

# **Plan de Calidad**

# **2.020/2.023**

Resolución Delegada N° 476D/20

<https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/OCS-Plan-Calidad-2020-Resolucion476D-20.pdf>

---

# ¿Qué es un Plan de Calidad?

Un Plan de Calidad consiste en una serie de actividades (técnicas de gestión de calidad) distribuidas en el tiempo para lograr la calidad de los servicios que se ofrecen, es decir, permite planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción de la parte interesada y en el logro de los resultados deseados por la misma

## ¿Qué es una Acción?

Es la tarea que debe realizar la unidad de gestión para concretar las evidencias del plan

## ¿Qué es una Evidencia?

Son aquellos datos, documentos y registros que respaldan el desarrollo de la acción

## ¿Quiénes deben desarrollarlo?

Todas las unidades de gestión dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, cualquiera fuera su naturaleza jurídica: entidades autárquicas, sociedades del estado, organismos descentralizados y centralizados

## ¿Para qué sirve?

Para optimizar sus procesos a través de la mejora continua y organizar la unidad de gestión de manera adecuada, eficiente y efectiva

## ¿Hasta cuándo tengo tiempo para presentar las Evidencias?

La Dirección General de Calidad de los Servicios, registra las evidencias presentadas en tiempo y forma en el Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincial, hasta el 30 de Noviembre de cada año.

## ¿Dónde y cómo debo presentar las evidencias?

Las evidencias en soporte papel deben enviarse por Expediente, a la Mesa de Entradas de la Dirección (Código 280) o pueden ser informadas por mail, al correo: [calidad.delosservicios@gmail.com](mailto:calidad.delosservicios@gmail.com)

---

## CONTENIDO:

- ❑ **ACCIÓN N°1:** DESIGNAR UN REFERENTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD O UN EQUIPO DE CALIDAD. A FALTA DE LA ASIGNACIÓN ESPECÍFICA EL RESPONSABLE DE CALIDAD ES LA AUTORIDAD MÁXIMA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN.
  - ❑ **ACCIÓN N° 2:** DECLARAR UNA POLÍTICA DE CALIDAD APROPIADA A LOS PROPÓSITOS Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, CONTEMPLANDO EL COMPROMISO DE LA MEJORA CONTÍNUA, MEDIANTE UN ACTA FIRMADA DONDE EL PERSONAL EXPRESA CONOCER LA POLÍTICA DE CALIDAD. LA MISMA DEBE INCLUIR LA VISIÓN Y LOS VALORES.
  - ❑ **ACCIÓN N° 3:** PLANIFICAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DONDE SE CONTEMPLÉN OBJETIVOS Y METAS, EN UNA MATRIZ QUE PREVEA LA PERSONA RESPONSABLE DE CADA META Y EL ESTÁNDAR PREVISTO PARA CADA OBJETIVO.
  - ❑ **ACCIÓN N° 4:** EMITIR LA CARTA DE SERVICIOS, INCORPORANDO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
  - ❑ **ACCIÓN N° 5:** EMITIR EL MANUAL DE MISIONES Y FUNCIONES.
  - ❑ **ACCIÓN N° 6:** APROBAR LA ESTRUCTURA Y EL CUADRO DE CARGOS.
  - ❑ **ACCIÓN N° 7:** REALIZAR UN INVENTARIO DE PROCESOS ESTRATÉGICOS, OPERATIVOS Y DE APOYO.
  - ❑ **ACCIÓN N° 8:** DESARROLLAR ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
  - ❑ **ACCIÓN N° 9:** DESARROLLAR ACCIONES DE GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA.
  - ❑ **ACCIÓN N° 10:** DESARROLLAR ACCIONES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.
-

- ❑ **ACCIÓN N° 10:** DESARROLLAR ACCIONES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.
  - ❑ **ACCIÓN N° 11:** DESARROLLAR ACCIONES DE INNOVACIÓN.
  - ❑ **ACCIÓN N° 12:** CAPACITAR A LAS PERSONAS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN, CONFORME A LAS NECESIDADES.
  - ❑ **ACCIÓN N° 13:** ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.
  - ❑ **ACCIÓN N° 14:** ESTABLECER UN SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS DENTRO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN PARA DISTINGUIR LA BUENA PRÁCTICA, EL COLABORADOR, EL EQUIPO, LA ORGANIZACIÓN, EL ESFUERZO O LOGRO.
  - ❑ **ACCIÓN N° 15:** MEDIR LA SASTIFACCIÓN DEL PERSONAL A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL.
  - ❑ **ACCIÓN N° 16:** MEDIR LA SASTIFACCIÓN DEL CIUDADANO/USUARIO/DESTINATARIO DE LOS SERVICIOS, A TRAVÉS DE UN SONDEO DE OPINIÓN.
  - ❑ **ACCIÓN N° 17:** MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
  - ❑ **ACCIÓN N° 18:** IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
  - ❑ **ACCIÓN N° 19:** DESARROLLAR UN TABLERO DE CONTROL CON LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y DE LOS OBJETIVOS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS.
  - ❑ **ACCIÓN N° 20:** ELEGIR UN MODELO DE ASEGURAMIENTO, O UN MODELO DE EXCELENCIA, O UN MODELO DE PREMIACIÓN, PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD.
-

- **Acción N° 1:** Designar un referente para la gestión de calidad o un equipo de calidad. A falta de la asignación específica el responsable de calidad es la **Autoridad máxima de la unidad de gestión.**
- Evidencia: Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión, de asignación de responsabilidad y autoridad para la gestión de calidad y alcance de su competencia dentro de la estructura.



- **Acción N° 2:** Declarar una política de Calidad apropiada a los propósitos y contexto de la organización, contemplando el compromiso de la mejora continua mediante un acta firmada donde el personal expresa conocer la Política de Calidad. **La misma debe incluir la visión y los valores.**
- **Evidencia:** Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión que apruebe la política de calidad y el acta firmada por el personal al momento de la aprobación y a la fecha de medición del indicador.

ES UN DOCUMENTO QUE RESUME Y ESTABLECE LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN ORIENTADAS A LAS EXPECTATIVAS DE SUS CLIENTES Y AL COMPROMISO CON SUS OBJETIVOS DE CALIDAD. INCLUYE LAS INTENCIONES GLOBALES Y ORIENTACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN RELATIVAS A LA CALIDAD. DEBE INCLUIR EL COMPROMISO DE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS APLICABLES Y EL COMPROMISO DE LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Acción N° 3:** Planificar un SGC donde se contemplen objetivos y metas, en una matriz que prevea la persona responsable de cada meta y el estándar previsto para cada objetivo.
- Evidencia: Matriz de objetivos firmada por la autoridad superior de la unidad de gestión.

# OBJETIVOS SMART

 <b>S</b> SPECIFIC (ESPECÍFICO) Los objetivos deben de plantearse de forma detallada y correcta.	 <b>M</b> MESURABLE (MEDIBLE) Un buen objetivo puede medirse con facilidad.	 <b>A</b> ATTAINABLE (ALCANZABLE) Los objetivos no realistas pueden llevar al fracaso inmediato.	 <b>R</b> RELEVANT (RELEVANTE) Los objetivos deben ser relevantes para tu empresa.	 <b>T</b> TIMELY (TIEMPO) Un marco de tiempo apropiado es necesario para crear cierta urgencia.
---	--	--	---	--

NOTA: SE SUGIERE LA METODOLOGÍA SMART

LAS METAS PUEDEN SER DIARIAS, SEMANALES, MENSUALES O ANUALES

EL ESTÁNDAR ES EL CRITERIO EN EL QUE SE DEBEN AJUSTAR LOS SERVICIOS PARA SER EFICACES Y CONFIABLES. SIRVEN DE PUNTO DE REFERENCIA EN LOS QUE SE MIDE EL DESEMPEÑO REAL O EL ESPERADO

