



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

---

# **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG). AÑO 2009 PROGRAMA MARCO AVANZADO**

---

**DOCUMENTO TÉCNICO**  
**Septiembre 2008**

# INDICE

---

1. Antecedentes	3
2. Objetivos y Requisitos	5
3. Aspectos Generales para su Formulación	7
4. Programa Marco Avanzado. Áreas, Sistemas y Etapas.	12
4.1 Sistema de Capacitación	13
4.2 Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	17
4.3 Sistema Evaluación del Desempeño	21
4.4 Sistema Integral de Atención Ciudadana.	25
4.5 Sistema Planificación / Control de Gestión.	29
4.6 Sistema Auditoria Interna.	33
4.7 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).	37

# Programas de Mejoramiento de la Gestión. Programa Marco Avanzado (PMA)

---

## 1. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553<sup>1</sup> se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones De conformidad con la progresión dispuesta mediante la ley N° 20.212, este incremento para el 2009 será de un 7% siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3,5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.<sup>2</sup>

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Este diseño considera el mejorar la gestión de las instituciones públicas en cinco áreas y 11 sistemas, cada uno de ellos con etapas o estados de avance definidos y con objetivos y requisitos técnicos que permiten evaluar su cumplimiento.

Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 22 servicios habían alcanzado las etapas superiores definidas, en el año 2004 se estimó necesario la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO 9001:2000, respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

---

<sup>1</sup> Ley N° 19.553 de febrero de 1998, Decreto N°475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

<sup>2</sup> Ley N° 20.212 modifica el porcentaje de incentivo institucional desde un 5.7% a un 7% el 2009 hasta un 7.6% el año 2010

A partir del año 2009, se profundiza la incorporación del mecanismo de certificación externa a través de la Norma ISO en los servicios públicos, transitando de un Programa Marco denominado Avanzado a un Programa Marco denominado de la Calidad. El Programa Marco Avanzado es parte del proceso de mejoramiento de gestión de los servicios públicos contribuyendo con metodologías de trabajo que incorporan conceptos nuevos asociados a la mejora continua y a la calidad, lo que está permitiendo construir Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas. Todo ello sin perder de vista orientar los esfuerzos hacia la excelencia en la gestión.

Es así como, el Programa Marco de la Calidad contempla la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los servicios públicos, certificando procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde, ampliando el alcance de la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado a regiones e incorporándolos en el Sistema de Gestión de la Calidad único para la institución.

En este contexto se encuentra el Programa Marco Avanzado del PMG cuyo contenido se detalla en este documento señalando las áreas, sistemas de gestión, etapas de desarrollo y objetivos de gestión para el año 2009.

Debido a las conclusiones antes expuestas y con el fin de enmarcarse dentro de la lógica de la norma ISO 9001:2000, en el contexto de mejorar el control de documento y sus versiones, tener claridad en las vinculaciones entre los documentos, facilitar las modificaciones de éstos y facilitar su comprensión por parte de las Instituciones, se elaboraron tres Documentos Técnicos que respaldan los Programas Marcos de los PMG : “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco Básico**. Julio 2008”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco Avanzado**. Julio 2008” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco de la Calidad**. Julio 2008”. En cada documento se deja explícita la vinculación entre los distintos Programas Marco del PMG, se describen los objetivos de gestión sin los medios de verificación, y se numeran los objetivos para cada sistema.

El presente documento corresponde al segundo de ellos; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Avanzado. Julio 2008”.

## 2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco Avanzado (PMA) para el año 2009 está formado por 7 sistemas de gestión, manteniendo los mismos sistemas del periodo anterior, es decir: Capacitación, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación de Desempeño, Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), Auditoría Interna, Planificación, y Control de Gestión y Compras y Contrataciones del sector público.

El orden secuencial y el contenido de las etapas del Programa Marco Avanzado se mantiene respecto del año 2008, es decir: preparar la certificación del sistema; certificar los procesos asociados al desarrollo del Sistema; primer año de mantención de la certificación; y segundo año de mantención de la certificación.

Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presenta en Cuadro1.

**Cuadro 1**  
**Programa Marco Avanzado**  
**Áreas / Sistemas/Objetivos**

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo <sup>3</sup> funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación del Desempeño	4	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Atención Ciudadana	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoria Interna	4	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información

<sup>3</sup> La gestión del ciclo de capacitación debe contribuir al óptimo funcionamiento de la institución. Se entiende por óptimo funcionamiento al cumplimiento de la misión, objetivos y productos estratégicos que el servicio ha definido para el periodo, satisfaciendo los requerimientos de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

El orden secuencial de las etapas del PMA son: Etapa 1, preparar la certificación del sistema; Etapa 2, certificar los procesos asociados al desarrollo del Sistema; Etapa 3, primer año de mantención de la certificación; y Etapa 4, segundo año de mantención de la certificación.

### 3. Aspectos Generales para su Formulación

1. El Programa Marco Avanzado (PMA) consiste en la incorporación de los objetivos del Programa Marco Básico<sup>4</sup> y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, certificando cada uno de los sistemas del PMG a través de organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo.
2. Modificaciones del Programa Marco Avanzado para el año 2009. Las modificaciones del Programa Marco Avanzado para el año 2009 consisten en establecer 4 etapas de desarrollo de la 1 a la 4 y no incorporarlas como etapas consecutivas del Programa Marco Básico numeradas desde la 5 hasta la 8 ó desde la 7 hasta la 10, dependiendo del número de etapas del sistema; establecer explícitamente que en la certificación del sistema (etapa 2), se incluyan como mínimo los procedimientos estratégicos de cada sistema definidos en la etapa de preparación para la certificación (etapa 1); e incorporar la exigencia de utilizar los términos de referencia marco elaborados por DIPRES para la contratación de empresas consultoras que apoyan el proceso de certificación ISO 9001:2000 o las justificaciones si se incorporan cambios.

La modificación de las etapas permite mantener el orden y la trazabilidad de los cambios en los sistemas e identificar cada una de ellas de la misma manera independiente del sistema que se trata. La vinculación entre las etapas de preparación y certificación, deja explícito en el objetivo que se requiere certificar exactamente lo que se preparó para la certificación y los procedimientos estratégicos en cada sistema definidos en el Programa Marco Básico. La utilización de los Términos de Referencia Marco permite asegurar un mínimo de requisitos y consideraciones para la contratación de la empresa consultora, sin dejar de considerar las modificaciones que cada institución deba realizar a los mismos, dejando registro de las justificaciones a dichos cambios

3. Los requisitos de ingreso al Programa Marco Avanzado son cumplir con el 100% de las etapas finales del programa Marco Básico 2008. Se agrega este año 2009, la posibilidad de pasar voluntariamente al PMA si la institución cumple con la etapa final del Sistema de Planificación y Control de Gestión y otro sistema elegido por la institución.

<sup>4</sup> Corresponde a las áreas, sistemas, objetivos de gestión y etapas de desarrollo y objetivos de las etapas establecidas en el Documento Técnico: Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco Básico**. Julio 2008”

Cabe señalar que no se incluyen los servicios exceptuados de ingresar al PMA, estos son:

- Junta de Aeronáutica Civil
  - Comité de Inversiones Extranjeras
  - Consejo Superior de Educación
  - Consejo Nacional de Televisión
  - Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas (EMAZA)
  - Intendencias Regionales
  - Gobernaciones Provinciales
  - Gobiernos Regionales
4. La incorporación gradual al mecanismo de validación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente validado por la Red de Expertos, a un Programa Marco Avanzado validado por la empresa certificadora.

La validación técnica de la etapa 1 corresponde a la Red de Expertos y la validación técnica de las etapas 2, 3 y 4 corresponde a la empresa Certificadora.

La Red de Expertos la conforman un conjunto de instituciones de la administración pública cuyas funciones están asociadas a los sistemas de gestión que se encuentran en el Programa Marco Avanzado. Su rol es entregar asistencia técnica para la identificación clara de los procedimientos estratégicos de cada sistema que se prepararán para la certificación, validar técnicamente los requisitos de la etapa de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 y luego ser cliente de los sistemas de gestión certificados. En Cuadro 2 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco Avanzado.

**Cuadro 2.**  
**Red de Expertos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado.**

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC)
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS)
	Evaluación del Desempeño	Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC)
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Secretaría General de Gobierno (SEGEOB)
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
	Auditoría Interna	Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG)
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP)

5. Para la formulación de los PMG para el año 2009, cada servicio debe proponer como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año 2009, además de las prioridades de los sistemas y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.
6. Teniendo en consideración lo anterior, en la formulación para el año 2009 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:
  - a) Servicios en Programa Marco Avanzado
    - i) En el caso de los sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Sistema Integral de Atención Ciudadana, y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar:
      - En cada uno de los sistemas que el servicio comprometió en el Programa Marco Avanzado en el año 2008 se deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación. Además, el servicio deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en al menos dos nuevos sistemas que pertenezcan a los señalados en el punto a) i) o los sistemas que se encuentren pendientes de comprometer.
      - Si el Servicio ya tiene comprometidos todos los sistemas señalados en el punto a) i) deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación.

b) Servicios que ingresan por primera vez al Programa Marco Avanzado (PMA).

- i) En el caso de los sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Sistema Integral de Atención Ciudadana, y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar:
- Si el servicio no comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2008, deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en dos de ellos. Los dos sistemas a comprometer en el Programa Marco Avanzado serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el servicio de entre los sistemas señalados en el punto b) i).

En particular, si el servicio no cumple las etapas finales del Programa Marco Básico, entonces el Decreto de Formulación del PMG 2009 deberá modificarse comprometiendo el Programa Marco Básico. Sin embargo, se agrega la posibilidad de pasar voluntariamente el PMA si, al menos se cumple con la etapa final del Sistema de Planificación y Control de Gestión y otro sistema elegido por la Institución.

7. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2009, ya sea en el Programa Marco Básico, Avanzado y/o de La Calidad, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en cada Programa.
8. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2009. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco Avanzado el costo asociado a las etapas de preparación para la certificación y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación esta Dirección entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.
9. Los “objetivos de gestión”(etapa) y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretario General de la Presidencia. Serán parte integrante de este Decreto los Documentos Técnicos: “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Básico. Julio 2008”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Avanzado. Julio 2008” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco de la Calidad. Julio 2008”. Asimismo, serán parte integrante de este decreto los Documentos “Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009” correspondiente a cada uno de los Programas Marco Básico, Avanzado y de la Calidad.

10. No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el “objetivo de gestión” pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de PMG, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobado el programa del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

11. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” de cada sistema se debe verificar el cumplimiento total de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009, para cada uno de los sistemas. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% y 0%.

El cumplimiento global del PMG resulta de agregar el cumplimiento de cada “objetivo de gestión” y su correspondiente ponderador.

## **4. Programa Marco Avanzado. Áreas, Sistemas y Etapas.**

A continuación se presenta, para cada sistema, los correspondientes objetivos y metas, los antecedentes existentes con relación a dichos sistemas, y las etapas de desarrollo tipificadas y los objetivos de cada etapa.

Cabe recordar que las etapas son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. Así, el desarrollo alcanzado en una de ellas incluye el desarrollo de las anteriores.

La tipificación de cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en coordinación con las instituciones de Gobierno con competencias en los sistemas (Red de Expertos): Dirección Nacional del Servicio Civil, Superintendencia de Seguridad Social, Secretaría General de Gobierno, Dirección de Presupuestos, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.

Los sistemas descritos a continuación tienen el siguiente orden:

- 4.1 Sistema de Capacitación
- 4.2 Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- 4.3 Sistema Evaluación del Desempeño
- 4.4 Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- 4.5 Sistema Planificación / Control de Gestión.
- 4.6 Sistema Auditoría Interna.
- 4.7 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).

## Área: Recursos Humanos

### 4.1. Sistema de Capacitación

**OBJETIVO.** Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

**META.** Funcionamiento del ciclo de gestión de la capacitación, considerando los procesos de detección de necesidades de capacitación, planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección “Capacitación y Perfeccionamiento del Personal”.
- Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.
- Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996.
- Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público.
- DFL N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- DFL N°1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección “Capacitación y Perfeccionamiento del Personal”.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.
- Norma NCH ISO 9001:2000.

## Sistema de Capacitación

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil y los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del sistema de capacitación.
	3.	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación de los procesos de gestión del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2009 identificados en el diagnóstico.
	4.	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO del sistema de capacitación, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2009 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad <sup>5</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>6</sup> de los procesos de diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional, de planificación de la capacitación, de la ejecución del Plan Anual de Capacitación, de la evaluación y seguimiento de la capacitación y de la elaboración de informes de capacitación; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y; iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir los requisitos de cumplimiento del funcionamiento del Comité Bipartito y del porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestaria de las acciones de capacitación y su justificación, si corresponde establecidos por el cliente del sistema.
	7.	La institución desarrolla auditorías internas de la calidad a los procesos del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>7</sup> (no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>8</sup> ), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

5 Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

6 Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

7 Incumplimiento de un requisito establecido.

8 Incumplimiento de evaluación de la capacitación, incumplimiento del funcionamiento del Comité Bipartito, incumplimiento en la ejecución presupuestaria establecida para capacitación, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad, entre otros.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.  10.  11.  12.  13.  14.	<p>El servicio solicita la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del sistema de capacitación definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas certificadoras<sup>9</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora<sup>10</sup> considerando los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil y los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por la Dirección de Presupuestos.</p> <p>La institución realiza la auditoría de pre-certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el sistema de capacitación, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del sistema de capacitación señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).</p> <p>La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el sistema de capacitación, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del sistema de capacitación señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).</p> <p>La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>La Institución certifica<sup>11</sup> los procesos establecidos en la etapa de preparación del sistema de capacitación según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).</p>
ETAPA 3	15.  16.  17.	<p>La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del sistema de capacitación certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).</p> <p>La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por al empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del sistema de capacitación opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas<sup>12</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se verifica la conformidad del producto<sup>13</sup>; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el sistema de capacitación producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.</p> <p>La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.</p>

9 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

10 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

11 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 3 y 4 del sistema.

12 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

13 Se entiende por producto del sistema de Capacitación al “Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional y los Informes de Capacitación (Plan y Gestión)”.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del sistema de capacitación certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del sistema de capacitación opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>12</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto <sup>13</sup> por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el sistema de capacitación producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>14</sup> de los procesos asociados al sistema de Capacitación certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

<sup>14</sup> Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.

## Area: Recursos Humanos

### 4.2. Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

**OBJETIVO.** Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

**META.** Funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20,212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- Modificaciones al Decreto Supremo N° 54:
  - Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
  - Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
  - Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
  - Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales.
- Norma NCH ISO 9001:2000.

