

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

MANUAL DE REFERENCIA

GUÍA PARA IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2000
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S Y
BENEFICIARIO(A)S

Versión 04
Diciembre 2008

INDICE

Introducción 3	
1 Definición de Política y Objetivos de Calidad.....	5
1.1 Política de Calidad.....	5
1.2 Objetivos de Calidad.....	6
2 Campo de Aplicación y Exclusiones del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.....	8
2.1 Alcance del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.....	8
2.2 Exclusiones de Requisitos Normativos para el Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.....	9
3 Estructura y funciones del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.....	10
4 Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.....	15
4.1 Requisitos Generales.....	15
4.2 Documentación del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.....	17
5 Los Procesos de Dirección.....	23
5.1 Revisión por la Dirección.....	26
6 Los Procesos de control, mejora y soporte.....	30
6.1 Los Procesos de control y mejora.....	30
6.2 Procesos de Soporte.....	38
7. Procesos Operativos.....	52
7.1 Procesos relacionados con el cliente.....	55
7.2 Procesos de comunicación con el cliente.....	60
7.3 Procesos de Diseño y Desarrollo.....	61
7.4 Compras.....	64
7.5 Prestación del servicio de Atención, Información y Respuestas de solicitudes a los Usuarios/as y de elaboración y uso de Informes.....	66
7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición.....	70
8 Anexos.....	72
Anexo 8.1 Referencias Normativas.....	73
Anexo 8.2 Consideraciones Metodológicas.....	74
Anexo 8.3 Mapa de Procesos.....	77
Anexo 8.4 Actores del sistema.....	78
Anexo 8.5 Estructura Documental.....	79
Anexo 8.6 Proceso de tratamiento del Producto No Conforme.....	81
Anexo 8.7 Proceso de tratamiento de No Conformidades del Sistema.....	83
Anexo 8.8 Funciones del encargado de procesos.....	85

Introducción

Para la incorporación gradual al mecanismo de certificación ISO 9001:2000 que iniciaron los servicios públicos a partir del año 2006, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda ha elaborado los Manuales de Referencia que definen los requisitos que deberán alcanzar los sistemas del Programa Marco Avanzado para certificarse según la Norma ISO 9001:2000. El objetivo de este manual es servir de guía para apoyar el proceso de Implementación y Certificación de los Servicios. Este Manual entrega el conjunto de requisitos establecidos en las cláusulas de la Norma para el desarrollo de los respectivos sistemas, la relación entre los procesos institucionales y los sistemas y las directrices para definir las exclusiones de la certificación del sistema.

La primera etapa que desarrollan los servicios es la Implementación de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, como resultado de estas primeras etapas los servicios deberán contar con un Manual de Calidad ISO 9001:2000 que describa su sistema, considerando los requisitos establecidos en el Manual de Referencia, guía para la implementación ISO 9001:2000 y las particularidades del servicio.

El presente Manual esta estructurado considerando algunas de las etapas que deberá desarrollar el Servicio para Implementar¹ el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s bajo los requisitos normativos ISO y su posterior certificación. La estructura del Manual de referencia se muestra en la figura 1.

¹ Los capítulos del Manual de referencia señalan etapas que no son secuenciales para la implementación del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s según los requisitos ISO 9001:2000, por lo que es necesario que el Servicio defina las principales etapas de implementación, dentro de las cuales se podrá considerar: situación actual de la institución con respecto a los requisitos ISO 9001:2000, preparación del equipo de trabajo, comunicación al interior del Servicio, capacitación en requisitos normativos, definición de alcance, principales procesos y exclusiones, definición de política y objetivos de calidad, diseño de procedimientos documentados, marcha blanca e implementación de procedimientos documentados, auditoría interna de calidad, auditoría de certificación (para el año siguiente).

Figura 1
Estructura del Manual de Referencia ISO 9001:2000



A continuación se presenta el Manual de Referencia estructurado en siete capítulos. En cada capítulo se describen las cláusulas de la norma que se deberán cumplir, señalando explícitamente cuales de ellas se podrían cumplir actualmente a través de los requisitos técnicos correspondientes a las etapas anteriores del sistema², y cuales corresponden a requisitos no incluidos anteriormente que exige las cláusulas de la norma y que por tanto se deberá considerar para su cumplimiento. El capítulo 1 contiene los requisitos para la definición de la política y objetivos de calidad, el capítulo 2 entrega las directrices para la definición del alcance y las exclusiones al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, en el capítulo 3 se desarrolla la estructura organizacional y las responsabilidades necesarias para la implementación exitosa del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s según los requisitos ISO 9001:2000. En el capítulo 4 se definen los principales elementos para desarrollar una eficiente gestión del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, tales como definición de los procesos y de métodos adecuados de operación y de control, como asimismo los controles documentales del sistema. El capítulo 5 aborda los procesos de la dirección, destacando el compromiso de la dirección y las revisiones periódicas al sistema. En el capítulo 6 se señalan los requisitos para los procedimientos documentados obligatorios por la norma y otros procesos de control, mejora y de soporte al sistema de Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s. El capítulo 7 recoge los procesos operativos del sistema que involucran procesos relacionados con el cliente, con la prestación del servicio de atención, a usuarios/as y con el diseño y desarrollo, entre otros.

² Se refiere a las etapas I a VI del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009PMG 2009"

1 Definición de Política y Objetivos de Calidad

1.1 Política de Calidad

La política de calidad es una declaración de intenciones globales y orientaciones del Servicio respecto a la calidad³ coherente con la Misión institucional. Los elementos conceptuales asociados a la política de calidad que define la Norma ISO 9001:2000, se señalan a continuación:

Cláusula 5.3 Norma ISO 9001:2000

Política de la calidad. La alta dirección debe asegurarse que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación

De acuerdo a lo señalado en la cláusula 5.3 b) la norma establece que el Servicio debe definir explícitamente en la política de calidad un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente⁴ y con el mejoramiento continuo del sistema. Respecto de los otros puntos de la cláusula éstos se explican con mayor detalle en los siguientes capítulos del manual.

La Política de Calidad puede ser genérica para la institución y en la medida que se integren nuevos procesos o sistemas definir nuevos objetivos de calidad.

A continuación se presentan los principales lineamientos de política de calidad del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (SIAC) desde la perspectiva del Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB), para ser considerada por el Servicio en la elaboración de su Política de Calidad.

Con respecto a la satisfacción de los clientes del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (SIAC):

Implantar un Modelo Integral de Atención al Usuario/a que proporcione información relevante para la toma de decisiones del Jefe del Servicio y su Equipo Directivo; mediante la integración y mejoramiento de los espacios de atención presenciales, telefónicos y/o virtuales con los que cuenta la organización, utilizando estándares de

³ Calidad: grado en que un conjunto de características (3.5.1) inherente cumple con los requisitos (3.1.2)

3.5.1 característica: rasgo diferenciados.

3.1.2 requisitos: necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

⁴ Se entenderá por cliente del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s al cliente/beneficiario/usuario(a), a la SEGEOB u otros clientes que defina el servicio.

atención que aseguren la excelencia y eficiencia operacional, en un clima de respeto del ejercicio de los derechos ciudadanos y de un trato no discriminatorio.

Asimismo, se deberá considerar las prioridades gubernamentales como otras definiciones de política que, en materias de atribuciones de su servicio, establezca el ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda, Secretaria de la Presidencia u otro organismo competente.

Con respecto al Mejoramiento Continuo:

Para lograr el mejoramiento continuo del Sistema Integral de Atención al Usuario/a, el Servicio debe monitorear, evaluar y retroalimentar periódicamente todos los instrumentos de trabajo implementados para llevar a cabo sus procesos: metodología de atención, sistema de registro y derivación de las solicitudes, procedimientos de atención y planes de difusión de modo de mejorar la gestión organizacional, cumpliendo con las definiciones estratégicas, las prioridades ministeriales, presupuestarias y las políticas gubernamentales.

1.2 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad, en el contexto de la administración pública, son la expresión de los logros que se espera que los servicios alcancen respecto a la política de calidad. Los objetivos de calidad deben cumplir con una serie de requisitos establecidos.

Respecto a los objetivos de calidad, la Norma ISO 9001:2000 señala lo siguiente:

Cláusula 5.4.1 Norma ISO 9001:2000

Objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁵, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Tal como señala la cláusula los objetivos de calidad deben ser medibles y consistentes con la política de calidad definida por el Servicio, por lo tanto deben considerar al menos objetivos de calidad referidos a la satisfacción del cliente y al mejoramiento continuo, así como a las prioridades establecidas en la Ley de Presupuestos de cada año⁶ y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos.

Para el cumplimiento de esta cláusula el Servicio cuenta con una definición de objetivo de calidad del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s que se presenta a continuación.

⁵ Para mayor detalle ver capítulo 7 de este Manual respecto del 7.1 a) Norma ISO 9001:2000. Requisitos del producto.

⁶ Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2007 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

Requisitos considerados⁷

Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad

Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad

Objetivo del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. Lograr la estandarización de los procesos del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s mediante la Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, operando de forma integrada con los espacios de atención con que cuenta la institución de modo que faciliten a los usuarios el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Para cumplir el requisito normativo se requiere definir adicionalmente que los objetivos de calidad establecidos señalen el compromiso de la alta dirección con la satisfacción del cliente y por tanto que incluyan el cumplimiento de los requisitos para el producto y, que éstos se establecen adecuadamente en la organización. Los requisitos no considerados se señalan a continuación:

Requisitos no considerados⁸

Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁵ se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad

⁷ Requisitos considerados: corresponde a aquellos requisitos técnicos definidos para el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s en las etapas I a la VI, señaladas en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009PMG 2009", y que permiten cumplir parte de los requisitos de la Norma. Dichos requisitos técnicos se deben revisar, para asegurar que se adecuan a la norma, incorporando las precisiones necesarias si es el caso.

⁸ Requisitos no considerados: corresponde a aquellos requisitos de la norma que no forman parte de las etapas I a la VI del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009PMG 2009" y necesarios para cumplir las cláusulas de la Norma.

2 Campo de Aplicación y Exclusiones del Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s

2.1 Alcance del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

El alcance del sistema se refiere al ámbito de aplicación que se certificará. En la Norma ISO 9001:2000 se hace referencia a este alcance, como se señala a continuación:

Cláusula 4.2.2 Norma ISO 9001:2000

Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:
a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión⁹.

Para definir el alcance el Servicio debe identificar en el sistema al menos, los procesos principales, los productos¹⁰ (atención, información y respuesta a los usuarios/as e Informes a SEGEGOB) y la cobertura geográfica, para el proceso de certificación. El alcance puede ampliarse gradualmente en la medida en que se integran nuevos procesos o sistemas a la etapa de certificación.

El alcance para la certificación del sistema es un requisito que señala la norma, no incorporado en las etapas I a VI del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009", por lo tanto, la institución deberá definirlo.

Un ejemplo de alcance se señala a continuación:

“Planificación, Implementación, medición y seguimiento del sistema integral de atención a usuarios/as operando de forma integrada con los espacios de atención con que cuenta la institución de modo que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos en las direcciones nacionales y regionales...”

⁹ Para mayor información ver cláusula 1.2 de la Norma ISO 9001:2000.

¹⁰ Se entenderá que los principales productos del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s son los siguientes 1)Atención e Información al Usuario (Servicios que presta cada repartición, requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, procedimientos para tramitación, estado de avance en que se encuentra una solicitud, otros), 2)Respuesta y/o derivación de solicitudes del Usuario (Solicitud: Reclamo, queja, consulta, opinión sugerencia), 3)Informes a SEGEGOB.

2.2 Exclusiones de Requisitos Normativos para el Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

Las exclusiones del sistema se refieren a ámbitos de la norma que no se aplicarán y por tanto no serán parte de la certificación del sistema. Las exclusiones deberán ser consistentes con el alcance del sistema.

En la Norma ISO 9001:2000 se hace referencia a las exclusiones, como se señala a continuación:

Cláusula 1.2 Norma ISO 9001:2000

Objetivo y campo de aplicación. Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse una exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a lo expresado en el capítulo 7¹¹ y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar los productos que cumplan con los requerimientos del cliente y los reglamentos aplicables.

La exclusión se refiere a la no aplicabilidad de los requisitos normativos. El Servicio deberá identificar las exclusiones al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y justificarlas.

Las exclusiones al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s para el proceso de certificación constituye un requisito no definido en los requisitos técnicos del sistema en sus etapas previas, I a VI. Para su definición, el Servicio cuenta con los antecedentes necesarios que derivan de las instrucciones para la formulación del PMG¹². Por lo tanto, la institución debe definir dichas exclusiones en el marco de las modificaciones autorizadas por el Comité Interministerial del PMG y establecidas en el decreto de formulación que se suscribe en el proceso de formulación de cada año, proceso en el cual se definen las modificaciones y/o exclusiones del sistema.

En este contexto, el Servicio sólo podrá definir exclusiones a los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 “Realización del producto”, las que podrán referirse al punto 7.3 Diseño y Desarrollo, y al 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición.

¹¹Se refiere a que el Servicio sólo podrá definir exclusiones a los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 “Realización del producto”, las que podrán referirse al punto 7.3 Diseño y Desarrollo, al 7.5 Producción y prestación del servicio y al 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

¹² Exclusiones / Modificaciones. El proceso de formulación del PMG considera como situación especial, que debido a características particulares del Servicio el cumplimiento de alguna de las etapas del sistema que se compromete en el “objetivo de gestión”, pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa. Ver Oficios 20 y 21 del 25 de Agosto del 2004 y Documento técnico PMG 2009PMG 2009

3 Estructura y funciones del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

La etapa de Implementación (o preparación para la certificación) del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, según requisitos ISO 9001:2000 requiere, en forma importante considerar para su desarrollo, la determinación de la estructura organizacional¹³ necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad, requisito establecido en las cláusulas de la norma.

Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000

Capítulo 2 Norma ISO 9001:2000 cita a la Norma ISO 9000 Cláusula 2.3 c)

Enfoque de sistema para la gestión. Determinar los procesos¹⁴ y las responsabilidades necesarias para el logro de objetivos de calidad.

Cláusula 5.5.1

Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Cláusula 5.5.2

Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Para el cumplimiento del requisito normativo el servicio cuenta con requisitos técnicos definidos para el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s respecto de las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad, por lo que deberá considerar en la determinación de la estructura organizacional los elementos conceptuales y metodológicos señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009" del sistema.

¹³ Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

¹⁴ La definición de los procesos se desarrolla en el punto 4.1 "requisitos generales" del presente Manual

Requisitos considerados

Capítulo 2 Norma ISO 9001:2000 cita a la Norma ISO 9000 Cláusula 2.3 c)

Enfoque de sistema para la gestión. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de objetivos de calidad

Etapa I SIAC.

El servicio elabora, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2008, el Informe de Diagnóstico del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) aprobado por el Jefe de Servicio, donde el servicio identifica las brechas del estado actual de las OIRS del Servicio de acuerdo a Guía Metodológica 2007, considerando los siguientes aspectos:

- Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes(a) s, Usuarios(a) s/Beneficiario(a) s¹⁵.
- Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención a Clientes(a) s, Usuarios(a) s/Beneficiario(a) s detallando aquellos casos en que estos sean ciudadano(a) s y/o sus organizaciones.
- Ubicación de las OIRS de la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre las OIRS y otras secciones del servicio.

Etapa V sistema SIAC.

☐ El servicio elabora el informe de Diagnóstico, Diseño y Plan para la implementación del Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as (SIAC)¹⁶ en la Institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico
 - Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes(as)/Usuarios(as)/Beneficiarios(as).
 - Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de cliente(a) s, usuarios(a) s y beneficiarios(a) s, detallando aquellos casos en que éstos sean ciudadanos/as y/o sus organizaciones.

Según lo señalado, las etapas previas del sistema exigen una estructura organizacional y funciones específicas definidas, sin embargo, se requiere agregar ciertas responsabilidades y autoridades necesaria para el cumplimiento de los objetivos de calidad, los que se mencionan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 5.5.1

Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades sean comunicadas dentro de la organización.

Cláusula 5.5.2

Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los

¹⁶ Las etapas 1, 2, 3 y 4 están contenidas en la 5 y 6, porque las SIAC implementadas en ese período son parte del Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as.

niveles de la organización.

Respecto al requisito definido sobre responsabilidades descritas en la cláusula 5.5.1 y 5.5.2 para el funcionamiento del sistema, el Servicio debe contar con la definición de las siguientes responsabilidades del equipo de trabajo que apoyarán el proceso de preparación para la certificación, y continuarán con la mantención de la certificación en el futuro.

- (i) Jefe de Servicio: Ocupará el rol de Alta Dirección en conjunto con su equipo directivo, de acuerdo a lo cual tendrá la responsabilidad de controlar y revisar el funcionamiento del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y distribuir internamente los recursos necesarios para su implementación y mantención.

