



## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la elaboración de la caracterización de los productos o servicios prestados por los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, con el fin de garantizar que se identifican y controlan las características de calidad requeridas para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Inicia identificación de productos y servicios Finaliza con hacer seguimiento y control

Este procedimiento aplica a los servicios entregados por todos los procesos del SIG

## 3. RESPONSABLES

Los Subdirectores, líderes de proceso misionales responsables de que se establezcan las caracterizaciones de los servicios que prestan los procesos que tengan a cargo, y que los controles establecidos para la prestación del servicio se cumplan.

Los profesionales de las dependencias de la entidad son responsables de participar y en la elaboración de las caracterizaciones de los servicios generados por los procesos a cargo e implementar los controles establecidos a las características de calidad del producto o servicio.

## 4. DEFINICIONES

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.<sup>1</sup>

Parte interesada: Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad<sup>2</sup>

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.


Producto (servicio): se define como resultado de un proceso.

Proceso: se define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

<sup>1</sup> ISO 9000:2015

<sup>2</sup> Ibid

Elaboró: Paola Tovar	Revisó: Clarisa Díaz García	Aprobó: Clarisa Díaz García
Contratista	Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico	Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico

	PROCEDIMIENTO	
	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	Código PR-053
		Fecha 18/12/2018

Planificación operativa: Conjunto de acciones orientadas a establecer las acciones que adelantará la entidad para la prestación de los bienes o servicios, tomando como referente los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la entidad.

Calidad: Calidad. Grado en el que un conjunto de *características* inherentes de un *objeto* cumple con los *requisitos*

Característica de la calidad: rasgo diferenciador inherente de un producto, servicio, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Criterio de aceptación: Límites específicos para las características de un producto, proceso o servicio definidos en los requisitos de un programa de calidad.

Conformidad: cumplimiento de un requisito

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Efectividad de los controles: es la capacidad que tienen los controles establecidos para prevenir o detectar incumplimientos a los criterios de aceptación especificados para las características de calidad del producto o servicio.

## 5. CONDICIONES GENERALES

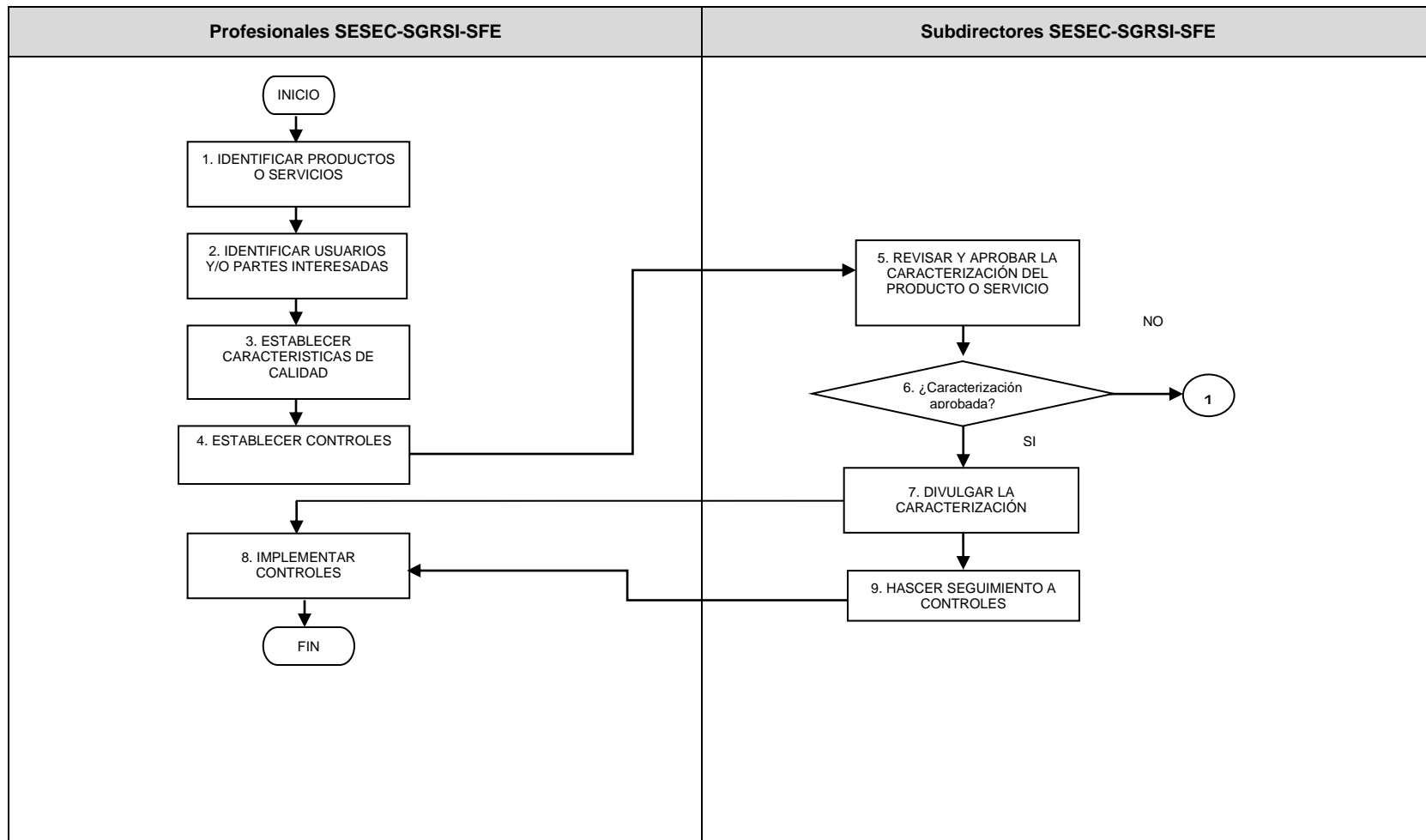
Para el establecimiento de las características de calidad del producto o servicio, se puede emplear como referente la metodología establecida en la guía para la planificación operativa de la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Las características del servicio se encuentran publicadas en compartidos en cada uno de los procesos misionales

