

OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS DE SERVICIOS PARA PROYECTOS

Sede en Copenhague
16 de abril de 2010

DIRECTIVA DE LA ORGANIZACIÓN No.31

Política de Gestión de Calidad: *Mejora continua de la excelencia operacional para resultados que importan*

1. Introducción

- 1.1. El Director Ejecutivo establece mediante la presente Directiva de la Organización (DO) una política sobre gestión de calidad.
- 1.2. La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) reconoce que la gestión de calidad parte de la definición de los objetivos estratégicos de los clientes derivados de sus actividades de planificación de negocio y de la incorporación de los mismos a sus procesos clave de negocio.
- 1.3. La satisfacción de los clientes con los servicios de UNOPS será controlada y documentada con frecuencia y se reaccionará con celeridad ante resultados no satisfactorios.
- 1.4. Además, el enfoque de UNOPS con respecto a la gestión de calidad proporcionará apoyo a su estructura de actividades de gestión, en concreto a través de la aplicación coherente de procesos de negocio, instrucciones, directrices y herramientas.

2. Ámbito y objetivo

- 2.1. La presente DO establece los objetivos de alto nivel y los principios clave para la Política de Gestión de Calidad de UNOPS (en adelante, “la política”).
- 2.2. La política y sus procesos de apoyo pretenden garantizar que:
 - (a) UNOPS satisfaga de forma constante las necesidades de sus clientes.
 - (b) UNOPS cumpla de forma constante con los requisitos legales y reglamentarios.
 - (c) UNOPS aumente de forma constante la satisfacción de sus clientes.

- (d) UNOPS mejore de forma constante la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
 - (e) El Sistema de Gestión de Calidad de UNOPS cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001.
- 2.3. El ámbito del Sistema de Gestión de Calidad de UNOPS es facilitar servicios de gestión que contribuyan de manera significativa a las operaciones humanitarias, de consolidación de la paz y de desarrollo de las Naciones Unidas.

3. Papeles y funciones

3.1. Gestión

- (a) El Director Ejecutivo tendrá la responsabilidad general de aplicar la Política de Calidad de UNOPS y de desempeñar el papel de “Representante de la Dirección” tal y como define la norma ISO 9001.
 - (b) El Director Ejecutivo revisará el Sistema de Gestión de Calidad en los intervalos previstos para garantizar su sostenibilidad, conveniencia y eficacia continuadas.
- 3.2. Los procesos, conocimientos y herramientas que abarca el control del Sistema de Gestión de Calidad están definidos en la intranet dentro del *Sistema de Gestión de Actividades y Calidad* y del *Sistema de Conocimientos* asociado.
- (a) La responsabilidad general del establecimiento, documentación, aplicación, mantenimiento y mejora continua de estos procesos, conocimientos y herramientas corresponde a los jefes de actividad pertinentes.
 - (b) Los Directores Regionales y los Directores Regionales Adjuntos, apoyados por los asesores de actividad, desempeñan un papel fundamental en el proceso consultivo de información e implantación de la agenda de mejora corporativa.
- 3.3. UNOPS considera que la gestión de conocimientos es un factor clave de éxito en la aplicación de su Política de Gestión de Calidad. Así pues, el *Sistema de Conocimientos* es una herramienta clave y los jefes de actividad garantizarán la captación de los conocimientos avalados por sus actividades respectivas, así como su mantenimiento dentro del sistema y su codificación de acuerdo con el *Mapa de Conocimientos de UNOPS*.
- 3.4. Los procesos, conocimientos y herramientas que se encuentren bajo el control del Sistema de Gestión de Calidad serán objeto de evaluaciones por parte de homólogos procedentes de otras actividades y de auditores externos de calidad en los intervalos previstos.

- 3.5. Como responsables de garantizar una aplicación coherente de conocimientos, procesos y herramientas, los jefes de actividad aprovecharán la política corporativa de Aprendizaje y Desarrollo para facilitar una formación específica y la certificación de profesionales.
- 3.6. Los jefes de actividad garantizarán que la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad se transmita a todas sus respectivas actividades.
- 3.7. La calidad de las áreas específicas de servicio se coordina a través de las actividades de apoyo a la ejecución, que trabajan para profundizar en asociaciones estratégicas y para garantizar que los servicios satisfagan los objetivos de los clientes. De esta forma, los Jefes de Actividades de Apoyo a la Ejecución serán responsables de codificar las normas de la política de UNOPS para sus respectivas áreas de servicio y de garantizar que las normas de calidad se cumplan en todo el proceso de ejecución.
- 3.8. Personal
 - (a) Todo el personal que trabaje para UNOPS o en nombre de esta tendrá la responsabilidad de garantizar una operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, es decir:
 - Seguir las descripciones e instrucciones de los procesos con el fin de crear valor para el cliente
 - Contribuir a lograr los objetivos
 - Sugerir mejoras
 - Participar en el proceso continuo de mejora

4. Disposiciones finales

- 4.1. La presente DO entrará en vigor el 16 de abril de 2010.
- 4.2. El Director del Grupo de Gestión y Rendimiento Corporativos queda autorizado por el presente documento para establecer las Instrucciones Administrativas, directrices y herramientas que puedan ser necesarias para la aplicación de esta política.

Jan Mattsson
Director Ejecutivo