RESPONSABLE: PERSONA O EQUIPO QUE GESTIONA EL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS OBJETIVOS

RECURSOS: SON LOS ELEMENTOS DE DISTINTA NATURALEZA QUE DEBEN GESTIONARSE Y PREVERSE PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

INDICADORES: ES UNA HERRAMIENTA QUE SE UTILIZA PARA MEDIR, CONTROLAR Y GESTIONAR UNA ORGANIZACIÓN

---

- **Acción N° 4:** Emitir la carta de servicios, incorporando tecnologías de la información y comunicación.
- Evidencia: Resolución ministerial delegada de aprobación.

**Resolución N° 300D/07- MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

**PROCESO: Redacción, aprobación y difusión de la  
carta de servicios**

**Nota: La carta de servicios de una organización expone de forma ordenada y accesible toda información que debe conocer el público general y las partes interesadas respecto de los servicios existentes. Esta información debe ser actualizada y objeto de seguimiento**

---

- **Acción N° 5:** Emitir el Manual de Misiones y Funciones.
- Evidencia: Acto administrativo aprobatorio de la autoridad competente.

**Resolución N° 32D/12- Apuntes Prácticos y Breves para Realizar un Manual de Misiones y Funciones.**

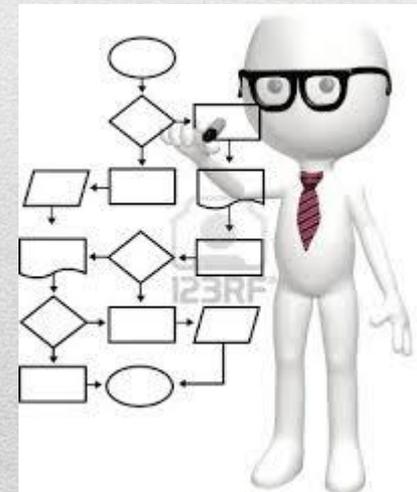
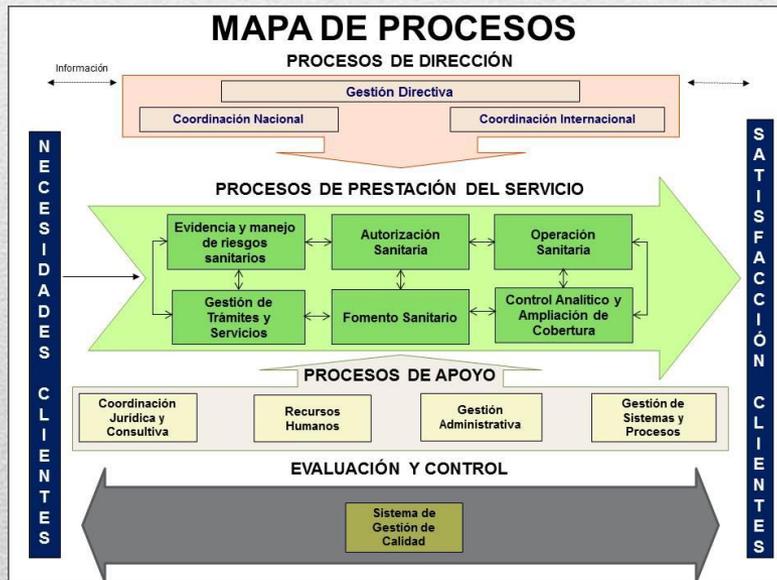
**Nota: La elaboración de un manual de misiones y funciones permite a la organización integrar, estructurar y relacionar sus metas y sus tareas bajo la responsabilidad y coordinación de una autoridad, con el fin de lograr los propósitos y objetivos para los cuales fue creada**

---

- **Acción N° 6:** Aprobar la estructura y el cuadro de cargos.
- Evidencia: Acto administrativo aprobatorio de la autoridad competente.



