

## 1.1. Sistema de Gestión de la Calidad

ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD  
SISTEMA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
<p>1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de los procesos de la organización en relación a la norma ISO 9001: 2008.</p>	<p>1.1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de los procesos de la organización en relación a la norma ISO 9001: 2008, que permita establecer el sistema de gestión de la calidad a implementar para lo cual se debe considerar:</p> <p>1.1.1. Identificación de los procesos que permiten a la institución cumplir con su Misión, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definiciones Estratégicas establecidas en el formulario A1 presentado en el proceso de Formulación Presupuestaria a Dirección de Presupuestos.</li><li>• Presupuesto y Nivel de Actividad por Producto Estratégico.</li><li>• Matriz de Riesgos aprobada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.</li><li>• Programa de Gobierno</li><li>• Estructura organizacional y distribución geográfica, si corresponde.</li></ul> <p>1.1.2. Identificación de la aplicación regional de los procesos/ subprocesos anteriormente identificados, si corresponde.</p> <p>1.1.3. Determinación de la secuencia e interacción de los procesos considerando la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos claves u operacionales que incluyen los procesos asociados a la provision de bienes y servicios, desde que reciben del entorno (partes interesadas) los requisitos hasta entregar los bienes o servicios.</li><li>• Procesos de gestión estratégica, que soportan y despliegan la estrategia de la institución y proporcionan directrices para el resto de los procesos, incluyendo procesos de planificación y control de gestión, auditoria interna, revisión por la Dirección, etc.</li><li>• Procesos de soporte institucional, que incluye procesos que aseguran la disponibilidad de recursos financieros, humanos, de infraestructura y de ambiente de</li></ul>



ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
	<p>trabajo necesarios para la ejecución de todos los procesos de la organización, considerando procesos de compras, gestión de recursos humanos, gestión de tecnologías de información, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de mejora continua o de medición, en donde se incluyen los procesos que permiten realizar el seguimiento y evaluar el grado de cumplimiento de los resultados planificados y determinar las acciones necesarias para mejorar el desempeño de la institución.</li> </ul> <p>1.1.4. Identificación y análisis de las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de calidad implementado o certificado por la institución, en base a los principios de la calidad incluidos en la Norma ISO 9000:2005 (enfoque al cliente; liderazgo; participación del personal; enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor) considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las necesidades de adecuación de los procedimientos/ documentos existentes.</li> <li>• Consistencia de los elementos que componen el SGC actual (Pólítica de Calidad, objetivos, estructura organizacional, entre otros) y la relación de éste con las definiciones estratégicas de la Institución.</li> <li>• Duplicidades o complementariedades de funciones o procesos por efecto de la implementación del SGC y otros sistemas de gestión de la institución.</li> <li>• Necesidades de recursos tecnológicos, humanos, financieros, espacios de trabajo, si corresponde para lograr la certificación a nivel institucional del sistema de gestión de la calidad, considerando la optimización de los recursos.</li> </ul>
<p>2. La institución establece los procesos de la organización necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001:2008 señalando los</p>	<p>2.1. La institución establece los procesos de la organización necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001:2008, para ello debe:</p> <p>2.1.1. Seleccionar y priorizar los procesos asociados a la provisión de bienes y</p>



ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
<p>fundamentos para aquellos que no incorporará a la certificación ISO 9001:2008.</p>	<p>servicios, de gestión estratégica y/o de soporte institucional, considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos/ Beneficios de la implementación.</li> <li>• Relevancia del proceso para la Alta Dirección.</li> <li>• Relación con Definiciones Estratégicas y Programa de Gobierno.</li> <li>• Efectos en los clientes/usuarios/beneficiarios.</li> </ul> <p>2.1.2. Analizar la conveniencia de implementar el sistema de gestión de la calidad considerando las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos operacionales asociados a la provisión de bienes y servicios en conjunto con procesos de gestión estratégica y de soporte institucional.</li> <li>• Procesos operacionales asociados a la provisión de bienes y servicios y posteriormente procesos estratégicos y de soporte institucional.</li> <li>• Procesos de gestión estratégica y/o de soporte institucional y posteriormente procesos operacionales asociados a la provisión de bienes y servicios.</li> <li>• Procesos operacionales asociados a la provisión de bienes y servicios.</li> </ul> <p>2.1.3. Justificar aquellos procesos, no factibles de certificar.</p>
<p>3. La institución elabora un plan trienal para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de la organización identificados como necesarios y factibles de certificar.</p>	<p>3.1. La institución elabora un plan trienal para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de la organización, en base a los resultados del diagnóstico.</p> <p>3.2. El plan trienal debe incluir, al menos lo siguiente:</p> <p>3.2.1. Objetivos Generales.</p> <p>3.2.2. Procesos de la organización necesarios y factibles de certificar cada año y por regiones, justificando aquellos procesos que se postergará su incorporación al sistema de gestión de la calidad, posterior a 2013.</p> <p>3.2.3. Actividades de capacitación que incluyan: sensibilización al Estamento Directivo y capacitación para el personal involucrado en los procesos a certificar, a nivel central y regional, si corresponde, por año.</p> <p>3.2.4. Programa de auditorías internas y de tercera parte al sistema de gestión de la calidad.</p>



ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
	<p>Nota: En caso que el servicio defina comenzar la implementación del sistema de gestión de la calidad por procesos estratégicos y/o soporte institucional, deberá programar la certificación del sistema cuando tenga incorporado en él, al menos un proceso asociado a la provisión de bienes y servicios.</p>
<p>4. La institución elabora e implementa un programa de trabajo anual para la preparación de la certificación ISO 9001: 2008 del sistema de gestión de la calidad, que incluya los procesos de la organización establecidos en el plan trienal para el primer año, considerando al menos: i) elaboración/modificación de Manual de la Calidad, procedimientos y/o documentos de apoyo de los procesos; ii) ejecución de las auditorías internas de calidad y iii) implementación de las acciones correctivas y/o preventivas.</p>	<p>4.1. La institución elabora un programa de trabajo para el primer año, a partir del plan trienal y los recursos disponibles, señalando al menos:</p> <p>4.1.1. Los principales hitos a cumplir: capacitaciones; elaboración/ revisión de Política de la calidad y establecimiento de objetivos de la calidad; reuniones de análisis de procesos; elaboración, revisión y aprobación de documentación; programa de auditorías internas para el primer año; revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la Alta Dirección.</p> <p>4.1.2. Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</p> <p>4.2. El Servicio implementa el programa de trabajo para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 del sistema de gestión de la calidad, incluyendo al menos lo siguiente:</p> <p>4.2.1. Ejecución de las actividades de sensibilización y capacitación programadas, que permitan a la institución involucrar al personal en el logro de los objetivos de la calidad.</p> <p>4.2.2. Análisis de procesos con los centros de responsabilidad involucrados asegurando una eficaz definición y operación de éstos.</p> <p>4.2.3. Elaboración, aprobación, difusión e implementación de los procedimientos y documentos del sistema de gestión de la calidad, asegurando la eficaz planificación, operación y control de los procesos.</p> <p>4.2.4. Elaboración o actualización del Manual de la Calidad.</p> <p>4.2.5. Ejecución de auditorías internas de la calidad programadas, que permitan verificar el grado de eficacia en la implementación del sistema de gestión de la calidad y cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>4.2.6. Definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.</p> <p>4.2.7. Seguimiento del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas realizadas.</p>

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
	4.2.8. Realización de actividades de difusión del sistema de gestión de la calidad.
<p>5. La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, definiendo acciones de mejora del sistema y sus procesos.</p>	<p>5.1. La alta dirección revisa el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, en el proceso de revisión por la dirección, incluyendo al menos:</p> <p>5.1.1. Revisión de la consistencia del sistema de gestión de la calidad con las Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>5.1.2. Pertinencia del sistema de gestión de la calidad, considerando los niveles de satisfacción de clientes/ usuarios/ beneficiarios.</p> <p>5.1.3. Integración institucional del sistema de gestión de la calidad, tomando acciones para minimizar o eliminar duplicidades, potenciando complementariedades con otros sistemas de gestión de la institución.</p> <p>5.1.4. Planificación de la mejora del desempeño de la Institución.</p> <p>5.2. Los resultados de la revisión por la Dirección deben comunicarse a todos los funcionarios.</p>



ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
<p>6. La Institución actualiza el diagnóstico y plan trienal para la preparación de la certificación del sistema de gestión de la calidad institucional incluyendo los procesos de la organización e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su implementación, si corresponde.</p>	<p>6.1. La institución actualiza el Diagnóstico y el plan trienal para la preparación de la certificación del sistema de gestión de la calidad, para lo cual realiza al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.1. Análisis de resultados de la implementación del primer año.</li> <li>6.1.2. Identificación de factores externos/ internos que puedan afectar el segundo año de la implementación.</li> <li>6.1.3. Identificación de los aspectos que deben ser modificados, incorporados o eliminados, considerando las actividades definidas y ejecutadas en el programa de trabajo del año anterior.</li> <li>6.1.4. Incorporación de las modificaciones en el diagnóstico y/o plan trienal, si corresponde.</li> </ul>
<p>7. La institución elabora e implementa un programa de trabajo anual para la preparación de la certificación ISO 9001: 2008 del sistema de gestión de la calidad, que incluya los procesos de la organización establecidos en el plan trienal actualizado para el segundo año, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) elaboración/modificación de Manual de la Calidad, procedimientos y/o documentos de apoyo de los procesos;</li> <li>ii) ejecución de las auditorías internas de calidad y</li> <li>iii) implementación de las acciones correctivas y/o preventivas.</li> </ul>	<p>7.1. La institución elabora un programa de trabajo para el segundo año, a partir del plan trienal y los recursos disponibles, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.1. Los principales hitos a cumplir: capacitaciones; revisión de Política de la calidad y de objetivos de la calidad; reuniones de análisis de procesos; elaboración, revisión y aprobación de documentación; programa de auditorías internas y externas para el segundo año; revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la Alta Dirección.</li> <li>7.1.2. Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li> </ul> <p>7.2. El Servicio implementa el programa de trabajo para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 del sistema de gestión de la calidad, incluyendo al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.2.1. Ejecución de las actividades de sensibilización y capacitación programadas, que permitan a la institución involucrar al personal en el logro de los objetivos de la calidad.</li> <li>7.2.2. Análisis de procesos a implementar el segundo año, con los centros de responsabilidad involucrados asegurando una eficaz definición y operación de estos.</li> <li>7.2.3. Elaboración, aprobación, difusión e implementación de los procedimientos y documentos del sistema de gestión de la calidad, asegurando la eficaz planificación, operación y control de los procesos.</li> <li>7.2.4. Actualización del Manual de la Calidad.</li> <li>7.2.5. Ejecución de auditorías internas de la calidad programadas, que permitan</li> </ul>

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
	<p>verificar el grado de eficacia en la implementación del sistema de gestión de la calidad y cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>7.2.6. Definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.</p> <p>7.2.7. Seguimiento del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas realizadas.</p> <p>7.2.8. Realización de actividades de difusión del sistema de gestión de la calidad.</p>
<p>8. La institución realiza el proceso de revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de certificación/ ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de auditorías de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas, iv) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del sistema de gestión de la calidad Institucional.</p>	<p>8.1. La alta dirección revisa el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad del segundo año de implementación, en el proceso de revisión por la dirección, incluyendo al menos:</p> <p>8.1.1. Revisión de la consistencia del sistema de gestión de la calidad con las Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>8.1.2. Pertinencia del sistema de gestión de la calidad, considerando los niveles de satisfacción de clientes/ usuarios/ beneficiarios.</p> <p>8.1.3. Integración institucional del sistema de gestión de la calidad, tomando acciones para minimizar o eliminar duplicidades, potenciando complementariedades con otros de gestión de la institución.</p> <p>8.1.4. Planificación de la mejora del desempeño de la Institución, considerando los resultados de auditorías de la calidad, retroalimentación del cliente, estado de las acciones correctivas y preventivas, y acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.</p> <p>8.2. Los resultados de la revisión por la Dirección deben comunicarse a todos los funcionarios.</p>
<p>9. La institución certifica bajo la Norma ISO 9001:2008 los procesos de la organización implementados durante el primer año de acuerdo al programa de trabajo anual de la etapa anterior.</p>	<p>9.1. La institución certifica o amplía el alcance de la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 los procesos de la organización implementados durante el primer año definidos en plan trienal, para lo cual debe:</p> <p>9.1.1. Coordinar y controlar la realización de auditoría de certificación o de ampliación de alcance del sistema de gestión de la calidad, según sea aplicable, incluyendo los procesos implementados durante el primer año</p> <p>9.1.2. Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de certificación o de ampliación de alcance del sistema de gestión de la calidad, según sea aplicable y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones.</p>

ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD  
 SISTEMA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
<p>10. La Institución actualiza el diagnóstico y plan trienal para la preparación de la certificación del sistema de gestión de la calidad institucional incluyendo los procesos de la organización e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su implementación, si corresponde.</p>	<p>10.1. La institución actualiza el Diagnóstico y el plan trienal para la preparación de la certificación del sistema de gestión de la calidad, para lo cual realiza al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1.1. Análisis de resultados de la implementación del segundo año.</li> <li>10.1.2. Identificación de factores externos/ internos que puedan afectar el tercer año de la implementación.</li> <li>10.1.3. Identificación de los aspectos que deben ser modificados, incorporados o eliminados, considerando las actividades definidas y ejecutadas en el programa de trabajo del año anterior.</li> <li>10.1.4. Incorporación de las modificaciones en el diagnóstico y/o plan trienal, si corresponde.</li> </ul>
<p>11. La institución elabora e implementa un programa de trabajo anual para la preparación de la certificación ISO 9001: 2008 del sistema de gestión de la calidad, que incluya los procesos de la organización establecidos en el plan trienal actualizado para el tercer año, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) elaboración/modificación de Manual de la Calidad, procedimientos y/o documentos de apoyo de los procesos;</li> <li>ii) ejecución de las auditorías internas de calidad y</li> <li>iii) implementación de las acciones correctivas y/o preventivas.</li> </ul>	<p>11.1. La institución elabora un programa de trabajo para el tercer año, a partir del plan trienal y los recursos disponibles, incluyendo al menos lo señalado en 7.1.1. y 7.1.2.</p> <p>11.2. El Servicio implementa el programa de trabajo para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 del sistema de gestión de la calidad, incluyendo lo señalado en 7.2.1 al 7.2.8 para el tercer año de implementación.</p>
<p>12. La institución realiza el proceso de revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de certificación/ampliación de alcance, analizando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Resultados de auditorías de la calidad;</li> <li>ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema;</li> <li>iii) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas,</li> <li>iv) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la</li> </ul>	<p>12.1. La alta dirección revisa el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad del tercer año de implementación, en el proceso de revisión por la dirección, incluyendo al menos lo señalado en 8.1.1 al 8.1.4.</p> <p>12.2. Los resultados de la revisión por la Dirección deben comunicarse a todos los funcionarios.</p>



ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
adecuada operación del sistema de gestión de la calidad Institucional.	
13. La institución realiza auditorías de ampliación de alcance y mantención del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 incluyendo los procesos de la organización establecidos en el plan trienal.	13.1. La institución certifica o amplía el alcance de la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 los procesos de la organización implementados durante el segundo año definidos en plan trienal, considerando lo señalado en 9.1.1 y 9.1.2.



ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD  
 SISTEMA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2011
<p>14. La institución realiza el proceso de revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de certificación/ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de auditorías de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas, iv) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del sistema de gestión de la calidad Institucional.</p>	<p>14.1. La alta dirección revisa el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, en el proceso de revisión por la dirección, incluyendo al menos lo señalado en 8.1.1 al 8.1.4.</p> <p>14.2. Los resultados de la revisión por la Dirección deben comunicarse a todos los funcionarios.</p>
<p>15. La institución realiza auditorías de ampliación de alcance y mantención del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 incluyendo todos los procesos de la organización establecidos en el plan trienal.</p>	<p>15.1. La institución certifica o amplía el alcance de la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 de todos los procesos de la organización establecidos en el plan trienal.</p>

