



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

IMPLEMENTACION ISO9001:2000 ASPECTOS RELEVANTES

**EXPERIENCIA DE
SUBSECRETARIA DE
TELECOMUNICACIONES**



ASPECTOS RELEVANTES

- 1. COMPROMISO DE LA AUTORIDAD**
- 2. IMPACTO EN ESTRUCTURA**
- 3. APORTE DEL SGC AL NEGOCIO**
- 4. MANEJO DE DOCUMENTACION**



COMPROMISO DE LA AUTORIDAD

- 1. DEFINICION DE ROLES.**
- 2. DELEGACION DE AUTORIDAD.**
- 3. REVISION DEL SISTEMA.**
- 4. ASIGNACION DE RECURSOS.**



IMPACTO EN LA ESTRUCTURA

1. NUEVAS RESPONSABILIDADES.

- REPRESENTANTE DE LA DIRECCION.
- COORDINADOR DE CALIDAD.
- EQUIPO DE AUDITORES Y COMITÉ CALIDAD.
- RESPONSABLE DEL SISTEMA.
- EQUIPO DE MEJORAMIENTO. ●

2. ORGANIZACIÓN EN SUBTEL ●



APORTE DEL SGC AL PROCESO DEL NEGOCIO

ALINEACION DE OBJETIVOS Y SISTEMAS BAJO ISO			
OBJETIVOS DE SUBTEL	OBJETIVOS SISTEMA GESTION DE CALIDAD		
	AUMENTAR LA SATISFACCION AL CLIENTE	PROMOVER MEJORAMIENTO CONTINUO	MANTENER PERSONAL CAPACITADO
PROMOVER ACCESO	SIAC	SPCG	SICAP
AUMENTAR COMPETITIVIDAD	SIAC	SPCG	SICAP
ASEGURAR PROTECCION A CONSUMIDORES	SIAC	SPCG	SICAP
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	SIAC	SPCG	SICAP
USO EFICIENTE DE RRPP	SEVDE - SPCG - SIAC	SEVDE - SPCG - SICAP - SIAC - PHYS - PCOM	SEVDE - SPCG
OBSERVACIONES	El mayor aporte para esta relacion es del Sistema de Atención a Ciudadanos (SIAC)	El mayor aporte para esta relación de objetivos es del Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG)	El Mayor aporte para esta relación es del Sistema de Capacitación (SICAP).



MANEJO DE LA DOCUMENTACION

1. **GENESIS DEL PROBLEMA. (BUROCRACIA)**
2. **SOLUCION IMPLANTADA EN SUBTEL.**





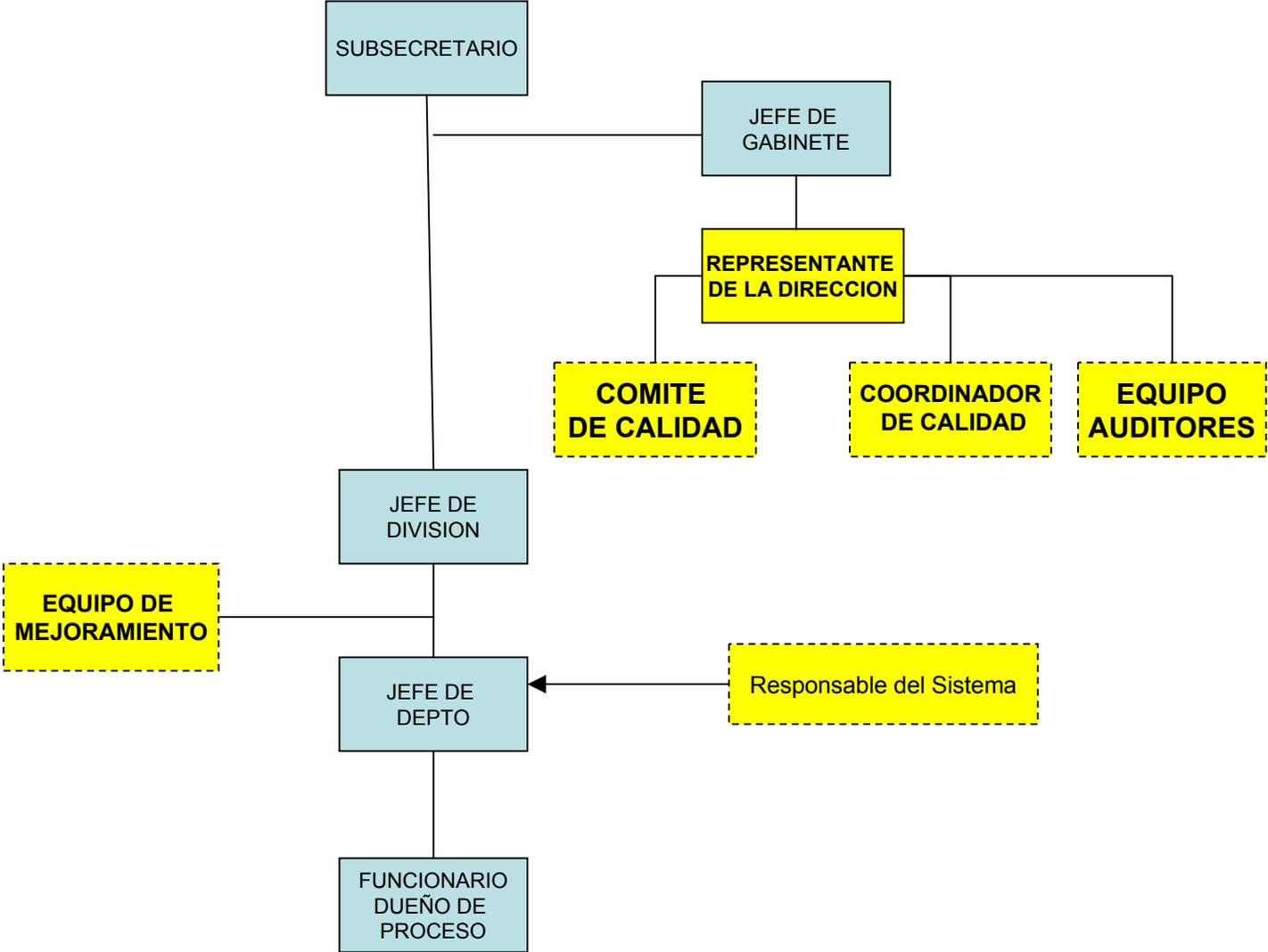
GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