## Área: Recursos Humanos

### 4.2. Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por la Superintendencia de Seguridad Social y los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
	3.	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación ISO 9001: 2000 de los procesos de gestión del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2009, identificados en el diagnóstico.
	4.	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5.	La Institución implementa el Programa de Trabajo para la preparación de la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2009 debe incluir al menos: i) el Manual de Calidad <sup>15</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>16</sup> de los procesos Planificación, Programación, Seguimiento y evaluación de los resultados de la ejecución del Plan Anual del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y; iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir la existencia de un diagnóstico de calidad que incorpore el análisis de los ambientes y condiciones de trabajo actualizado, existencia de indicadores de desempeño (con metas) del Plan Anual del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, registros completos de las situaciones extraordinarias relativas al control de riesgos (accidentes y enfermedades profesionales), Registros de recomendaciones derivadas de iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo y de Higiene y de Seguridad, con los compromisos asociados, sus plazos y responsable
	7.	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>17</sup> (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>18</sup> ), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

<sup>15</sup> Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

<sup>16</sup> Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

<sup>17</sup> Incumplimiento de un requisito establecido.

<sup>18</sup> No existencia de un diagnóstico de calidad de los ambientes y condiciones de trabajo actualizado, no existencia de indicadores de desempeño (con metas) del Plan Anual del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, falta de registros completos de las situaciones extraordinarias relativas al control de riesgos (accidentes y enfermedades profesionales), falta de registros de recomendaciones derivadas de iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo y de Higiene y de Seguridad, con los compromisos asociados, sus plazos y responsable, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2000 a los procesos de gestión del Sistema Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2009 a empresas certificadoras <sup>19</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora <sup>20</sup> considerando los requisitos definidos por la Superintendencia de Seguridad Social y los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por Dirección de Presupuestos.
	10.	La institución realiza la auditoría de pre-certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	13.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	14.	La Institución certifica <sup>21</sup> los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).
	ETAPA 3	15.
16.		La Institución realiza la auditoría de seguimiento o manutención desarrollada por al empresa certificadora contratada que demuestre que los procesos del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas <sup>22</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se verifica la conformidad del producto <sup>23</sup> ; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
17.		La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o manutención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

19 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

20 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

21 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de manutención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

22 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

23 Se entiende por producto del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo a los “Informe de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo”.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>21</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto <sup>22</sup> ; por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>24</sup> de los procesos asociados al Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

24 Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.

## Área: Recursos Humanos

### 4.3. Sistema Evaluación del Desempeño

**OBJETIVO.** Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

**META.** Proceso de Evaluación del Desempeño, certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado..

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido).
- Reglamentos Especiales de Calificación vigentes.
- Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo.
- Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo.
- Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos.
- Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Evaluación de Desempeño.
- Norma NCH ISO 9001:2000.

## Área: Recursos Humanos

### 4.3. Sistema Evaluación del Desempeño

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Evaluación Del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil y los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño.
	3	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación ISO 9001: 2000 de los procesos de gestión del Sistema Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2009, identificados en el diagnóstico.
	4	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO del Sistema Evaluación del Desempeño según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2009 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad <sup>25</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>26</sup> de los procesos de Actualización del reglamento especial de calificaciones, programación de la evaluación de desempeño, definición de criterios de evaluación vinculados a perfiles de cargo, capacitación a precalificadores/as, realización de la evaluación (incluyendo retroalimentación al/la precalificado/a) y seguimiento de las recomendaciones de Evaluación del Desempeño; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y; iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir existencia de un análisis cualitativo para detección de problemas en la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño, que permita establecer compromisos de mejora.
	7.	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>27</sup> (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>28</sup> ), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

25 Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

26 Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

27 Incumplimiento de un requisito establecido.

28 Considerar como no conformidad la ausencia de un análisis cualitativo para detección de problemas en la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño, que permita establecer compromisos de mejora, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad. Elaborar informes de resultados de auditorías internas de calidad que contenga las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas en las auditorías internas de calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.	El servicio solicita la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas certificadoras <sup>29</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora <sup>30</sup> considerando los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil y los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	10.	La institución realiza la auditoría de pre-certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Evaluación del Desempeño, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Evaluación del Desempeño señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Evaluación del Desempeño, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Evaluación del Desempeño señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	13.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	14.	La Institución certifica <sup>31</sup> los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Evaluación del Desempeño según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).
	ETAPA 3	15.
16.		La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas <sup>32</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se verifica la conformidad del producto <sup>33</sup> ;v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Evaluación del Desempeño producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
17.		La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

