

# “Taller Recopilación de Experiencias de Servicios Certificados según ISO 9001:2000 en los sistemas de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)”

Agosto 2007

## 1 Objetivo del Taller<sup>1</sup>

Conocer las experiencias de los 22 servicios públicos en la Implementación del modelo normativo ISO 9001 : 2000, identificar las fortalezas, debilidades y factores críticos de éxito del proceso. Asimismo, informar a los servicios los principales lineamientos de DIPRES y de la Red de expertos en materia de PMG-ISO desde la perspectiva de clientes del sistema. Lo anterior con el fin de que dicha perspectiva contribuya al mejoramiento de dicho proceso.

## 2 Participantes

- Servicios certificados (22)
- [INN](#)
- Equipo de gestión (DIPRES).

## 3 Moderador

DIPRES

## 4 Fecha y Lugar

El encuentro se realizará el día 30 de Agosto de 2007 en el Hotel Fundador en Santiago.

## 5 Temario

Programa		
Actividades	Horario	Responsable
Introducción, Bienvenida y presentación de los objetivos de la jornada	09:00 – 09:15	Eliana Carvallo
Presupuesto por Resultados y Sistema de Control de Gestión	09:15 – 9:45	Heidi Berner
Programas de Mejoramientos de la Gestión (PMG) y las Normas ISO	9:45 –10:45	Luna Israel
Servicio de café	10:45-11:00	
Análisis de la experiencia de servicios que han implementado sistemas de gestión de calidad ISO-PMG.	11:00-13:00	Jefe de Servicio Encargado de Calidad Encargado de PMG/Encargado de Planificación y Control de Gestión
Consultas de los asistentes y Conclusiones	<u>13:00</u> a 13:30	

<sup>1</sup> Las conclusiones, observaciones y acciones de mejora obtenidas de la actividad serán recopiladas en un documento desarrollado por DIPRES que se pondrá a disposición de todos los asistentes

## **6 Listado Servicios certificados**

1. OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS
2. DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
3. DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS
4. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL - MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
5. FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL
6. FONDO NACIONAL DE SALUD
7. DIRECCIÓN DEL TRABAJO
8. SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA
9. DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
10. DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA
11. DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
12. DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS
13. DIRECCIÓN DE VIALIDAD
14. DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS
15. FISCALÍA DE OBRAS PÚBLICAS
16. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
17. DIRECCIÓN DE AEROPUERTOS
18. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
19. INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD
20. SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
21. SERVICIO NACIONAL DE PESCA
22. DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS