE SALIDAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES

Código: GMC-PR-03

Versión: 02

Fecha: 22/11/2024

Página 1 de 6

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. LIDER DE PROCESO: Jefe Oficina Asesora de Planeación

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer los lineamientos para asegurar que las salidas no conformes que se entregan al usuario externo se identifiquen y controlen, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, describiendo las responsabilidades y aplicando las actividades relacionadas con su con su tratamiento.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Inicia con la identificación de productos o servicios por parte de los procesos misionales y termina con el seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Planeación a los reportes de salidas no conformes.

1.3 RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Jefe Oficina Asesora de Planeación

1.4 CORRESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: Procesos Misionales

2. GLOSARIO:

Acción Correctiva: Acción tendiente a eliminar la causa de una situación indeseable y evitar que vuelva a ocurrir.

Caracterización de Productos o servicios: documento que describe las salidas de un proceso, sus características y requisitos, la gestión y tratamiento frente a las posibles salidas no conformes que se puedan presentar.

Característica: Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada, también cualitativa o cuantitativa.

Corrección Acción inmediata tomada para eliminar una situación no deseada o la “no conformidad”.

Conformidad: Satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente

Cumplimiento: realización conforme a lo establecido.

Incumplimientos: Resultados que demuestran que no existe concordancia entre lo esperado y lo evidenciado en el trabajo de auditoría. En este caso, es obligatorio para la unidad auditable formular un Plan de Mejoramiento para tratar las causas de los hallazgos o resultados del trabajo de auditoría.

No Conformidad: incumplimiento o no satisfacción de un requisito, sea el incumplimiento de un requisito de la norma internacional, de un requisito legal o de cualquier requisito especificado en los procedimientos del sistema de gestión de calidad referente a los productos o servicios que suministra la entidad.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria en la entrega de un producto o servicio.

Servicio/ Producto: Resultado esperado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio. El producto puede ser interno o externo al cliente de la organización

Salidas No conformes: productos o servicios que no cumplen con los requisitos especificados.

Verificación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido lo especificado.

Diferencia entre Corrección y Acción Correctiva:

Corrección	Acción Correctiva
<p>Solución puntual: Se enfoca en resolver el problema específico que ha generado la no conformidad en ese momento.</p> <p>Objetivo inmediato: Hacer que el producto o servicio sea aceptable para su uso, cumpliendo con los requisitos establecidos.</p> <p>Alcance limitado: No busca identificar las causas raíz del problema, sino simplemente solucionarlo para que no vuelva a ocurrir en ese caso particular.</p>	<p>Análisis en profundidad: Busca identificar las causas raíz que originaron la no conformidad, no solo el problema puntual.</p> <p>Objetivo a largo plazo: Evitar que el problema vuelva a ocurrir en el futuro, ya sea en el mismo producto y/o servicio o en otros similares.</p> <p>Alcance amplio: Implica un análisis más profundo del proceso, sistema o procedimiento que generó la no conformidad.</p>

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para identificar el producto o salida se tomará como referencias, los definidos en la caracterización de cada proceso misional, cuyo alcance impacte el quehacer del proceso analizado. Esta caracterización deberá ser revisada y actualizada en cada vigencia.
- La identificación de las salidas no conformes se puede dar durante o después de la entrega de los productos o de la provisión de los servicios. Para el caso de un producto o servicio identificado por el usuario después de la provisión del servicio, su tratamiento se debe realizar de acuerdo con lo definido en la caracterización del producto o servicio correspondiente.
- Si la salida no conforme identificada, corresponde a otro proceso/subproceso/área, quien lo identifica debe informarlo




oportunamente al líder para que proceda a dar el tratamiento correspondiente.

