



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

MEJORA CONTINUA

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

CÓDIGO: PR-MEJ-04

VERSIÓN: 09

FECHA: 03/10/2019

PÁGINA: 1 DE 6

1. OBJETIVO

Identificar, controlar e implementar acciones y asignar responsabilidades para generar la corrección adecuada de las salidas no conformes de los servicios y/o productos de la entidad

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y determinación de la Salida No Conforme - SNC en cualquiera de las etapas de la prestación del servicio o entrega de productos en los procesos misionales SCRD; Incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la corrección de la SNC y el análisis de la necesidad de tomar una acción correctiva.

3. NORMATIVIDAD LEGAL Y REGLAMENTARIA

- Ver normograma

4. RESPONSABLES

- Responsables de procesos misionales.
- Responsable del proceso mejora continua en lo relacionado con la asesoría a equipos operativos y responsables de proceso en la gestión y reporte de las SNC de productos y servicios.

5. CONDICIONES GENERALES:

Definiciones:

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Responsable de proceso:** Se denomina responsable de proceso a los directores y jefe de oficina, responsables de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo a través de la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Procesos Misionales:** Son aquellos que permiten proporcionar el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su misión, es decir, aquellos que permiten desarrollar los productos y servicios institucionales.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Un requisito especificado es aquel que se declara generalmente en documentos.
- **Salida:** Resultado de un proceso
- **Salida No Conforme (SNC):** Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.
- **Producto o Servicio:** Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
Nota: El término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a: i) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y ii) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.
- **Usuarios o partes interesadas:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Característica:** Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada, también cualitativa o cuantitativa.
- **Inherente:** Que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
- **Característica de calidad:** Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito



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

MEJORA CONTINUA

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

CÓDIGO: PR-MEJ-04

VERSIÓN: 09

FECHA: 03/10/2019

PÁGINA: 2 DE 6

El procedimiento parte de la identificación de los productos y servicios de cada uno de los procesos misionales y el de Formalización de Entidades Sin Animo de Lucro, diligenciando el formato "Ficha Técnica de Productos y Servicios" FR-03-PR-MEJ-04.

Cualquier parte interesada con la prestación de los servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD, puede detectar Una Salida No Conforme – SNC:

- Servidores públicos, contratistas y operadores que ejecuten actividades en nombre de la SCRD antes de que finalice la prestación del servicio o inmediatamente después.
- Usuario, una vez haya recibido el servicio; también se puede ver reflejada en una petición, queja o reclamo que el usuario hace a la SCRD expresando su no conformidad con el servicio recibido

Cuando una Salida No Conforme - SNC sea detectada por un beneficiario una vez éste haya recibido el servicio, y se refleje en una petición, queja o reclamo, la SNC será tratada según lo estipulado en el Procedimiento de Atención al Ciudadano y Proposiciones en cuanto a la respuesta al ciudadano y para la corrección será a través de este procedimiento (Control de Salida No Conforme) .

La redacción de los hechos que determinan una Salida No Conforme - SNC debe contener los siguientes elementos:

- ✓ Declaración de la no conformidad.
- ✓ Requisito que se incumple.
- ✓ Evidencia de la no conformidad

En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las acciones señaladas en el Procedimiento para la mejora PR-MEJ-03, adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz:

- a.- Cuando se presenta recurrencia de un mismo tipo de Salida No Conforme en el desarrollo el proceso misional.
- b.- Cuando el impacto o la incidencia de una Salida No Conforme - SNC en el proceso es alto a criterio del Responsable del proceso.
- c.- Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC es superior al tiempo establecido

Cuando se presente una SNC en la elaboración de un acto administrativo, su corrección se verificará por la trazabilidad del aplicativo Orfeo.

Responsable de tratamiento: Encargado de aplicar el tratamiento en caso de presentarse incumplimiento a algún criterio de aceptación.

Los responsables del proceso donde se generó la salida no conforme, deben aplicar el tratamiento establecido para subsanar los criterios de aceptación que están incumpliendo relacionados con el producto y/o servicio, de acuerdo con la Ficha Técnica de Caracterización de Productos y Servicios de cada proceso.

El Responsable de Proceso es quien autoriza el uso, liberación o aceptación de los diferentes productos y servicios.

El reporte salida Conforme y No conforme, estará a cargo del líder operativo del proceso y de.be reportarse una vez se presente la salida no conforme mensualmente en el instrumento dispuesto por la Dirección de Planeación "Reporte de Salida No Conforme FR-01-PR-MEJ-04".



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

MEJORA CONTINUA

CÓDIGO: PR-MEJ-04

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

VERSIÓN: 09

FECHA: 03/10/2019

PÁGINA: 3 DE 6

5. CONDICIONES GENERALES:

Tipos de tratamiento:

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, se reconocen entre estas acciones los reprocesos.
- **Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos o servicios :** Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente.
- **Información al Cliente :** Comunicación del producto/servicio al cliente como parte del tratamiento del de la salida no conforme presentado.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme.