- **Acción N° 7:** Realizar un inventario de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
- Evidencia: Mapa de procesos y flujogramas de procesos operativos claves.



**Nota: Procesos Estratégicos: Intervienen en la visión del organismo**

**Procesos Operativos: Inciden directamente en la satisfacción o insatisfacción de la parte interesada**

**Procesos Claves: Son necesarios para el funcionamiento, control y mejora del sistema de gestión**

**Inventario de Procesos: Es un documento que contiene información detallada, integral y sistemática de los procesos estratégicos, claves y de apoyo con sus respectivos responsables**

**Flujograma: Representación gráfica de un proceso ofrece una descripción de las actividades implicadas mostrando la relación secuencial entre ellas facilitando la rápida comprensión del mismo**

---

- **Acción N° 8:** Desarrollar acciones de responsabilidad social.
- Evidencia: Plan de Trabajo para el año calendario.

[http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_conceptos\\_generales\\_sobre\\_la\\_responsabilidad\\_social\\_corporativa.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_conceptos_generales_sobre_la_responsabilidad_social_corporativa.pdf)

**Nota: Se puede definir a la responsabilidad social como la contribución activa y voluntaria de una organización al mejoramiento social, económico y ambiental**

---

- **Acción N° 9:** Desarrollar acciones de gobierno abierto y transparencia.
- Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.

**Nota: El concepto de Gobierno Abierto lo entendemos como una forma de gestionar o generar políticas públicas en donde el ciudadano asume un rol fundamental ya que el mismo se basa en pilares esenciales tales como: Acceso a la información pública, Transparencia, Innovación Pública, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.**

---

- **Acción N° 10:** Desarrollar acciones de gobierno electrónico.
- Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.

**Gobierno electrónico:** Es la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones a servicios del sector público o del estado, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia, transparencia y mejora de la relación con el ciudadano a través de la interacción digital, implementando o realizando reingeniería de los procesos

**Tic's:** Es toda la infraestructura tecnológica que le da soporte al poder trabajar digitalmente (comunicaciones de voz, datos y videos)

---

- **Acción N° 11:** Desarrollar acciones de innovación.
- Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.



**Nota: Innovación es la aplicación de ideas o iniciativas que generen valor de forma exitosa**

---

- **Acción N° 12:** Capacitar a las personas de la unidad de gestión, conforme a las necesidades.
- Evidencia: Plan de capacitación y constancias o certificados de asistencias o aprobación.



- **Acción N° 13:** Abordar riesgos y oportunidades de mejoras.
- Evidencia: Lista de riesgos tratados según sus importancia, con indicación de las acciones para abordarlos y de las mejoras que implican las mismas.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN ISO 9001:2015							
ORIGEN	RI/OP	DESCRIPCIÓN	PROBAB.	RELEVANCIA	CAPACIDAD	PRIORIDAD RESULTADOR	ACCIÓN
CONTEXTO EXTERNO	RI	Nuevos competidores internacionales en el mercado	Alta (3)	Alta (3)	Media (2)	Alta (12)	Ver Acción n° 1 para Obj. 1
PARTES INTERES. CLIENTE	OP	Cliente XXX va a requerir una nueva línea de productos	Alta (3)	Media (2)	Media (2)	Media (10)	Ver Acción n° 2 para Obj. 1
PARTES INTERES. ADMIN.	OP	Nuevo requisito legal que obliga a clientes a contratar nuevos servicios	Media (2)	Baja (1)	Baja (1)	Baja (3)	No se emprende acción
PROCESO Preparación de pedidos	RI	Posibles errores en preparación de pedidos por la incorporación de nuevo personal	Alta (3)	Media (2)	Alta (3)	Alta (15)	Acción de mejora n° 1
Probabilidad: Nivel de certeza de ocurrencia del evento Relevancia: Nivel de incidencia en la satisfacción del cliente y en la sostenibilidad económica de la organización Capacidad: Nivel de capacidad de influencia y actuación sobre el evento y sus consecuencias por parte de la organización			VALORES DE EVALUACIÓN: 1. Baja / 2. Media / 3. Alta RESULTADO DE EVALUACIÓN: -R=(P+R)C Baja-R < 5; Media-R e [5,10]; Alta-R > 11				

www.hederaconsultores.com

**Nota: Al Planificar el sistema de gestión de calidad la organización debe considerar las cuestiones referidas a la comprensión de su contexto, sobre todo aquellas que afectan la capacidad del logro de los resultados previstos (riesgos), asimismo, debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas (oportunidades)**

