

Guía de la Planificación Operativa de la Calidad

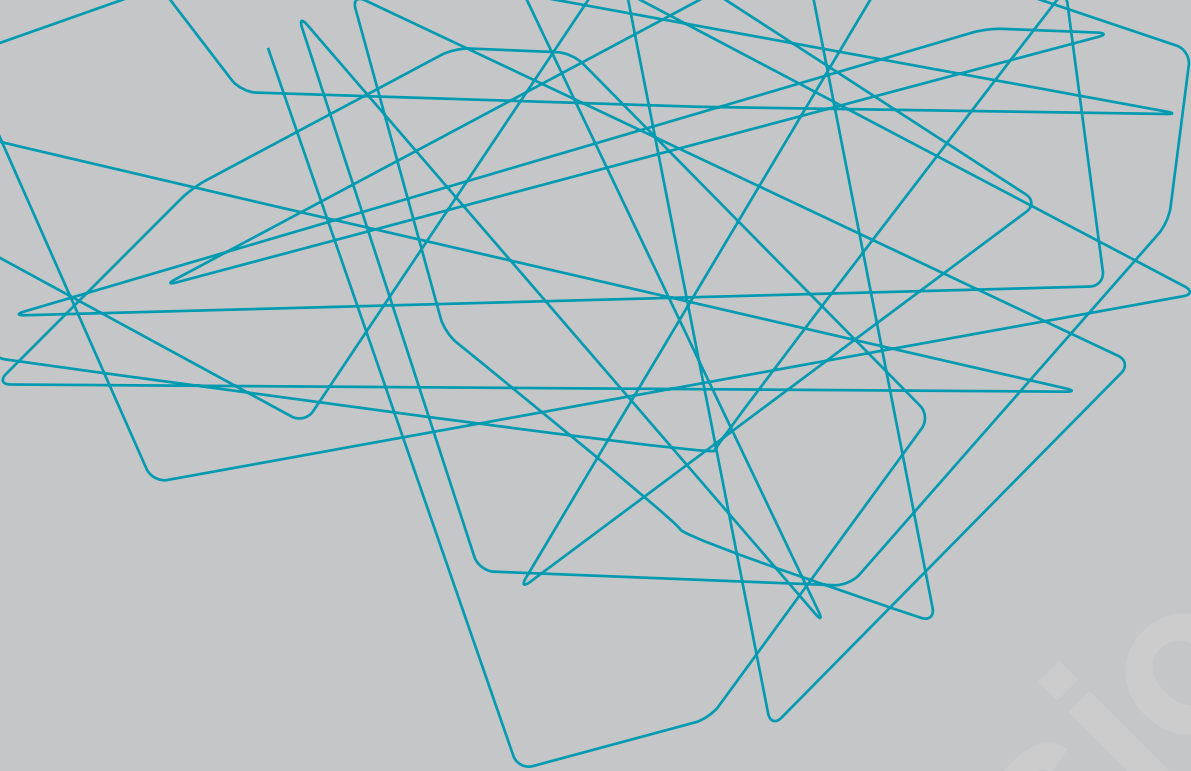
Demo Version



Dirección Distrital Desarrollo Institucional



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
Secretaría General



Alcalde Mayor de Bogotá
Luís Eduardo Garzón

Secretario General
Enrique Borda Villegas

Subsecretario General
Luís Miguel Domínguez García

Directora Distrital de Desarrollo Institucional
Gladys Mora Serrano

Coordinación Equipos Transversales
Gloria Amparo Acosta

Coordinación de Calidad
Gerardo Duque Gutiérrez

Elaboración de Textos
Gerardo Duque Gutiérrez

Diseño y Diagramación
Andrea Descans Castro

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN	4
PLANIFICACION OPERATIVA DE LA CALIDAD	6
• Planificación Operativa de la Calidad	6
• Planificación Estratégica de la Calidad	6
• Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	6
• Planificación Operativa	6
• Planificación de la Mejora	7
1. IDENTIFICACION DE USUARIOS	8
2. IDENTIFICACION DE REQUERIMIENTOS	9
2.1 REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	9
2.2 REQUERIMIENTOS TECNICOS	9
• Legales	9
• Uso	9
• Servicio	10
3. TRADUCCION DE REQUERIMIENTOS	11
4. CARACTERIZACION DEL BIEN O SERVICIO	
5. IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS QUE INTERVIENEN EN LA ESTRUCTURACION DEL BIEN O SERVICIO	42
6. CONSOLIDACION DEL PROCESO GENERADOR DEL BIEN O SERVICIO	46
7. GENERALIDADES	46
ANEXOS 1 Y 2	
BIBLIOGRAFIA	

Demo Version

INTRODUCCIÓN

Si bien el propósito de la presente guía es abordar desde diferentes puntos de vista la Planificación Operativa de Calidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como referente los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de la Calidad – NTCGP 1000:2004, es necesario antes de entrar en materia, realizar algunas aproximaciones conceptuales de elementos que pueden ser considerados sinónimos o por lo menos similares al objeto del presente documento.