Nota: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

Requisitos:

- **Requisitos inherentes o de uso:** Son aquellos que obedecen a criterios básicos para el funcionamiento del producto (bien y/o servicio).
- **Requisitos de los usuarios y partes interesadas:** Son aquellos que se determinan con base en las necesidades, expectativas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, beneficiarios y partes interesadas.
-
- **Requisitos legales o reglamentarios:** Son aquellos que obedecen a disposiciones legales y que afectan el producto (bien y/o servicio).
-
- **Requisitos establecidos por la organización:** Son aquellos que la entidad u organismo distrital determina como necesarios puesto que generan valor para la realización del producto (bien y/o servicio).

Criterio de aceptación: Condiciones que un producto o servicio debe satisfacer para ser aceptado por los grupos de interés definidos.

Tratamiento: En caso de incumplimiento de los criterios de aceptación se debe definir el tratamiento para alcanzar los criterios de aceptación definidos.



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

MEJORA CONTINUA

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

CÓDIGO: PR-MEJ-04

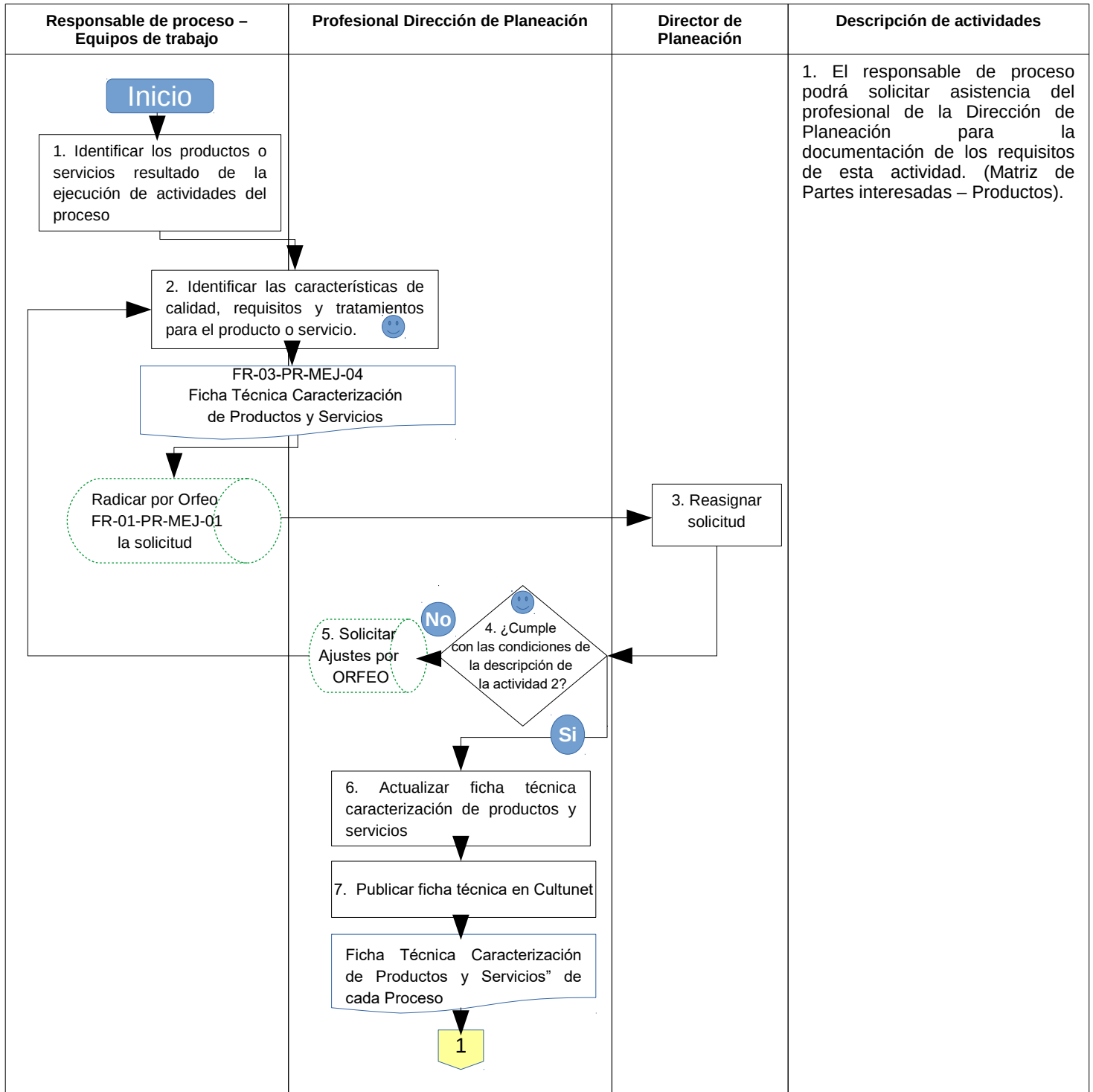
VERSIÓN: 09

FECHA: 03/10/2019

PÁGINA: 4 DE 6

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO)

