

# *“Preparación para la Certificación ISO 9001:2000 para los Servicios Públicos”*

*Programa de Mejoramiento de la Gestión  
PMG 2007*

*Santiago, Enero 2007*

# *Contenidos*

1. Presupuesto por Resultado en Chile: Sistema de Control de Gestión
2. Programa de Mejoramiento de Gestión
3. Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO
4. Manual de Referencia ISO 9001:2000
5. Ejemplo Modelo Cliente Proveedor
  - ✓ Ejemplo Mapa de procesos operativos del Sistema
6. Presentación experiencia en la Implementación Norma ISO 9001:2000 durante el año 2006.
  - ✓ Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP).
  - ✓ Dirección de Aeropuertos MOP.

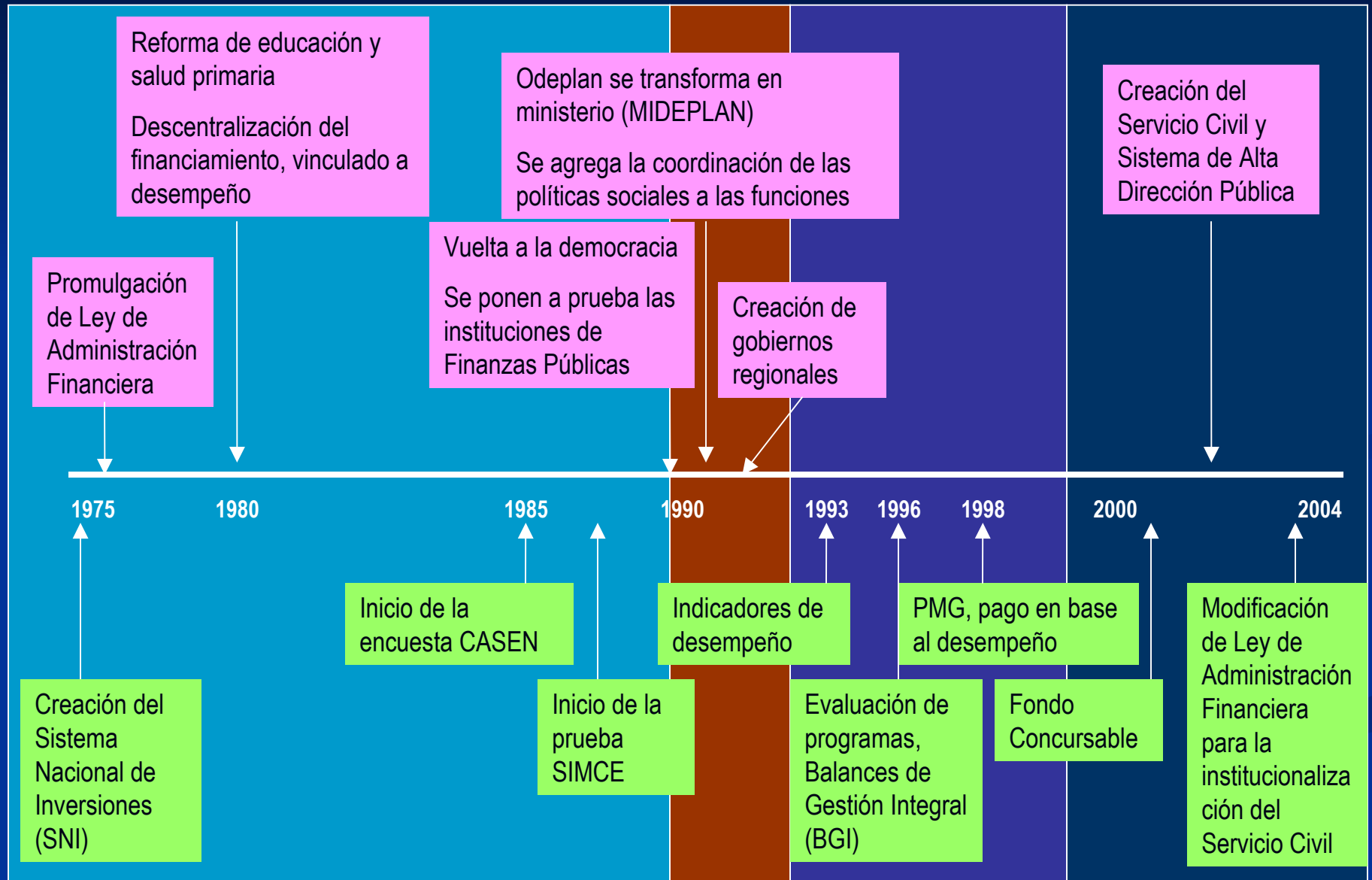
*I. Presupuesto por Resultados en Chile:  
Sistema de Control de Gestión*

# *Presupuesto por Resultados*

---

- Un ciclo presupuestario que vincula los recursos asignados a información de desempeño, relacionándolos de una manera indirecta.
- La información de desempeño es activamente usada para tomar decisiones a lo largo del ciclo presupuestario.

# MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE 30 AÑOS DEL DESEMPEÑO DE GOBIERNO EN CHILE



# *Proceso Presupuestario*

---



# *Sistema de Control de Gestión*

---

**OBJETIVO :** Obtener información de desempeño e introducir prácticas para mejorar la calidad del gasto.

- Eficiencia en asignación de recursos
- Eficiencia en gestión de recursos
- Transparencia

# *Instrumentos de Control de Gestión*





# *Incorporación al Ciclo Presupuestario*

---



# ***INFORMACION DE DESEMPEÑO Y PRESUPUESTO***

- Relación no Directa (no mecanica).

Uso en Conjunto con otras categorías de información

- Prioridades de Política
  - Restricciones financiera
- 
- Presentación al Congreso junto con el Proyecto de Ley de Presupuestos.

