

La calidad es el resultado de un compromiso constante con la mejora continua.

La cláusula 8 de la ISO 9001:2015, "Operación"

Es un pilar fundamental para garantizar que los procesos de una organización se ejecuten de manera eficaz y eficiente. Veamos cómo se aplica esta cláusula en el contexto de la Secretaría de Gobierno.

Cláusula 8: Operación en la Secretaría de Gobierno

La cláusula 8 establece los requisitos para planificar y controlar los procesos operativos, desde la recepción de solicitudes hasta la entrega de servicios. En el caso de una Secretaría de Gobierno, esto implica

8.1 Planificación y control operacional

- **Determinación de requisitos:** Identificar claramente los requisitos de los ciudadanos, otras dependencias gubernamentales y cualquier otra parte interesada. Esto incluye desde solicitudes de información hasta trámites administrativos complejos.
- **Establecimiento de criterios:** Definir los criterios de aceptación para cada proceso, como tiempos de respuesta, calidad de la información proporcionada y niveles de satisfacción del ciudadano.
- **Asignación de recursos:** Asegurar que se disponga de los recursos necesarios (personal, tecnología, infraestructura) para cumplir con los requisitos establecidos.

Ejemplo: Un proceso clave en una Secretaría de Gobierno podría ser la emisión de actas de nacimiento. La cláusula 8 exigiría que se definan los requisitos para obtener dicho documento (documentación necesaria, exámenes, etc.), los criterios de aceptación (que el documento cumpla con las normas legales y sea entregada en el plazo establecido) y los recursos necesarios (personal de atención al ciudadano, equipo informático, formularios, etc.).



8.2 Control de los productos y servicios prestados externamente

- Evaluación de proveedores:** Seleccionar y evaluar a los proveedores de bienes y servicios (por ejemplo, empresas que suministran papel, equipos de oficina, servicios de mantenimiento) para asegurar que cumplen con los requisitos de calidad.
- Verificación de productos y servicios:** Inspeccionar los productos y servicios adquiridos externamente para garantizar que cumplen con los requisitos especificados.

8.3 Diseño y desarrollo

- Planificación:** Definir las actividades necesarias para diseñar y desarrollar nuevos productos o servicios (por ejemplo, la creación de una nueva plataforma en línea para trámites ciudadanos).
- Control:** Establecer controles para garantizar que el diseño y desarrollo se llevan a cabo de acuerdo con los requisitos y estándares establecidos.

Ejemplo: Si se desarrolla una nueva aplicación móvil para facilitar la interacción de los ciudadanos con la Secretaría, la cláusula 8 exigiría que se defina un plan de desarrollo detallado, que se realicen pruebas exhaustivas y que se gestione cualquier cambio en el diseño.

Otros aspectos clave de la cláusula 8

- Identificación y trazabilidad:** Establecer un sistema para identificar y rastrear los productos y servicios a lo largo de todo el proceso.
- Liberación de productos y servicios:** Establecer criterios claros para determinar cuándo un producto o servicio está listo para ser entregado al cliente.

En resumen, la cláusula 8 de la ISO 9001:2015 proporciona un marco para garantizar que los procesos de la Secretaría de Gobierno sean eficientes, efectivos y cumplan con los requisitos de los ciudadanos y otras partes interesadas. Al aplicar los principios de esta cláusula, la Secretaría puede mejorar la calidad de sus servicios, reducir los errores y aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

