



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

MANUAL PARA LA PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS DEL DNP

**Departamento Nacional de Planeación
Bogotá, 2022**



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	CICLO DE GESTIÓN DE PRODUCTOS (BIENES Y SERVICIOS) DEL DNP	3
3.1	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	3
3.1.1	Identificación de Necesidades.....	3
3.1.2	Planeación del Diseño y Desarrollo del Producto (Bien o Servicio)	4
3.1.3	Definición de Objetivos y Características	5
3.1.4	Análisis de Riesgos	5
3.1.5	Definición de procesos para la generación y entrega de los productos- Revisión de perspectiva del ciclo de vida	5
3.1.6	Documentación del Producto y los procesos que lo generan.....	6
3.1.7	Actividades de Control del Diseño.....	6
3.2	GENERACIÓN DEL PRODUCTO PARA LA ENTREGA AL CLIENTE	7
3.3	MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PRODUCTO	7
3.4	TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	7
3.5	GESTIÓN DE RECLAMOS SOBRE PRODUCTOS DEL DNP	8
3.6	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.....	8
3.7	DETERMINACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS EN PRODUCTOS.....	8



1 OBJETIVO

Diseñar, desarrollar y entregar productos (bienes y servicios) que satisfagan las necesidades y expectativas razonables de los clientes del DNP y que garanticen el cumplimiento misional.

2 ALCANCE

Incluye desde la definición de los productos misionales del DNP, hasta las disposiciones para evaluación y mejora de los mismos. Aplica para todas las dependencias misionales del DNP.

3 CICLO DE GESTIÓN DE PRODUCTOS (BIENES Y SERVICIOS) DEL DNP

El ciclo de gestión de productos (bienes y servicios) misionales del DNP incluye las siguientes fases:

1. Diseño y desarrollo
2. Generación del producto
3. Monitoreo y Evaluación del producto
4. Tratamiento de salidas no conformes
5. Gestión de reclamos sobre productos del DNP
6. Evaluación de satisfacción de los clientes
7. Determinación y ejecución de mejoras

Las fases 1 al 7, aplican cuando se requiere el diseño y/o desarrollo de un nuevo producto (bien/servicio) o cambios en la estructura básica de los bienes o servicios existentes en el DNP. El diseño y desarrollo, se realiza en el marco del Proceso de Planeación y Gestión Orientada a Resultados y sus resultados aplican en todos los procesos misionales del DNP.

Para los productos misionales existentes, aplican las fases 2 al 7, con base en la estructura que se formalice para cada uno de ellos en la documentación de procesos misionales del DNP.

En este manual, se encontrarán las directrices para todas las fases, aunque su aplicación corresponda de manera explícita a diferentes procesos y procedimientos del SIG.

3.1 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

3.1.1 Identificación de Necesidades

Responsable de la Actividad: Responsables de procesos misionales

El diseño y desarrollo de productos del DNP, aplica cuando se detecta la necesidad de crear o modificar un nuevo producto institucional, a partir los siguientes casos:

- Exigencias/ requerimientos Normativas
- Exigencias de Plan Nacional de Desarrollo
- Cumplimiento/ Modificación de funciones misionales del DNP
- Solicitud expresa del Presidente de la República



- Solicitud de los clientes DNP, que se encuentre dentro del alcance de las funciones de la entidad
- Iniciativas institucionales que apoyen el cumplimiento y/o mejoramiento de los objetivos institucionales, la plataforma estratégica y/o el desempeño institucional y/o la satisfacción de los clientes, siempre dentro del alcance misional del DNP.

Una vez identificadas las necesidades es importante hacer la siguiente revisión de pertinencia:

- a) ¿La atención a esa necesidad es competencia del DNP?
- b) ¿A quién afecta o beneficia la atención a esa necesidad?
- c) ¿Con que objetivo institucional está relacionada la atención a esa necesidad?
- d) ¿Hay productos similares que atiendan esa necesidad?
- e) ¿A qué línea de catálogo de productos MGA corresponde o se relaciona?

Si la necesidad debe ser atendida por el DNP, se comunica a la Oficina Asesora de Planeación. En esta dependencia y juntamente con la dependencia solicitante se determinarán las personas/ áreas que deberán participar en el diseño específico.

En algunos casos puede identificarse la necesidad desde la Oficina Asesora de Planeación, en cuyo caso se debe coordinar con las dependencias misionales relacionadas.