# ***INFORMACION DE DESEMPEÑO Y PRESUPUESTO***

- Se ha impulsado el mejoramiento de gestión en los programas e instituciones públicas a través de:
  - la formulación de compromisos institucionales de los programas evaluados y el seguimiento de su cumplimiento
  - el sostenido aumento en la calidad de los indicadores de desempeño y cumplimiento de sus metas,
  - los avances en el desarrollo de los sistemas de gestión a través de los PMG.

***PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA  
GESTIÓN (PMG)***

## ***MECANISMOS DE INCENTIVO***

- **Incentivos de tipo Individual.** Corresponde a incentivos que se pagan a un porcentaje de funcionarios de cada estamento asociado al resultado del proceso de evaluación del desempeño.
- **Incentivos de tipo Colectivo.** Corresponde a incentivos que se pagan a grupos o unidades de trabajo dentro de una institución, generalmente asociado al cumplimiento de metas de gestión del grupo de trabajo.
- **Incentivos de tipo Institucional.** Corresponde a incentivos que se pagan a todos los funcionarios o a todo un estamento de un servicio, generalmente asociado al cumplimiento de metas comunes de gestión institucional.

# ***PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)***

- El cumplimiento de objetivos de gestión se asocia a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios que se desempeñan en los servicios públicos (Ley 19.553, 1998).
- El porcentaje de incentivos se otorga según los siguientes tramos de cumplimiento:

| Porcentaje de Incentivo por Desempeño Institucional | Porcentaje de Cumplimiento de Objetivos de Gestión |
|---|--|
| 5%  | 90% - 100%   |
| 2,5%  | 75% - 89%  |
| 0%  | < 75%  |

# ***PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)***

- Período 1998 – 2000. Cumplimiento de objetivos de gestión asociados a Indicadores de Desempeño.
- Período 2001 – 2004. Cumplimiento de Objetivos de Gestión asociados al desarrollo de sistemas de gestión establecidos en un Programa Marco denominado Básico.
- Período 2005 en adelante. Desarrollo de Objetivos de Gestión asociados a sistemas de gestión según requisitos normativos ISO 9001:2000 establecidos en un Programa Marco denominado Avanzado.

## ***PROGRAMA MARCO***

- Se define un Programa Marco con el objeto de contribuir al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública.

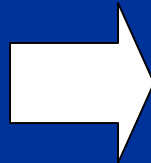


# *PROGRAMA MARCO*

## *FOCOS O ÁREAS DE MEJORAMIENTO*

### Areas

- Recursos Humanos
- Calidad de Atención de Usuarios
- Planificación y Control de Gestión
- Administración Financiera
- Enfoque de Género



### Programa Marco

- Conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión, comunes para todas las instituciones del sector público.
- Cada área del Programa Marco está conformada por sistemas, establecidos por el marco de política en el ámbito de la modernización del sector público.
- Cada sistema se desarrolla en etapas a la que se le ha definido requisitos técnicos.

## ***EJEMPLO PMG MARCO AVANZADO 2007***

| Áreas de Mejoramiento                                   | Sistemas   | Objetivos de Gestión                     |    |     |    |   |    |     |      |    |   | Prioridad | Ponderador |
|---|--|--|----|-----|----|---|----|-----|------|----|---|-----------|------------|
|   |  | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance |    |     |    |   |    |     |      |    |   |           |            |
|   |  | I  | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X |           |            |
| Recursos Humanos  | Capacitación   |  |    |     |    |   | ○  |     |      |    |   | ALTA      | 15.00%     |
|   | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo                   |  |    |     |    | ○ |    |     |      |    |   | MEDIANA   | 9.00%      |
|   | Evaluación de Desempeño  |  |    |     | ○  |   |    |     |      |    |   | MEDIANA   | 6.00%      |
| Calidad de Atención a Usuarios                          | Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s |  |    |     |    |   |    |     |      |    |   |           |            |
|   | Gobierno Electrónico   |  |    |     |    | ○ |    |     |      |    |   | ALTA      | 15.00%     |
| Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada | Planificación / Control de Gestión   |  |    |     |    |   |    |     | ○    |    |   | ALTA      | 15.00%     |
|   | Auditoría Interna  |  |    |     |    | ○ |    |     |      |    |   | ALTA      | 15.00%     |
|   | Gestión Territorial  |  |    |     | ○  |   |    |     |      |    |   | MENOR     | 5.00%      |
| Administración Financiera                               | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público                     |  |    |     |    |   |    | ○   |      |    |   | MEDIANA   | 7.00%      |
|   | Administración Financiero-Contable   |  |    |     |    |   |    | ○   |      |    |   | MEDIANA   | 8.00%      |
| Enfoque de Género                                       | Enfoque de Género  |  |    |     | ○  |   |    |     |      |    |   | MENOR     | 5.00%      |

# ***PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)***

## ■ Programa Marco Básico

Comprende 5 áreas y 11 sistemas de gestión con 4 ó 6 etapas de desarrollo cuya acreditación o evaluación se realiza a través de una red de expertos, que corresponden a organismos especializados al interior del ejecutivo.

## ■ Programa Marco Avanzado

Incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, éstas últimas en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. (organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo)