[X:\1.Sistema Integrado De Gestion\3. Documentación procesos SIG\5. FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA POPULAR\FORMATOS\ALTERNATIVAS COMERCIALES\FO-385- CARACTERIZACION DE PRODUCTOS-SGRSI.xls](#)




## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





## 6.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
1	IDENTIFICAR LOS SERVICIOS	De acuerdo al portafolio de servicios de la entidad y/o las salidas establecidas en la caracterización del respectivo proceso, se procede a identificar los servicios generados para su respectiva caracterización.	Profesional <b>SESEC-SGRSI-SFE</b>		FO-385 Caracterización del producto o servicio	
2	IDENTIFICAR USUARIOS Y/O PARTES INTERESADAS	Con base a la caracterización del producto o servicio, se identifican los usuarios y/o partes interesadas asociados a cada servicio	Profesional <b>SESEC-SGRSI-SFE</b>		FO-385 Caracterización del producto o servicio	
3	ESTABLECER CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	<p>Se procede a hacer un listado de los requisitos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los requisitos de los usuarios y partes interesados: Son aquellos que se determinan con base en las necesidades, expectativas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, beneficiarios y partes interesadas, un instrumento básico para su establecimiento es la encuesta de satisfacción de los usuarios.</li> <li>Los requisitos inherentes al uso: son los requisitos no establecidos por los usuarios y partes interesadas, pero necesarios para el servicio satisfaga sus necesidades.</li> <li>Los requisitos legales y reglamentarios: son aquellos que obedecen a disposiciones legales y que afectan la prestación del servicio.</li> </ul> <p>Acto seguido, se establece para cada requisito del servicio los "Criterios de aceptación" o especificaciones de prestación del mismo, como lo son: Tiempo de trámite, amabilidad en el servicio, limpieza de las instalaciones, etc.</p>	Profesional <b>SESEC-SGRSI-SFE</b>		FO-385 Caracterización del producto o servicio	
4	ESTABLECER CONTROLES	Se relacionan los controles que se van a implementar para monitorear el cumplimiento de los criterios de aceptación del producto o servicio.	Profesional <b>SESEC-SGRSI-SFE</b>		FO-385 Caracterización del producto o servicio	
5	REVISAR Y APROBAR LA CARACTERIZACIÓN DEL BIEN O SERVICIO	El directivo revisa si la caracterización del producto o servicio incluye todas sus características de calidad y si los controles establecidos son pertinentes.	Subdirectores <b>SESEC-SGRSI-SFE</b>		FO-385 Caracterización del producto o servicio	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social


## PROCEDIMIENTO


### PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Código PR-053

Versión 02

Fecha 18/12/2018

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
6	¿Caracterización aprobada?	SI: Pasa a la actividad 7 NO: Pasa a la actividad 1				
7	DIVULGAR CARACTERIZACIÓN LA	Se capacita a todo el personal con responsabilidad en la prestación del producto o servicio sobre las características de calidad definidas y los controles establecidos para las mismas.	Subdirectores SESEC-SGRSI-SFE		FO-078 Planilla de asistencia	
8	IMPLEMENTAR CONTROLES	Se implementan los controles establecidos				
9	HACER SEGUIMIENTO A CONTROLES	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles establecidos para detectar las no conformidades en el producto o servicio, y se toman las acciones correctivas correspondientes.	Subdirectores SESEC-SGRSI-SFE			

	PROCEDIMIENTO	
	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	Código PR-053
		Versión 02
		Fecha 18/12/2018

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- DE-012 Portafolio de servicios
- FO-385 Caracterización del producto o servicio
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2015

## 8. MARCO NORMATIVO

**Decreto 1499 de 2017** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
18/12/2018	02	Definiciones	Actualización de acuerdo a la ISO 9000:2015
		Condiciones Generales	Inclusión de la caracterizaciones de los servicios
		Marco Normativo	Inclusión del marco normativo