3.1.2 Planeación del Diseño y Desarrollo del Producto (Bien o Servicio)

Responsable de la Actividad: Responsable del proceso misional que identifica la necesidad o su designado, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o el profesional del grupo designado y Profesional Enlace SIG

Una vez realizada la revisión de pertinencia, se continúa con la planeación del diseño del producto en el cual se debe considerar lo siguiente:

- Definición de alcance y organización para el Diseño: Se incluye la definición de:
 - la naturaleza, duración y complejidad de actividades diseño y desarrollo teniendo en cuenta si es un diseño nuevo, o modificación en productos; las etapas de revisión, verificación y validación del diseño (incluyendo niveles requeridos por partes interesadas, si esto aplica), las necesidades de recursos para diseño y desarrollo (presupuesto e inclusión en Plan de Acción) y el equipo responsable del diseño, en el que siempre se debe contar con representantes del proceso misional que identifica la necesidad y representantes de la Oficina Asesora de Planeación, así como los mecanismos de interacción (control de interfaces) entre ellos. Puede incluir clientes y/o actores externos, según se requiera.
- Definición de Objetivos y Características del Producto
- Identificación y análisis de riesgos del producto
- Definición de procesos para la generación y entrega de los productos- Revisión de perspectiva del ciclo de vida
- Documentación del Producto y los procesos que lo generan
- Actividades de Control del Diseño.

Las etapas necesarias (aquellas que requieren recursos presupuestales) se deben incluir dentro del Plan de Acción Institucional, indicando la responsabilidad y autoridad involucradas y las fechas de inicio y fin de cada etapa.



3.1.3 Definición de Objetivos y Características

Responsable de la Actividad: Equipo responsable del diseño

En esta etapa se desarrollan los siguientes pasos:

- Definir el objetivo del producto. (¿Para qué es creado? / que necesidad soluciona?).
- En función del objetivo del producto, se deben definir o validar los indicadores principal y secundario de acuerdo con los requisitos del catálogo MGA, para el sector Planeación.
- Definir las características del producto. (Atributos del producto), teniendo en cuenta que las características institucionales que conforman la promesa de valor son: Confiabilidad (Capacidad del producto para satisfacer las necesidades técnicas a las que se dirige, cumpliendo los requisitos normativos y/o condiciones técnicas aplicables) Oportunidad (Capacidad del producto para ser entregado en el momento y circunstancias en que el usuario lo requiere y/o en los plazos en los que ha sido planificado y/o pactado con el cliente) y Utilidad (Capacidad del producto para generar beneficios a través de su uso). Se pueden asociar atributos específicos a los productos, que se relacionen con las características anteriores y que puedan responder a las necesidades y las expectativas razonables de los clientes.
- Definir la forma y los responsables de la evaluación de las características del producto (bien y/o servicio), considerando una o más de las siguientes opciones
 - 1) Autoevaluación
 - 2) Indicadores
 - 3) Pruebas o validaciones
 - 4) Supervisión o monitoreo
 - 5) Evaluación de satisfacción por el cliente

3.1.4 Análisis de Riesgos

Responsable de la Actividad: Equipo responsable del Diseño

Se identifican y analizan los riesgos que limiten o desvíen el cumplimiento del objetivo o de las características del producto, en la **Matriz Integral de riesgos- F-PG-01**, si los riesgos ya están identificados, se verifica la necesidad de actualizarlos (**Ver Procedimiento Gestión Integral de Riesgos PT-PG-01**), de manera que se puedan determinar las necesidades de establecimiento y fortalecimiento de controles en los procesos generadores de productos.

De igual forma se revisan los posibles impactos ambientales del bien/servicio, durante su generación y se analiza la pertinencia de cubrir riesgos asociados al ciclo de vida del bien/servicio

3.1.5 Definición de procesos para la generación y entrega de los productos- Revisión de perspectiva del ciclo de vida

Responsable de la Actividad: Equipo de Diseño y Gestor Ambiental

En función de los resultados del análisis de riesgos, y las necesidades institucionales, se determina si alguno de los procesos existentes del DNP, debe asumir la generación continua del producto propuesto. En caso de que ningún



proceso vigente del DNP, esté en capacidad de desarrollar el producto teniendo en cuenta su alcance y capacidades, se definen tanto los procesos como los recursos necesarios para la generación y evaluación de los productos.