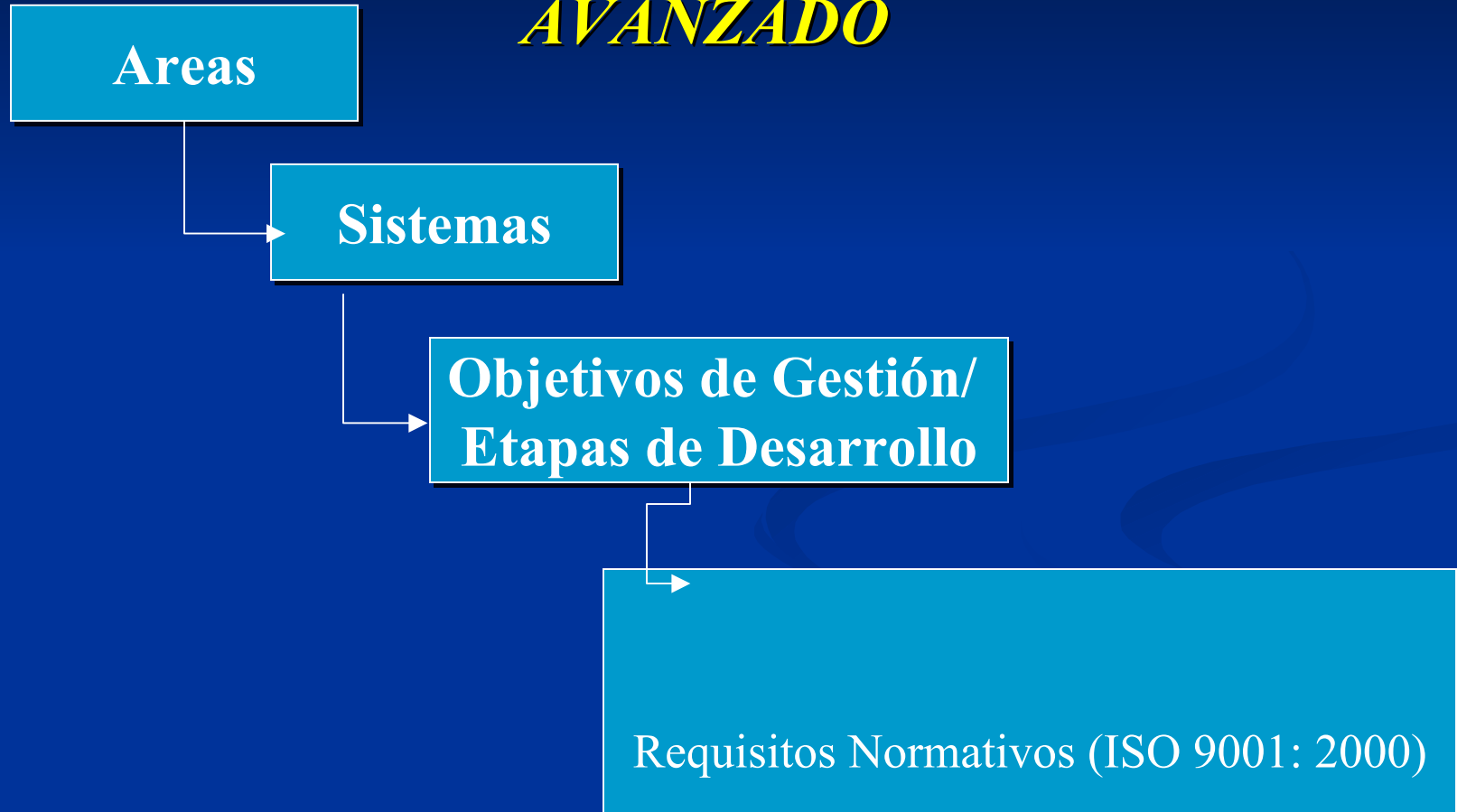
# ***ANTECEDENTES***

## ***PROGRAMA MARCO AVANZADO***

Año 2005

- Aplicación de los PMG años 2001 – 2004: un gran número de servicios logran las metas definidas
- Se consideró necesaria la aplicación de un estándar externo:
  - continuar promoviendo la **excelencia** en el servicio público
  - logros reconocibles por parte del conjunto de la sociedad.

# ***ESTRUCTURA DEL PROGRAMA MARCO AVANZADO***



# ***PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION Y NORMA ISO***

## **Objetivo**

Normalizar o estandarizar el desarrollo de los sistemas de gestión definidos para los servicios públicos en el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), con estándares de calidad predefinidos y certificado por organismo externo al ejecutivo, reconocido nacional e internacionalmente a través del sistema de certificación Normas ISO 9001:2000.

***PROGRAMA MARCO AVANZADO  
NORMAS ISO 9001: 2000***

***¿EN QUÉ CONSISTE?***

# ***PROGRAMA MARCO AVANZADO***

## ***NORMAS ISO 9001: 2000***

Objetivo Norma ISO 9001:2000:

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad cuya finalidad es contar con actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización respecto de la calidad.

Cada Servicio establece una Política de Calidad basada en:

- \* Planificación de la Calidad
- \* Control de la Calidad
- \* Aseguramiento de la Calidad
- \* Mejoramiento de la Calidad



# ***PROGRAMA MARCO AVANZADO***

## ***NORMAS ISO 9001: 2000***

Requisitos Norma ISO 9001:2000:

4. Sistema de Gestión de la Calidad
5. Responsabilidad de la Dirección
6. Gestión de los Recursos (RR.HH., financieros, tecnológicos, infraestructura)
7. Realización del Producto (productos de los sistemas de gestión del PMG)
8. Medición, análisis y mejoramiento

*Programa Marco Avanzado*  
*Normas ISO 9001: 2000*

*¿Cómo se Implementa?*

# Gradualidad en la Implementación



| PROGRAMA MARCO BÁSICO         |        |    |     |    |   |    |
|-------------------------------|--------|----|-----|----|---|----|
| Sistemas                      | Etapas |    |     |    |   |    |
|                               | I      | II | III | IV | V | VI |
| Capacitación                  |        |    |     | X  |   |    |
| Higiene y Seguridad           |        |    |     | X  |   |    |
| Evaluación de Desempeño       |        |    |     | X  |   |    |
| OIRS                          |        |    |     |    |   | X  |
| Gobierno Electrónico          |        |    |     | X  |   |    |
| Planif./Control de Gestión    |        |    |     |    |   | X  |
| Auditoría Interna             |        |    |     | X  |   |    |
| Gestión Territorial Integrada |        |    |     | X  |   |    |
| Compras y Contrataciones      |        |    |     |    |   | X  |
| Administ. Financiero-Contable |        |    |     |    |   | X  |
| Enfoque de Género             |        |    |     | X  |   |    |

| PROGRAMA MARCO AVANZADO           |   |    |     |      |    |   |
|-----------------------------------|---|----|-----|------|----|---|
| Sistemas                          |   |    |     |      |    |   |
|                                   | V | VI | VII | VIII | IX | X |
| <u>Capacitación</u>               |   | ○  |     |      |    |   |
| <u>Higiene y Seguridad</u>        | ○ |    |     |      |    |   |
| <u>Evaluación de Desempeño</u>    | ○ |    |     |      |    |   |
| <u>OIRS</u>                       |   |    | ○   |      |    |   |
| <u>Planif./Control de Gestión</u> |   |    |     | ○    |    |   |
| <u>Auditoría Interna</u>          | ○ |    |     |      |    |   |
| <u>Compras y Contrataciones</u>   |   |    | ○   |      |    |   |

