



### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
2	29/12/2020	Ajuste en cumplimiento al MIPG, al Manual de Marca Bogotá y actualización del formato de procedimientos.

### OBJETIVO

Identificar, caracterizar y dar a conocer los bienes y servicios de la entidad con el fin de garantizar la entrega de productos (bienes y/o servicios) que cumplan con los estándares de calidad definidos.

### ALCANCE

Inicia con la identificación de los productos y/o servicios con base en las caracterizaciones de los procesos misionales y finaliza con la revisión periódica del portafolio y caracterizaciones de los productos (bienes y servicios). Aplica a los procesos misionales de la entidad.

### DEFINICIONES Y SIGLAS

#### DEFINICIONES:

- CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS: es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.
- PLANIFICACIÓN OPERATIVA: Conjunto de acciones que adelanta la entidad para la prestación de los bienes o servicios, en el que se toman como referentes los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la entidad.
- PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS: Herramienta de consulta para que los usuarios, destinatarios, Entidades u Organismos Distritales, beneficiarios, grupos de interés, público en general y en especial quienes requieran de los bienes o servicios de la Entidad u Organismo Distrital, conozcan los bienes y servicios ofrecidos por la Entidad en cumplimiento de su labor misional.
- BIEN: Elemento tangible entregado al usuario que pretende colmar la necesidad de un usuario y la máxima satisfacción al consumirlo.
- SERVICIO: Sistema de actividades realizadas por la entidad, buscando con ellas suplir las necesidades de los ciudadanos y la máxima satisfacción de este.

#### SIGLAS:

- DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- P.C: Punto de Control.
- OAP: Oficina Asesora de Planeación.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES


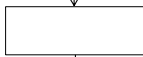
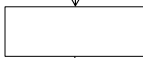
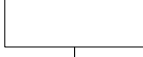
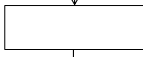
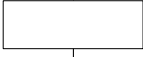
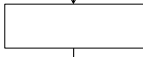
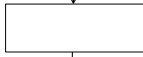
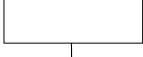


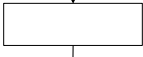

1. La planificación operativa es una actividad que se hace una primera vez, cuando se están estructurando los servicios, sin embargo periódicamente dependiendo de las políticas de la entidad, se realizarán ajustes para determinar el comportamiento o variación del cumplimiento de requisitos.
2. Se realiza teniendo en cuenta los productos y/o servicios de las áreas misionales.
3. Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla P.C dentro de ella.
4. Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y deberá tener en cuenta los procedimientos y protocolos establecidos.

### PRODUCTO O SERVICIO

SALIDAS (Producto o Servicio)	DESCRIPCIÓN	CLIENTE
Caracterización de producto o servicio	Documento que establece los requisitos inherentes o de uso, de los usuarios y partes interesadas, legales o reglamentarios, establecidos por la organización, de los bienes o servicios que ofrece con el fin de garantizar la calidad en la entrega del mismo.	Entidades Nacionales y/o Distritales, públicas o privadas. Usuarios Internos y Externos.
Portafolio de servicios	Herramienta de consulta para que los usuarios, Entidades u Organismos Distritales, grupos de interés, público en general y en especial quienes requieran de los bienes o servicios, conozcan los bienes y servicios ofrecidos por la entidad en cumplimiento de su labor misional.	Entidades Nacionales y/o Distritales, públicas o privadas. Usuarios Internos y Externos.
Caracterización de los grupos de valor y partes interesadas	Documento que establece las caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.	Entidades Nacionales y/o Distritales, públicas o privadas. Usuarios Internos y Externos.

### NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar el siguiente vinculo: Mapa de Riesgos.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vinculo: Matriz de requisitos legales y normativos
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vinculo: Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vinculo: Listado Maestro de registros/ Cuadro de Caracterización Documental
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vinculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		Inicio.			
1		Identificar los productos y/o servicios con base en las caracterizaciones de los procesos misionales.	1 día	Líderes de los procesos misionales Profesional designado del proceso de direccionamiento estratégico.	127-FORDE-20 Formato caracterización de producto o servicio.
2		Identificar y caracterizar los grupos de valor y partes interesadas de la entidad.  Nota 1: La caracterización de los grupos de valor y partes interesadas, se define con base en la metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y la Alcaldía Mayor de Bogotá.	1 mes	Líderes de los procesos misionales Profesional designado del proceso de direccionamiento estratégico.	Caracterización de grupos de valor y partes interesadas.
3		Identificar las características asociadas a los bienes y servicios acorde a los procesos misionales de la entidad. Las características pueden ser: Físicas, Sensoriales, De comportamiento, De tiempo, Ergonómicas, Funcionales.	5 días	Líderes de los procesos misionales Profesional designado del proceso de direccionamiento estratégico.	127-FORDE-20 Formato caracterización de producto o servicio.
4		Clasificar de acuerdo al tipo de requisito que se asocia.	2 días	Líderes de los procesos misionales Profesional designado del proceso de direccionamiento estratégico.	127-FORDE-20 Formato caracterización de producto o servicio.
5		Definir los criterios de aceptación para cada producto o servicio.	1 día	Líderes de los procesos misionales Profesional designado del proceso de direccionamiento estratégico.	127-FORDE-20 Formato caracterización de producto o servicio.
6		Establecer la caracterización del producto (bien y/o servicio)	1 día	Líderes de los procesos misionales Profesional designado del proceso de direccionamiento estratégico.	127-FORDE-20 Formato caracterización de producto o servicio.
7		Documentar un portafolio de bienes y servicios	8 días	Líderes de los procesos misionales Profesional(es) designado(s) del proceso de direccionamiento estratégico.	Portafolio de bienes o servicios físico y magnético
8		Difundir la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas, la caracterización de los bienes y servicios, y el portafolio de servicios por los medios de comunicación internos y externos establecidos por la entidad.	Periódicamente	Profesional(es) designado(s) del proceso de direccionamiento estratégico. Profesional(es) designado(s) del proceso de atención al usuario	Publicación en página web Portafolio de bienes o servicios físico y magnético
9		Verificar el nivel de cobertura de socialización y entendimiento de la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas, la caracterización de los bienes y servicios, y el portafolio de servicios por parte de los usuarios y partes interesadas.	1 día	Profesional(es) designado(s) del proceso de direccionamiento estratégico. Profesional(es) designado(s) del proceso de atención al usuario	No. de ingresos a página web link portafolio de servicios. Base de datos de entrega de portafolio.
10		Revisar periódicamente la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas, la caracterizaciones de los bienes y servicios, y el portafolio de servicios.  Nota 1. La revisión del portafolio de servicios se realizará una vez por año.	1 día	Líderes de los procesos misionales Profesional(es) designado(s) del proceso de direccionamiento estratégico.	127-FORAC-10 Acta de reunión
11		Implementar los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y sus políticas de gestión y desempeño.	N.A	Líderes de los procesos misionales Profesional(es) designado(s) del proceso de direccionamiento estratégico.	
		Fin.			
<b>AUTORIZACIÓN</b>					
<b>Elaboró:</b> <b>Luis Fernando Arango y Alexander Oliveros Paredes</b> Profesional Universitario y Profesional Oficina Asesora de Planeación - Contratista		<b>Revisó:</b> <b>Alejandra Jaramillo Fernández</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación		<b>Aprobó:</b> <b>Blanca Stella Bohórquez Montenegro</b> Directora	