Para el proceso de revisión y control del funcionamiento del SIAC que deberá realizar el Jefe de Servicio en conjunto con su equipo directivo, deberá incluir al menos los siguientes temas¹⁷:

1. Política y objetivos de calidad
2. Resultados de las auditorias
3. Retroalimentación del cliente
4. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
5. Estado de las acciones correctivas y preventivas
6. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
7. Cambios que podrían afectar al SIAC
8. Recomendaciones para el mejoramiento del sistema

- (ii) Representante de la Dirección: La alta dirección debe definir un miembro de la Dirección, quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SIAC,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SIAC y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con proveedores, clientes y otras áreas de la institución sobre asuntos relacionados con el SIAC

- (iii) Equipo Directivo: Tendrá, al menos, la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los aspectos estratégicos del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s, liderar y mantener el funcionamiento del sistema, planificar, desarrollar y controlar los mecanismos adecuados para implementar y mantener el sistema bajo los requisitos

¹⁷ Estos temas son desarrollados en el capítulo 5.1 a) “Revisión por la Dirección” del presente Manual.

Normativos ISO, comunicar y motivar al interior del Servicio la implementación del sistema.

Para cumplir con esta responsabilidad deberá integrarse, cuando corresponda, a este equipo directivo (en caso de no formar parte de él) el encargado del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s, o nombrar algún responsable del equipo directivo y si el Servicio lo estima conveniente, otros actores relevantes para el pleno funcionamiento del sistema.

En aquellos Servicios que no cuenten con equipo directivo establecido deberán constituirlo sobre la base de la estructura organizacional definida en el diseño del SPCG, es decir, por el Jefe de Servicio y un representante de cada centro de responsabilidad.

- (iv) Sistema¹⁸ Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s¹⁹: Tendrá la responsabilidad de los procesos definidos en el sistema para la implementación bajo la Norma ISO 9001:2000. El sistema deberá contar con el (los) profesional(es) responsable(s) de coordinar, informar y controlar el funcionamiento del sistema.

Con el propósito de facilitar la implementación de aquellos procedimientos documentados que son necesarios para cumplir con los requisitos Normativos ISO²⁰, se sugiere que el Servicio establezca encargados de procesos²¹ en el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s

- (v) Auditores internos de calidad²²: Tendrán la responsabilidad de evaluar en forma objetiva que los procesos del sistema cumplan los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 en el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s²³.

Actualmente, en el Servicio existe un área de auditoría interna definida de acuerdo a los requisitos técnicos del sistema de Auditoría, por lo que se debe incorporar en aquellos Servicios el concepto de auditoría interna de calidad²⁴ y entregar a los auditores las

¹⁸ Algunos procesos, funciones o definiciones de política organizacional ya están siendo desarrollados por el Servicio, producto de la implementación del PMG, ya sea derivado de definiciones desde la DIPRES, (coordinadores ministeriales, encargados de sistemas) o debido a necesidades o a definiciones internas de la institución para su implementación, que van más allá de los requisitos técnicos definidos en el PMG. De igual modo pudiesen corresponder a definiciones derivadas de otras iniciativas de gestión institucional.

¹⁹ En la medida que se integren, nuevos sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) a la Certificación ISO 9001:2000, se deberá incorporar al “encargado de calidad del Servicio”, quien coordinará y velará por todos los sistemas a certificar.

²⁰ Procedimientos documentados, exigidos por la Norma ISO:(1) Control de los Documentos, (2) Control de los Registros (3) Control de Producto no conforme (control de no conformidades), (4) Auditoría Interna, (5) Acción Correctiva y (6) Acción Preventivas.

²¹ encargado del proceso: responsable de implementar los procedimientos documentados obligatorios por ISO 9001:2000 definidos para el sistema.

²² Los auditores internos de calidad podrán ser profesionales distintos a los integrantes del área de auditoría interna del servicio.

²³ Ver Normas de auditoría ISO 19011.

²⁴ El proceso de auditoría se describe en el capítulo 6 del presente Manual.

competencias necesarias para mantener el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s bajo la Norma ISO 9001:2000

Adicionalmente la institución debe identificar y capacitar a Auditores internos en gestión de calidad a funcionarios de los otros sistemas del PMG de manera que tengan la competencia para desarrollar sus responsabilidades en el proceso de Auditoría liderado por el Representante de la Dirección. Finalmente se debe considerar la difusión de todos los cargos y funciones involucrados en el Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s.

4 Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s²⁵.

Para que el Sistema se desarrolle de manera eficaz²⁶ en el contexto de la implementación de un sistema de calidad se deben considerar los siguientes elementos:

- i) La definición de los procesos necesarios para implementar el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s con el fin de facilitar a los usuarios/as el acceso oportuno a la información, de manera transparente, participativa y no discriminatoria.
- ii) La definición de métodos adecuados de operación y de control de los procesos para el mejoramiento continuo.

4.1 Requisitos Generales

Los requisitos para el sistema de gestión de calidad definido en la Norma ISO 9001:2000, se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000

Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurar de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- g) La organización deberá gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

En los requisitos técnicos del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s se verifica una secuencia e interacción de procesos²⁷ con criterios y métodos de control.

²⁵ Este punto corresponde a cláusula 4 de la Norma ISO 9001:2000.

²⁶ Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

²⁷ Se refiere a la secuencia lógica de procesos de un sistema que muestra interacción.

Requisitos considerados

Cláusula 4.1 Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

Los principales procesos operativos que se identifican en las etapas de desarrollo del sistema y sus requisitos técnicos son:

- Identificación y respuesta de los requerimientos del cliente
- Diagnóstico del Sistema Integral de Atención a Usuarios/as (perfil de usuario/a, espacios de atención a usuario/as, instrumentos de trabajo)
- Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios
- Plan general de aplicación del Sistema y Programa de trabajo
- Implementación del Sistema
- Resultados de la Implementación del Sistema integral de atención a usuarios
- Diseño del Programa de Seguimiento a las Recomendaciones e Informe de Resultados

Dado lo anterior, para cumplir el requisito normativo se requiere definir el mapa de procesos²⁸ del Sistema integral de atención a usuarios en el Servicio, identificando aquellos procesos operativos²⁹, de control³⁰, mejora y soporte³¹, realizar seguimiento, medición y análisis a estos procesos mediante indicadores que midan su gestión y realizando revisiones periódicas al funcionamiento de los procesos. El Servicio debe considerar al menos los requisitos de la norma que se detallan a continuación:

²⁸ En Anexo 8.3, se presenta el mapa de procesos básico del Sistema que surge de las etapas de desarrollo definidos para el sistema y requisitos técnicos establecidos en el Documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009. Ver mapa de procesos general Anexo 8.3 que muestra interacción entre procesos de la dirección, los procesos operativos y los procesos de control, mejora y soporte.

²⁹ Procesos operativos: corresponde a aquellos procesos que agregan valor al sistema e involucran desde la toma de requerimientos del cliente, las etapas de desarrollo del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, hasta la prestación del servicio al cliente incluyendo la evaluación de su grado de satisfacción. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 no exigen que estos procesos se lleven a procedimientos documentados

³⁰ Dentro de los procesos de control, el Servicio debe contar con procedimientos documentados que exige la Norma ISO 9001:2000, que corresponden a control de los documentos, control de los registros, control de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, auditoría interna.

³¹ Se refiere a que el Servicio debe definir procesos de soporte, que corresponde a los procesos de apoyo que interactúan con todos los procesos del Sistema Integral de Atención a Usuarios. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 no exigen que estos procesos se establezcan en procedimientos documentados.

Requisitos no considerados:

Cláusula 4.1 Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización deberá gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

4.2 Documentación del Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s

Las cláusulas de la norma señalan que el sistema debe contar con la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del sistema. En este sentido el Servicio debe documentar su sistema, con el fin de medirlo, auditarlo y mejorarlo.

4.2.1 Aspectos generales de la documentación del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

Respecto a la documentación del sistema la Norma ISO 9001:2000 señala lo siguiente:

Cláusula 4.2.1 Norma ISO 9001:2000

Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por esta Norma internacional (véase 4.2.4 Norma ISO 9001:2000).

La documentación del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s con la que cuenta actualmente el Servicio corresponde a los Medios de Verificación que se establecen en el Documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009, Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.1 Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:
d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos

El Servicio debe contar con Informes del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, como se señala a continuación:

- Metodología de Diagnóstico del Sistema Integral de Atención a Usuarios
- Informe del Plan general de aplicación del Sistema y Programa de trabajo
- Informe de la implementación parcial del sistema
- Informe final de la implementación del sistema

La cláusula 4.2.1 d) se refiere a todo documento (procedimiento, instructivo, registro), mediante el cual el servicio pueda definir qué, cómo, cuándo, dónde y quién realiza una operación o control de alguno de los procesos del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. El Servicio cuenta con parte de estas definiciones, a través de los requisitos técnicos definidos para el sistema en las etapas I a la VI, señaladas en el documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación 2007”

Para cumplir el requisito normativo se requiere documentar, adicionalmente, los aspectos que se señalan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.1. Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos³².
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4 Norma ISO 9001:2000).

4.2.2 Manual de Calidad del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

El Manual de Calidad es un documento que describe los sistemas del PMG a certificar en la institución de acuerdo a lo establecido en la cláusula descrita a continuación:

Cláusula 4.2.2: Norma ISO 9001:2000

Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión³³ (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o

³²El Servicio debe definir los documentos necesarios de controlar por el sistema adicionales a los definidos en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

- c) referencia a los mismos, y
Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de Gestión de Calidad.

Además el Manual de Calidad puede incorporar otros antecedentes relevantes para el SIAC según lo requiera el servicio, tales como, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Organigrama del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, Responsabilidades, Breve reseña de la Institución y el (los) sistemas descritos.

El Manual de Calidad puede ampliarse gradualmente en la medida en que se integran nuevos procesos o sistemas a la etapa de certificación.

Adicionalmente, el Servicio podrá elaborar un Manual de Procedimientos³⁴ que señale y describa al menos los procedimientos documentados del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s con el objeto de precisar aquellos aspectos del proceso que requieran una mayor especificidad. Este Manual es de uso interno del Servicio y no corresponde a un requisito obligatorio de la norma sino más bien a una sugerencia para apoyar el proceso de certificación, si el Servicio lo considera necesario.

4.2.3 Control de los Documentos para el Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s en los Servicios.

Los documentos³⁵ necesarios de controlar por el sistema son definidos por el Servicio y como mínimo deben incluir los requisitos citados en 4.2.1. La Norma ISO 9001:2000, respecto al control de documentos, define lo siguiente:

Cláusula 4.2.3 Norma ISO 9001:2000

Control de los Documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4 Norma ISO 9001:2000. Deberá establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

³³ Ver capítulo 2 del presente Manual.

³⁴ Con el propósito de facilitar el uso de la información contenida en el Manual de calidad del Servicio y considerando que los procedimientos son propios de la cultura de una institución y contienen información reservada, en el caso que el Servicio considere adecuado elaborar un Manual de Procedimientos, es recomendable dividir el manual del sistema en: Manual de Calidad y un Manual de Procedimientos.

³⁵ Se define como documento a la información y su medio de soporte. Un documento proporciona información para planificar, ejecutar o controlar un proceso.

El servicio debe contar con un “procedimiento³⁶ documentado³⁷” que especifique la metodología de control, generación y distribución de los documentos.

Actualmente el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con los siguientes documentos a controlar que deben formar parte del “listado de los principales documentos del sistema”.

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.3. Control de Documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los documentos definidos por el sistema son:

- Manual de Procedimientos Atención a Usuarios
- Metodología existente para la aplicación de instrumentos para medir los niveles de satisfacción del cliente (a) s, usuario (a) s y beneficiario (a) s.

Los requisitos de la cláusula de la norma que requieren ser incorporados al sistema para su proceso de certificación corresponden a la identificación de aquellos documentos no definidos en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema y necesarios para apoyar el proceso de control de éste y, el procedimiento documentado para el control de documentos.

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.3. Control de Documentos: El Servicio debe definir un “procedimiento documentado” para el control de documentos que especifique los controles para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación, antes de su emisión.
 - b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
 - c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
 - d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso.
 - e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
 - f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
 - g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y, aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- El Servicio debe definir, si es necesario, otros documentos a controlar en el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s.

Para el control de los documentos del sistema se recomienda que el primer paso sea declarar un “Listado Maestro de Documentos”³⁸. Asimismo se debe contar con un “procedimiento documentado” que especifique la metodología para el control de dichos documentos.

³⁶ Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

³⁷ Procedimiento documentado: Forma especificada y escrita de llevar a cabo una actividad o un proceso. Cada vez que en el Manual de Referencia ISO 9001:2000 se explicita que debe existir un “procedimiento documentado” se entenderá que es obligatorio una descripción de las principales actividades, los controles y las responsabilidades del proceso.

³⁸ Se entiende por Listado maestro de Documentos a una lista donde se incluyan todos los documentos que conforman el SIAC, tales como Procedimientos, Instructivos, Manuales u otros según corresponda.

Adicionalmente, el servicio debe controlar también los documentos de origen externo, es decir, documentos utilizados por el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s, pero desarrollados y aprobados fuera del servicio, tales como Requisitos Legales, Manuales de Referencia, Guiás Metodológicas, entre otros. Por ejemplo “Manual de referencia y medios de verificación”

El servicio, en la medida que ingresen nuevos sistemas, debe mantener el procedimiento de control de documentos y deberá agregar nuevos documentos al listado maestro de documentos.

4.2.4 Control de los Registros del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

Los registros entregan evidencia de actividades ejecutadas o de resultados obtenidos. Los requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2000 respecto al control de registros son los siguientes:

Cláusula 4.2.4: Norma ISO 9001:2000

Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, ser fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- a) La identificación.
- b) El almacenamiento.
- c) La protección.
- d) La identificación.
- e) El tiempo de retención³⁹ y
- f) la disposición⁴⁰ de los registros.

El servicio debe contar con un “procedimiento documentado” que especifique la metodología para el control de los registros.

El sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s cuenta con los siguientes registros a controlar:

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.4 Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad

Los Principales registros considerados en los requisito técnico del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s corresponden a:

- Registro de las metas de los indicadores de desempeño

³⁹ Se refiere al periodo durante el cual se retiene o se guarda el registro en el lugar de trabajo es decir, en el almacenamiento

⁴⁰ Precepto legal o reglamentario, de liberación, de orden de despachar el registro una vez cumplido el periodo de retención. Es lo que se realiza con el registro una vez concluido el periodo de retención, almacenar en bodega, eliminar, etc.

- Registro de funcionarios capacitados
- Sistema común de registros
- Encuesta de satisfacción de usuarios/as

Como se señala, para cumplir la cláusula de la Norma para un adecuado control de los registros, el Servicio debe incorporar al sistema un procedimiento documentado para el control de registros y definir aquellos registros no considerados en los requisitos técnicos del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s, pero necesarios para apoyar el proceso de control de registros del sistema.

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.4 Control de los registros. Los registros deben permanecer legibles, ser fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- a) La identificación de los registros.
 - b) El almacenamiento de los registros.
 - c) La protección y
 - d) Recuperación de los registros del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s
 - e) El tiempo de retención y la disposición
- El Servicio debe definir, si es necesario, otros registros a controlar en el sistema.

Para el control de los registros del sistema se recomienda que el primer paso sea declarar un “Listado de control de Registros”⁴¹.

El servicio, en la medida que ingresen nuevos sistemas, debe mantener el procedimiento de control de registros y deberá agregar nuevos registros al listado maestro de registros.

⁴¹ Se entiende por listado de control de registros a una lista donde se mencionan todos los registros que utiliza el SIAC para registrar que las actividades fueron efectivamente realizadas, tales como, actas de revisión gerencial, no conformidades, entre otros.

5 Los Procesos de Dirección

Los procesos de la dirección son aquellos procesos desarrollados en la organización que demuestran el compromiso de la Alta Dirección, Jefe de Servicio y Equipo directivo con el SIAC, este compromiso se concreta en requisitos de la cláusula referente a la “Responsabilidad de la Dirección” de la Norma ISO 9001:2000, la que señala:

Cláusula 5 Norma ISO 9001:2000

Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.
- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
 - b) Estableciendo la política de la calidad
 - c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad
 - d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
 - e) Asegurando la disponibilidad de recursos
- 5.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción⁴² del cliente
- 5.3 Política de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad
- a) Es adecuada al propósito de la organización
 - b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
 - c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
 - d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
 - e) Es revisada para su continua adecuación
- 5.4 Planificación
- 5.4.1. Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁴³, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.
- 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:
- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 Norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad, y.
 - b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y

⁴² Para complementar este punto ver cláusulas 7.2. y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000.

⁴³ Para complementar esta información con mayores antecedentes ver punto 7.1 a) de este Manual.

autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización

5.5.2 Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s cuenta con definiciones respecto de las responsabilidades de la dirección en el desarrollo y funcionamiento del sistema.

En este sentido, algunos de los puntos de la cláusula de “Responsabilidad de la Dirección” se recogen en los siguientes requisitos definidos en el Documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009”, sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

Requisitos considerados

Cláusula 5. Responsabilidad de la Dirección

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 Norma ISO 9001:2000, y.

A través del Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y sus definiciones señaladas en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación 2008 se presentan las actividades, responsabilidades y controles necesarios para los procesos operativos del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s; adicionalmente, el servicio debe planificar los procesos propios del Sistema de Calidad, tales como Revisiones por la Dirección, Auditorías Internas, Manejo de No Conformidades, Medición de Satisfacción, entre otros; todo lo anterior permite cumplir con lo citado en 4.1 de ISO 9001:2000.