- Una vez determinado y realizado el tratamiento al producto, trabajo y/o servicio no conforme, se debe verificar nuevamente su conformidad con los requisitos establecidos.
- **TIPOS DE TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES:** Los tipos de tratamiento a las salidas no conformes podrán realizarse en una o más de las siguientes maneras:
 - 1) **Corrección:** acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada y lograr el cumplimiento del requisito establecido para el producto o servicio. Cuando el producto o servicio, se corrija debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Su objetivo es hacer que el producto o servicio cumpla con los requisitos establecidos y pueda ser entregado al cliente.
 - 2) **Separación:** apartar por un tiempo definido el producto o servicio no conforme de su liberación y/o entrega. Su objetivo es prevenir que el producto o servicio defectuoso cause daños o perjuicios al cliente.
 - 3) **Devolución:** acción tomada que lleva, durante o al final del proceso, al producto o servicio no conforme al paso anterior para garantizar el cumplimiento de las especificaciones. Su objetivo es transferir la responsabilidad de la corrección a la parte responsable de la no conformidad, en caso de que haya sido generada por un actor externo.
 - 4) **Suspensión de provisión de productos y servicios:** detención temporal en la prestación de un producto y/o servicio, hasta que se haya identificado y corregido la causa de la no conformidad.
 - 5) **Concesión:** autorización que se da entre las partes para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Su objetivo es evitar retrasos en la satisfacción de las necesidades del cliente, siempre y cuando la no conformidad no represente un riesgo significativo.
 - 6) **Desecho:** Eliminar el producto o servicio no conforme cuando no sea posible corregirlo o reutilizarlo, su objetivo es evitar que el producto o servicio defectuoso cause daños o perjuicios.
- El seguimiento a las salidas no conformes se realizará de manera cuatrimestral (dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a la terminación del respectivo cuatrimestre) y deberá reportarse a la Oficina Asesora de Planeación en los formatos correspondientes y vinculados al presente procedimiento.
- Los líderes de los procesos deben reportar a la Oficina Asesora de Planeación cualquier modificación y/o actualización de las características y/o requisitos de los bienes o servicios que surjan.
- **DEFINICIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO:** Se debe definir si la salida no conforme requiere plan de mejoramiento de acuerdo con los siguientes elementos:
 - **El impacto es significativo:** Si la no conformidad afecta a múltiples usuarios, productos o procesos, o si tiene consecuencias presupuestales o reputacionales importantes, es imprescindible implementar un plan para prevenir su recurrencia.
 - **La causa raíz no es evidente:** Cuando la causa de la no conformidad no es inmediatamente obvia, se requiere un análisis más profundo para identificar las raíces del problema y diseñar acciones correctivas efectivas.
 - **La no conformidad se repite:** Si la misma o similar no conformidad se presenta en múltiples ocasiones, indica la existencia de un problema sistémico que requiere una solución a largo plazo.
 - **Existen requisitos legales o normativos:** Si la no conformidad viola alguna norma o regulación, es obligatorio implementar acciones correctivas para cumplir con los requisitos legales.
- No es necesario un plan de mejoramiento cuando una simple corrección puede ser suficiente. Por ejemplo: Si la no conformidad es un error puntual y no se repite, una corrección simple puede ser suficiente, o si la causa raíz es evidente y se puede corregir rápidamente, no es necesario un plan de mejora formal.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS:

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiere del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
Gestión de la Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	Productos y/o servicios del proceso no conformes	CONTROL DE SALIDAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES	Tratamiento de la salida no conforme Acción correctiva	Gestión de la Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas
Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas				Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: GMC-PR-03
		Versión: 02
	CONTROL DE SALIDAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES	Fecha: 22/11/2024
		Página 3 de 6

Gestión de Investigaciones, Observaciones y Analítica de la Cultura, la Recreación y el Deporte				Gestión de Investigaciones, Observaciones y Analítica de la Cultura, la Recreación y el Deporte
Gestión de la Cultura Ciudadana				Gestión de la Cultura Ciudadana
Gestión de la Participación Ciudadana				Gestión de la Participación Ciudadana
Gestión de la Apropiación de la Infraestructura y Patrimonio Cultural				Gestión de la Apropiación de la Infraestructura y Patrimonio Cultural
Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad				Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad

II. ACTIVIDADES Y PUNTOS DE CONTROL

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
1.	Identificar los productos o servicios de la SCRD	Se debe identificar anualmente cada producto o servicio generado por el proceso misional, de acuerdo a la caracterización respectiva.	Proceso Misional Líder del proceso / Profesional asignado	1 día	Caracterización del proceso
2.	Establecer las características de calidad, criterios de aceptación y tratamiento	Se deben definir las características de calidad, y criterios de aceptación por cada producto o servicio todo conforme con la misión de la entidad, para ello se debe utilizar la "Plantilla de Caracterización de productos o servicios" En el mismo formato se deberán registrar las acciones que desde el proceso se definen para tratar la salida no conformes.	Proceso Misional Líder del proceso / Profesional asignado	2 días	Caracterización de productos y/o servicios (GMC-PR-03-FR-01)
3.	Remitir caracterización de producto y/o servicios	Se debe enviar la Caracterización de producto y/o servicios a la Oficina Asesora de Planeación siguiendo el mismo procedimiento para el manejo y control de documentos GMC-PR-01 Creación y Control de Documentos.	Proceso Misional Líder del proceso / Profesional asignado	1 día	Caso GLPI