## *Proceso de Formulación PMG. Programa Marco Avanzado*

### **Proceso de certificación se realizará gradualmente:**

- A) **Sistemas**: al menos dos sistemas al año
- B) **Etapas**: se desarrolla en etapas
- C) **Servicios**: ingresan al mecanismo los servicios que cumplan las etapas finales del programa marco básico.

# *Proceso de Formulación PMG. Programa Marco Avanzado*

## ■ A) **Sistemas**

- Planificación / Control de Gestión
- Capacitación
- Higiene-Seguridad y Mejoramiento Ambientes de Trabajo
- Evaluación de Desempeño
- Auditoria Interna
- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
- Compras y Contrataciones del Sector Público

## *Proceso de Formulación PMG. Programa Marco Avanzado*

- B) **Etapas:** 4 nuevas etapas de los sistemas a certificar:
  - ✓ ***-Primera etapa:*** preparación para la certificación
  - ✓ ***-Segunda etapa:*** certificación del sistema en las exigencias de la Norma ISO: 9001:2000.
  - ✓ A continuación habrán **dos etapas adicionales** cuyas exigencias serán la mantención de la certificación de acuerdo a la norma.

# Proceso de Formulación PMG. Programa Marco Avanzado

## ■ C) Servicios:

### ✓ 2005

22 servicios inician por primera vez la etapa de preparación para la certificación de dos sistemas

### ✓ 2006

50 servicios inician por primera la etapa de preparación para la certificación de dos sistemas

22 servicios inician por primera la etapa de certificación de los dos sistemas cuya preparación se inició en el año 2005

22 servicios continúan la etapa de preparación para la certificación de dos nuevos sistemas

## *Proceso de Formulación PMG. Programa Marco Avanzado*

### ■ C) Servicios (cont....):

#### ✓ 2007

- 15 servicios inician por primera la etapa de preparación para la certificación
- 22 servicios inician por primera la etapa de mantención de la certificación cuya certificación fue el año 2006
- 50 servicios inician por primera la etapa de certificación de los 2 sistemas que prepararon para la certificación durante el 2006
- 72 servicios que continúan en la etapa de preparación para la certificación de nuevos sistemas



# *Situación Actual 2006*

## ■ Certificación 2006

| Sistemas  | N° de Servicios |
|---|-----------------|
| ■ Auditoría   | 7               |
| ■ Evaluación de Desempeño   | 5               |
| ■ Capacitación  | 8               |
| ■ Higiene, Seguridad y<br>Mejoramiento de Ambientes de<br>Trabajo | 2               |
| ■ Planificación y Control de Gestión                              | 22              |

# *Situación 2007*

## ■ Preparación Certificación 2007

| <b>Sistemas</b>   | <b>N° de Servicios</b> |
|---|------------------------|
| ■ Auditoría   | 30                     |
| ■ Evaluación de Desempeño   | 24                     |
| ■ Capacitación  | 35                     |
| ■ Higiene, Seguridad y<br>Mejoramiento de Ambientes de<br>Trabajo | 22                     |
| ■ Planificación y Control de<br>Gestión                           | 15                     |
| ■ Oficinas de Información<br>Reclamos y Sugerencias               | 19                     |
| ■ Compras y Contrataciones  | 35                     |

*Herramientas de Apoyo Técnico*  
*DIPRES*

# *Herramientas de Apoyo Técnico*

## *DIPRES*

Manual de Referencia por sistema

Taller de Asistencia Técnica para la Implementación ISO-PMG

Información Registro Consultores INN

Términos de referencia para contratar consultor externo para asistencia técnica para la etapa de preparación para la certificación según la norma ISO 9001:2000

Apoyo Financiero

Nota: El manual de Referencia describe el estándar de calidad de los sistemas a certificar garantizando una definición homogénea de dicho estándar consistente con las cláusulas de la norma ISO 9001:2000, y facilitando una visión única y un lenguaje común respecto de los sistemas certificables.

*Aspectos Críticos  
en la Implementación Norma ISO- PMG*

## *“Aspectos críticos de la Implementación ISO en los sistemas del PMG”*

- No contar con liderazgo y dirección del Jefe de servicio con compromiso explícito en el proceso de mejoramiento de gestión.
- No Integrar y dar consistencia a la incorporación de los nuevos sistemas del PMG al sistema de gestión de calidad.
- No Integrar el proceso de “Revisión Gerencial” como parte de la gestión del servicio con el fin de evitar que existan dos sistemas de gestión paralelos.

## *“Aspectos críticos de la Implementación ISO en los sistemas del PMG” continuación....*

- No Incorporar en el proceso de “Preparación para la Certificación” la evaluación del cumplimiento de metas de los sistemas de gestión del PMG y su seguimiento como parte de las no conformidades de los procesos a certificar. Al incorporarlo se asegura un análisis de causa detallado y un acción correctiva asociada, lo que permite la mejora.
- No explicitar en los procedimientos operativos de los sistemas a certificar los requisitos técnicos relevantes para el PMG, con el objeto de contribuir a una mejor definición del estándar a certificar.

