

	PROCEDIMIENTO	
	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	Código PR -053
		Versión 01
		Fecha 26/11/2014

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 identifiquen y controlan las características de calidad requeridas para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABLES

- Los Subdirectores, Jefe de Oficina Asesora y Asesor son 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 elaborar 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. CONDICIONES GENERALES

La base para el ejercicio de planificación operativa de la entidad es el documento DE-012 Portafolio de servicios.

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.

5. DEFINICIONES

- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA: de conformidad con la ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

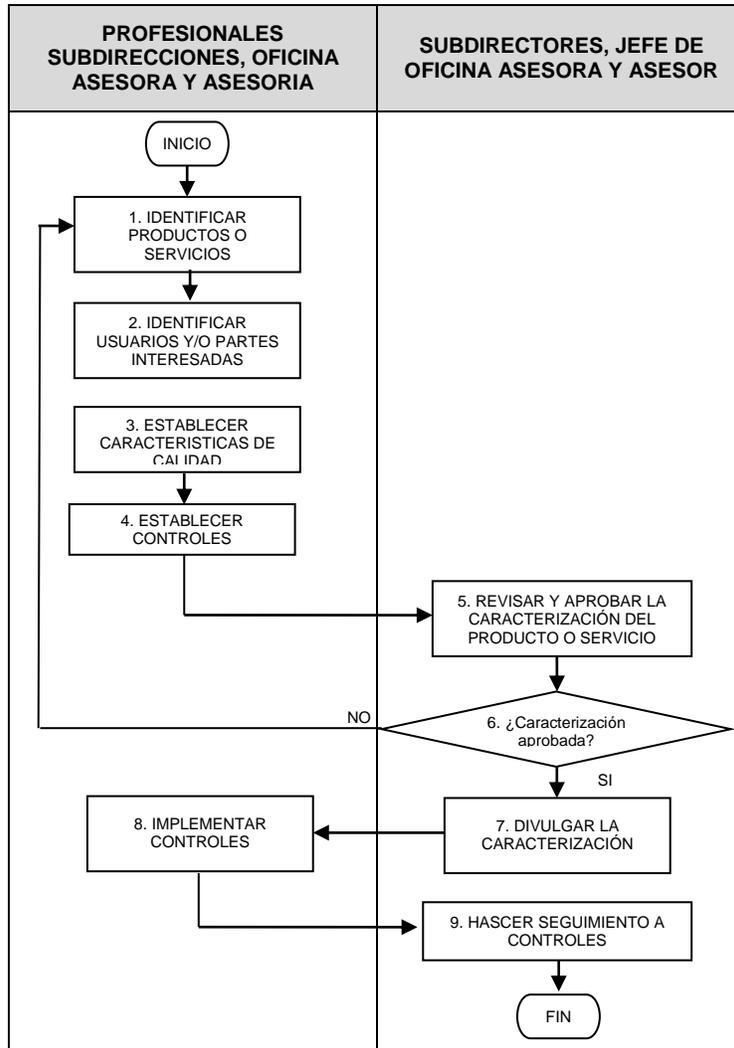
- **Parte interesada:** organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

	PROCEDIMIENTO	
	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	Código PR -053
		Versión 01
		Fecha 26/11/2014

- **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.
- **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:** grado en el que un conjunto de características inherentes 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.



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





PROCEDIMIENTO

PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Código PR -053

Versión 01

Fecha 26/11/2014

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 del proceso		FO-385 Caracterización del producto o servicio	2
2	IDENTIFICAR Y/O INTERESADAS USUARIOS PARTES	Con base a la caracterización del proceso, se identifican los usuarios y/o partes interesadas asociados a cada servicio	Profesional del proceso		FO-385 Caracterización del producto o servicio	2
3	ESTABLECER CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	<p>Se procede a hacer un listado de los requisitos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Los requisitos inherentes al uso: son los requisitos no establecidos por los usuarios y partes interesadas, pero necesarios para el servicio satisfaga sus necesidades. Los requisitos legales y reglamentarios: son aquellos que obedecen a disposiciones legales y que afectan la prestación del servicio. <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 del proceso		FO-385 Caracterización del producto o servicio	8
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 del proceso		FO-385 Caracterización del producto o servicio	8
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, Jefe de Oficina Asesora y Asesor		FO-385 Caracterización del producto o servicio	4



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

PROCEDIMIENTO

PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Código PR -053

Versión 01

Fecha 26/11/2014

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, Jefe de Oficina Asesora y Asesor		FO-078 Planilla de asistencia	2
8	IMPLEMENTAR CONTROLES	Se implementan los controles establecidos	Profesional del proceso			8
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, Jefe de Oficina Asesora y Asesor			4

	PROCEDIMIENTO	
	PLANIFICACIÓN OPERATIVA	Código PR -053
		Fecha 26/11/2014

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- DE-012 Portafolio de servicios
- FO-385 Caracterización del producto o servicio

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	26/11/2014		