En el marco de esta definición se identifican las etapas del ciclo de vida del producto, considerando los insumos, los procesos internos, la entrega y las actividades relacionadas con el uso y disposición final de los mismos que desarrollaría el cliente. Cuando se trata de bienes, se cubren estas etapas en el análisis. Si se trata de servicios, el ciclo de vida termina durante la prestación. De acuerdo con esta información, se analizan los aspectos e impactos ambientales (riesgos) que están identificados y gestionados institucionalmente. En caso de que existan nuevos aspectos o impactos ambientales relacionados con cualquier etapa del ciclo de vida, se debe revisar si los controles relacionados con las causas de dichos impactos son responsabilidad del DNP a través de su operación, caso en el cual se deben estructurar los nuevos controles en los procesos requeridos. Si las causas no son generadas por el DNP, o los controles respectivos no son responsabilidad del DNP o de sus proveedores, se evaluará la pertinencia de informar a los clientes sobre los impactos potenciales significativos asociados al uso o disposición final para que pueda tomar las medidas de tratamiento que correspondan.

En el marco de definición de recursos necesarios para la generación del producto, se deben analizar los insumos requeridos, para determinar los criterios de compras públicas sostenibles que aplican para la adquisición de bienes y servicios que puedan generar un impacto ambiental o que requieren el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, de acuerdo con lo establecido en el documento **M-PG-06 Manual Operativo del Componente de Gestión ambiental**

3.1.6 Documentación del Producto y los procesos que lo generan

Responsable de la Actividad: Equipo de Diseño, Profesional Enlace SIG

La documentación final de la estructura correspondiente a cada producto, y la cual es el resultado o salida del diseño, se registra en la caracterización de proceso correspondiente, ya sea como proceso nuevo o la actualización que se requiera a los ya existentes. En los casos necesarios, se documentan las actividades de generación de los productos a través de los procedimientos de la línea de acción correspondiente y / o de los manuales que las describan, de acuerdo con lo establecido en el documento **M-PG-03 Manual para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión**

La documentación generada, se debe divulgar a todas las dependencias misionales que estén relacionadas con los procesos generadores del producto.

En los casos de productos que impliquen la realización de trámites por parte de los clientes o ciudadanía para su uso o acceso, se debe diligenciar toda la información pertinente en el SUIT y en las plataformas dispuestas por el gobierno para tal fin.

3.1.7 Actividades de Control del Diseño

Dentro de las actividades pertinentes para el diseño y desarrollo de los productos, de acuerdo con la planeación del mismo, se aplican las siguientes:

- **Revisión del Diseño:** Se monitorea y controla el cumplimiento de cada fase o actividad planificada y los resultados de cada fase
- **Verificación:** Se realiza la evaluación de las salidas del diseño/desarrollo (documentación final), frente a los requisitos de entrada (necesidad que dio origen al diseño)



- Validación: Se realiza la evaluación de las salidas del diseño/desarrollo para garantizar que el producto cumplirá los objetivos y el uso esperado
- Control de Cambios: Durante las actividades de diseño, se pueden presentar modificaciones derivadas de los anteriores mecanismos de control. En caso de cambios, estos se controlarán por la fechas en las que se aprueban las modificaciones, consignadas en los respectivos formatos de **Control de asistencia F-TH-11**.

3.2 GENERACIÓN DEL PRODUCTO PARA LA ENTREGA AL CLIENTE

Responsable de la Actividad: Responsables de los procesos de generación de productos

Realización del producto o prestación del servicio de acuerdo con los requisitos definidos en los procesos misionales que deben generarlos, considerando adicionalmente los requisitos establecidos en la caracterización y documentación de procesos misionales DNP. (Ver procesos misionales correspondientes)

Los productos se planifican y formulan para cada vigencia a través del Plan de Acción Institucional.

3.3 MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PRODUCTO

Responsable de la Actividad: responsables de los procesos de generación de productos

Actividad realizada por las dependencias responsables para verificar y retroalimentar el cumplimiento de los requisitos y/o compromisos establecidos para el producto.

Incluye el monitoreo y evaluación de las características del producto establecidas en la documentación de procesos misionales respectivos. Así como el registro de la información de cumplimiento de lo formulado en el Plan de Acción Institucional.

Esta información se debe analizar en los espacios de autoevaluación, se debe registrar en el formato **Autoevaluación de Controles y de la Gestión F-PG-03** y enviar cuatrimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación.

