



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Departamento Administrativo
de la Defensoría del Espacio
Público -DADEP-

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

Nombre del formato: Caracterización de Producto o Servicio

Diligencie el formato con el tipo de letra establecido por la entidad, en la Guía de Comunicaciones.

ITEM	INSTRUCCIÓN
PROCESO	Describa el proceso al que pertenece el producto o servicio a caracterizar.
PRODUCTO	Identificar el producto final o terminado, es decir el producto (bien o servicio) que le es entregado a los usuarios.
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	Realizar una breve descripción de lo que es el producto entregado.
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	<p>En esta caracterización se requiere determinar las particularidades propias de los usuarios del bien y/o servicio ofrecido, por ejemplo: mujeres mayores de edad, de estratos 1, 2 y 3, madres cabezas de hogar, entre otros; esto con el fin de tener claridad de las condiciones de la población objetivo, facilitando a su vez la identificación de las necesidades comunes frente al bien o servicio ofrecido, la priorización de los usuarios para acceder al servicio u obtener el bien y, posteriormente, para determinar la población a la que se va a solicitar la evaluación del bien o servicio.</p> <p>De igual forma de debe identificar las partes interesadas (personas naturales o jurídicas interesadas o afectadas por la prestación del servicio o entrega del bien).</p>
CARACTERÍSTICAS	<p>Definir, describir y clasificar las características del producto (bien y/o servicio) teniendo en cuenta los siguientes aspectos tomados de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físicas (p. ej.: mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas, capacidad instalada), • Sensoriales (p. ej.: relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído), • De comportamiento (p. ej.: cortesía, honestidad, veracidad, credibilidad, accesibilidad), • De tiempo (p. ej.: puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, oportunidad, capacidad de respuesta, agilidad), • Ergónomicas (p. ej.: fisiológicas, relacionadas con la seguridad de las personas), • Funcionales (p. ej.: pertinencia, confiabilidad, costo, cobertura, precisión).
DESCRIPCIÓN DE LA CARACTERÍSTICA	<p>Describir la característica del producto. Ej: Utilizar los formatos establecidos dentro de la documentación de la entidad.</p>
TIPO DE REQUISITO	Marcar con una X, de acuerdo al tipo de requisitos al que corresponda.
CRITERIO DE ACEPTACIÓN	<p>Se debe determinar el límite de aceptación para cada característica de acuerdo a su descripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inherente: Son aquellos que obedecen a criterios básicos para el funcionamiento del producto (bien y/o servicio). - Usuario: Son aquellos que se determinan con base en las necesidades, expectativas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, beneficiarios y partes interesadas. - Legal: Son aquellos que obedecen a disposiciones legales y que afectan el producto (bien y/o servicio). - Entidad: Son aquellos que la entidad determina como necesarios puesto que generan valor para la realización del producto (bien y/o servicio).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Departamento Administrativo
de la Defensoría del Espacio
Público -DADEP-

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

FORMATO

PROCESO: VERIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

PROCEDIMIENTO: Identificación del Producto No Conforme

Nombre del formato: Caracterización de Producto o Servicio

PROCESO	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN DE LA CARACTERÍSTICA	TIPO DE REQUISITO				CRITERIO DE ACEPTACIÓN
						INHERENTE	USUARIO	LEGAL	ENTIDAD	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	28/04/2014	Creación del documento
1	09/06/2015	Este documento se modifica en campos según requerimientos normativos de la NTDSIG Decreto 001 de 2011 y se traslada de proceso al de Direccionamiento Estratégico.

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ: Luz Angélica Beltrán Beltrán Profesional Oficina Asesora de Planeación	REVISÓ: Mariluz Casas Acuña Contratista Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ: Clara Johanna Vélez Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación
--	--	---