En este orden de ideas, surge el concepto de Planificación como la estrategia que deben seguir las entidades en materia de calidad; la calidad se manifiesta en los bienes o servicios de las organizaciones, es por ello que en la presente guía se abordará la planificación operativa como insumo para estructurar productos, que respondan a cuatro requerimientos básicos de sus usuarios, las necesidades, expectativas, quejas.

Esta guía busca brindar instrumentos, para introducir las directrices en la operación de la entidad, reflejado en la definición e incorporación de especificaciones, para ello en el documento, se relaciona como herramienta de traducción, el QFD, que será la encargada de introducir la voz del cliente a la realidad institucional.

PRESENTACIÓN

La ley 872 de 20023 creó el Sistema de gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, y éste fue adoptado luego para Bogotá mediante Acuerdo 122 del Concejo de la Ciudad, en junio de 2004.

El Sistema de Gestión de la calidad es una herramienta útil para realizar ajustes y cambios, fortalecer las entidades y mejorar los procesos, ya que desde la Administración Pública se ofrecen productos y servicios a los ciudadanos.

Conviene no perder de vista que la Administración Pública es el lugar donde se gestiona lo público y se dirimen conflictos de intereses con el propósito de satisfacer las necesidades y los anhelos colectivos. De esta manera, sólo por la medida en que cumplamos con las finalidades del Estado señaladas por la Constitución Nacional y con los objetivos del Plan de Desarrollo, el cual recoge tanto las directrices del programa de gobierno de la ciudad como las propuestas de miles de ciudadanos que participaron en su formulación, podremos hablar con propiedad de instituciones de calidad en el Distrito.

Desde esta perspectiva, la técnica y los métodos administrativos para desarrollar procesos de calidad en las organizaciones deberán estar al servicio de las finalidades sociales de la administración distrital. De hecho, este es el sentido de lo que hemos denominado Gestión Pública Humana para el Distrito, con la cual queremos adecuar y preparar la organización distrital para avanzar decididamente hacia la inclusión social y la satisfacción progresiva de los derechos de los habitantes de la ciudad, tarea esta que, por supuesto, sólo podemos llevarla a cabo con la ayuda de todos ustedes, los servidores del Distrito.

ENRIQUE BORDA VILLEGAS

Secretario General

Implantar el Sistema de Gestión de la Calidad no es una labor que pueda llevarse a cabo de buenas a primera. Por el contrario, exige preparación institucional y una buena disposición por parte de los servidores públicos del Distrito. Por ello, el proceso debe llevarse a cabo por etapas, como las siguientes: preparación de la cultura, estandarización y mejoramiento de procesos, mejoramiento continuo y consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Abordada la primera etapa, es necesario establecer herramientas y metodologías que permitan a las entidades afrontar la segunda etapa de Estandarización y Mejoramiento de procesos, en el entendido de que esta se convierte en el corazón del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es necesario que para el diseño y operación de los procesos, se tengan en cuenta los requerimientos de los diferentes actores que participan en ellos, para tal fin se debe identificar tanto las necesidades y expectativas de los usuarios, así como los inconvenientes generados en la prestación de los bienes y servicios por parte de las entidades distritales.

Como resultado de la información obtenida, las entidades deben establecer lineamientos generales de calidad, que involucren los diferentes requerimientos de los usuarios y que a través de disposiciones internas se han adoptadas por la Alta Gerencia, allí donde surge el concepto de Política y Objetivo de Calidad.

De otra parte y con base en estos lineamientos, las entidades distritales deberán involucrar a sus bienes y servicios, tanto las necesidades, expectativas, quejas y reclamos, de modo tal que los S.G.C., giren alrededor de sus usuarios.

Con el propósito de orientar a las entidades en la consolidación de su Planificación Estratégica, fue necesario diseñar la presente guía de modo tal que la institucionalidad distrital, cuente con un referente que le permita construir pautas de calidad, partiendo de los requerimientos formados por sus usuarios.