A continuación, se describen las actividades y el responsable de ejecutarlas, así como la secuencia que se debe seguir en el desarrollo del procedimiento





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

MEJORA CONTINUA

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

CÓDIGO: PR-MEJ-04

VERSIÓN: 09

FECHA: 03/10/2019

PÁGINA: 5 DE 6

Responsable de proceso – Equipos de trabajo	Profesional Dirección de Planeación	Director de Planeación	Descripción de actividades
	<p>12. Consolida los reportes de productos conformes y no conformes</p> <p>Consolidado reporte de Producto o Servicio Conforme y No conforme FR-02-PR-MEJ-01.</p> <p>13. Elaborar Informe cuatrimestral de análisis de resultados de las Salidas No Conforme.</p> <p>Informe de SNC</p>	<p>14. Enterar a los Responsables de Procesos el informe cuatrimestral y en la revisión por la dirección el análisis de resultados de las Salidas No Conforme.</p> <p>Fin</p>	<p>8. El responsable del proceso y su equipo de trabajo (de acuerdo a la responsabilidad definida en la Ficha Técnica de Productos o Servicios) da tratamiento al producto no conforme de acuerdo con los tratamientos establecidos.</p> <p>Una vez realizado el tratamiento a un producto y/o servicio no conforme, este debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los criterios de aceptación, esta verificación es realizada por el responsable del proceso.</p> <p>9. El reporte se realiza mensualmente como medida de seguimiento planificada o posterior a la detección del producto no conforme a través del instrumento dispuesto por la Dirección de Planeación.</p> <p>10. Si el producto no conforme se ha presentado en forma recurrente (se estipula en la ficha técnica la cantidad máxima por producto/servicio) o si el producto o servicio no conforme afecta severamente la prestación del servicio o el proceso, generando reclamaciones de los usuarios o impidiendo su entrega a satisfacción, se debe formular una acción correctiva.</p>



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

MEJORA CONTINUA

CÓDIGO: PR-MEJ-04

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

VERSIÓN: 09

FECHA: 03/10/2019

PÁGINA: 6 DE 6

7. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE

Consolidado de Salida No Conforme

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	CÓDIGO	FÍSICO	MAGNÉTICO	APLICATIVO
Reporte de salida no conforme	FR-01-PR-MEJ-04	x	x	Cultunet
Formato Ficha Técnica de Productos y Servicios	FR-03-PR-MEJ-04	x	x	Cultunet
Ficha Técnica de Productos y Servicios	FT-01- (cód proceso)	N/A	x	Cultunet
Consolidado reporte de Producto o Servicio no Conforme	FR-02-PR-MEJ-04	N/A	x	Cultunet
Procedimiento para la Mejora	PR-MEJ-03	N/A	X	Cultunet

9. CONTROL DE CAMBIOS

No.	CAMBIOS REALIZADOS
N.A	Creación del procedimiento
1	Ver Solicitud de creación o modificación de documentos/ Fecha: 25 de Noviembre de 2008
2	Ver Solicitud de creación o modificación de documentos/ Fecha: 27 de Febrero de 2009
3	Ver Solicitud de creación o modificación de documentos/ Fecha: 21/10/11
4	Ver Solicitud de creación o modificación de documentos/ Fecha: 25/06/2013, radicado 20135000093393
5	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos/ Fecha: 3/09/2013, radicado 20135000149123
6	Ver solicitud de modificación de documentos radicado orfeo 20145000201453/ Fecha: 16/10/2014
7	Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos Radicado ORFEO 20175000110583/ Fecha: 27/07/2017
8	Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos Radicado ORFEO xxxxxxxx /Fecha xx/xx/xxxx

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Martha Lucía Cordero Alejandra Trujillo Díaz	Nombre: Ayda Robinson Davis Johanna Astrid Lombana	Nombre: Daniel Eduardo Mora Castañeda
Cargo:	Cargo: Directora de Planeación	Cargo: Directora de Planeación
Firma: Original firmado	Firma: Original firmado	Firma: Original firmado

Si este documento se encuentra en medio digital fuera de la intranet de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, o es una copia impresa, se considera como COPIA NO CONTROLADA. Por favor piense en el medio ambiente antes de imprimir este documento