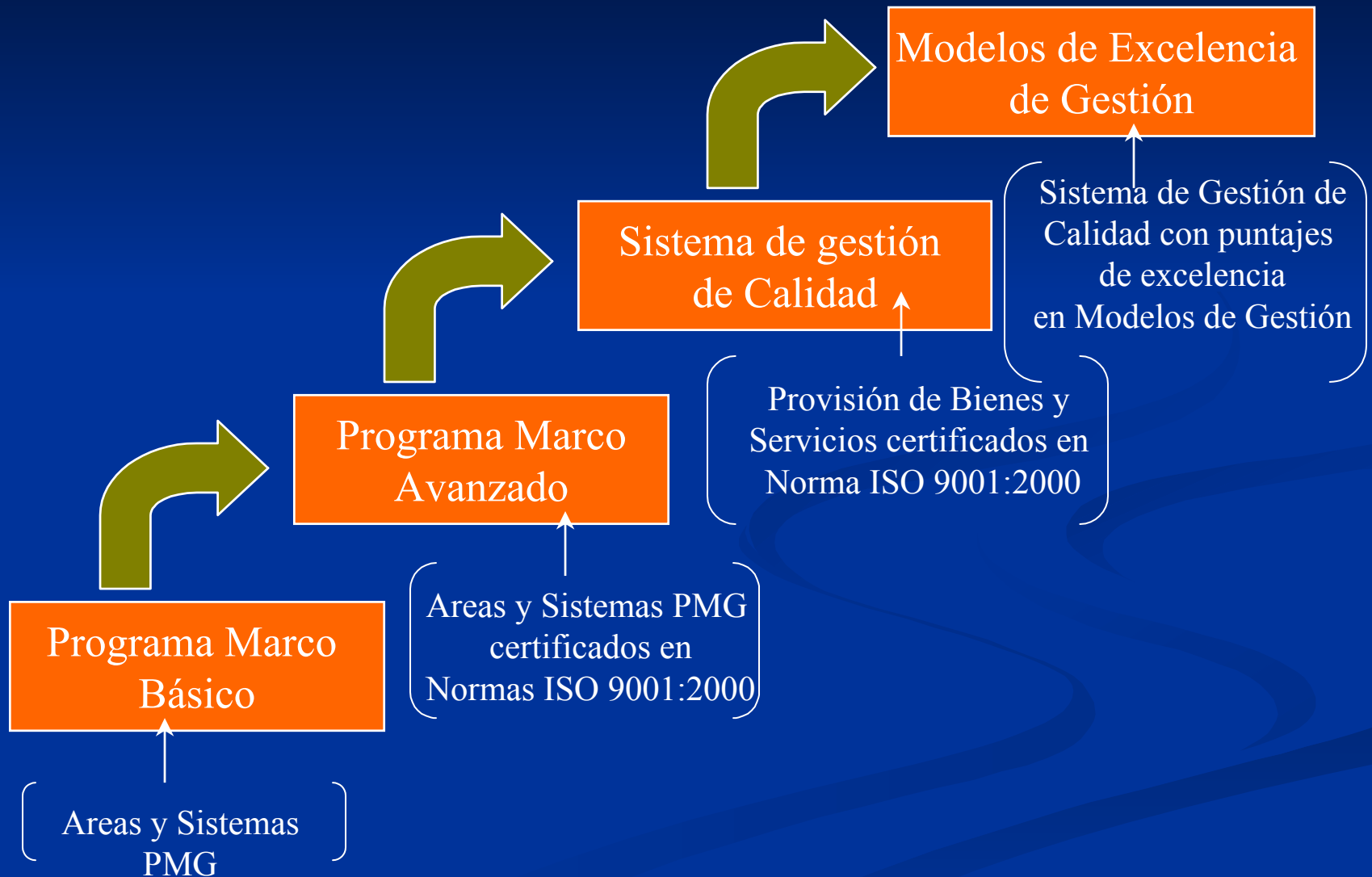
***Beneficios en Implementación  
Norma ISO- PMG***



# *“Beneficios de la Implementación ISO*

- ✓ Involucrar a las autoridades en los temas de gestión institucional, contribuyendo a la pertinencia y relevancia del proceso.
- ✓ Considerar el proceso de implementación de las Normas ISO en la institución, como una oportunidad y no como un aspecto burocrático para cumplir las normas sino para mejorar el desempeño institucional.
- ✓ Cambiar los paradigmas sobre como mejorar el desempeño.
- ✓ Mejorar las prácticas de gestión institucional con el apoyo de especialistas externos.
- ✓ Involucrar a otros actores institucionales en el proceso de mejoramiento de gestión.
- ✓ Gradualmente se incorpora una cultura del mejoramiento continuo.

# Desafíos del Gobierno Central



***Sistema de Gestión de Calidad bajo  
Normas ISO 9001:2000***

# *Sistema de Gestión de Calidad*

- ✓ Sistema de administración y trabajo cuya metodología y atributos permitan incrementar la satisfacción del cliente y la eficiencia personal y organizacional, generando una cultura orientada a la calidad.
- ✓ Es parte del sistema de gestión general de una organización
- ✓ Posibilita el reconocimiento externo

# Principios de la Gestión de Calidad

- ✓ Organización enfocada al Cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque de procesos
- ✓ Enfoque de Sistema para la Gestión
- ✓ Mejora continua
- ✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- ✓ Relación mutuamente beneficiosas con el proveedor

# ¿Qué es ISO?



- ✓ Organización Internacional para la Normalización
- ✓ En 1947 se creó la Organización Internacional para la Estandarización con el fin de generar normas iguales (ISO) a nivel mundial
- ✓ En Chile el Instituto Nacional de Normalización (INN) representa a dicha organización (En España AENOR, en Argentina IRAM)

# ¿Qué es ISO 9000?

- ✓ ISO 9000 hace referencia a la familia de normas sobre aseguramiento y gestión de la calidad.
- ✓ Norma que contiene requisitos genéricos

## Familia ISO 9000

### ■ ISO 9000:2000

(Fundamentos y vocabulario )

### ■ ISO 9001 (requisitos)

### ■ ISO 9004(directrices)

### ■ ISO 19011

(auditoria, actualmente en uso  
10011)

# ¿Cómo mejora la gestión de las instituciones al incorporarse a la certificación ISO?



El modelo permite el control de sus procesos relevantes al planificar, y medir los procesos, al analizar sus desviaciones, ejecutar o implementar los “nuevos procesos definidos” y chequear que se cumple con los resultados esperados, mediante la auditoría interna. Finalmente se debe actuar sobre los resultados obtenidos para lograr el mejoramiento continuo.