IMPLEMENTACION ISO9001:2000 ASPECTOS RELEVANTES

GRACIAS POR SU ATENCION

FIN

Sistema de Gestión de Calidad ORGANIZACIÓN




VOLVER

EQUIPO DE MEJORAMIENTO

Funciones de DUEÑOS de

PROCESO

¿Quiénes estamos aquí ?

- **Dueños de Procesos**: son los **responsables** de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar el mejoramiento continuo, para lo cual cuentan con el apoyo de todos los participantes de su proceso.

Qué buscamos

- Ordenar nuestras prácticas de trabajo, para dar mayor satisfacción a nuestros clientes y para ser más eficientes y efectivos.
- Incorporar en nuestro trabajo diario los conceptos de excelencia y mejoramiento continuo.

Responsabilidades

Dueño de Proceso

1. Conocer a cabalidad sus procesos (insumos, proveedores, actividades, recursos, resultados y clientes para los cuales se trabaja, ya sean clientes internos o externos).
2. Capacitar y comunicar a los usuarios del proceso en las actividades, documentos y procedimientos relacionados con sus procesos, creando conciencia de calidad en los usuarios, haciendo énfasis en la seguridad, eficiencia y excelencia en la operación.
3. Introducir y monitorear las acciones correctivas y preventivas.
4. Proponer acciones de mejoramiento continuo al proceso.
5. Indicar al Coordinador de Calidad desviaciones o no conformidades detectadas en la operación, en cuanto se produzcan, indicando los problemas y proponiendo soluciones.

Responsabilidades

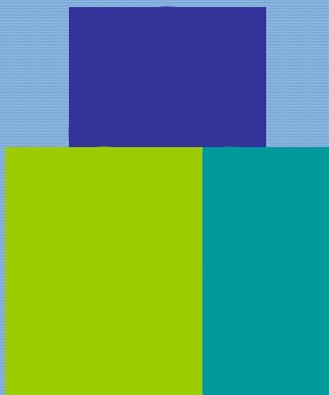
Dueño de Proceso

6. Reunirse periódicamente para verificar el correcto funcionamiento del Sistema.
7. Evaluar el desempeño de los usuarios en la eficiente aplicación del proceso (mínimo una vez al año).
8. Proponer al Coordinador de Calidad sugerencias para mejorar consistentemente el Sistema de Gestión de Calidad.
9. Generar los indicadores de gestión para evaluar periódicamente (al menos una vez al año), el funcionamiento del proceso.
10. Apoyar las auditorías realizadas al proceso (internas y externas).
11. Informar del Estado del proceso a través del SADOc.





SISTEMA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

MENU DE DOCUMENTACION

VER MENU DE
DOCUMENTACION

**MISION, VISION, VALORES y
POLITICA DE CALIDAD DE SUBTEL**

VER DOCUMENTO
VIGENTE

OBJETIVOS DE CALIDAD

VER DOCUMENTO
VIGENTE

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

VER CERTIFICADO
VIGENTE

INFORMACION EN WEB - SUBTEL

VER INFORMACION
PAGINA WEB

**SISTEMA DE INFORMACION DE
INDICADORES - AUTORIDAD**

VER SISTEMA
INDICADORES

IR AL
INICIO



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

VER

A. MANUAL DE CALIDAD

VER

D. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y DIFUSION

B. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACION DEL SISTEMA

VER

F. DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC

VER

B.1 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS Y DE APOYO

VER

E. RESPONSABILIDADES DE DUEÑOS DE PROCESOS

C. SISTEMAS BAJO METODOLOGIA ISO 9001:2000

VER

C.1 SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

VER

C.2 SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

VER

C.3 SISTEMA DE CAPACITACIÓN

VER

C.4 SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A CLIENTES

VER

C.5 SISTEMA HIGIENE, SEGURIDAD Y AMBIENTES DE TRABAJO

VER

C.6 SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PUBLICO

VER

C.7 SISTEMA DE AUDITORÍA INTERNA

VOLVER A MENU
BASE



Volver