4.	Revisar caracterización de productos y/o servicios	<p>Se debe revisar la caracterización de productos y/o servicios remitidos por el proceso misional.</p> <p>Punto de Control: El profesional asignado de la Oficina Asesora de Planeación revisa que las características, requisitos y criterios de aceptación, sean claros y pertinentes con el producto o servicio para su posterior control. Cualquier observación o solicitud de ajuste se realizará a través de GLPI y el proceso misional deberá remitir los ajustes al mismo correo electrónico solicitudes.mipg@scrd.gov.co. Una vez se cuente con el aval del profesional de la Oficina Asesora de Planeación, se procederá con la radicación de la ficha.</p>	Oficina Asesora de Planeación Profesional asignado	3 días	Caso GLPI
5.	Radicar la caracterización de productos y/o servicios	<p>Se debe radicar oficialmente la caracterización de productos y/o servicios a la OAP, firmado por el líder del proceso.</p>	Proceso Misional Líder del proceso	1 día	Orfeo
6.	Publicar la caracterización de productos y servicios	<p>Se debe publicar la ficha técnica de productos y servicios en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública asociado al respectivo proceso misional.</p>	Oficina Asesora de Planeación Profesional asignado	1 día	Publicación
7.	Identificar posibles salidas no conformes	<p>Realiza la identificación de salidas no conformes de un producto y/o servicio ofertado por la Entidad (sea el incumplimiento de un requisito de calidad, legal o de cualquiera especificado en la caracterización), y debe informar al líder de proceso a través de radicado Orfeo adjuntando las evidencias del incumplimiento detectado.</p>	Proceso Misional Profesional	2 días	Orfeo
8.	Validar salida no conforme	<p>Recibe y revisa la solicitud de no conformidad de acuerdo con lo establecido en la caracterización de productos o servicios.</p> <p>¿Se identifica la ocurrencia de salida no conforme? Si: Continuar con actividad 9 y 10 conjuntamente. No: Devolver a la actividad 7</p>	Proceso Misional Líder del proceso	1 día	Orfeo
9.	Reportar a la Oficina Asesora de Planeación	<p>Cuando se identifique la ocurrencia de una salida no conforme, se debe reportar dentro de los primeros 10 días hábiles a la Oficina Asesora de Planeación mediante radicado ORFEO.</p>	Proceso Misional Líder del proceso	1 día	Orfeo
10.	Realizar tratamiento a la salida no conforme	<p>Inmediatamente después de identificar la no conformidad, se debe realizar las actividades necesarias para dar tratamiento a la salida no conforme identificada con base en la Caracterización del productos o servicios definida.</p> <p>Se deberá dejar registro de las evidencias del tratamiento efectuado a través de Orfeo.</p>	Proceso Misional Líder del proceso / Profesional asignado	1 día	Evidencias del tratamiento / Orfeo