---

- **Acción N° 14:** Establecer un sistema de reconocimientos dentro de la unidad de gestión para distinguir la buena práctica, el colaborador, el equipo, la organización, el esfuerzo o logro.
- Evidencia: Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión que apruebe el sistema y su criterio de reconocimiento; y las constancias de la entrega de tales distinciones.



**Nota:** Crear un sistema de reconocimientos del personal es una gran manera de motivarlos a mejorar. Un sistema no solo genera resultados para las personas que ganan el reconocimiento sino que tiende a aumentar la productividad y a motivar a los colaboradores a dar mas de si en la prestación de sus servicios para la organización

**Recomendación:** Hay que ser claro de lo que se espera que los colaboradores hagan y que se quiere lograr.

**Decidir sobre el tipo de reconocimiento que se otorgará**  
**ejemplo:** un certificado, medalla o recompensas a mediano y largo plazo.

**Los reconocimientos se pueden entregar en forma mensual, trimestral, semestral o anual por actividad o tarea cumplida**

---

- **Acción N° 15: Medir la satisfacción del personal a través de un estudio de clima laboral.**
- **Evidencia: Informe conforme al modelo de estudio de clima laboral utilizado.**

**Nota: Es una herramienta utilizada para conocer las problemáticas y necesidades específicas de cada organización**

**Se sugiere contemplar:**

**Objetivos**

**Comunicación**

**Grupos de trabajo**

**Condiciones de trabajo**

**Oportunidades de carrera**

**Compensación y reconocimiento**

---

- **Acción N° 16:** Medir la satisfacción del ciudadano/usuario/destinatario de los servicios a través de un sondeo de opinión.
- **Evidencia:** Informe conforme al modelo de sondeo de opinión.

**Resolución 337D/07-MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
PROCESO: Sondeo de opinión**

**Nota:** El sondeo permite conocer, con un alto grado de certeza, las expectativas y percepciones de las partes interesadas (ciudadano/cliente interno) respecto a los servicios ofrecidos por la organización

---

- **Acción N° 17:** Mantener el SGC.
- Evidencia: Informe de auditoría interna o externa, o planilla de revisión a cargo de la autoridad, acerca de la actualización de las acciones y evidencias de este plan.



- **Acción N° 18:** Implementar un sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Evidencia: Informe de las acciones emprendidas en consecuencia de estas participaciones del ciudadano/usuario/destinatario.

**Resolución N° 353D/07-MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
PROCESO: Sistema de quejas, reclamos,  
sugerencias y felicitaciones.**

**Nota: El sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones es una técnica que permite captar las condiciones con las que los destinatarios reciben los servicios**

---

- **Acción N° 19:** Desarrollar un tablero de control con los indicadores de medición de los objetivos de calidad y de los objetivos de los procesos operativos.
- Evidencia: Tablero de control aprobado por la autoridad superior de la unidad de gestión.

Tablero de Control							
N°	Acciones			N°	Procesos Operativos		
	P	H	M		P	H	M
1				1			
2				2			

**Nota:** Es una herramienta de gestión que permite medir y verificar los resultados de los objetivos de acuerdo a los indicadores establecidos para la toma de decisiones

- **Acción N° 20:** Elegir un modelo de aseguramiento, o un modelo de excelencia, o un modelo de premiación, para la mejora en la gestión de calidad.
  - **Evidencia:** Documentación que acredita la elección pertinente.
-