Para cumplir la cláusula 5 de la norma se requiere que el Servicio implemente los aspectos de la norma referidos a las responsabilidades de la dirección, no incorporados explícitamente en las etapas anteriores del sistema, los que a continuación se señalan.

Requisitos no considerados

Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la dirección

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- b) Estableciendo la política de calidad
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad⁴⁴:
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección⁴⁵
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos⁴⁶

5.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción⁴⁷

5.3 Política de Calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁴⁸, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que: La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4. 1 Norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad.

El servicio debe planificar la implementación de su sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s bajo la norma ISO 9001:2000, incluyendo aquellos procesos nuevos no incluidos en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación PMG 2009.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización

⁴⁴ Se requiere revisar sistemáticamente la Política del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y los Objetivos del sistema con el propósito de realizar ajustes y modificaciones si fuera necesario. Información complementaria respecto a Política y objetivos de la calidad se puede ver en capítulo 1 del Manual.

⁴⁵ Se deben realizar y registrar revisiones por la dirección, adicionales a aquellas establecidas en las etapas anteriores del documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG 2009PMG 2009

⁴⁶ Para complementar la información referente a la disponibilidad de recursos ver punto 6.2 a) referente a gestión de recursos.

⁴⁷ Para tener mayor información respecto a los requisitos del cliente ver 7.2 procesos relacionados con el cliente

⁴⁸ La planificación del sistema de calidad debe incluir aquellos procesos necesarios para asegurar el adecuado monitoreo y control del sistema. Estos procesos pueden ser nuevos y no estar incluidos en las etapas señaladas en el documento "Requisitos técnicos y Medios de Verificación Para complementar esta información con mayores antecedentes ver punto 7.1 a) de este Manual.

5.5.2 Representante de la dirección⁴⁹. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados⁵⁰ dentro de la organización y que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad

5.1 Revisión por la Dirección

La Norma establece explícitamente la importancia de las responsabilidades de la dirección en el sistema Integral de Atención de Cliente(a) s, Usuario(a) s y beneficiario(a) s. Para la Norma, este aspecto es considerado clave para el éxito de la implementación del sistema, siendo fundamental el monitoreo y la revisión del sistema por parte del jefe de Servicio y su equipo directivo. Al respecto en la cláusula “Revisión por la Dirección”, la Norma señala:

Cláusula 5.6 Norma ISO 9001:2000

Revisión por la Dirección

- 5.6.1 Generalidades. La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.
- 5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:
- a) Resultados de auditorías
 - b) Retroalimentación del cliente
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
 - d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
 - e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas
 - f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
 - g) Recomendaciones para la mejora
- 5.6.3 Resultados de la Revisión. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
 - b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
 - c) las necesidades de recursos.

⁴⁹ Para mayor información ver iii) del capítulo 3 estructura y funciones del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

⁵⁰ Procesos de Comunicación apropiados. Se refiere a que se debe establecer en el Servicio los canales de comunicación adecuados para informar sobre los principios de la gestión de calidad, la política y objetivos de calidad del sistema, sobre los nuevos procesos del sistema a implementar entre otros temas.

Los resultados de las revisiones⁵¹ por la Dirección constituyen un “registro obligatorio” definido por la Norma ISO 9001:2000, por lo cual dicho registro debe pertenecer al listado de registros controlados⁵². La información para la revisión existente en el sistema se indica a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Recomendaciones para la mejora

c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto⁵³

Para los clientes/usuarios/beneficiarios y para el cliente SEGEGOB el Servicio cuenta con la información sobre el desempeño de los procesos y conformidad del producto⁵⁴ del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s presentada en los requisitos técnicos de las etapas V y VI del sistema.

f) Cambios que podrían afectar al SIAC⁵⁵

El Servicio cuenta al menos con información sobre cambios que podrían afectar al sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s señalados en los requisitos técnicos Etapa VI.

Etapa VI de SIAC

El servicio presenta a la SEGEGOB el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones derivadas del informe de resultados del SIAC, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:

- Recomendaciones derivadas de la implementación del SIAC, que permitan superar las brechas y sus causas.
- Actividades, identificando los plazos de ejecución y responsables.
- Metas e indicadores de gestión para medir los procesos de atención y satisfacción de cliente(a) s, usuarios(a) s y beneficiario(a) s, con estándares iguales o mayores a los cumplidos⁵⁶.
- Plan de difusión y diseño de instrumentos para la difusión y entrega de información sobre los productos y servicios institucionales, para el período siguiente, considerando todos los espacios de atención.

g) Recomendación para la mejora⁵⁷

El Servicio cuenta al menos con recomendaciones para la mejora del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s en los requisitos técnicos Etapa IV del sistema, explicitados en el punto f) de este recuadro.

⁵¹ En las revisiones por la Dirección podrán incluirse revisiones de la Política y objetivos de Calidad y otros temas de interés para la Dirección.

⁵² Incluir en listado de registros obligatorios los resultados de las revisiones de la Dirección. Ver capítulo 4.2.4 del manual sobre control de registros del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s.

⁵³ Se requiere revisar periódicamente el comportamiento que han tenido los procesos asociados al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s al menos mediante indicadores de desempeño globales y/o mediante las no conformidades detectadas a los procesos, con el propósito de controlar y direccional principalmente aquellos procesos que presentan resultados no esperados.

⁵⁴ Se requiere revisar periódicamente el comportamiento que han tenido los procesos asociados al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s al menos mediante indicadores de desempeño globales y/o mediante las no conformidades detectadas a los procesos, con el propósito de controlar y direccional principalmente aquellos procesos que presentan resultados no esperados.

Para cumplir el requisito normativo asociado a las revisiones de la Dirección, se requiere definir adicionalmente los requisitos siguientes:

Requisitos no considerados

Cláusula 5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Resultados de auditorias
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- g) Recomendaciones para la mejora

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe contar con:

- a) Resultados de auditorias
Se refiere a la revisión de las no conformidades obtenidas como resultado de las auditorias internas de calidad⁵⁸ realizadas, al estado en que se encuentran las acciones correctivas asociadas a dichas no conformidades y a las conclusiones, observaciones y/o recomendaciones generadas por los auditores en el Informe de auditorias de calidad.
- b) Retroalimentación del cliente⁵⁹
Se debe definir un método para sistematizar la información de la percepción del cliente SEGEGOB u otro con el fin de poder retroalimentar el sistema y mejorar su eficacia.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto⁶⁰
La revisión del desempeño de los procesos puede obtenerse de información sobre los controles ejercidos sobre el proceso, tales como revisiones, aprobaciones, vistos buenos de planes, programas o actividades establecidas. Los resultados de las auditorias, también constituyen información sobre los procesos y su desempeño. Por otra parte, debe analizarse la información respecto de la conformidad del producto, la cual puede ser obtenida de los Productos No Conformes⁶¹. detectados durante el desarrollo del proceso.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas

⁵⁵ Se requiere revisar los cambios ocurridos en el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, durante la etapa de implementación ISO 9001:2000, con el fin de poder evaluar los efectos de esos cambios en el sistema.

⁵⁶ La institución deberá confeccionar indicadores que reporten información respecto a las siguientes variables: satisfacción de cliente(a)s/ usuario(a)s y beneficiario(a)s (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880); capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del SIAC; grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC

⁵⁷ Se refiere a la revisión de nuevas oportunidades de mejora o aquellos factores que puedan tener impacto en el sistema y que es necesario considerar. Estas revisiones deben realizarse durante la etapa de implementación ISO 9001:2000

⁵⁸ El proceso de auditoria se encuentra descrito en el capítulo 6 del manual "Auditorias internas de calidad", para mayor información respecto a este punto ver 8.5.2 Norma ISO 9001:2000.

⁵⁹ Ver 5.2, 7.2 y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000

⁶⁰ Ver 4.1c), e) y 8.2.3 Norma ISO 9001:2000. Se requiere revisar periódicamente el comportamiento que han tenido los procesos asociados al sistema al menos mediante indicadores de gestión globales y mediante las no conformidades detectadas a los procesos, con el propósito de controlar y direccional principalmente aquellos procesos que presentan resultados no esperados

⁶¹ Producto No conforme: Incumplimiento de las características de calidad de un producto

Para los clientes/usuarios/beneficiarios y SEGEGOB se requiere registrar la revisión y el seguimiento de acciones correctivas⁶² detectadas. El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe contar con información periódica del estado de las acciones correctivas que especifique:

- La no conformidad.
- La causa de la no conformidad.
- Acción correctiva.
- Responsable y Fecha de implementación de la acción correctiva.
- Nueva fecha de verificación.
- Impacto que produjo la acción correctiva

Del mismo modo, en la medida que se implementen los nuevos procesos se debe sistematizar la detección de acciones preventivas⁶³

e) Acciones de Seguimiento por la dirección previas⁶⁴.

Se deben registrar los resultados y acuerdos generados en las revisiones por la dirección respecto de temas adicionales al seguimiento de los resultados de los indicadores definidos. Este constituye un requisito exigido por la cláusula de la Norma por lo que se debe registrar y asegurar que en alguna instancia de revisión, se realice seguimiento a los resultados, acuerdos generados y los seguimientos efectuados a dichos acuerdos.

f) Cambios que podrían afectar al SGC.

El servicio debe identificar cualquier condición especial que pueda generar cambios en el SIAC en su conjunto, tales como modificaciones en los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, cambios organizacionales, cambios en los procesos y/o en la tecnología o la integración de nuevos procesos o sistemas a la etapa de certificación. Esto se realiza con la finalidad de mantener la integridad del SIAC.

g) Recomendaciones para la mejora

Revisión de recomendaciones para la mejora. Se deben revisar y registrar otras recomendaciones que surgen para el mejoramiento del sistema, producto de la implementación de los requisitos normativos.

Se debe observar la información analizada durante la Revisión por la Dirección, a partir de la cual se sugiere formalizar compromisos, definir acciones de mejoramiento y posteriormente revisar su cumplimiento, lo que constituye información de base para la siguiente revisión por la dirección.

Cláusula 5.6.3. Resultados de la Revisión. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

El servicio debe prestar especial atención a las decisiones tomadas durante la revisión, como también de las acciones propuestas, ya que estas constituyen el objetivo de la realización de la Revisión por la Dirección y es en estas donde aparece en términos concretos el mejoramiento continuo, se sugiere registrar esta información al menos en un acta de cada revisión.

⁶² El Servicio no cuenta formalmente con la detección de acciones correctivas ni preventivas, por lo que en la medida que se implementen los procedimientos de control de no conformidades, y se generen acciones correctivas se podrá revisar el estado en que se encuentran.

⁶³ Ver 8.5.3 Norma ISO 9001:2000

⁶⁴ Se refiere a revisar el estado de las acciones generadas a partir de la revisión por la Dirección, durante la etapa de implementación ISO 9001:2000.

6 Los Procesos de control, mejora y soporte

6.1 Los Procesos de control y mejora

Los procesos de control y mejora son aquellos que interactúan con todos los procesos del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s y corresponden a procesos necesarios para la implementación de sistemas de control de los procesos y transmisión de los principios de la gestión de calidad.

Los principios de la gestión de calidad corresponden a enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque de procesos, enfoque de sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos⁶⁵, y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La transmisión de los principios de la gestión de calidad se refiere a la interacción con los distintos actores del proceso que permita el mejoramiento continuo. Por ejemplo el proceso de no conformidades corresponde a una transmisión de principios de la gestión de calidad, toda vez que a través de este proceso se transmite el principio de *participación del personal* y del *mejoramiento continuo*. Lo anterior, se basa en el hecho de que en la implementación de estos procedimientos se pide al personal que detecte no conformidades y que realice análisis y eliminación de las principales causa de dichas no conformidades.

Para cumplir con los requisitos ISO 9001:2000 el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s debe incorporar los siguientes procedimientos documentados.

- Procedimiento Control de Documentos⁶⁶
- Procedimiento Control de Registros⁶⁷
- Procedimiento Control de Producto No Conforme
- Procedimiento Auditoria Interna de calidad
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento Acciones Preventivas

De los procedimientos señalados, el control de documentos y control de registros se abordaron en el capítulo 4 de este manual. A continuación se desarrollan los procedimientos documentados obligatorios de control de Producto No Conforme, auditoria interna de calidad, acciones correctivas y acciones preventivas.

⁶⁵ Se refiere a que las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información, por lo que se sugiere contar con evidencia objetivas, como los registros, para tomar decisiones informadas

⁶⁶ Descritos en el punto 4.2.3 de este manual.

⁶⁷ Descritos en el punto 4.2.4 de este manual.

6.1.1 Control de Producto No Conforme del Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s

Respecto del control del Producto No Conforme (PNC) la norma establece la importancia de detectar, registrar y corregir los PNC detectados en los procesos de elaboración y la entrega del producto. Para el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s el producto lo constituyen la Atención e Información de productos y servicios del Gobierno a los Usuarios/as, respuestas de solicitudes al Usuarios/as e Informes. Los requisitos normativos que el sistema debe cumplir se detallan a continuación.

Cláusula 8.3 Norma ISO 9001:2000

Control del producto no conforme: La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto

Se deben mantener registros⁶⁸ de la naturaleza⁶⁹ de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones⁷⁰ que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos⁷¹ ..

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

El control del producto no conforme del sistema se refiere al control de los procesos mediante detección de no conformidades en las etapas de Identificación de los requerimientos del cliente hasta la entrega o respuesta de la solicitud del Cliente/usuario/beneficiario, incluyendo la detección de deficiencias en el servicio entregados al cliente. Este incluye aquella información del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s para el jefe de servicio, así como SEGEOB.

⁶⁸ Este es un registro obligatorio por la norma ISO 9001:2000, por lo que debe ser incorporado al listado de Registros obligatorios. Ver 4.2.4 Norma ISO 9001:2000

⁶⁹ Para definir la naturaleza de la no conformidad se recomienda establecer su origen (dónde se generó) y una descripción de la misma, con el fin de poder establecer las principales causas de por qué ocurrió la no conformidad.

⁷⁰ Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

⁷¹ Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita o obligatoria.

En este sentido, para dar cumplimiento a la cláusula de la norma el Servicio debe definir un “procedimiento documentado” para los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades respecto del servicio de Atención e Información al Usuario, Respuesta y/o derivación de solicitudes del Usuario e Informes a SEGEGOB. El procedimiento debe contemplar las particularidades de cada Servicio y debe al menos contener:

- Identificación y registro del Producto No Conforme
- Control del Producto No Conforme para prevenir su uso o entrega no intencional⁷²

Para mayor detalle respecto al diseño operativo del proceso del Producto No Conforme ver anexo 8.6. Las responsabilidades asociadas a cada una de las etapas involucradas en este proceso dependerán de las decisiones internas de cada Servicio. Por lo tanto la cláusula 8.3 constituye un requisito nuevo para el sistema.

6.1.2 Auditoría Interna de Calidad para el Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s

La organización debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas de calidad para determinar si el sistema de gestión de la calidad del Sistema Integral de Atención cumple con determinados requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2000, los que se señalan a continuación:

Cláusula 8.2.2 Norma ISO 9001:2000⁷³

Auditoría interna. La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas⁷⁴, con los requisitos de esta Norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros⁶⁸.

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación⁷⁵.

⁷² Se refiere a tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada, autorizando su uso liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto

⁷³ Para una mayor orientación en el tema de auditoría revisar Normas ISO 19011.

⁷⁴ Ver detalle en cláusula 7.1 Norma ISO 9001:2000.

⁷⁵ Ver detalle en cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000.

El Programa Marco del PMG 2009 establece que las instituciones deben desarrollar el sistema de auditoría interna. Dado lo anterior, los objetivos de gestión definidos para este sistema permiten contar con una base para el desarrollo de las auditorías internas de calidad según lo establecido por la Norma ISO.

Requisitos considerados

Cláusula 8.2.2 Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El PMG, a través del Sistema de Auditoría Interna, cuenta con:

Etapa I

Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.

- La Institución⁴ debe elaborar un informe con los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, el que debe contener al menos:
 - Dependencia de la Unidad.
 - Cantidad de personal que trabaja en la Unidad, señalando la profesión, año de titulación, institución o entidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de auditoría o control interno adquiridos en los últimos 5 años y tipo de contrato o calidad jurídica de los funcionarios y del Jefe de la Unidad.

Etapa II

La institución⁴ debe elaborar un informe de diagnóstico, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, el que debe contener al menos:

- La Matriz de Riesgos⁷⁶ actualizada y aprobada por el Jefe de Servicio, la que debe contener la identificación y análisis de los riesgos de los procesos (estratégicos y de soporte), subprocesos y etapas, construida en el proceso de gestión de riesgos año 2009.
- El contenido del informe debe permitir sustentar el Plan Anual de Auditoría, el cual debe contener al menos, un ranking de riesgos por proceso, subprocesos y/o etapas y los criterios técnicos definidos por el auditor interno según el documento técnico N° 33 “Planificación General de Auditoría”.
- Debe existir consistencia entre el análisis de probabilidades, impactos y eficiencia de los controles realizados en la Matriz de Riesgos en los procesos y las situaciones en que se hubiesen detectado la falta de probidad.
- Sobre la base del diagnóstico, el Jefe de la Unidad de Auditoría debe⁴ recomendar⁷⁷ para su aprobación al Jefe de Servicio, el Plan Anual de Auditoría 2010.