# Algunas Normas de Gestión

- ✓ Normas ISO 9000: Gestión de Calidad
- ✓ Normas ISO 14000: Gestión de Medio Ambiente
- ✓ Normas OHSAS 18000: Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional
- ✓ Normas SA 8000: Responsabilidad social y ética en el trabajo

# *Gestión de calidad en organizaciones gubernamentales, Ejemplos:*

## SERNAC

- Información (estudios, publicación y prensa)
- Educación (cursos de educación a distancia)
- Protección (sistema integral de atención)

## DGAC:

- Servicios de Tránsito Aéreo
- Seguridad Aeroportuaria
- Salvamento y extinción de incendios en aeronaves y licencias aeronáuticas

## Municipalidad de Las Condes:

- Patentes comerciales y de Alcoholes

## Municipalidad de Providencia:

- Patentes Municipales,
- Licencias de Conducir,
- Permisos de Circulación,
- Catastro
- Recolección de Residuos Sólidos y Mantenimiento Mecánica

# *Gestión de calidad en organizaciones gubernamentales PMG-ISO, Ejemplos :*

## DGAC:

- Sistema Planificación y Control de Gestión
- Sistema de Auditoría Interna

## SERCOTEC:

- Sistema Planificación y Control de Gestión
- Sistema de Capacitación

## DIBAM:

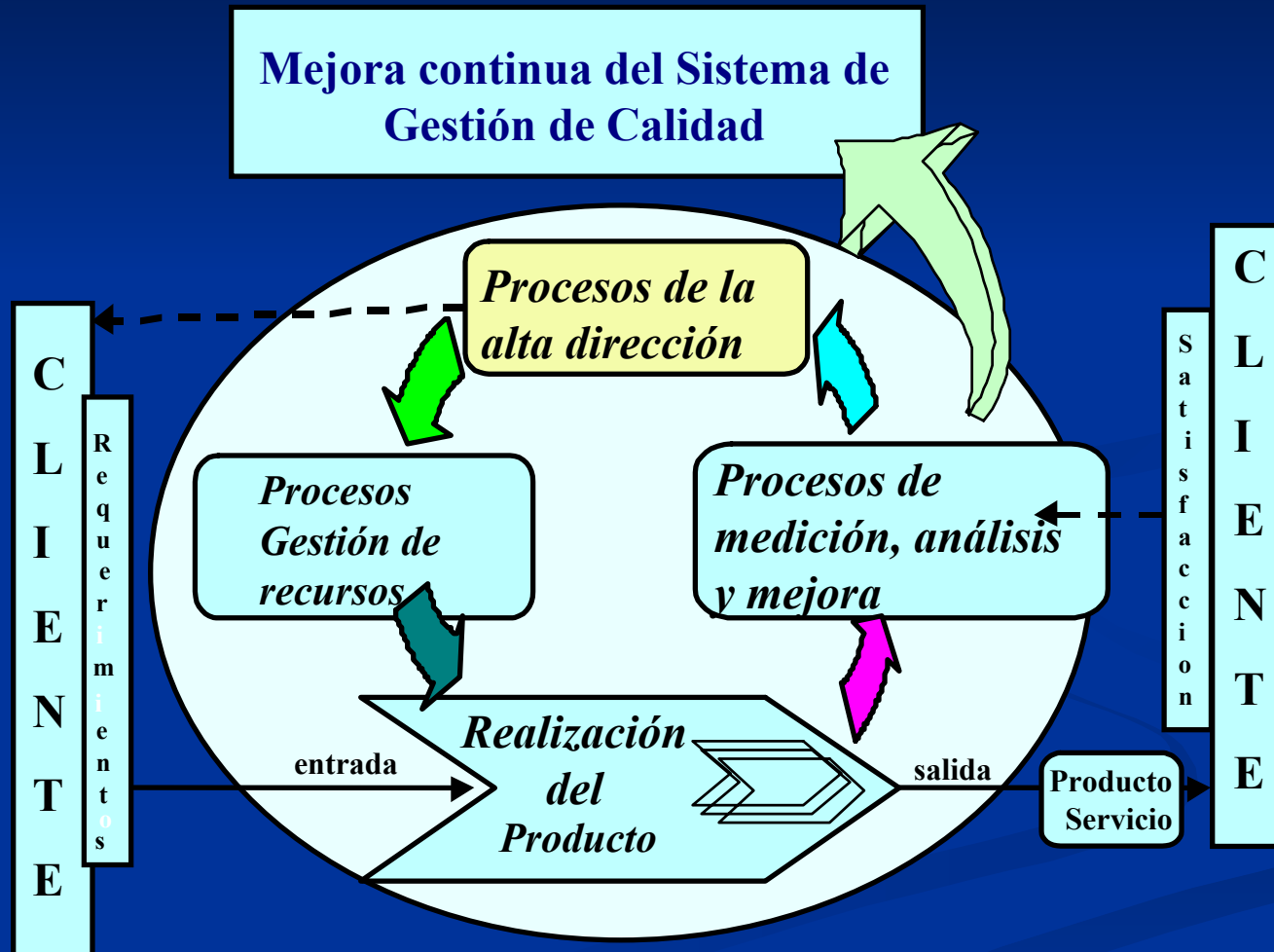
- Sistema Planificación y Control de Gestión
- Auditoría