3.4 TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

Responsable de la Actividad: Responsables de los procesos de generación de productos y de la evaluación de características de productos.

Cuando los responsables de los procesos de generación o evaluación de productos detectan alguna característica que no sea conforme con los requisitos establecidos para el producto en cualquiera de las fases de generación, deben identificarlos y controlarlos para prevenir su uso o entrega no intencionados.

La información correspondiente al tratamiento y su verificación es registrada en el formato **Consolidado de productos y/o salidas no conformes F-PG-22** Esta información se debe analizar en los espacios de autoevaluación, se debe registrar en el formato **Autoevaluación de Controles y de la Gestión F-PG-03** y enviar cuatrimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación.

Igualmente, el/los responsables(es) del proceso, junto con los responsables de ejecutar las actividades del proceso, deberán analizar las causas que originaron la salida no conforme, y determinar si las acciones documentadas para



tratamiento son suficientes para la corrección del caso y evaluar la necesidad de adoptar acciones adicionales, lo anterior para asegurar que la salida no conforme no será entregada al siguiente proceso o al cliente externo.

En el caso en el que las acciones de tratamiento de salidas no conformes a tomar sean diferentes o existan acciones adicionales a las registradas en el formato **Consolidado de productos y/o salidas no conformes F-PG-22**, se podrán documentar Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora, de acuerdo con lo descrito en el **PT-ED-05 Formulación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora**.

Para la formulación de acciones correctivas o preventivas relacionadas con salidas no conformes, se deberá tener en cuenta si el no conforme genera un impacto significativo o es una situación repetitiva. En estos casos, es necesario generar acciones correctivas utilizando el formato **Acciones Preventivas, Correctivas y Mejora F-ED-02**.

3.5 GESTIÓN DE RECLAMOS SOBRE PRODUCTOS DEL DNP

Responsable de la Actividad: responsables de atención al ciudadano y de los procesos de generación de productos

En el caso de que se presten reclamaciones frente a las características de productos del DNP, se debe orientar a los clientes insatisfechos, para que formulen sus reclamos, de acuerdo con lo establecido en el proceso de planeación y gestión orientada a resultados, procedimiento **PT-PG-05 Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**.

3.6 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Responsable de la Actividad: responsables de los procesos de generación de productos

De acuerdo con lo establecido en la documentación de procesos y los planes de acción formulados por las dependencias, se generan y aplican las evaluaciones de satisfacción de los clientes, según se requiera. Los procedimientos misionales que ya tienen establecidos mecanismos de evaluación de satisfacción seguirán las actividades referidas en dichos procedimientos. Para los que no tienen establecidos mecanismos de evaluación de satisfacción, se pueden aplicar encuestas que evalúen las características de Confiabilidad, Utilidad y Oportunidad, considerado la información sugerida por la Oficina Asesora de Planeación.

En el marco de la autoevaluación de las dependencias, se incluye el análisis de la información resultante de los mecanismos de evaluación de satisfacción aplicados por las dependencias misionales. Esta información se debe registrar en el formato **Autoevaluación de Controles y de la Gestión F-PG-03** y enviar cuatrimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación.

Esta información se analiza para determinar las necesidades de mejoramiento.

3.7 DETERMINACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS EN PRODUCTOS

La determinación de necesidades de mejora se hace a través de:

- **Autoevaluación**

Consolidación, análisis y reporte de los resultados de las dependencias misionales con respecto a los productos y/o servicios.



- **Revisión por la dirección**

Revisión del Sistema Integrado de Gestión con respecto a la conformidad del producto y enfocado a su mejora en relación con los requisitos.

En los casos en que se tengan fallas reiteradas o significativas en las características de los productos, o en deficiencias en los niveles de satisfacción, se deben generar acciones correctivas. En los casos en que existan oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la capacidad de generar bienes o servicios, se deben activar acciones de mejora. Las anteriores, se formulan y aplican de acuerdo con el **PT-ED-05 Procedimiento para la formulación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora.**

Fecha aprobación: 28 de marzo de 2022

Elaboró y revisó:

ORIGINAL FIRMADO

ARIADNA SALAS SANCHEZ
Contratista Oficina Asesora de Planeación

ORIGINAL FIRMADO

WALTER SILVA COMBITA
Contratista Oficina Asesora de Planeación

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

YANETH LILIANA ENRIQUEZ SOTO
Jefe Oficina Asesora de Planeación