11.	Verificar si el tratamiento eliminó la no conformidad	<p>Realizar la verificación del tratamiento efectuado de conformidad con lo establecido en la caracterización del producto/ servicio y registrar los resultados en el formato de "Control de salida de productos y/o servicios no conformes", el cual deberá ser enviado a la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Punto de control: El líder del proceso misional o profesional asignado por éste, debe realizar una inspección exhaustiva del producto o servicio para confirmar que la no conformidad ha sido eliminada por completo, y debe detallar las acciones realizadas, los resultados obtenidos y las evidencias que respaldan la eficacia de la corrección. De acuerdo con el análisis se debe definir si la salida no conforme requiere o no de plan de mejoramiento.</p>	<p>Proceso Misional</p> <p>Líder del proceso / Profesional asignado</p>	1 día	Control de salida de productos y/o servicios no conformes (GMC-PR-03-F R-02)
12.	Realizar reporte de seguimiento a la salida no conforme	<p>Reporta a la Oficina Asesora de Planeación de manera cuatrimestral (dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a la terminación del respectivo cuatrimestre) el estado de la salida no conforme, para ello debe utilizar el Formato GMC-PR-03-FR-02.</p> <p>Si después de realizar el análisis de las salida no conformes presentada se identifica la necesidad de establecer un plan de mejoramiento, este debe realizarse según lo definido en el procedimiento "GMC-PR-04 Formulación seguimiento y evaluación a planes de mejoramiento". En todo caso se continuará reportando el estado de la salida no conforme ante la Oficina Asesora de Planeación de manera cuatrimestral.</p>	<p>Proceso Misional</p> <p>Líder del proceso / Profesional asignado</p>	Cuatrimestral	Control de salida de productos y/o servicios no conformes (GMC-PR-03-F R-02)
13.	Realizar seguimiento al reporte de salida no conformes	<p>Realizar seguimiento al reporte suministrado por los procesos misionales, consolidar y analizar información. En caso de no haberse reportado se genera la alerta respectiva ante el responsable del proceso o enlace de MIPG para la toma de acciones respectiva.</p> <p>El seguimiento o alerta deberá ser informada a las áreas involucradas y a la Oficina de Control Interno a través de comunicación interna desde el sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Profesional asignado</p>	10 días	Comunicación interna / Orfeo

III. DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS:	
CÓDIGO	NOMBRE
GMC-PR-03-FR-01	Plantilla de Caracterización de productos o servicios
GMC-PR-03-FR-02	Formato Control de salida de productos y/o servicios no conformes
ANEXOS (Si aplica)	
1	Diagrama de flujo del procedimiento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Código: GMC-PR-03
		Versión: 02
	CONTROL DE SALIDAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES	Fecha: 22/11/2024
		Página 6 de 6

IV. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	03/08/2022	Solicitud inicial. Ver formato "Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos" Fecha: 22/07/2022 Radicado ORFEO 20221700287603, se documenta para dar respuesta a los atributos de calidad de los productos o servicios entregados a los grupos de valor, como resultado del análisis de las necesidades y de la implementación de ideas innovadoras de la entidad como lo indica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.
2	22/11/2024	<p>Ver caso GLPI # 108991 Radicado ORFEO 20241700460883 de fecha 19/11/2024:</p> <p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza el cambio del código de SEG-PR-03 a GMC-PR-03 - Se establecen corresponsables y se amplía la descripción de políticas de operación - Se ajusta el nombre y se acota el objetivo del procedimiento de "Criterios de calidad productos y servicios de la SCRCD" por "Control de salidas de productos y/o servicios no conformes" - Se ajusta el código y formato de SEG-PR-03 FR-01 ficha técnica por GMC-PR-03-FR-01 plantilla de caracterización - Se simplifica actividad 4 a 6 - Actividades 9 a 16 se ajustan eliminando los reportes de cumplimientos a criterios de calidad, y estableciendo reportes a salidas no conformes - Se ajustó la periodicidad trimestral a cuatrimestral para reportar a la Oficina Asesora de Planeación los incumplimientos (o salidas no conformes) - Se vincula procedimiento GMC-PR-04, en caso de requerir formular plan de mejoramiento para salidas no conformes - Se eliminan los formatos: SEG-PR-03 FR-02 y SEG-PR-03 FR-03.

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló
<i>Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento</i>	<i>Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento</i>	<i>Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos</i>	<i>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i>
NOMBRE: Ruby Lorena Cruz Cruz	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro	NOMBRE: Jesús David López Jenny Alejandra Trujillo	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Profesional Universitario (E) Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Contratistas - Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente

Anexo: Flujograma o Diagrama de flujo del procedimiento



Radicado: **20241700460883**

Fecha 19-11-2024 11:37

El Documento 20241700460883 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-11-2024 14:19:22
Jenny Alejandra Trujillo Diaz	Contratista, Oficina Asesora de Planeación, ID: 53077552, jenny.trujillo@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-11-2024 13:06:37
Jesus David Lopez Camargo	Contratista, Oficina Asesora de Planeación, ID: 1014251748, jesus.lopez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 19-11-2024 12:25:43
Ruby Lorena Cruz Cruz	Profesional Universitario, Oficina Asesora de Planeación, ID: 1030642638, ruby.cruz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 19-11-2024 11:38:57
 d41b90053b3ac626b48e6a7da78f0730c13240c831cc9380c5df6bfd8bb257dd Codigo de Verificación CV: c3684	