GLADYS MORA SERRANO

Directora Distrital de Desarrollo institucional

PLANIFICACIÓN OPERATIVA DE LA CALIDAD

En la Norma Técnica de la Calidad para la Gestión Pública, Planificación de la Calidad es definida como “parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad”, por lo tanto el concepto suele ser genérico es necesario realizar las siguientes apreciaciones:

- La planificación, es el conjunto de actividades operativas que permiten a la organización el logro de los lineamientos establecidos en la planeación.
- La planificación es un elemento transversal al Sistema de Gestión de Calidad, la cuál se encuentra en diferentes niveles.
- Evaluada la NTCGP 1000:2004, se identifican cuatro tipos de planificación:
 - **Planificación estratégica de la calidad:** entendida como el conjunto de lineamientos definidos por la alta gerencia de las entidades distritales para atender las necesidades y expectativas de los usuarios así como la solución de los problemas generados en la prestación de los productos. Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004 en los numerales 5.3 Política de Calidad y 5.4.1. Objetivos de Calidad.

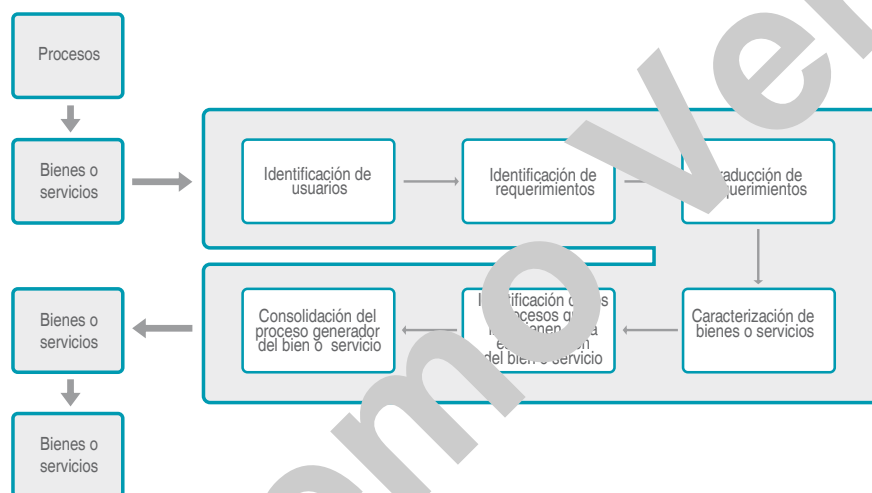
Planificación del sistema de gestión de la calidad: es el conjunto de acciones orientadas al establecimiento de la estructura del sistema de gestión de la calidad, la identificación de procesos, responsables, recursos, riesgos, puntos de control que interrelacionados permiten el logro de los objetivos de calidad. Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004, EN LOS NUMERALES 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad y 4.1 Requisitos generales.

- **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. Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004, en los numerales 7.1 Planificación de la realización del Producto o prestación del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicios, 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.
- **Planificación de la mejora:** Conjunto de acciones orientadas a la definición de programas, planes, seguimiento, medición, análisis y mejora de la ope-

ración del sistema de gestión de la calidad. Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004 EN EL NUMERAL 8.1 Generalidades

Tomando como referente lo anterior, el presente documento se centrará en la Planificación Operativa, es decir la relacionada con el bien o servicio, en este sentido se tomará como punto de partida los lineamientos que en la materia fueron planteados por Joseph Juran¹, en donde establece la Planificación, como el primer elemento de la calidad, la cuál a través del Control y la Mejora de la Calidad, conforman la trilogía de Juran.

La planificación operativa de la calidad, se debe desarrollar de manera sistemática y secuencial, para lo cual deberá adelantar una serie de pasos, secuenciales conocidos como la carretera² de la planificación de la calidad:



Del esquema anterior se desprende que tanto la Planificación Estratégica y del Sistema de Gestión de la Calidad generan insumos como la identificación de procesos, bienes o servicios y usuarios, con esta información a continuación se describirán cada una de las etapas de la Planificación Operativa:

1. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS: la identificación de usuarios, si bien es un insumo de la planificación Operativa, su desarrollo se encuentra inmerso en la planificación estratégica de la calidad. En este sentido la Guía Distrital de Planificación Estratégica de la Calidad, sugiere metodológicamente que el punto de partida para su identificación son los procesos de la entidad.

¹ El Dr. Joseph M. Juran, nacido en Rumania, junto a Deming, Crosby y Fingenbaum es considerado uno de los padres de la calidad moderna.

² Para el caso específico de las entidades distritales, el modelo presenta una adaptación frente al original.