La institución debe elaborar⁴ el Plan Anual de Auditoría 2010, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, que debe contener al menos lo siguiente:

- Objetivo Gubernamental⁷⁸.

76 Según criterios considerados en Documento Técnico “Objetivo de Auditoría Gubernamental 2009” cuya versión estará disponible en marzo 2009.

77 Según lo considerado en documento técnico N° 33 “Planificación de Auditoría” cuya versión actualizada cuya versión estarán disponible en marzo 2008.

- Objetivo Ministerial⁷⁹.
- Objetivo Institucional⁸⁰.
 - El Plan debe contener al menos cuatro auditorías institucionales a los procesos o subprocesos o etapas, identificadas en la Matriz de Riesgo, con los mayores niveles de criticidad, debiendo justificar para cada uno de ellas el uso eficiente de las horas hombres disponibles.
 - Adicionalmente a las auditorías anteriores, debe considerarse en el Plan de Auditoría el aseguramiento⁸¹ al proceso de gestión de riesgo de la institución.
 - El Plan debe contener un cronograma general de las auditorías y actividades.
 - Para cada auditoría se debe fundamentar su incorporación en el Plan Anual. (diagnóstico, solicitud especial de la autoridad, normativa específica, etc.)
 - Los objetivos generales de cada auditoría, deben ser consistentes con los objetivos y riesgos del proceso levantado en la matriz de riesgos.
 - Los objetivos generales de cada auditoría contemplada en el Plan Anual, deben ser consistente con los principios de independencia y objetividad del Auditor Interno.
 - El alcance general de cada auditoría, debe estar descrito en términos que permita cuantificar o medir las actividades que se realizarán.
 - El equipo de trabajo y estimación de horas de auditoría, debe ser consistente con las actividades planificadas.
 - Formulación y/o actualización de los indicadores de desempeño para la ejecución del Plan Anual de Auditoría, si corresponde e informar los resultados de sus mediciones.
 - Debe existir consistencia entre los procesos, subprocesos y etapas consideradas en la formulación del Plan Anual de Auditoría y el proceso y las situaciones en que se hubiese generado la falta de probidad.

Etapa III

- La institución ejecuta el plan y hace seguimiento a los Programas de Auditoría⁸², aprobado por el Consejo de auditoría, considerando al menos:
 - Los objetivos generales de cada auditoría, que deben ser los señalados en el Plan Anual de Auditoría.
 - Los objetivos específicos de la auditoría, deben ser consistentes con los objetivos generales señalados en el Plan de auditoría y con los puntos críticos a auditar. Los puntos críticos corresponden a riesgos derivados de la matriz para supervisión y medición del trabajo en cada fase del proceso de auditoría.
 - El alcance de la auditoría, debe ser consistente con lo definido en el Plan Anual de Auditoría y establecido en términos cuantificables.

78 El Documento Técnico referido al Objetivo Gubernamental 2009, será parte integrante del Sistema de Auditoría Interna.

79 El Objetivo Ministerial, correspondiente al período 2010, debe ser formulado a más tardar el último día hábil del mes de Noviembre de 2009. Definir Objetivos y Alcance y adjuntar su respectivo Programa de Auditoría.

80 Se deben incorporar al Plan Anual de Auditorías 2010 las actividades de seguimiento, las que se encuentran debidamente formuladas en la etapa IV del Sistema de Auditoría Interna; y las actividades para la implementación del Sistema de Auditoría Interna – Etapa V o VI.

81 Según lo considerado en Documento Técnico N° 40 “Objetivo de Auditoría Gubernamental 2009” cuya versión actualizada estará disponible en marzo 2009.

82 Para el año 2009, la Unidad de Auditoría, debe programar, todas las auditorías de su Plan Anual, utilizando la metodología descrita en el Documento Técnico N° 24 “Programación Específica de Auditoría en base a Riesgos”, la última versión actualizada estará disponible en marzo de 2008.

83 De no existir informes de auditoría terminados en el mes, se debe informar el detalle de las actividades desarrolladas por la Unidad de Auditoría. El plazo de entrega de éste informe al Consejo de Auditoría vence el último día hábil del mes siguiente de cada mes.

84 Se recomienda considerar el Documento Técnico N° 26 “Seguimientos en Auditoría”. En el caso de las auditorías programadas en base a riesgos, es obligación utilizar el Documento Técnico N° 26, última versión actualizada a marzo de 2008.

- La definición de puntos críticos y los criterios que se utilizaron para escogerlos.
 - La selección de los procedimientos y pruebas de auditoría, deben ser consistentes con la estructura del control que mitiga el riesgo y los objetivos específicos de la auditoría.
 - La actualización de las horas de auditoría, si corresponde.
 - La actualización del equipo de trabajo y responsable, si corresponde.
 - Debe existir consistencia entre la formulación del programa de auditoría, los procesos y las situaciones en que se hubieran detectado faltas de probidad, específicamente, en la identificación de los puntos críticos en el programa de auditoría.
- ❑ Los Informes de Auditoría emitidos por el Auditor Interno y remitidos al Jefe de Servicio⁴ deben contener en su estructura a lo menos lo siguiente:
- Informe Ejecutivo.
 - Informe Detallado:
 - Los objetivos generales y específicos de auditoría, que deben ser los señalados en el programa de auditoría.
 - El alcance de la auditoría debe ser el señalado en el programa de auditoría.
 - La oportunidad de la auditoría.
 - Análisis de resultados:
 - Los hallazgos de auditoría detectados, deben contener la descripción de los hechos detectados y el análisis de causas.
 - Los hallazgos deben sustentarse con evidencia de auditoría suficiente y competente dispuesta en los papeles de trabajo.
 - El efecto real o potencial que generan los hallazgos de auditoría, entendiendo por tal las consecuencias que derivan o puede derivarse de éstos en el ámbito de la auditoría.
 - Las sugerencias o recomendaciones para mitigar los efectos de los hallazgos de auditoría, que deben considerar las causas de los mismos.
 - Los informes de auditoría deben contener recomendaciones que permitan a la Dirección tomar medidas correctivas y preventivas en el proceso de gestión de riesgos.
 - Debe existir consistencia entre los hallazgos y las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría y las situaciones en que se hubiesen detectado faltas de probidad de un proceso determinado.
- ❑ La institución⁴ debe elaborar los procedimientos de control y monitoreo utilizados en la preparación del informe por el Jefe de la Unidad de Auditoría, incluyendo indicadores de desempeño para la comunicación de resultados a través del informe de auditoría e informar los resultados de sus mediciones, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría.
- ❑ La institución⁴ debe elaborar mensualmente, los informes de auditoría y/o actividades terminadas⁸³ y firmado por el Jefe de Servicio.

Etapas IV

- ❑ La institución⁴ debe elaborar un Plan de Seguimiento de los compromisos derivados de las recomendaciones, para ser ejecutado durante el año 2010, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría el que deberá contener a lo menos:
- Introducción
 - Definir objetivos Generales y Específicos
 - Alcance
 - Equipo de trabajo
 - Horas de auditoría
 - Cronograma
 - Definición de una metodología, la que debe definir las materias sobre las cuales hacer seguimiento⁸⁴, considerando al menos las siguientes alternativas:

- El Servicio efectuará el seguimiento a todas las auditorías realizadas (100%) ó.
- Cuando corresponda, el Servicio priorizará y seleccionará las auditorías a las cuales se les va hacer seguimiento, en base, entre otras, a las siguientes variables relevantes y/o estratégicas:
 - Nivel de Riesgo que presenta el proceso o sistema auditado en la última matriz de riesgos del proceso de gestión de riesgos.
 - La importancia estratégica que posee el proceso o sistema auditado para la Institución.
 - Existencia de auditorías y seguimientos realizados con anterioridad sobre el proceso o sistema auditado.
 - Grado de contribución del compromiso al mejoramiento del proceso de gestión de riesgo.

Sin embargo, la norma establece que el Servicio debe desarrollar auditorías internas de calidad. Las auditorías internas de calidad consisten en procesos de revisión del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, a intervalos planificados, para determinar si esta conforme con las disposiciones definidas según los requisitos ISO 9001:2000⁸⁵. Dado lo anterior el Servicio debe desarrollar estas auditorías con profesionales del Sistema Integral de Atención a usuarios/as, beneficiarios/as y clientes y con otros profesionales del servicio que pertenezcan al equipo de auditores internos de calidad seleccionados por la institución. Los requisitos nuevos se señalan a continuación.

Requisitos no considerados

Cláusula 8.2.2 La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros⁶⁸.

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación⁷⁵.

6.1.3. Acción Correctiva

Las acciones correctivas⁸⁶ se generan a partir de una no conformidad detectada en el Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. Estas acciones pueden originarse como resultado de una auditoría o pueden detectarse en el

⁸⁵ El Servicio deberá contar con un “procedimiento documentado” para la ejecución de las auditorías internas de calidad

⁸⁶ Acciones correctivas: Se refiere a la o las acciones realizadas para eliminar la causa de la no conformidad detectada.

funcionamiento diario de las actividades. Las no conformidades y/o la solicitud de acciones correctivas están abiertas mientras no se haya verificado el resultado de las acciones correctivas implementadas. Una vez que la acción correctiva implementada sea verificada y aceptada se procederá a cerrar la no conformidad, de lo contrario se tendrán que implementar nuevas acciones correctivas y evaluar nuevamente hasta que se verifique la eficiencia de las mismas, mientras tanto la no conformidad seguirá abierta.

Las No Conformidades aparecen frente a incumplimientos del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s respecto de lo definido en la norma ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Política de Calidad, procedimientos obligatorios, procedimientos operativos definidos por el servicio y en otros.

Adicionalmente el servicio debe prestar atención a las quejas de los clientes, que de acuerdo a la cláusula 8.5.2 “Acciones Correctivas” deben ser tratadas igual que la No Conformidad.

En las etapas previas del Sistema no se establece explícitamente un procedimiento para detectar no conformidades o incumplimientos a los requisitos establecidos para los procesos y para el producto por parte del cliente, ya sea éste el cliente/usuario/beneficiario, la SEGEGOB, el jefe de servicio u otros. Además debe registrar y analizar las causas de las no conformidades. Dado lo anterior la cláusula 8.5.2 de la Norma ISO 9001:2000 constituye un requisito nuevo. En esta materia los requisitos normativos señalan:

Cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000

Acción correctiva. La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b) Determinar las causas de las no conformidades
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas⁶⁸
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas

En el anexo 8.7 se presenta una descripción del proceso para el tratamiento de las no conformidades, según lo requerido por ISO 9001 en 8.5.2.

6.1.4. Acciones Preventivas

Las acciones preventivas son acciones que se generan para eliminar la causa de la no conformidad potencial⁸⁷ u otra acción potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda por lo que aún no ha ocurrido la no conformidad.

⁸⁷ No conformidad potencial: Se genera cuando aún no ha ocurrido el incumplimiento a un requisito.

En las etapas previas del sistema no se define explícitamente un procedimiento que permita establecer acciones preventivas. Lo anterior, debido a que no se detectan no conformidades potenciales al producto por parte del cliente, ya sea éste el cliente/usuario/beneficiario, el jefe de servicio, SEGEGOB, Comunidad u otros. En esta materia los requisitos normativos referidos a las Acciones Preventivas, constituyen nuevos requisitos, que señalan:

Cláusula 8.5.3 Norma ISO 9001:2000

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas⁶⁸
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas

En el anexo 8.7 se presenta una descripción del proceso para el tratamiento de las no conformidades potenciales, según lo requerido por ISO 9001 en 8.5.2 y 8.5.3.

6.2 Procesos de Soporte

Los procesos de soporte para el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, son aquellos que prestan servicios de apoyo a los procesos operativos⁸⁸. Cada Servicio debe identificar como procesos de soporte al menos los procesos de gestión de los recursos.

6.2.1. Gestión de Recursos

Los recursos del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, recursos naturales y recursos financieros. Los procesos de gestión de los recursos se refieren a recursos esenciales para el sistema. La gestión de recursos, de acuerdo a lo establecido en la norma, define el proceso de provisión de estos.

a) Provisión de Recursos

Los aspectos referidos a la provisión de recursos definidos en la norma, establece que el Servicio debe proporcionar los recursos necesarios para asegurar la implementación y mantención de los procesos del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente. Este requisito señalado por la Norma no está definido explícitamente en las

⁸⁸ Para mayor información respecto a los procesos operativos ver capítulo 7.

etapas anteriores del sistema por lo que constituye un requisito nuevo. Al respecto las cláusulas de la norma señalan:

Cláusula 6 de la Norma ISO 9001:2000

Provisión de recursos. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

b) Recursos Humanos

Los aspectos referentes a recursos humanos consiste básicamente en mejorar la eficacia del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s mediante la participación y el apoyo de las personas. Dado lo anterior se debe promover la participación y desarrollo del personal proporcionando capacitación, definiendo responsabilidades, revisando continuamente las necesidades de capacitación del personal, entre otros aspectos. Este punto es relevante para el pleno funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del sistema y respecto a ello, en la norma se define lo siguiente:

Cláusula 6.2 Norma ISO 9001:2000

6.2.1 Generalidades.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia⁶⁸

Para la aplicación de los requisitos establecidos en la cláusula 6.2.2 el Servicio debe considerar al menos, al encargado del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, los/as funcionarios/as que atienden público y los jefes de centros de responsabilidad.

Para cumplir el requisito normativo se debe considerar que las etapas del sistema de capacitación del programa Marco del PMG 2009 establece exigencias en materia de competencias del personal y acciones de capacitación pertinentes a las necesidades de la institución.

Requisitos considerados

6.2.1 Generalidades. El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

El PMG, a través del Sistema de Capacitación, cuenta con:

a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio de atención, Información y respuesta de solicitudes a los usuarios/as y de Informes a SEGEOB.

Etapa II Sistema de Capacitación.

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación elabora el Plan Anual de Capacitación en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente el cual considera al menos:
 - Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los/as funcionarios/as y los objetivos institucionales.
 - Identificación de áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de periodos anteriores.
 - Objetivos estratégicos que se apoyarán con la capacitación institucional.
 - Identificación de actividades de capacitación:
 - Pertinentes que proporcionen herramientas a los/as funcionarios/as para la promoción, según los artículos 36 y 37 del DS/69 del M. Hacienda⁸⁹
 - Para el fortalecimiento de al menos 2 de las competencias transversales, que el servicio ha incorporado como competencias institucionales, de las identificadas como comunes para la Administración Pública⁹⁰.
 - Que incluya(n) temáticas de no discriminación e igualdad de oportunidades.⁹¹
 - Que difunda(n) la normativa sobre acoso sexual en el trabajo e información sobre acoso laboral, a modo de prevención de estas prácticas en el servicio.⁹²

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.

Etapa II Sistema de Capacitación.

- El Servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:
 - Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar.
 - El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.
 - Actividades de capacitación interna⁹³, externa⁹⁴ sin costo y externas con costo⁹⁵.
 - El N° de funcionarios/as que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada.

89 La institución deberá garantizar que exista la debida difusión de los procesos de promoción al interior del Servicio, a través de correo electrónico y la publicación de avisos en los lugares más visibles y concurridos de sus dependencias, (Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 sobre Buenas Prácticas Laborales, difundido a los servicios públicos el 15 de Junio de 2007, directriz del instructivo 2a, página 3).

90 Corresponden al estudio realizado por encargo de SENCE y que identificó las siguientes competencias: (1) Compromiso con la organización; (2) Probidad; (3) Orientación a la Eficiencia; (4) Orientación al Cliente; (5) Trabajo de Equipo; (6) Comunicación Efectiva; (7) Manejo de Conflictos; (8) Confianza en si Mismo; (9) Adaptación al Cambio; y (10) Manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

91 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 2d, página 4).

92 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 7b y 7c, página 6).

93 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) del propio Servicio y que no tiene costos para éste, en cuanto al pago de Profesores y Monitores.

94 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) de otros Servicios y que no tiene costo para el Servicio, en cuanto al pago de Profesores y Monitores.

95 Se refiere a aquel tipo de capacitación que el Servicio realiza a través de organismos capacitadores y que es licitada a través del portal Chile Compra.

- El servicio informa oportunamente a los/las funcionarios/as el Plan Anual de Capacitación aprobado a más tardar el 31 de diciembre del año anterior.

