 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-03
		VERSIÓN: 01
	CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCRD	FECHA: 03/08/2022
		Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para identificar y reportar el cumplimiento o no cumplimiento de los requisitos determinados en los criterios de calidad de los productos y/o servicios que ofrece la SCRD, para evitar inadecuada prestación de los servicios, mediante actividades de control definidas en los procesos y procedimientos de la SCRD.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de los productos y servicios que ofrece la Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte hasta la elaboración y entrega del informe para toma de decisiones.

3. RESPONSABLE

- Líderes de los procesos misionales.
- Profesional Oficina Asesora de Planeación


4. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplica a las gestiones realizadas por los procesos misionales

5. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para la realización de este procedimiento se deben considerar las siguientes definiciones:

- **Característica:** Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada, también cualitativa o cuantitativa.
- **Cumplimiento:** realización conforme a lo establecido.
- **Inherente:** Que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
- **Producto o servicio:** es el resultado de un proceso dado en la entidad.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido lo especificado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-03
		VERSIÓN: 01
	CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCRD	FECHA: 03/08/2022
		Página 2 de 8

Cuando se identifique un incumplimiento a las características del producto o servicio, esta debe describir la característica de calidad que se está incumpliendo y la evidencia que así lo demuestra, luego debe diligenciar el formato reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio

Una vez determinado y realizado el tratamiento que se le va a dar al producto o servicio que no cumple se verifica nuevamente para asegurar su conformidad con los requisitos.

Se debe generar una acción correctiva siguiendo lo establecido en el procedimiento para la mejora y Manual para Gestionar Acciones Correctivas y de Mejora, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando se presente por tres veces consecutivas en un mes el mismo incumplimiento de característica de calidad.
- Cuando el impacto o la incidencia del incumplimiento en el proceso afecta la prestación del servicio
- Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección o acción correctiva del incumplimiento es superior al tiempo establecido.

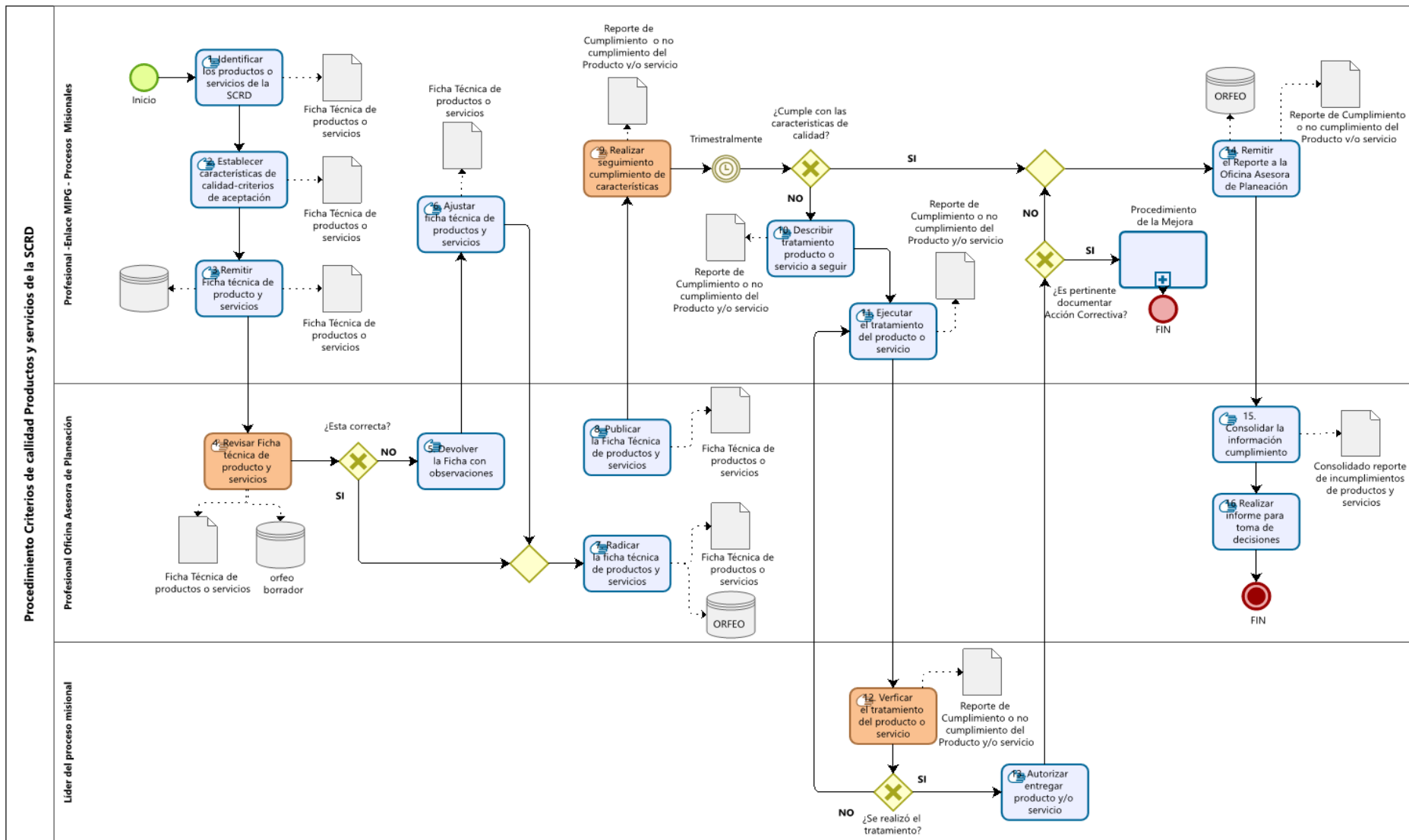
El seguimiento a los incumplimientos se debe realizar de acuerdo con lo planificado el formato reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio.