## FONASA

- Sistema Planificación y Control de Gestión
- Auditoría

***MODELO DE UN SISTEMA DE  
GESTION DE CALIDAD BASADO  
EN PROCESOS***

# MODELO-ISO 9001:2000



# La Responsabilidad en mi Puesto de Trabajo

## MIS RECURSOS

- La identificación de los insumos y recursos necesarios para cumplir con mi trabajo
- Como gestiono mis recursos para obtener el maximo provecho de ellos
- Como me preparo para tener la capacidad de cumplir con mi trabajo y como comunico mis necesidades de capacitación

## LA REALIZACIÓN DE MI PRODUCTO

- Para quien trabajo (quien es mi cliente o clientes)
- Cual es el producto que realizo y cuales son sus principales características y los requisitos exigidos
- Cual es mi proceso o procesos necesarios para lograr el producto y cuales son sus principales actividades
- Como verifico que cumplo con los requisitos exigidos
- Que insumos y recursos necesito para realizar mis actividades
- Quien me provee dichos recursos e insumos

## LA DIRECCIÓN Y MI ROL

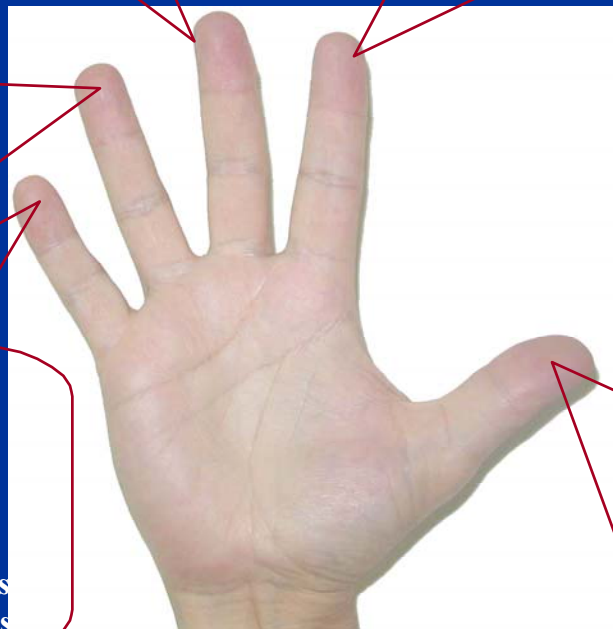
- Cual es la dirección del Servicio (Hacia donde va, que es lo que hace)
- Cual es su Política y Objetivos
- Cual es mi rol frente a esa dirección
- Cual es el valor que apporto a mi empresa y sus clientes
- Qué se espera de mi trabajo
- Como cumplo con los requisitos de mi cargo

## MI DOCUMENTACIÓN

- Los Documentos que necesito para cumplir con mi trabajo
- Los Registros que evidencian que se hizo lo que se tenía que hacer
- La forma como controlo estos documentos y como los mantengo siempre actualizados

## MI MEJORA

- Como hago seguimiento: a la satisfacción de mi cliente, a los requisitos del producto y a mis procesos de trabajo
- Como analizo los datos obtenidos para mejorar en forma permanente
- Como controlo mi producto cuando no cumplo con los requisitos establecidos
- Como elimino las causas reales y potenciales de las no conformidades
- Como cumplo con mi rol en las Auditorías del Sistema de Gestión



**Procesos de la Dirección**

- Lineamiento Institucional
- Políticas del Servicio
- Revisión por la Dirección

**PROCESOS DE LA DIRECCIÓN**

**Mapa de procesos Operativos**

**PROCESOS OPERATIVOS**

**EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS**

**CONTROL DE NO CONFORMIDADES**

**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

**CONTROL DE REGISTROS**

**SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO**

**PROCESOS DE CONTROL, MEJORA Y DE SOPORTE**

*Etapas claves en  
Implementación Norma ISO  
9001:2000*



# *Primera Etapa. Preparación para la Certificación*

Contratación consultor por el servicio



Diagnóstico y Planificación del Proyecto



Definiciones Estratégicas (Política, Objetivos, estructura)



Capacitación y Comunicación



Definición de Procesos y Documentación



Implementación de procedimientos, Manual de Calidad



Ejecución de Auditorías Internas de calidad

# Segunda Etapa. Certificación

Selección y Contratación empresa certificadora



Auditoría de Pre-Certificación



Incorporación de acciones correctivas para resolver las no conformidades con la norma ISO



Auditoría de Certificación



Incorporación de acciones correctivas para resolver las no conformidades con la norma ISO



Certificación

Nota: La empresa certificadora debe ser completamente diferente a la empresa consultora externa de la etapa de preparación.

# *Tercera y Cuarta Etapa. Mantenimiento Certificación*

Ejecución auditorias de mantención por parte de la empresa certificadora



Mantenimiento de la certificación del sistema según alcance definido

*Manual de Referencia por  
Sistema, Guía Implementación  
ISO 9001:2000*

# *Manual de Referencia*

## ✓ Objetivo del Manual

Servir de guía para la certificación de los Servicios, en el sistema, entregando los requisitos normativos ISO y su vinculación con los requisitos técnicos explicitados en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG bajo los cuales se registrarán sus sistemas de certificación.

# *Estructura Manual de Referencia ISO 9001:2000*

Capítulo 1: Definición de política y objetivos de calidad



Capítulo 2: Campo de aplicación y exclusiones



Capítulo 3: Definición de estructura y funciones



Capítulo 4. Sistema de gestión de calidad  
Identificación de procesos, Estructura documental



Definición de procesos e Implementación  
Capítulo 5: Procesos de la Dirección  
Capítulo 6: Procesos de control, mejora y soporte  
Capítulo 7: Procesos operativos

# *Estructura capítulos Manual de Referencia ISO 9001:2000*

I Cláusula norma.

II Requisitos considerados

III Requisitos no considerados

# *Estructura capítulos Manual de Referencia ISO 9001:2000*

I Cláusula norma. Describe el requisito normativo

II Requisitos considerados: Corresponde a aquellos requisitos técnicos definidos para el Sistema, señaladas en las etapa I a IV o I a VI en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2007", 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 modificaciones necesarias si es el caso.



# *Estructura capítulos Manual de Referencia ISO 9001:2000*

III Requisitos no considerados: corresponde a aquellos requisitos de la norma que no forman parte de las etapas I a IV o I a VI de los sistemas señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2007" y necesarios para cumplir las cláusulas de la Norma.

# *Cadena Cliente - Proveedor*

# Ejemplo :Modelo Cliente-Proveedor SPCG

Proveedores



Procesos  
SPCG

Clientes



## Proveedores Internos

Entidad o actores pertenecientes al Servicio que proveen información relevante al SPCG, como por ejemplo Centros de Responsabilidad u otro

## Proveedores Externos

Entidad o actores que no pertenecen al Servicio que proveen información relevante al SPCG, como por ejemplo: organismos privados con la Encuesta de satisfacción de usuarios u otros

- Análisis Estratégico(etapa I)
- Diseño del Sistema(etapa II)
- Recolección Información (etapa III)
- Sistematización de la Información y elaboración de Reportes(etapa III,IV y V)
- Análisis y Revisión de indicadores y metas(etapa VI)
- Seguimiento de compromisos(etapa VI)

## Clientes Internos

Conjunto de personas pertenecientes al Servicio que reciben directamente información relevante del SPCG, como por ejemplo:

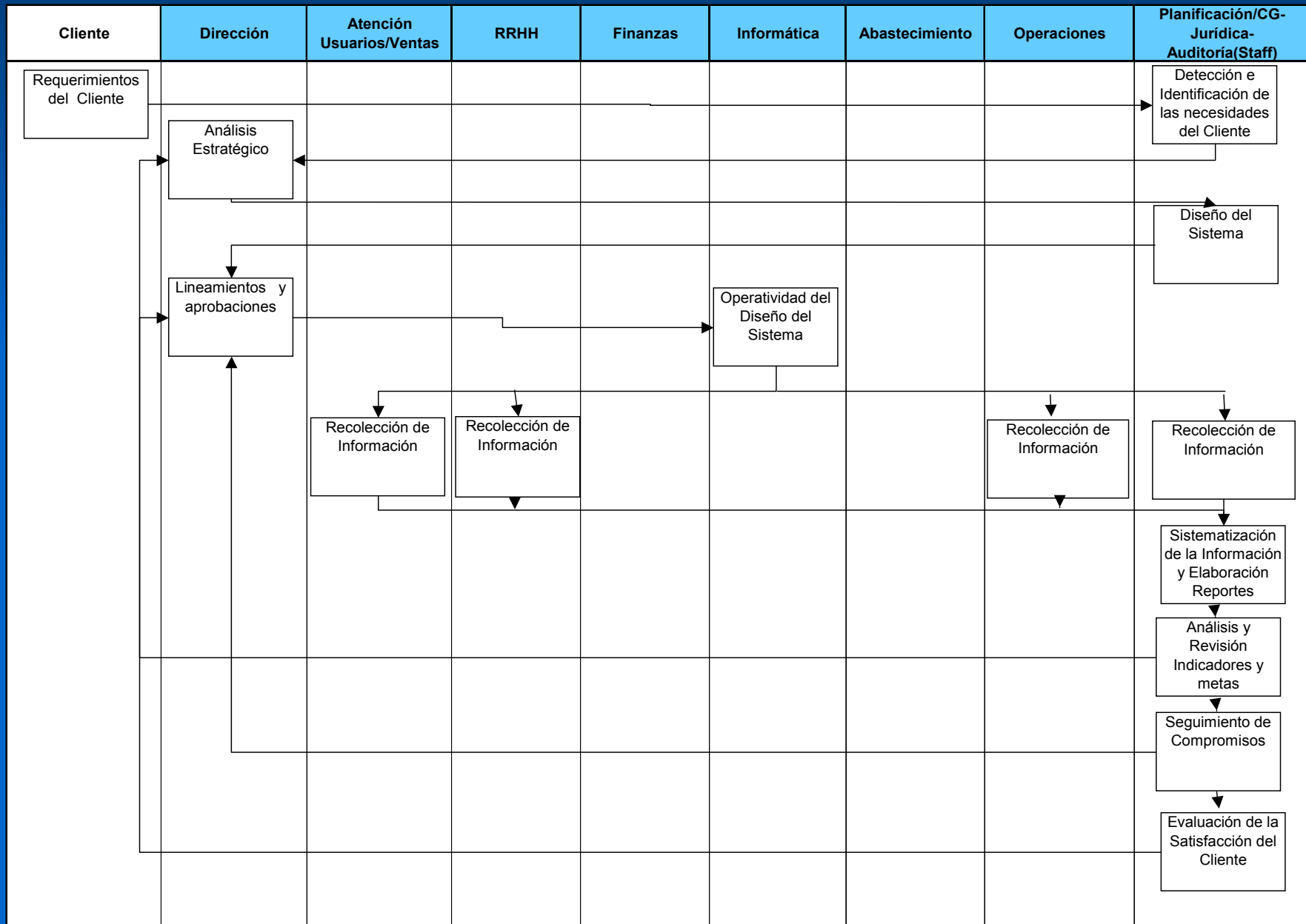
- Jefes de Servicio, comités directivos,
- Jefe de Centros de Responsabilidad u otros

## Clientes Externos

Conjunto de personas que reciben información relevante del SPCG, tales como:

- DIPRES como por ejemplo en el proceso presupuestario

# Ejemplo de Mapa de procesos



*FIN*