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Etapa IV Sistema de Capacitación

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación evalúa el Plan Anual de Capacitación ejecutado, considerando al menos, lo siguiente:
 - Evaluación de los resultados las capacitaciones realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción (reacción) de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración; (b) nivel de aprendizaje logrado por los/as funcionarios/as que participaron en actividades que involucraron, al menos, el 60% del presupuesto de la glosa de capacitación; y (c) grado de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, al menos, al 15% de los/as participantes del periodo evaluado.
 - Evaluación de las competencias adquiridas por los/as funcionarios/as a través de las acciones de capacitación realizadas.
 - Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo.
 - La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

Etapa I Sistema Planificación y Control de Gestión

- El servicio establece las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:
 - Misión y objetivos estratégicos.
 - Clientes/usuarios/beneficiarios,
 - Productos (bienes o servicios) Estratégicos
 - Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios, con los productos estratégicos, las prioridades gubernamentales, las Prioridades Ministeriales, los Aspectos Relevantes establecidos en la ley de presupuestos de cada año⁹⁶ y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos.
 - Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio.
 - La opinión de los clientes/ usuarios / beneficiarios del servicio.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal de Auditoría⁹⁷.

Etapa IV Sistema de Capacitación

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación evalúa el Plan Anual de Capacitación ejecutado, considerando al menos, lo siguiente:

⁹⁶ Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2007 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

⁹⁷ Este punto de la cláusula (6.2.2 e) constituye un “registro obligatorio”, de acuerdo a lo señalado por la Norma ISO 9001:2000. Dado lo anterior, el Servicio debe incorporar en el listado de registros obligatorios, señalados en capítulo 4 de este Manual, el Informe de las acciones de capacitación realizadas al personal vinculado al sistema de Auditoría. El sistema cumple con este requisito en la etapa III del sistema de capacitación.

- Evaluación de los resultados las capacitaciones realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción (reacción) de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración; (b) nivel de aprendizaje logrado por los/as funcionarios/as que participaron en actividades que involucraron, al menos, el 60% del presupuesto de la glosa de capacitación; y (c) grado de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, al menos, al 15% de los/as participantes del periodo evaluado.
- Evaluación de las competencias adquiridas por los/as funcionarios/as a través de las acciones de capacitación realizadas.
- Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo.
- La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.

Con todo lo señalado el Servicio cumple los requisitos normativos a través del cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema de capacitación del PMG 2009. Sin embargo, es importante que el Servicio asegure el cumplimiento de la normativa en el marco del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s. Esta detección debe ser complementada con lo requerido por los cargos y funciones que participan del sistema, por ejemplo el Encargado del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s. En este sentido, requiere definir lo siguiente:

Requisitos no considerados

Cláusula 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los reportes⁹⁸.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

Para desarrollar los requisitos descritos en cláusula 6.2.2 a, d y e, el servicio debe asegurar que se identifican las competencias de los cargos que tengan responsabilidades en el SIAC, tales como, Encargados/as del SIAC, Encargados/as de atención al público, Auditores Internos y Representante de la Dirección, entre otros. Estas competencias deben referir al menos los niveles de Educación, formación, habilidades y experiencias necesarios para desempeñarse en el SIAC. Por otra parte el Sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s debe asegurarse de que el personal conoce como contribuye al logro de los objetivos de la calidad para lo cual el Servicio debe implementar procesos de comunicación en los cuales el Jefe de Servicio se asegure que el personal conozca los objetivos de calidad y los entienda. Adicionalmente se deben mantener los registros que acrediten que el personal del Sistema posee los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia declarados en sus Diagnósticos de competencias laborales.

⁹⁸ Identificar las Competencias Específicas de los cargos correspondientes del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

Si el Servicio lo considera necesario puede desarrollar e implementar procedimientos específicos asociados a la cláusula 6.2 de la norma ISO 9001:2000, tales como: procedimiento de capacitación del personal, procedimiento de evaluación de desempeño, procedimiento de contratación, mantención y término de contrato, entre otros, para el personal del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s.

c) Infraestructura

Los aspectos relacionados con la infraestructura del sistema se refieren a que la dirección debería definir la infraestructura necesaria para la atención, información, respuestas de solicitudes a usuarios/as y elaboración de informes a SEGEGOB, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes, del personal que trabaja en el área y de los proveedores. La infraestructura incluye los recursos tales como la planta, espacio de trabajo, equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y de comunicación, respecto a ello las cláusulas de la norma señalan:

Cláusula 6.3 de la Norma ISO 9001:2000

Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

En el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Programa Marco del PMG 2009 se definen sólo algunos aspectos relacionados con la infraestructura, que involucran al sistema, por lo que se evidencia que parte de esta cláusula de la norma es un requisito considerado como se señala a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 6.3 Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,

El Servicio cuenta con el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que señala:

Etapa II

- La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora el Plan Anual⁹⁹ de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo¹⁰⁰

⁹⁹La lógica del Sistema es que un Plan se ejecuta a través de un conjunto de actividades (Programa de Trabajo), que una vez terminado el período, debe ser evaluado, y que dependiendo de los resultados obtenidos (nivel de cumplimiento, reevaluación de la situación inicial, situaciones extraordinarias ocurridas, etc.) puede ser necesario volver a abordar en el siguiente Plan.

- ❑ La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora el Plan Anual¹⁰¹ de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo¹⁰² conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria a más tardar el 31 de diciembre del año anterior a su ejecución, considerando al menos lo siguiente: Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos.
 - Análisis del diagnóstico elaborado
 - Áreas claves de mejoramiento de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo.
 - Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento a implementar.
 - Definición de los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando al menos:
 - Mediciones de la Tasa de Accidentabilidad y el Grado de Satisfacción de los beneficiarios.
 - Los indicadores deben ser incorporados en el SIG del Sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG y por lo tanto deben ser consistentes con el resto de los indicadores del SIG.
 - Establecer las metas de los indicadores definidos.
 - Definición de los Mecanismos de difusión interna que se utilizarán para informar a los funcionarios sobre las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
- ❑ La institución informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe durante la semana siguiente a su aprobación.
- ❑ La institución elabora el Programa de Trabajo¹⁰³ para la ejecución del Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio¹⁰⁴, que deberá contener lo siguiente:
 - Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.
 - Cronograma de trabajo o secuencia temporal de las actividades que se ejecutarán, señalando el nivel a que corresponden, central y/o regional.
 - Principales hitos o actividades del Programa de trabajo a ejecutar.
 - Responsables de cada una de las actividades.
 - El N° de funcionarios que se beneficiará a nivel central y regional de cada actividad.
 - Definición de indicadores de desempeño relevantes para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación/Control de Gestión del PMG.
 - Las metas de los indicadores definidos para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo.
 - Monto del gasto presupuestado para cada actividad programada.

Etapa III

- ❑ La institución ejecuta el Plan Anual según el Programa de Trabajo.

¹⁰⁰ El Plan Anual debe contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. El Plan puede estructurarse a nivel nacional o regional, dependiendo de las características del Servicio.

¹⁰¹ La lógica del Sistema es que un Plan se ejecuta a través de un conjunto de actividades (Programa de Trabajo), que una vez terminado el período, debe ser evaluado, y que dependiendo de los resultados obtenidos (nivel de cumplimiento, reevaluación de la situación inicial, situaciones extraordinarias ocurridas, etc.) puede ser necesario volver a abordar en el siguiente Plan.

¹⁰² El Plan Anual debe contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. El Plan puede estructurarse a nivel nacional o regional, dependiendo de las características del Servicio.

¹⁰³ Programa de Trabajo: corresponde al conjunto de actividades, cronológicamente ordenadas, que se planificaron en función de lo establecido en el Plan. El Programa debe establecer qué se hará, cuándo, cuánto costará, quién es responsable y a quién beneficiará.

¹⁰⁴ Los ajustes o modificaciones necesarias de introducir al Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio al 31 de diciembre del año anterior, deberán estar aprobados a más tardar el 31 de marzo del año en curso.

- ❑ La institución registra los resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo considerando al menos lo siguiente:
 - Actividades realizadas en el periodo en materias de Mejoramiento de Ambientes e Higiene y Seguridad, desagregadas a nivel central y regional, según corresponda.
 - Actividades realizadas en el período relativo al desarrollo y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, desagregadas a nivel central y regional, según corresponda.
 - Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales ocurridas en el período, efectuando la descripción de lo ocurrido, identificando las causas y las medidas correctivas programadas y/o implementadas.
 - N° de funcionarios beneficiados con cada actividad realizada.
 - Monto de gasto ejecutado en cada actividad realizada.

Dado lo señalado anteriormente, el Servicio sólo debe asegurar que la normativa se cumple para lograr la conformidad con el producto del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

Adicionalmente y para cumplir con los requisitos normativos el Servicio debe asegurar para el sistema lo siguiente:

Requisitos no considerados

Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- b) Equipo para los procesos¹⁰⁵, (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)

El servicio debe precisar los equipos que posee para la realización de los procesos del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, al igual que los servicios de apoyo, tales como teléfonos, email u otros.

Se debe establecer los mecanismos que posee el servicio para garantizar que esta infraestructura es mantenida adecuadamente, de manera que posibles fallas no generen interferencias en la normal ejecución de las actividades del Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s tal es el caso de los informes y bases de datos utilizadas por el Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, que son almacenadas en la red de la Institución y cuyo contenido debe garantizarse que no se pierde en el tiempo a través de respaldos apropiados a los sistemas informáticos. Por todo lo anterior, procesos de soporte informático, que permiten mantener el sistema funcionando a través de bases de datos o mantención del software y el hardware y/o a través de los respaldos a los productos e informes parciales generados en el sistema se vinculan a este requisito.

d) Ambiente de trabajo

La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño de las personas con el fin de

¹⁰⁵ En este punto deben considerarse mecanismos de mantención de equipos computacionales mediante un plan de mantención periódico de los computadores y registrar los resultados obtenidos

mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos debería tomar en consideración lo siguiente:

- Ergonomía
- La ubicación del lugar de trabajo
- Interacción social
- Instalaciones para el personal en la organización
- Higiene , limpieza, ruido, vibraciones y contaminación

Los requisitos normativos asociados al ambiente de trabajo se señalan a continuación

Cláusula 6.4 de la Norma ISO 9001:2000

Ambiente de trabajo La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

En el Programa Marco del PMG 2009 se definen aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, por lo que se evidencia que esta cláusula de la norma es un requisito considerado para el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s como se señala a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 6.4 Ambiente de trabajo La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto

El Servicio cuenta con el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo el cual señala en las etapas II y III aspectos relacionados con la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y su seguimiento que apoyan el cumplimiento de esta cláusula.

Dado lo expuesto anteriormente, el Servicio debe asegurar que la normativa se cumple para lograr la conformidad con el producto del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y determinar por ejemplo algún mecanismo de medición de satisfacción de ambiente laboral en el sistema.

Dado lo expuesto anteriormente, el Servicio sólo debe asegurar que la normativa se cumple para lograr la conformidad con el producto del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.

En caso de considerarse apropiado, este capítulo de la norma puede relacionarse con la evaluación y mejoramiento del Clima Laboral del servicio.

6.2.2 Procesos de Análisis de datos y Mejora

a) Análisis de datos

Este tema se refiere a que las decisiones deberían basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de las mediciones y de información recopilada y registrada.

El análisis de datos puede ayudar a determinar las causas de los problemas existentes y potenciales y por lo tanto guiar las acciones correctivas y preventivas para identificar áreas de mejora.

Los requisitos para el análisis de datos definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan a continuación.

Cláusula 8.4. Norma ISO 9001:2000

Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente¹⁰⁶
- b) La conformidad con los requisitos del producto¹⁰⁷
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) Los proveedores.

Las etapas previas del sistema exigen mediciones e información recopilada y registrada de acuerdo al Sistema Integral de atención a usuarios. Dichas mediciones tienen por objeto permitir el análisis de datos y contribuir al proceso de toma de decisiones de las autoridades del Servicio. Respecto de lo señalado el sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s cuenta al menos con:

Requisitos considerados

Cláusula 8.4 Análisis de datos. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas

Etapas V. del sistema SIAC

□ El servicio elabora el informe de Diagnóstico, Diseño y Plan para la implementación del Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as (SIAC)¹⁰⁸ en la Institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico
 - Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes(as)/Usuarios(as)/Beneficiarios(as).
 - Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiarios(a)s, detallando aquellos casos en que éstos sean

¹⁰⁶ Para mayor información ver cláusula 8.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹⁰⁷ Para mayor información ver cláusula 7.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹⁰⁸ Las etapas 1, 2, 3 y 4 están contenidas en la 5 y 6, porque las SIAC implementadas en ese período son parte del Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as.

- ciudadanos/as y/o sus organizaciones.
- Metas en la Política de Participación Ciudadana en Políticas Públicas e Igualdad y No Discriminación.
 - Catastro de los espacios de atención del servicio (teléfonos, call center, sitios web, buzones, OIRS, móviles, centros de documentación, otros) y su cobertura territorial.
 - Tipificación de sus usuarios/as.
 - Descripción de la ubicación de los espacios de atención en la estructura del servicio, mediante un organigrama.
 - Descripción de instrumentos de trabajo de acuerdo al Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s:
 - Metodologías de atención
 - Procedimientos para la atención y derivación, basados en flujograma.
 - Sistema de registro y seguimiento de solicitudes.
 - Planes anuales de difusión y diseño de instrumentos para la información y difusión de los productos y servicios institucionales.
 - Instrumentos para la evaluación (metodologías para medir la satisfacción de los usuarios/as, informes de resultados, perfiles de usuarios/as más relevantes, otros).
 - Diagnóstico de las competencias del personal encargado de la atención de público que incorpora el diagnóstico y mejoramiento del personal de las OIRS desarrollado en las etapas anteriores.
 - Equipamiento: Infraestructura para la atención de cliente(a) s, usuarios(a) s y beneficiarios(a) s, herramientas tecnológicas, conexión a redes, accesibilidad y/o visibilidad, otros.
 - Modalidades en que, los procedimientos, metodologías y recursos físicos y humanos, evitan toda forma de discriminación y promover el respeto a la diversidad.
 - Diagnóstico del uso de indicadores para medir el desempeño de los espacios de atención.
 - Diagnóstico de la carta de derechos ciudadanos y/o clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as), considerando la difusión de ésta en los espacios de atención catastrados.
 - Análisis de las variables anteriores para la detección de brechas, entre la realidad descrita y el Sistema Integral de Atención a Cliente(a) s, Usuario(a) s y Beneficiario(a) s, explicado en la Guía Metodológica 2007.
 - Diseño del SIAC que implementará la Institución para superar las brechas detectadas en el diagnóstico, describiendo en términos generales los aspectos diagnosticados.
 - Plan de Trabajo
 - Objetivo general y específicos del Plan, para la para la superación de brechas detectadas e implementación del SIAC.
 - Cronograma de implementación, identificando -a partir de los objetivos- las actividades, plazos y responsables.
 - Indicadores con metas para evaluar el desempeño de los espacios de atención.

Etapa VI

- El servicio presenta a la SEGEOB el informe de resultados¹⁰⁹ de la implementación del

¹⁰⁹El resultado de la implementación del SIAC, deberá considerar para el análisis, el Instructivo Presidencial N° 008, sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado, del 04/12/2006.

¹¹¹ La institución deberá confeccionar indicadores que reporten información respecto a las siguientes variables: satisfacción de cliente(a)s/ usuario(a)s y beneficiario(a)s (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880); capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del SIAC; grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC

¹¹² Para mayor información ver 7.4 del presente Manual, "Compras"

Sistema Integral de Atención a Clientes/as, Usuarios/as y Beneficiarios/as (SIAC)¹⁵³, con la aprobación del/la Jefe/a de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2008, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:

- Resultado de la implementación del SIAC, de acuerdo a los objetivos comprometidos, considerando el diseño comprometido.
- Análisis de brechas y sus causas en la implementación del SIAC, para su mejoramiento continuo.
- Resultado de los indicadores de gestión para medir los procesos de atención y satisfacción de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s¹⁵⁴, identificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida en la etapa anterior.

□ El servicio presenta a la SEGEGOB el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones derivadas del informe de resultados del SIAC, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:

- Recomendaciones derivadas de la implementación del SIAC, que permitan superar las brechas y sus causas.
- Actividades, identificando los plazos de ejecución y responsables.
- Metas e indicadores de gestión para medir los procesos de atención y satisfacción de cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s, con estándares iguales o mayores a los cumplidos¹¹¹.

Plan de difusión y diseño de instrumentos para la difusión y entrega de información sobre los productos y servicios institucionales, para el período siguiente, considerando todos los espacios de atención.

d). Los proveedores

Información sobre la evaluación y selección de los proveedores¹¹² externos a través de la plataforma de compras de Gobierno (Chile Compras) y de acuerdo a los requisitos, que para ellas, se establecen en el sistema de compras y contrataciones públicas del PMG 2008.

Dado lo anterior, el Servicio sólo requiere definir criterios para realizar análisis de datos que muestre tendencias sobre la siguiente información:

Requisitos no considerados

Cláusula 8.4. Análisis de datos La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente¹¹³.
- b) La conformidad¹¹⁴ con los requisitos del producto¹¹⁵.
- c) Las características y tendencias de los procesos¹¹⁶ y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

b) Mejora¹¹⁷

¹¹³ Para mayor información ver cláusula 8.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹¹⁴ Para mayor información ver 7.2.1 y 8.3 Norma ISO 9001:2000 y capítulo 6 del presente Manual, control de no conformidades

¹¹⁵ Para mayor información ver cláusula 7.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹¹⁶ Se refiere a nuevos procesos que surjan en la implementación de los requisitos ISO 9001:2000.

¹¹⁷ Se refiere a la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con un requisito

Este punto se refiere a que los procesos de un sistema deberían mejorar continuamente, ya sea por pequeños mejoramientos graduales o por proyectos estratégicos de mejoramiento.

Los procesos de mejoramiento pueden provenir de cambios en los procesos, en la información contenida en los reportes, o cambios en el sistema o Servicio.

Los requisitos para la mejora continua definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan a continuación:

Cláusula 8.5.1 Norma ISO 9001:2000

Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

Las etapas previas del sistema exigen procesos definidos para realizar mejoras, como aquellos referidos a los procesos de análisis de datos respecto de la satisfacción del cliente y las características y tendencias de los procesos y de los productos y con algunos requisitos del proceso de revisión por la dirección. Los requisitos considerados para la mejora del sistema Integral de Atención a cliente(a) s, usuario(a) s y beneficiario(a) s se indican a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 8.5.1. Mejora continua. La Organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de: el análisis de datos y la revisión por la dirección.

- El análisis de datos sobre la satisfacción del cliente y las características y tendencias de los procesos y de los productos, como se señala en las etapas V y VI del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, definidas en el documento Requisitos Técnicos y Medios Verificación del PMG 2008.
- La información sobre las revisiones por la Dirección descritas en el punto 5.1 del presente manual.

Para realizar la mejora al sistema, se deben incorporar otros aspectos que surjan de la implementación de los nuevos requisitos establecidos por la norma y que se señalan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 8.5.1. Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe:

- Identificar los procesos de mejora mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección para los nuevos procesos definidos en el sistema.

7. Procesos Operativos¹¹⁸

Los procesos operativos constituyen la secuencia de actividades que agregan valor a cada una de las etapas del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. Esta secuencia de actividades se considera desde la identificación de los requerimientos del cliente hasta la entrega del servicio de Atención, Información y respuesta de solicitudes a los usuarios/as e Informes a SEGEGOB y la retroalimentación de los clientes a los procesos, contribuyendo al mejoramiento continuo del sistema. En Anexo 8.3 se presenta el diseño del mapa operativo del sistema de un Servicio tipo.

Los requisitos definidos por la Norma ISO 9001:2000 para los procesos operativos se señalan en el siguiente recuadro:

Cláusula 7.1 Norma ISO 9001:2000

Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar¹¹⁹ y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto¹²⁰ debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad¹²¹.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Los requisitos considerados para el cumplimiento de la cláusula de la norma se señalan a continuación:

Requisitos considerados:

7.1 Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

¹¹⁸Se refiere a los requisitos establecidos en el capítulo 7 de la Norma ISO9001:2000. “Realización del Producto”

¹¹⁹ Se refiere a que el Servicio debe planificar los procesos contenidos en las etapas de Atención, Información y Respuesta a los Usuarios/as e Informes a SEGEGOB.

¹²⁰ La organización también puede aplicar los requisitos citados en la cláusula 7.3 de la Norma ISO 9001:2000, para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

¹²¹ Para mayor detalle ver cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000.

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto

Objetivo de la calidad. Uno de los objetivos de calidad con los que cuenta el sistema es Lograr la estandarización de los procesos del sistema mediante la Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, formalizando los mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Los requisitos para el producto. Para el cliente SEGEGOB, las etapas V y VI del sistema señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación” del PMG incluyen requisitos especificados para la elaboración de los informes

- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
 - Las etapas V y VI del sistema señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación” del PMG deben ser consideradas como procesos operativos para el sistema SIAC. Esta definición de etapas como procesos¹²², puede llevar a la redefinición de actividades más detalladas y particulares de cada Servicio.

Como se señala el Servicio cuenta con un objetivo de calidad que se refiere al mejoramiento continuo del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s¹²³, por lo que se deben establecer objetivos de la calidad¹²⁴ relacionados con la satisfacción del cliente. Con respecto a los requisitos para el producto¹²⁵, el sistema cuenta con una definición de los requisitos para el producto, información que debe ser complementada con lo explicitado en la cláusula 7.2.1 de la norma¹²⁶.

Los requisitos no considerados para el cumplimiento de la cláusula de la norma se señalan a continuación:

Requisitos no considerados

¹²² Una representación gráfica de procesos que muestra la secuencia lógica de los procesos operativos se presenta en el mapa de procesos anexo 8.3 figura 3 y en la figura 4 se presenta una visión general de los procesos operativos, de control, mejora y soporte del sistema.

¹²³ El servicio debe definir otros objetivos de calidad, consistentes con la política del sistema

¹²⁴ De acuerdo a lo señalado en capítulo 1 del presente Manual.

¹²⁵ Ver 7.1a) del presente Manual.

¹²⁶ Ver Requisitos considerados y Requisitos no considerados cláusula 7.2.1

7.1 Planificación de la realización del producto.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe definir:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
El Servicio debe definir al menos los objetivos de calidad para el sistema asociados a la Satisfacción del cliente y los requisitos para el producto explicitados en la cláusula 7.2.1 de la norma ISO9001:2000 que es analizada en la sección 7.1 a) de éste Manual.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
El servicio debe identificar los procesos de control, mejora y soporte para el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. Los procedimientos documentados asociados a estos procesos corresponden a: Procedimiento Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento de control de no conformidades, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas y Procedimiento de acciones Preventivas¹²⁷.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
El Servicio debe Identificar las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección los controles¹²⁸ y el seguimiento de los procesos operativos, de control, mejora y soporte para el sistema. Por lo tanto deben definirse criterios y métodos que aseguren la eficacia en la operación y en el control de estos procesos.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El servicio debe definir los registros necesarios para evidenciar que el producto cumple con los requisitos establecidos.

El servicio debe definir los registros necesarios para evidenciar que el producto cumple con los requisitos establecidos, para ello debe considerar una planificación que explicité que procesos realizará en que periodos del año, cuando realiza el levantamiento de datos para generar los informes y análisis requeridos por el o los clientes.

¹²⁷ Ver detalle de estos procedimientos documentados obligatorios por la Norma ISO 9001:2000 en capítulo 6 de este manual

¹²⁸ Ver ISO 9001:2000, cláusula 5.6.2.c) información para la revisión y cláusula 8.2.4, Seguimiento y Medición del Producto. "La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto". Este es un registro obligatorio por la norma. Ver 4.2.4 Norma ISO 9001:2000

7.1 Procesos relacionados con el cliente

La dirección del Servicio debería asegurarse de que en el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s se han definido y entendido completamente los requerimientos del cliente antes de iniciar acciones de cumplimiento de sus requisitos con el fin de lograr una comunicación eficaz y eficiente.

Los procesos relacionados con el cliente contienen las características definidas por la Norma ISO 9001:2000 sobre la determinación de los requisitos relacionados con el servicio de Atención, Información y respuestas de solicitudes a los Usuarios/as e Informes a SEGEGOB y sobre la revisión de estos requisitos.

7.1a) Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Los requisitos para la determinación de los requisitos relacionados con el producto definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 7.2.1 Norma ISO 9001:2000

Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Las etapas previas del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s incluyen requisitos de la cláusula asociados a la especificación del cliente SEGEGOB, los que se señalan a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

Para el cliente SEGEGOB existe una declaración documentada de los requerimientos de los informes incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, de acuerdo a lo establecido en requisitos técnicos de la etapa V y VI del sistema.

Para el cliente/usuario/beneficiario existen el sistema común de registros, donde quedan identificados los requerimientos especificados por el cliente y un Programa de seguimiento de los compromisos producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables lo que podría asegurar que existe un mecanismo para dar respuesta a los cliente, como se señala en la etapa VI del sistema.

Etapa VI

- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de resultados de la implementación del Sistema Integral de Atención al Usuario/a, con la aprobación del Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2007, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Resultado de la implementación del SIAC, de acuerdo a los objetivos comprometidos, considerando el diseño comprometido.
 - Análisis de brechas y sus causas en la implementación del SIAC, para su mejoramiento continuo.
 - Resultado de los indicadores de desempeño para medir los procesos de atención y satisfacción de clientes/as del Servicio y de los espacios de atención, identificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida en la etapa anterior.
 - ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el Programa de Seguimiento de las recomendaciones derivadas del informe de resultados del SIAC , aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Recomendaciones derivadas de la implementación del SIAC, que permitan superar las brechas y sus causas.
 - Actividades, identificando los plazos de ejecución y responsables.
 - Metas e indicadores de atención de usuarios/as con estándares iguales o mayores a los cumplidos.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto
- Decreto supremo N° 680, del 21 de Septiembre de 1980, del Ministerio del interior que en su artículo 1° establece que Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por Ley, deberán establecer Oficinas de Información.
 - Ley 19880 que establece las Bases de los procedimientos Administrativas.
 - Ley 19553 y reglamento 475 Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Para el cliente SEGEGOB existen requisitos adicionales relacionados con el producto referido a la implementación de ajustes derivados del Informe de resultados, lo que se señala en la etapa VI del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s

Para la determinación de los requerimientos del cliente respecto al servicio de Atención, Información y Respuestas de solicitudes a los Usuarios/as, es necesario determinar aquellos requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la entrega del servicio, así como otros requisitos necesarios para mejorar el servicio definidos por la organización. Los requisitos no considerados se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe determinar:

b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

Para el cliente/usuario/beneficiario el servicio debe definir los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios como por ejemplo la existencia de requisitos legales al procesar una solicitud que rigen el funcionamiento del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, que los usuarios/as desconocen, tales como: los servicios públicos se hacen cargo de solicitudes que corresponden a otra repartición.

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos

El Servicio debe declarar si existen otras normativas particulares que rigen su sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s adicionales a las señaladas en el recuadro de requisitos considerados de esta cláusula.

d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Para el cliente/usuario/beneficiario, el servicio debe definir cualquier requisito adicional determinado por la organización como por ejemplo el registro de antecedente de los usuarios/as, con el fin de detectar tendencias para realizar mejoramientos que beneficiarán a los usuario/as

7.1b) Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Los requisitos relacionados con la revisión de los requisitos relacionados con los productos del sistema definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente recuadro:

Cláusula 7.2.2 Norma ISO 9001:2000

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente¹²⁹ (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

¹²⁹ Se refiere por ejemplo al registro, aceptación y análisis de las solicitudes del cliente.

Para el cumplimiento de la cláusula 7.2.2 de la Norma, el Servicio debe revisar al menos los requisitos establecidos en la cláusula 7.2.1 Norma ISO 9001:2000 “Determinación de los requisitos relacionados con el producto”. Esta revisión debe realizarse antes de que el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s se comprometa a entregar la respuesta al cliente y debe asegurarse de que:

- Estén definidas las instancias de resolución de conflictos, en el marco que exista resolución.
- El sistema tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos en 7.2.1 Norma ISO 9001:2000 “Determinación de los requisitos relacionados con el producto”.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe definir un método¹³⁰ si es que no cuenta con el, para revisar lo establecido en los requisitos del producto, resolver las diferencias existentes entre lo solicitado y la posible respuesta y asegurar que la institución tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos. Asimismo, la institución debe mantener registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Esto corresponde a un “registro obligatorio” por la Norma ISO 9001:2000⁶⁸.

Finalmente, el sistema debe contar con una declaración documentada de los requisitos del cliente y confirmarlos antes de la aceptación y asegurar que cuando se realicen cambios en los requisitos de los productos la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

A continuación se señalan los requisitos considerados respecto a la cláusula 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto:

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.2 La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente esté consciente de los requisitos modificados.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con:

- a) Definición de los requisitos del producto

Para el cliente SEGEOB la definición de los requisitos de los Informes del sistema están señalados en los requisitos técnicos del sistema en las etapas V y VI.

- Cambios en los requisitos del producto

¹³⁰ Se refiere a la definición de acciones con un orden sistemático a seguir.

Para el cliente SEGEGOB, el sistema debe asegurarse de que cuando se cambien los requisitos de los informes, la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente esté consciente de los requisitos modificados.

Para el cumplimiento de la cláusula 7.2.2 de la Norma el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe incorporar los requisitos que se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 7.2.2 La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente esté consciente de los requisitos modificados.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.

Para el cliente/usuario/beneficiario la institución debe definir los requisitos para el servicio de Atención, Información, y respuestas de solicitudes a los Usuarios/as e Informes a SEGEGOB, según los lineamientos entregados en la Guía Metodológica 2007.

- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el Servicio debe contar con un método¹³¹ que establezca las diferencias entre los requisitos formalmente definidos por los clientes del sistema y aquellos expresados previamente, señalando las razones de tales diferencias y su resolución.

- c) La organización tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos
Para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el Servicio debe establecer si cuenta con las capacidades para cumplir los requerimientos de Atención, Información, y respuestas de solicitudes a los Usuarios/as e Informes por parte de los clientes del sistema.

Adicionalmente para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el Servicio debe:

- Revisar los requisitos relacionados con los productos terminados en 7.2.1.
- Mantener los registros de los resultados de la revisión de los requisitos del producto y de las acciones originadas por la misma.

¹³¹ Se refiere a la definición de acciones con un orden sistemático a seguir.

- Contar con declaraciones documentadas de los requisitos o confirmación de los requisitos del cliente antes de la aceptación.
- Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2 Procesos de comunicación con el cliente

Los requisitos para los procesos de comunicación con el cliente definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan a continuación:

Cláusula 7.2.3 Norma ISO 9001:2000

Comunicación con el cliente.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas¹³².

La cláusula 7.2.3 de la Norma se vincula directamente con las funciones que realizan los espacios de atención a usuarios/as del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s en las instituciones públicas, lo que se considera en el informe de resultados del Sistema Integral de Atención al Usuario/a, señalado en la etapa VI del sistema. La metodología utilizada para el cumplimiento de los requisitos a), b) y c) es particular para cada servicio y se rige por lo señalado en la guía metodológica 2007 Sistema.

Para el cliente SEGEGOB, las etapas previas del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s contemplan explícitamente una comunicación formal. En este sentido el tipo de comunicación se establece de acuerdo a lo señalado en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema, los que se presentan a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas

¹³² Ver 5.2, 7.2.1 y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000

Para cumplir adecuadamente la cláusula 7.2.3 de la Norma, el Servicio debe definir algún mecanismo para medir y sistematizar la información relativa a la satisfacción del cliente SEGEGOB.

7.3 Procesos de Diseño y Desarrollo

Los procesos de diseño y desarrollo del servicio de información, atención, respuesta a solicitudes de los usuarios/as podrían aplicarse toda vez que se incorpora un nuevo espacio de atención a usuarios/as y a su integración e incorporación al sistema integral existente en el servicio.

El procesos de diseño y desarrollo, podría ser considerado una exclusión, lo cual debiera estar debidamente fundamentado.

El proceso de diseño y desarrollo para los Informes entregados a SEGEGOB es considerado una exclusión.

La cláusula 7.3 establece los procesos de planificación, definición de requisitos, resultados, revisión, verificación, validación y control del proceso de diseño. Los requisitos para los procesos de diseño y desarrollo definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en las siguientes cláusulas:

Cláusulas 7.3 Norma ISO 9001:2000

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión¹³³, verificación¹³⁴ y validación¹³⁵, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo⁶⁸. Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros.

Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

¹³³ Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión), para alcanzar unos objetivos establecidos.

¹³⁴ Verificación: Confirmación mediante evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

¹³⁵ Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación especificada.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo. Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo⁶⁸. En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado¹³⁶ :

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo⁶⁸. Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo⁶⁸. Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo⁶⁸. Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

Los requisitos técnicos de etapas previas del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s que dan cuenta de algunos aspectos de la cláusula 7.3.1 de la norma son:

Requisitos considerados

¹³⁶ Ver etapas de la Planificación en cláusula 7.3. 1 Norma ISO 9001:2000

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

a) Las etapas del diseño y desarrollo.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con

a) Las etapas del diseño y desarrollo.

El Servicio define las fases de diseño y desarrollo con la información señalada en los requisitos técnicos de las etapas V y VI del sistema.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El sistema cuenta con requisitos funcionales, legales y reglamentarios e información proveniente de diseños previos similares entregados por la SEGEOB con los requisitos técnicos de las etapas V y VI del sistema.

Los requisitos de la cláusula 7.3 necesarios de incorporar al sistema se refieren al proceso de revisión, verificación y validación de la etapa de diseño de los espacios de atención a usuarios y su integración al sistema integral, así como las responsabilidades y autoridades para dicho diseño. Los requisitos por desarrollar para cumplir la norma se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe contar con el registro de los elementos de entrada para el diseño. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo. El sistema debe definir como cumple los requisitos de los elementos de entrada para el diseño, proporcionar información apropiada para el proceso de prestación del servicio, contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del proceso de prestación de información, atención y respuesta de solicitudes al usuario/as y especificar las características del servicio que son esenciales.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo. El sistema debe definir como realiza las revisiones de las etapas de diseño y desarrollo de los espacios de atención a usuarios en el sistema integral¹³⁷ y registrarlas. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo. El Servicio debe declarar como cumple con la verificación¹³⁸ del diseño y desarrollo y registrarlo. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo. El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe definir como y quien valida los resultados del proceso de diseño. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo: El SIAC debe definir como realiza control de los cambios del diseño y desarrollo. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

¹³⁷ Se refiere a que las revisiones pueden llevarse a cabo en etapas intermedias del proceso de diseño, o al final del mismo.

¹³⁸ Como ejemplos de actividades de verificación se mencionan: la revisión de la integración de los espacios de atención antes de su implementación, o evaluaciones frente a deficiencias ocurridas en procesos pasados.

7.4 Compras

La organización debe asegurar que la información, que se adquiera para el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cumple los requisitos de compra especificados. Los procesos de compra¹³⁹ para el sistema se refieren a la compra de información, de proveedores externos de carácter público, como es el caso de ministerios u otros servicios públicos donde no siempre existen transacciones comerciales, y proveedores externos de carácter privado, como el caso de empresas contratistas de infraestructura para la Oficina de Informaciones, imprentas y/o empresas de diseño de folletería y de consultorías informáticas, entre otros donde existen transacciones comerciales. Para éste último tipo de proveedores, con los cuales se realizan transacciones comerciales, se aplica ampliamente el concepto normativo de evaluación y control de productos y/o servicios comprados. Lo anterior, con el propósito de contar con información histórica del comportamiento del proveedor que permita la selección de aquellos proveedores externos mejor evaluados.

El sentido de evaluar a proveedores internos¹⁴⁰ institucionales como los centros de responsabilidad, es lograr una mejor relación entre las áreas de trabajo, formalizando acuerdos de entrega de información que tiendan al mejoramiento continuo del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s y del Servicio. El evaluar el comportamiento de proveedores internos no involucra el concepto de seleccionar a los proveedores.

La norma señala lo siguiente respecto al proceso de gestión de compras:

Cláusula 7.4 Norma ISO 9001:2000

7.4.1 Proceso de compras. La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.⁶⁸

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad¹⁴¹.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

¹³⁹ Compras: Intercambio o entrega de un servicio y/o producto u/o información relevante con/sin precio de transacción.

¹⁴⁰ Se sugiere que la evaluación debe ser simple, objetiva y adecuada a la realidad del Servicio

¹⁴¹ Se refiere a características del SIAC, que es necesario formalizar.

Para cumplir con los requisitos de estas cláusulas, específicamente en lo referido a proveedores externos con los cuales se realizan transacciones comerciales, se encuentran definidos procesos asociados al sistema de compras y contrataciones del Sector público del PMG 2009.

Requisitos considerados

7.4.1 Proceso de compras. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- d) La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto

En materia de compra de servicios a proveedores externos al Servicio, tales como asesorías, existen requisitos establecidos en el sistema de compras del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2008. En este sentido, todas las compras de servicios asociadas al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s deben cumplir con la realización del proceso de compras a través de la plataforma de compras de Gobierno (ChileCompras) y de acuerdo a los requisitos, que para ellas, se establecen en el sistema de compras y contrataciones públicas del PMG 2008.

Los requisitos técnicos del sistema de compras y contrataciones del Sector público establecen en sus etapas criterios para la selección de proveedores. Del mismo modo la plataforma de compras de Gobierno se encuentra regida por la Ley 19.886, donde entre otras materias relativas a materias de compras se establece la evaluación de los proveedores externos al Servicio.

Para el caso de los proveedores internos institucionales como Jefe de Servicio y Jefes de centro de responsabilidad u otras instituciones con las que no realicen transacciones comerciales se debe definir lo siguiente:

Requisitos no considerados

7.4.1 Proceso de compras. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas

- El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe definir criterios adecuados para evaluar en forma periódica a sus proveedores internos y mantener registros de las evaluaciones.

7.5 Prestación del servicio de Atención, Información y Respuestas de solicitudes a los Usuarios/as y de elaboración y uso de Informes

Los requisitos para la prestación del servicio del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 7.5, Norma ISO 9001:2000

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos¹⁴² de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación¹⁴³, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de equipos y calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

¹⁴² Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹⁴³ Se refiere a la aprobación del reporte antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹⁴³ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

7.5.3 Identificación y trazabilidad. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar al producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto ⁶⁸(véase 4.2.4).

7.5.4 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Cualquier bien que sea propiedad del clientes que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado⁶⁸ (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA - La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

NOTA - En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto. Puede incluir la propiedad intelectual.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA - Véanse la Normas ISO 19011 a modo de orientación

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con elementos de control¹⁴⁴ para los procesos¹⁴⁵ y definiciones sobre la prestación del servicio de atención e información, respuestas de solicitudes a los usuarios/as y la elaboración y uso de los informes.

Con respecto al requisito de validación, el Servicio debe realizar la verificación de aquellos procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores. Por lo tanto, para la prestación del servicio de atención, información y respuestas de solicitudes a los usuarios/as, no es

¹⁴⁴ Los elementos de control se refieren a contar con instrucciones de trabajo y/o procedimientos que apoyen la ejecución de los procesos, en controlar las herramientas informáticas usadas en el Servicio, en caso de ser utilizadas, en contar con mecanismos de seguimiento y control de los procesos, entre otros.

¹⁴⁵ Se refiere a los controles de los procesos operativos del SIAC. La cláusula 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos señala lo siguiente. “Seguimiento y medición de procesos: La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto”. Para complementar esta información ver cláusula 8.2.4 Seguimiento y medición de producto.

¹⁴⁵ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado.

posible realizar actividades de verificación antes de entregar el servicio al usuarios/as, por lo que las deficiencias se presentan únicamente después de que se presta el servicio.

Para el cliente SEGEGOB, el Servicio puede realizar actividades de control a los informes y de verificación de los requisitos antes de la entrega al cliente y además puede realizar verificación de procesos mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores, entonces la cláusula 7.5.2 en una primera instancia es una exclusión al sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s¹⁴⁶.

En este sentido algunos de los requisitos de la cláusula se recogen en los siguientes requisitos previos definidos en las etapas de desarrollo del sistema.

Requisitos considerados

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos¹⁴⁷ de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación¹⁴⁸, entrega y posteriores a la entrega.

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s cuenta con:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
Para el cliente SEGEGOB, la disponibilidad de información que describa las características de los informes se define en la etapa V y VI del documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación del PMG 2009.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
Para el cliente SEGEGOB existen instrucciones de trabajo, respecto a la elaboración de los Informes del sistema, en “Guía metodológica sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s” y en las diferentes etapas descritas en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición¹⁴⁹, y e) la implementación del seguimiento y de la medición
Para el cliente SEGEGOB Existe un programa de seguimiento de los compromisos exigido por SEGEGOB, producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables en etapa VI del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
Para el cliente SEGEGOB existen aprobaciones de los informes por parte del Jefe de Servicio antes de ser enviados al cliente.

7.5.4 Propiedad del cliente

Para el cliente SEGEGOB existen bienes que son propiedad del cliente como, las claves de acceso restringido a la página WEB de SEGEGOB.

¹⁴⁶ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que efectivamente sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado.

¹⁴⁷ Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹⁴⁸ Se refiere a la aprobación del reporte antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

Dado lo expuesto en requisitos considerados el Servicio requiere definir formalmente y registrar lo siguiente:

Requisitos no considerados

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

El sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe asegurar:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
Para el cliente/usuario/beneficiario se debe definir la disponibilidad de información que describa las características del servicio de atención e información y respuestas de solicitudes a los usuarios/as.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
Para el cliente/usuario/beneficiario el Servicio debe definir si es que considera necesario instrucciones de trabajo (si es que no cuenta con ellas) para la entrega del servicio de atención e información y respuestas de solicitudes a los usuarios/as.
- c) El uso del equipo apropiado,
Para el cliente/usuario/beneficiario, SEGEGOB u otro, el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s debe contar con un equipo computacional que cumpla con las condiciones operativas para el uso requerido.
- d) y e) La disponibilidad y uso de dispositivos¹⁵⁰ de seguimiento y medición,
Para el cliente/usuario/beneficiario debe definirse este requisito en la cláusula 6.3 Infraestructura
- f) La implementación de actividades de liberación¹⁵¹, entrega y posteriores a la entrega
Para el cliente/usuario/beneficiario se deben describir e implementar formalmente actividades de liberación¹⁵², entrega y posteriores a la entrega

7.5.3 Identificación y Trazabilidad¹⁵³

- Para la SEGEGOB la trazabilidad es un requisito que debe cumplir el sistema, por lo que se debe identificar y registrar la información contenida en los informes en las distintas etapas de su elaboración desde la generación de la información. Asimismo para el cliente/usuario/beneficiario

¹⁴⁸ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

¹⁴⁹ Este punto podría considerarse en la cláusula 6.3 de Infraestructura

¹⁵⁰ Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹⁵¹ Se refiere a la aprobación del reporte antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹⁵¹ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

¹⁵² Se refiere a actividades de aprobación de los informes antes de la entrega al cliente. Ver cláusula 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto.

¹⁵³ Este requisito debe ser analizado en el Servicio con el fin de verificar su aplicabilidad. Si corresponde debe formar parte del listado de registros obligatorios

la trazabilidad es un requisito que debe cumplir el sistema por lo que se debe identificar y registrar la información desde que llega el requerimiento del cliente, hasta la respuesta entregada.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación en la elaboración de los informes

Cualquier bien que sea propiedad del clientes que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

Para el cliente/usuario/beneficiario se deben definir formalmente que existen bienes que son propiedad del cliente como los datos del cliente que quedan registrados en el sistema de registro de atención a usuarios

7.5.5 Preservación del producto.

Para el cliente SEGEGOB, se debe definir como aplica la preservación de los informes (en archivo electrónico o papel), considerando la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Se debe definir como aplica la preservación de los productos (reportes) considerando en la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. Esto se podría respalda en base al ítem 4.2.4 Control de registros, porque los informes emitidos por el sistema (productos) son los registros de sus procesos y la forma de preservar su calidad y contenido, es a través de este requisito. Esto incluye labores de determinación de usuarios, sus reclamos, encuentros u otros.

7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición

Los requisitos para el control de los dispositivos de seguimiento y medición definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 7.6.Norma ISO 9001:2000

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición. La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2. 1).

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición¹⁵⁴ debe:

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no esta conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación⁶⁸ (véase 4.2.4).

¹⁵⁴ Se refiere a instrumentos de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.
NOTA - Véanse la Normas ISO 19011 a modo de orientación.

En las etapas previas del sistema Integral de Atención no se explicitan aspectos relacionados con el control de los dispositivos de seguimiento y medición. Al respecto para cumplir el requisito¹⁵⁵ normativo, el Servicio debe identificar si existen dispositivos de seguimiento y medición de los requisitos del producto, tales como software (programas informáticos)¹⁵⁶; podrían considerarse en este ámbito a los Sistemas de Información de Atención Integral de Usuarios que sean sistematizados en programas informáticos, en cuyo caso se debe definir un mecanismo para validar la Seguridad de Funcionamiento¹⁵⁷ de dicho software. También el servicio podría definir excluirse de éste requisito por la no aplicabilidad en el servicio, lo cual debiera estar debidamente fundamentado.

¹⁵⁵ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado.

¹⁵⁶ Se entenderá que cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados el equipo de medición debe someterse a verificaciones y mantenciones, en este caso las mantenciones y verificaciones deben realizarse al equipo computacional o en caso de existir sistemas de información computacionales se refiere a contar con mecanismo de verificación al sistema de información.

¹⁵⁷ En el caso de que exista un sistema de información (SI) computacional los mecanismos de verificación del sistema se refieren a técnicas de validación de software, algunos elementos a considerar pueden referirse a :

Funcionalidades del sistema (satisface los requerimientos del cliente)

Tiempo de respuesta adecuados (según los requerimientos del cliente)

Mantenimiento del sistema (existe uno o mas proveedores capaces de modificar el sistema según futuros requerimientos)

Seguridad de la información (la información que maneja el sistema está disponible a usuarios con el perfil adecuado)

8 Anexos

- 8.1. Referencias Normativas
- 8.2. Consideraciones Metodológicas
- 8.3. Mapa de Procesos
- 8.4. Actores del sistema
- 8.5. Estructura Documental
- 8.6. Proceso de tratamiento del Producto No Conforme en el SIAC.
- 8.7. Proceso de tratamiento No Conformidades en el SIAC.
- 8.8. Funciones del Encargado de procesos

Anexo 8.1 Referencias Normativas

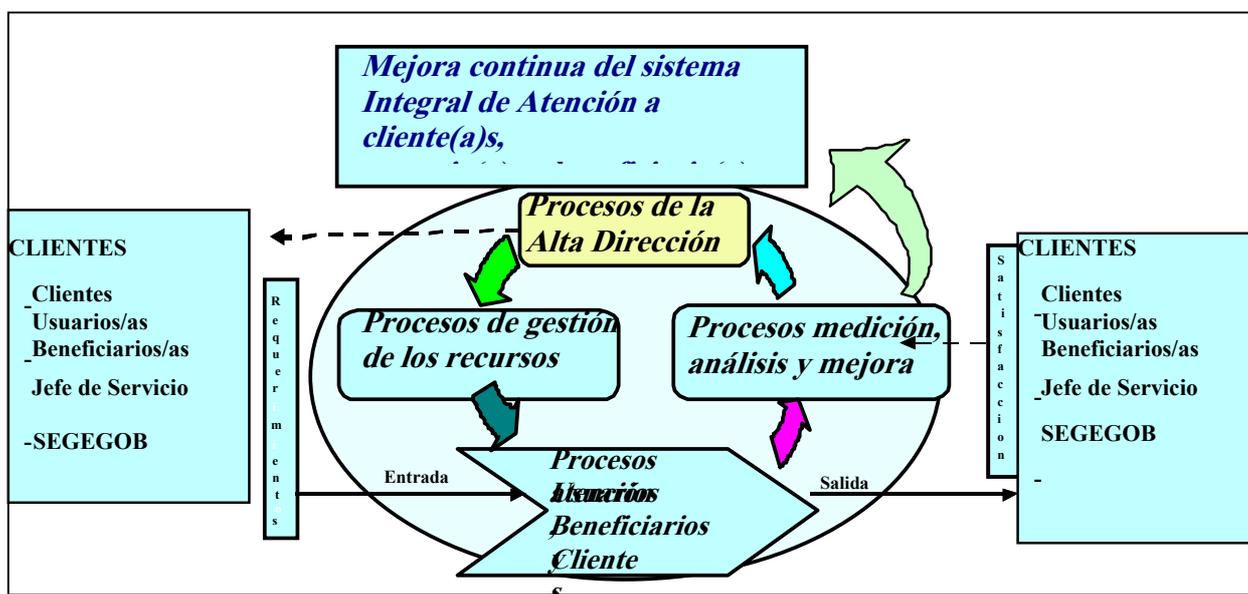
- Ley N 19.553 de 1998 Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios Públicos.
- Ley 19.618, Complemento Ley 19.553
- Decreto 475, Reglamento Ley 19.553
- NCh 9000-Of. 2001
- ISO 9000:2005. “Sistema Gestión de la Calidad, Conceptos y Vocabulario”
- NCh 9001-Of. 2001
- ISO 9001:2000 “Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos”
- NCh 9004-Of. 2001
- ISO 9004:2000 “Sistema de Gestión de la Calidad, lineamientos para la mejora del desempeño”.
- ISO 19011:2002, “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental”
- NCh ISO 19011:2003
- NCh ISO 10013 “Documentación para Sistemas de Gestión de Calidad”.
- Ley N° 19.882 Ley sobre Nuevo Trato Laboral y Dirección Pública.
- Ley N° 19.886 Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
- Decreto Supremo N°680 de 1990
- Ley 19880 Bases de los procedimientos Administrativos del 29 de Mayo del 2003

Anexo 8.2 Consideraciones Metodológicas

El Servicio deberá planificar e implementar su sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s considerando al menos los siguientes sistemas

- Modelo de la Norma internacional ISO 9001:2000.** La figura 2 muestra el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos. Este modelo muestra los procesos de la cláusula 4 a la 8 de la Norma ISO 9001:2000, los procesos de la dirección del Servicio, los procesos de gestión de recursos, los procesos asociados a la prestación del servicio de información, atención y respuesta al usuario/as y la elaboración de los Informes, finalmente se señalan los procesos de medición, análisis y mejora del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s bajo los cuales se planifica e implementa un sistema de gestión de calidad. La figura muestra que los clientes del sistema juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. Del mismo modo el seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente, es decir, si el sistema ha cumplido con sus requisitos.

Figura 2
Modelo Internacional Norma ISO 9001:2000



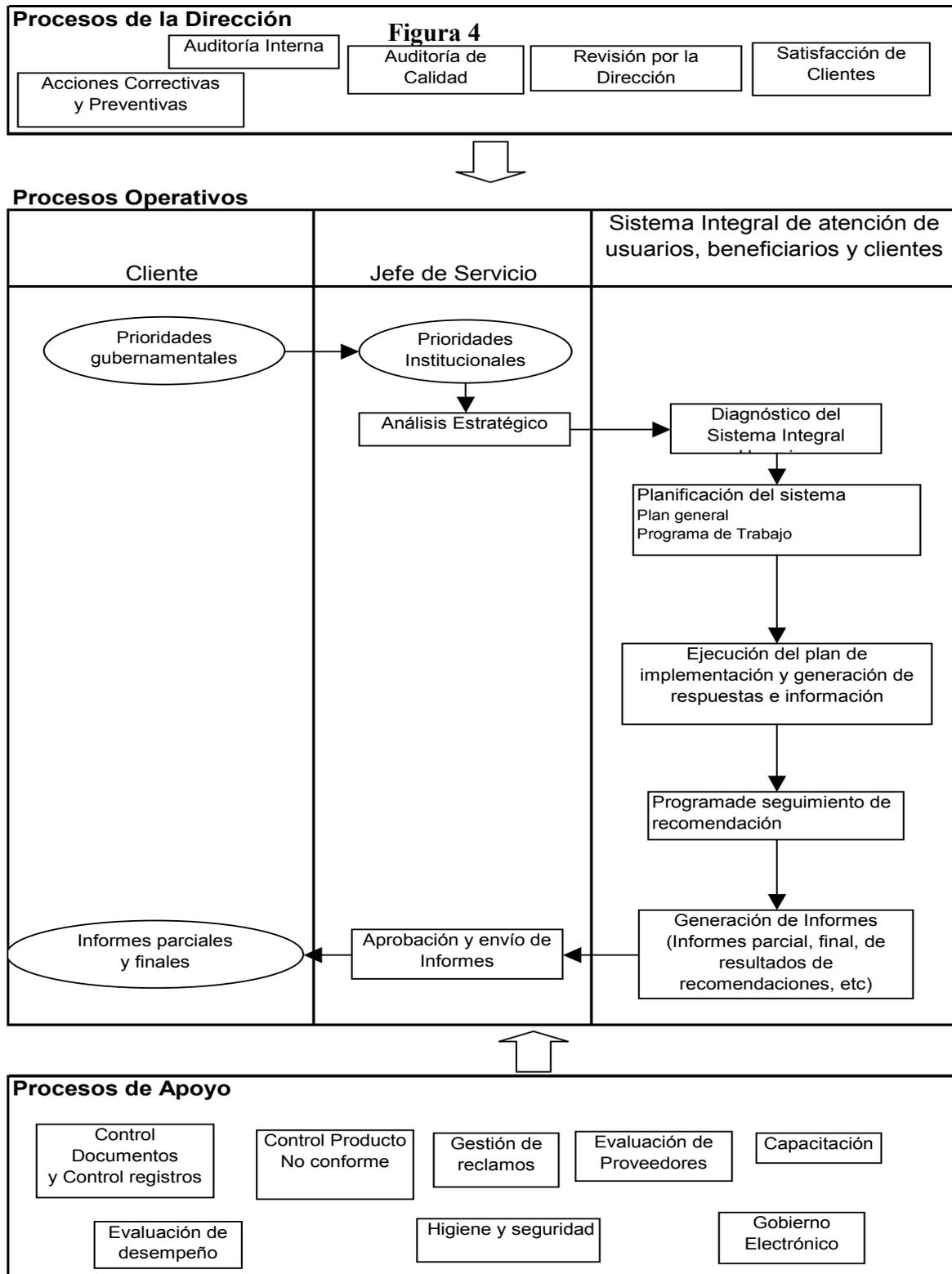
- Mecanismo de la relación Cliente-Proveedor:** Cuando corresponda realizar análisis de procesos se utiliza el Mecanismo de la relación Cliente-Proveedor, el cual permite identificar: El resultado de la gestión de los procesos, los clientes, las principales actividades del proceso y quien provee esta información (proveedores). Este modelo se presenta en la figura 3

Cadena cliente-proveedor

Figura 3



Anexo 8.4 Mapa de Procesos



Anexo 8.5 Actores del sistema

Figura 6



Proveedores Internos

Entidad o actores pertenecientes al Servicio que proveen información relevante al Sistema Integral de Atención a usuarios como por ejemplo:

- Centros de Responsabilidad,
- Jefe de área.

Proveedores Externos

Entidad o actores que proveen información relevante al Sistema Integral de Atención a usuarios como por ejemplo:

- Otros Servicios públicos
- Servicios del sector privado

- Diagnóstico del sistema integral de usuarios
- Planificación del sistema (Incluye el Plan general y el Programa de trabajo)
- Ejecución del plan de implementación y Generación de respuestas e información (Implementación del Modelo, resultados, Identificación, recepción, Registro de Solicitud de información, resultado de indicadores).
- Programa de Seguimiento de recomendación
- Generación de Informes (Informe de resultados parcial y final, Informe de resultados)

Clientes Internos

Conjunto de personas pertenecientes al Servicio que reciben directamente información relevante para la toma de decisiones del Sistema Integral de Atención a usuarios como por ejemplo:

- Jefe de Servicio.
- Equipo directivo.

Clientes Externos

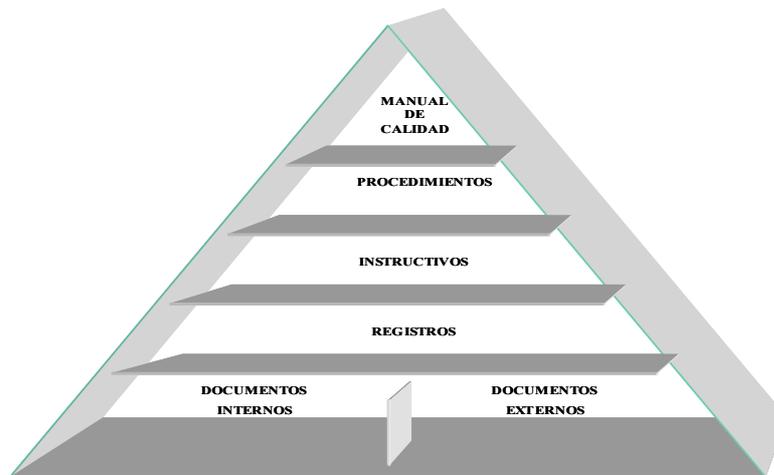
Conjunto de personas externas al Servicio, que reciben información relevante del Sistema Integral de Atención a usuarios:

- Clientes/usuarios/beneficiarios
- SEGEGOB
- Otros

Anexo 8.5 Estructura Documental

La estructura de la documentación del Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s, debe incluir distintos tipos de documentos como se aprecian en la figura 6.

Figura 7



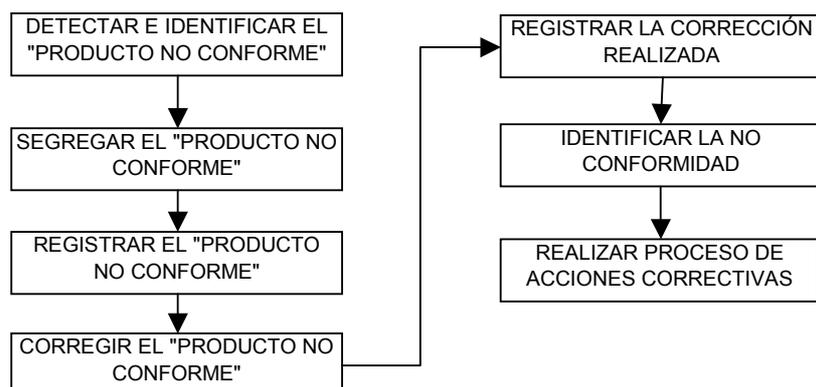
- **Manual de Calidad:** Documento controlado, que contiene la declaración de la política de calidad, objetivos de calidad, alcances, exclusiones y la interacción y/o descripción de los procesos del sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
- **Procedimientos Documentados:** Documento controlado que especifica cada uno de los procesos que se relacionan directamente con el sistema Integral de Atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, y que tienen directa ingerencia en la calidad de la prestación del servicio de información, atención y respuesta al usuario/as y elaboración de los informes.
- **Instructivos:** Los instructivos son documentos que señalan la forma precisa de ejecutar una acción y/o actividad específica.
- **Registros:** Documento controlado que presenta resultados obtenidos o evidencia de la realización de una actividad.
- **Documento interno:** Son documentos generados al interior del Servicio, como por ejemplo reglamento interno, descripciones de cargo, otros.

- **Documento externo:** Son documentos generados fuera del Servicio y por lo general corresponden a Normativas legales y reglamentarias.

Anexo 8.7 Proceso de tratamiento del Producto No Conforme

La figura 8 presenta las acciones que se deben seguir frente a la detección de un Producto No Conforme, es decir frente a una atención, información y respuestas a usuarios con errores, además de informes a la SEGEOB con errores.

Figura 8



(i). Detectar e Identificar el Producto No Conforme (PNC). La detección se inicia cuando el personal que participa o se vincula¹⁵⁸ con el Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s detecte alguna atención, información y respuestas a usuarios con errores, además de informes a la SEGEOB con errores o que no cumple con lo requerido.

(ii). Segregar el Producto No Conforme. Una vez detectado el error, se debe segregar o separar el informe (por ejemplo, guardándolo en una carpeta de PNC, en papel o electrónica), de manera de evitar que este informe pueda ser mal utilizado.

(iii). Registrar el PNC. Se debe generar un registro (planilla de PNC) donde se describa el error detectado, de manera de poseer un historial (datos) de los errores cometidos.

(iv). Corregir el Producto No conforme. El responsable de solucionar el error detectado debe dar una solución al problema de manera ágil y directa (también conocido como Acción Inmediata)

¹⁵⁸Se refiere al menos a Jefe de Servicio, Representante Centros de responsabilidad, del área de atención de usuarios.

(v). Registrar la corrección realizada. Una vez realizada la corrección, se debe registrar la misma. Se recomienda que esto se realice en la Planilla de PNC mencionada en (iii).

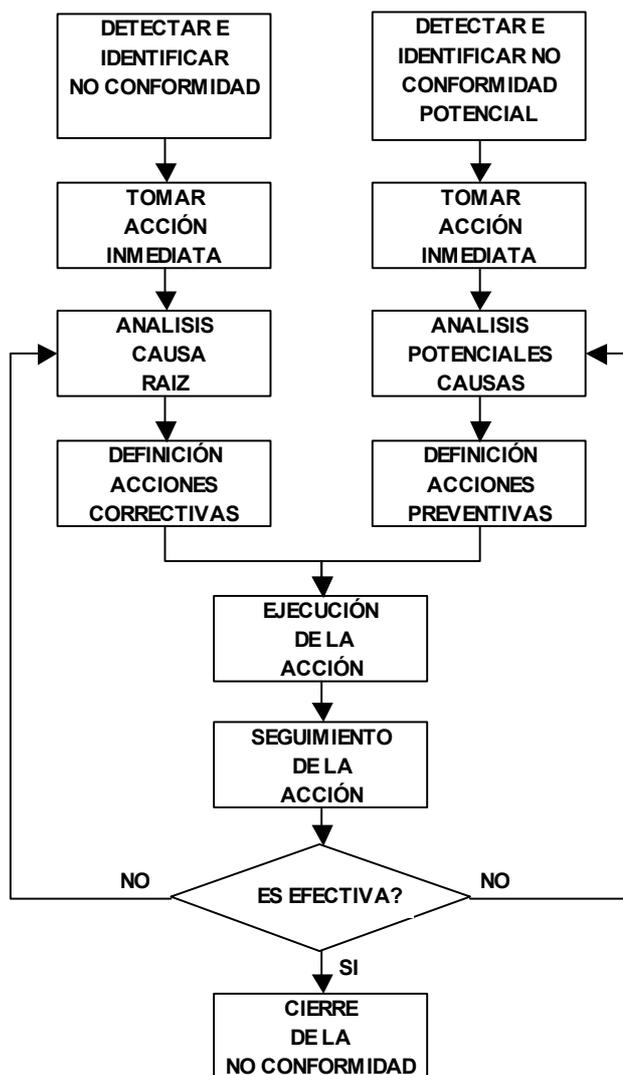
(vi). Identificar la No Conformidad. Una vez realizada la corrección, se debe registrar el producto No Conforme como una No Conformidad en el SIAC. Se recomienda que utilice los registros establecidos en el sistema.

(vii). Realizar Proceso de acciones Correctivas. Se debe iniciar el proceso de acciones correctivas para el producto no conforme de acuerdo a lo descrito en el procedimiento respectivo.

Anexo 8.7 Proceso de tratamiento de No Conformidades del Sistema

La figura 9 presenta las acciones que se deben seguir frente a la detección de una No Conformidad, es decir frente a un no cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 9



(i). Detectar e Identificar de No Conformidad. Corresponde a la detección de una No Conformidad de tipo real, es decir, un no cumplimiento que ya ocurrió.

(ii). Detectar e Identificar de No Conformidad Potencial. Corresponde a la detección de una No Conformidad Potencial, es decir, se está visualizando un no cumplimiento que aún no ha ocurrido.

(iii). Tomar Acción Inmediata. Corresponde a la(s) Primera(s) acción(es) que se toma(n) para volver la situación a la normalidad, esta acción no evita que el problema vuelva a ocurrir.

(iv). Análisis de Causa Raíz. Corresponde a la búsqueda de la causa que originó la No Conformidad real detectada, esta corresponde al real origen del problema.

(v). Análisis de Potenciales Causas. Corresponde a la búsqueda de la causa raíz de la No Conformidad Potencial detectada y corresponde a la fuente de potenciales no cumplimientos.

(vi). Definición de Acciones Correctivas. A partir del análisis de causa basal (ver (iv)) realizado, se definen las acciones mas apropiadas para atacar la causa raíz del problema y así evitar que la No Conformidad vuelva a ocurrir.

(vii). Definición de Acciones Preventivas. A partir del análisis de potenciales causas(ver (v)) realizado, se definen las acciones mas apropiadas para evitar que el potencial problema ocurra.

(viii). Ejecución de la Acción. Esta etapa corresponde a la implementación de la acción correctiva o preventiva definida en la etapa anterior.

(ix). Seguimiento de la Acción. Una vez implementadas las acciones correctivas se debe verificar que efectivamente se produjo un mejoramiento, es decir, que el problema detectado no va a volver a ocurrir. Se debe verificar antecedentes concretos que permitan obtener esta conclusión.

(x). Cierre de la No Conformidad. Si durante el seguimiento se concluye que la acción fue efectiva¹⁵⁹ en la solución del problema, entonces se puede dar por cerrada la no conformidad, de lo contrario, se debe volver a la etapa de análisis de causa, determinando nuevas acciones y repitiendo todo el ciclo de este punto en adelante.

Finalmente, el servicio puede considerar la posibilidad de cursar una No Conformidad a partir de un PNC detectado, cuando este ultimo sea de Magnitud (alto impacto en el proceso del Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s) o bien cuando el PNC sea reiterativo; el objetivo de esto es obligar a realizar análisis de causa en estas situaciones especiales.

¹⁵⁹ Se considera efectiva la solución de una no conformidad, si se puede comprobar que esta realmente evita que el problema vuelva a ocurrir (acción correctiva) o que ocurra (acción preventiva).

Anexo 8.8 Funciones del encargado de procesos

Los encargados de procesos tendrán al menos las siguientes funciones:

1. Conocer los procesos del sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s describirlos y Normalizarlos. El análisis para Normalizar los procesos deberá incluir: identificar proveedores internos¹⁶⁰ y externos¹⁶¹, las actividades del proceso, los recursos necesarios para implementar y mantener los nuevos procesos, los resultados del proceso y los clientes para los cuales se trabaja, ya sean clientes internos¹⁶² o externos¹⁶³.
2. Capacitar y comunicar a los usuarios del proceso las actividades, los documentos y registros utilizados.
3. Detectar desviaciones o no conformidades en los procesos definidos del sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s, en cuanto se produzcan y proponer soluciones.
4. Identificar acciones correctivas y preventivas¹⁶⁴
5. Proponer sugerencias para mejorar consistentemente el sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s.
6. Generar los indicadores de desempeño para evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s y sus procesos.
7. Apoyar las auditorias de calidad realizadas al proceso (internas y externas).

¹⁶⁰ Proveedores internos: Se refiere a entidad o actores pertenecientes al Servicio que entregan información relevante al sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s para la prestación del servicio de atención, información y respuesta a solicitudes de los usuarios/as y la elaboración de los informes. Por ejemplo Centros de Responsabilidad u otro.

¹⁶¹ Proveedores Externos: Se refiere a entidad o actores no pertenecientes al Servicio y que entregan información relevante al sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s para la prestación del servicio de atención, información y respuesta a solicitudes de los usuarios/as y para la elaboración de los reportes. Por ejemplo otras entidades públicas, entidades privadas.

¹⁶² Se refiere al conjunto de personas pertenecientes al servicio que reciben información relevante del sistema.

¹⁶³ Se refiere al conjunto de personas que no pertenecen al servicio que reciben información relevante del sistema.

¹⁶⁴ Las acciones correctivas están asociadas a una o más no conformidades detectadas en el sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiario(a)s. Las acciones preventivas están asociadas a una posible no conformidad detectada en el SIAC, que podría ocurrir en el futuro si no se toman acciones al respecto.