Los enlaces del Sistema de Gestión: MIPG deben enviar el formato reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio a la Oficina Asesora de Planeación en los primeros 10 días hábiles a la terminación del trimestre reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio relacionando allí las acciones de mejora que se hayan realizado.

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 en la Ficha técnica de producto y servicios.



6. FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-03
		VERSIÓN: 01
	CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCRD	FECHA: 03/08/2022
		Página 4 de 8

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/ Aplicativo
1.	Identificar los productos o servicios de la SCRD	Se debe identificar y registrar la información de cada producto o servicio en la Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
2.	Establecer las características de calidad y criterios de aceptación	Se deben definir las características de calidad, y criterios de aceptación por cada producto o servicio todo conforme con la misión de la entidad.	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
3.	Remitir Ficha técnica de producto y servicios	Se debe enviar la Ficha técnica de producto y servicios a la Oficina Asesora de Planeación a través de Orfeo como radicado borrador.	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
4.	Revisar Ficha técnica de producto y servicios	Se debe revisar que las características, requisitos y criterios de aceptación, sean claros y pertinentes con el producto o servicio para su posterior control. ¿Esta correcta? NO: Continuar actividad 5 SI: Continuar actividad 8	Oficina Asesora de Planeación	Profesional	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
5.	Devolver la Ficha con observaciones	Se regresa la ficha con las observaciones a realizar en la misma	Oficina Asesora de Planeación	Profesional	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
6.	Ajustar ficha técnica de productos y servicios	Se debe ajustar de acuerdo con las observaciones recibidas	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
7.	Radical la ficha técnica de productos y servicios	Se debe radicar oficialmente la ficha técnica de producto y servicios a la OAP, firmado por el líder el proceso.	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo



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

PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

CÓDIGO: SEG-PR-03

VERSIÓN: 01

CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCRD

FECHA: 03/08/2022

Página 5 de 8

No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/ Aplicativo
8.	Publicar la Ficha Técnica de productos y servicios	Se debe publicar la ficha técnica de producto y servicios en la intranet de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	Profesional	Ficha Técnica de productos o servicios /Orfeo
9.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las características	Se debe registrar trimestralmente, los primeros 10 días hábiles a la terminación del trimestre, en el formato del reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio, las columnas de fecha / producto o servicio definido / ¿Cumple con las características de calidad? SI o NO. ¿Cumple? No: continuar actividad 10 Si: continuar actividad 14	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio
10.	Describir el tratamiento al producto o servicio a seguir para que cumpla	Se debe relacionar cual es el tratamiento del producto o servicio para que cumpla con las características de calidad establecidas.	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio
11.	Ejecutar el tratamiento del producto o servicio para que cumpla	Se debe realizar las actividades descritas en el tratamiento para que el producto o servicio cumpla con las características del producto o servicio definidas.	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio
12.	Verificar el tratamiento del producto o servicio para que cumpla	Se debe corroborar que se cumpla con lo establecido en el tratamiento. ¿Se realizó el tratamiento? No: Continuar actividad 11 SI: continuar actividad 13	Procesos Misionales	Líder del proceso	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio
13.	Autorizar entregar producto y/o servicio	Se debe autorizar la entrega del producto o servicio para uso de los grupos de valor.	Procesos Misionales	Líder del proceso	Reporte de cumplimiento o no

DES-PR-01-FR-01 v1 08/10/2021



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

PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

CÓDIGO: SEG-PR-03


VERSIÓN: 01

CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCRD

FECHA: 03/08/2022

Página 6 de 8

No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/ Aplicativo
		¿Es pertinente documentar Acción Correctiva? Si: continuar actividad 14 No: continuar actividad 15			cumplimiento del producto y/o servicio
14.	Remitir el reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio	Se debe enviar el reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio a la Oficina Asesora de Planeación a través del aplicativo de correspondencia, se radica en pdf con firma del líder y el anexo en Excel.	Procesos Misionales	Profesional - Enlace MIPG	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio / ORFEO
15.	Consolidar la información de características de calidad	Se debe reunir toda la información de todos los procesos en el formato consolidado reporte de incumplimientos de productos y servicios	Oficina Asesora de Planeación	Profesional	Consolidado reporte de incumplimientos de productos y servicios
16.	Realizar informe para toma de decisiones	Se debe presentar un informe semestralmente sobre lo realizado en cuanto a las características de calidad de los productos y servicios de la SCRD.	Oficina Asesora de Planeación	Profesional	Informe de incumplimientos de productos y servicios


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		CÓDIGO: SEG-PR-03
			VERSIÓN: 01
	CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCRD		FECHA: 03/08/2022
			Página 7 de 8

8. ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	CONTROL	Responsable del Control	Tipo de Control	Implementación	Frecuencia	Evidencia
4	El profesional de oficina Asesora de Planeación deber revisar la ficha técnica de producto y servicios que las características, requisitos y criterios de aceptación, sean claros y pertinentes con el producto o servicio para su posterior control, si se encuentra correcta se radica para su publicación, de lo contrario se debe ajustar el documento.	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Preventivo	Manual	Continua	ficha técnica de producto y servicios
9	Realizar seguimiento al cumplimiento de las características, Se debe registrar trimestralmente, los primeros 10 días hábiles a la terminación del trimestre, en el formato del reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio, las columnas de fecha / producto o servicio definido / ¿Cumple con las características de calidad? SI o NO. Si cumple se radica reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio, si NO cumple, se debe describir el tratamiento y ejecutarlo para su posterior verificación y luego radicar el reporte.	Profesional - Enlace MIPG de procesos misionales	Preventivo	Manual	Continua	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio
12	Se debe verificar el tratamiento del producto o servicio para que cumpla y corrobora que se cumpla con lo establecido en el tratamiento, no cumple se debe ejecutar nuevamente el tratamiento, Si se cumple se autoriza la entrega del producto o servicio.	Líder del proceso misional	Preventivo	Manual	Continua	Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio

9. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE

Reporte de cumplimiento o no cumplimiento del producto y/o servicio de la SCRD

	PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SEG-PR-03
		VERSIÓN: 01
	CRITERIOS DE CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SCR D	FECHA: 03/08/2022
		Página 8 de 8

10. DOCUMENTOS ASOCIADOS

NOMBRE	CODIGO	FISICO	MAGNÉTICO	APLICATIVO
Ficha Técnica de productos y servicios	SEG-PR-03-FR-01	-	X	Orfeo
Reporte de Cumplimientos	SEG-PR-03-FR-02	-	X	Orfeo
Consolidados reportes de incumplimientos	SEG-PR-03-FR-03	-	X	Orfeo

11. CONTROL DE CAMBIOS

Nota: A partir de la aprobación del mapa de procesos versión 09, se reinicia el versionamiento documental esto quiere decir que inicia en versión 1, teniendo en cuenta el rediseño institucional y la nueva codificación, buscando la simplificación de documentos	
No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	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.

12. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO OAP POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ruth Yanina Bermúdez R.	Nombre: Jenny Alejandra Trujillo Diaz	Nombre: Lucila Guerrero Ramírez	Nombre: Sonia Córdoba Alvarado
Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica