

EXPERIENCIA PRACTICA

DIRECCION GENERAL RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES

DIRECON

Marcela Aravena

Jefa Dpto. Programación y Control de Gestión

QUIENES SOMOS ..

Ejecutar y coordinar la política de Gobierno en materia de Relaciones Económicas Internacionales, para promover una adecuada inserción de Chile en el mundo, mediante la negociación y administración de acuerdos económicos internacionales y la promoción de exportaciones de bienes y servicios nacionales.

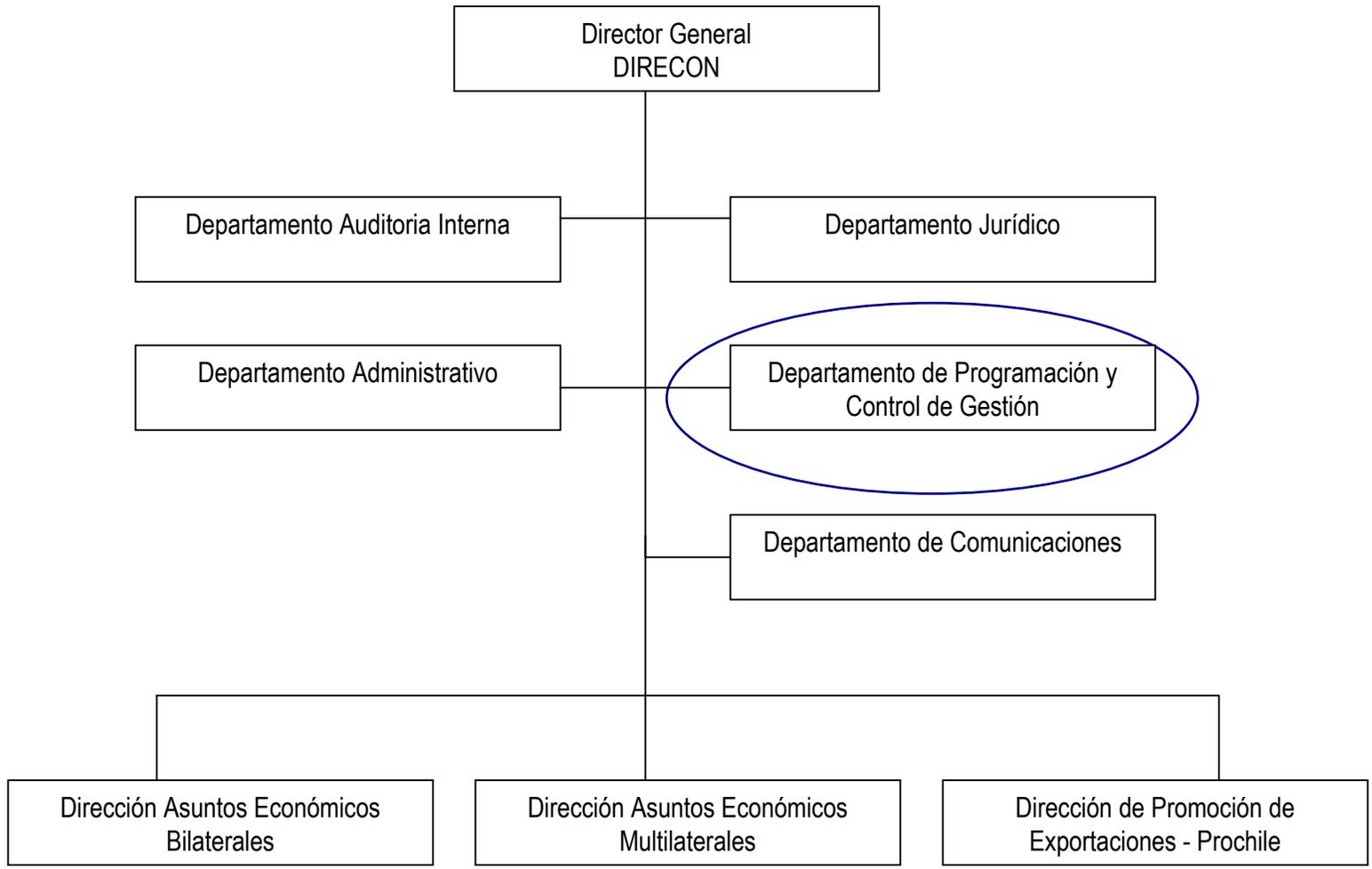
COMO NOS ORGANIZAMOS..

1. Sistemas PMG

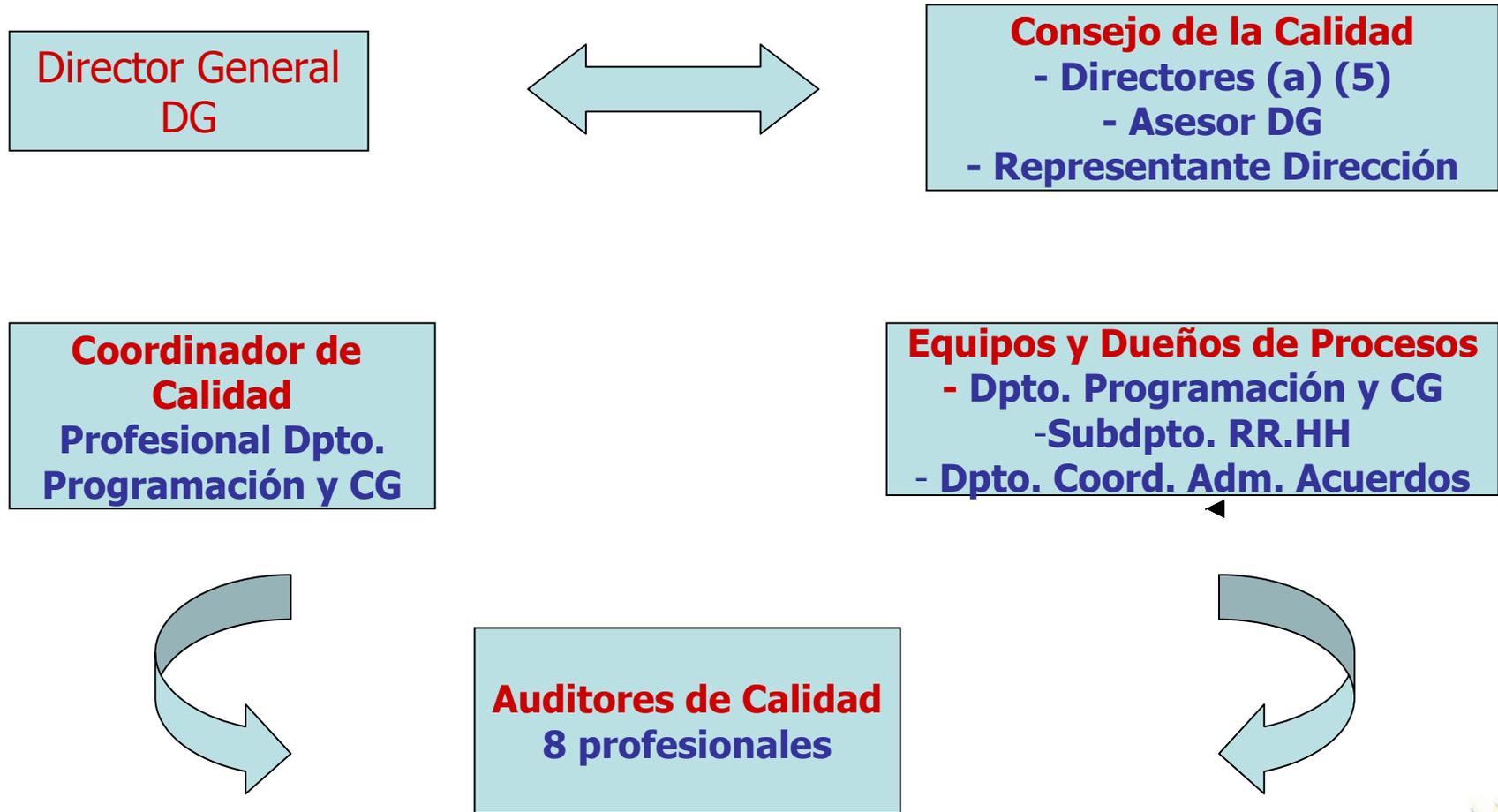
- Planificación y Control de Gestión
- Capacitación

2. Consultora QSL Surlatina Gestión

3. Tiempo: 8 meses, inicio 25 de mayo 2007.
(2 reuniones semanales, aprox. 4 hrs. c/u)



NUESTRA ESTRUCTURA DE CALIDAD...



ISO 9001-2000



QUE HEMOS REALIZADO A LA FECHA ...

1. PLAN COMUNICACIONAL

Diseño Isotipo Institucional "isito"

Módulo Intranet Institucional



certificación ISO
9001:2000 PMG 2006

Memorandum DG (inicio, informando equipos de trabajo, etc.).

Isito Informa (correo electrónico institucional)

Lanzamiento institucional Política de Calidad

Afiches Política de Calidad en cada sala de reuniones,

Mouse Pad, etc.

2. **CAPACITACION** 60 funcionarios (ias). Presencial y e-learning.

3. **ENCUESTA DIAGNOSTICO CLIMA ORGANIZACIONAL**

4. **DEFINICION DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE DIRECON**



QUE HEMOS REALIZADO A LA FECHA ...

5. EQUIPO DE AUDITORES DE CALIDAD : 8 profesionales

6. SISTEMAS PMG EN PREPARACION

- Diagnóstico de Brecha Norma ISO 9001-2000 PMG.
- Mapas de Proceso, Procedimientos y sus flujogramas.
- Manual de Calidad y documentación aprobada, según Norma.

7. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD (2)

- Detección de no conformidades procesos operativos y obligatorios (SGC).
- Análisis de sus causas y acciones.
- Plan para su solución.
- Verificación de acciones (definidas producto de la 1ª auditoria).

QUE RECOMENDACIONES HACEMOS..

Selección Consultora y Puesta en Marcha

- Criterios de evaluación: experiencia en el sector público.
- Comité interno interdisciplinario.
- Evaluación : propuesta y exposición de los 3 mejores puntajes.
- Conocer experiencia de otros servicios públicos.
- Forma de pago: mensual y supeditar último pago “acompañar proceso de certificación”.
- Fijar día y horas a trabajar semanalmente.

Equipos de Trabajo

- Capacitación previa en Norma ISO 9001:2000.
- Compromiso formal, informado por el Jefe Servicio.
- Definir responsabilidades y ámbitos de acción.
- Participación de profesionales transversales en los equipos.



Metodología de trabajo

- Revisión periódica de la Carta Gantt.
- Revisión cruzada de los equipos de trabajo.
- Designar al Coordinador de Calidad al inicio del proceso.

Plan Comunicacional

- Definir plan en conjunto con la Consultora (Bases de licitación solicitó propuesta comunicacional).
- Involucrar al Dpto. de Comunicaciones o símil.
- Acciones se inicien junto en el proceso de preparación.
- Apoyar fuertemente el lanzamiento de la Política de Calidad.

FINALMENTE COMPARTIMOS CON USTEDES...

Lo positivo:

- Ordena el trabajo. (análisis y rediseño del trabajo)
- Autoaprendizaje.
- Compromiso del Jefe del Servicio "importancia del mejoramiento continuo".

Lo negativo:

- Poco tiempo para abordar la implementación de un SGC.
- Dificultad para incorporar a todo el personal.

Muchas Gracias

Marcela Aravena, maraven@direcon.cl

Héctor Lemaitre, hlemait@direcon.cl