29 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

30 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

31 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

32 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

33 Se entiende por producto del sistema de Evaluación del Desempeño a los “Informes de Evaluación de Desempeño, Ejecución de la capacitación a preevaluadores/as y calificadores/as, retroalimentación a evaluados/as y Aplicación Reglamento especial de calificaciones o general si no hay reglamento especial”.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema de Evaluación del Desempeño opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>30</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Evaluación del Desempeño producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>34</sup> de los procesos asociados al Sistema de Evaluación del Desempeño certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

34 Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.

## **Área: Calidad Atención Usuarios**

### **4.4. Sistema Integral de Atención Ciudadana.**

**OBJETIVO.** Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención a Ciudadana con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

**META.** Procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 que permitan el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto den incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Sistema Integral de Atención Ciudadana. Guía Metodológica, 2009.
- Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano.
- Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Reforma Constitucional año 2005 que modifica el artículo 8 de la Constitución.
- GAB. PRES. N° 008: Instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad de la información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.
- Ley N° 20.285, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008. Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- Norma NCH ISO 9001:2000.

## Área: Calidad Atención Usuarios

### 4.4. Sistema Integral de Atención Ciudadana.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por la Secretaría General de Gobierno y los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana.
	3	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación ISO 9001: 2000 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2009, identificados en el diagnóstico.
	4	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2000 del Sistema Integral de Atención Ciudadana según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2009 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad <sup>35</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>36</sup> de los procesos de Diagnóstico, Diseño, Planificación y Entrega de resultados del Sistema Integral de Atención Ciudadana; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y; iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir cumplimiento de indicadores de gestión para medir los procesos de atención y satisfacción de ciudadanos/as y el cumplimiento de la ley 19.880 a través de los instrumentos de trabajo del SIAC.
	7	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>37</sup> (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>38</sup> , observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

35 Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

36 Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

37 Incumplimiento de un requisito establecido.

38 Considerar como no conformidad el incumplimiento de los indicadores de gestión para medir los procesos de atención y satisfacción de ciudadanos/as y el incumplimiento de la ley 19.880 a través de los instrumentos de trabajo del SIAC., no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.	El servicio solicita la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas certificadoras <sup>39</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora <sup>40</sup> considerando los requisitos definidos por la Secretaría General de Gobierno y los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	10.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema Integral de Atención Ciudadana señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema Integral de Atención Ciudadana señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	13.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	14.	La Institución certifica <sup>41</sup> los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema Integral de Atención Ciudadana según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).
	ETAPA 3	15.
16.		La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas <sup>42</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se verifica la conformidad del producto; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema Integral de Atención Ciudadana producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
17.		La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

39 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe certificadoros en norma ISO 9001:2000.

40 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

41 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

42 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema Integral de Atención Ciudadana opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>39</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto <sup>40</sup> por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde, vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema Integral de Atención Ciudadana producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>43</sup> de los procesos asociados al Sistema Integral de Atención Ciudadana certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

43 Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.

44 Se entiende por producto del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s los siguientes 1)Atención, Información al Usuario (Servicios que presta cada repartición, requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, procedimientos para tramitación, estado de avance en que se encuentra una solicitud, otros), 2)Respuesta a solicitudes del Usuario (Solicitud: Reclamo, queja, consulta, opinión, sugerencia), 3)Informes a SEGEGOB.

## Área: Planificación / Control de Gestión

### 4.5. Sistema Planificación / Control de Gestión.

**OBJETIVO.** Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

**META.** Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 Modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño ([www.dipres.cl](http://www.dipres.cl))
- Guía metodológica Planificación año 2008 (Definiciones estratégicas e Indicadores de Desempeño)
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Planificación y Control de Gestión.
- Norma NCH ISO 9001:2000

## Área: Planificación / Control de Gestión

### 4.5. Sistema Planificación / Control de Gestión.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Planificación / Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión.
	3	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación ISO 9001: 2000 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2009, identificados en el diagnóstico.
	4	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Planificación y Control de Gestión según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2009 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad <sup>45</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>46</sup> de los procesos de Definiciones estratégicas, Diseño del SIG (formulación de indicadores en el presupuesto), sistematización de la información (elaboración de reportes), evaluación del cumplimiento de metas comprometidas en el presupuesto, programa de seguimiento; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y; iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir elaboración de reportes, cumplimiento de las metas de los indicadores e incorporación de acciones que se generen del programa de seguimiento del sistema.
	7	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>47</sup> (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>48</sup> ), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

45 Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

46 Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

47 Incumplimiento de un requisito establecido.

48 Considerar como no conformidad al sistema la no elaboración de reportes, el incumplimiento de las metas de los indicadores y no incorporación de acciones que se generen del programa de seguimiento del sistema, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas certificadoras <sup>49</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora <sup>50</sup> considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	10.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	13.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	14.	La Institución certifica <sup>51</sup> los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Planificación y Control de Gestión según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).
	ETAPA 3	15.
16.		La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por al empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas <sup>52</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se verifica la conformidad del producto <sup>53</sup> ; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Planificación y Control de Gestión producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
17.		La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

49 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe certificadores en norma ISO 9001:2000.

50 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

51 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

52 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

53 Se entiende por producto del sistema de Planificación y Control de gestión los “Reportes del Sistema de Información de Gestión SIG con información relevante para apoyar el proceso de toma de decisiones”.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema de Planificación y Control de Gestión opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>12</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto <sup>49</sup> por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Planificación y Control de Gestión producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>54</sup> de los procesos asociados al Sistema de Planificación y Control de Gestión certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

54 Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.

## Área: Planificación / Control de Gestión

### 4.6. Sistema Auditoria Interna.

**OBJETIVO.** Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

**META.** Funcionamiento de Unidades de Auditoria certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración.
- Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción.
- Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N°12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG.
- Decreto Supremo N°12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000.
- Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG).
- Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoria Interna.
- Norma NCH ISO 9001:2000

## Área: Planificación / Control de Gestión

### 4.6. Sistema Auditoria Interna.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema Auditoria Interna definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Auditoría.
	3	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación ISO 9001: 2000 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2009, identificados en el diagnóstico.
	4	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Auditoría, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2009 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad <sup>55</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>56</sup> de los procesos de Planificación (incluye matriz de riesgos), Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y, iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir el programa marco básico del Sistema de Auditoría.
	7	La institución desarrolla auditorias internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>57</sup> (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>58</sup> ), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

55 Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

56 Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

57 Incumplimiento de un requisito establecido.

58 Incumplimiento en la elaboración del diagnóstico en base a la matriz de riesgos, Planificación de auditoría en base a los resultados del diagnóstico, incumplimiento de los programas de mejoramiento de la gestión, la no elaboración de informes de auditorías (mensuales y final), incumplimiento en el porcentaje establecido del programa de seguimiento, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas certificadoras <sup>59</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora <sup>60</sup> considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	10.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Auditoría, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Auditoría señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Auditoría, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Auditoría señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	13.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	14.	La Institución certifica <sup>61</sup> los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Auditoría según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).

59 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe certificadoros en norma ISO 9001:2000.

60 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

61 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 3	15.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Auditoría certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	16.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por al empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del Sistema de Auditoría opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorias internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas <sup>57</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas, iv) se verifica la conformidad del producto <sup>58</sup> ; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Auditoría producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Auditoría certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema de Auditoría opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorias internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>12</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto <sup>64</sup> por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Auditoría producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>62</sup> de los procesos asociados al Sistema de Auditoría certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.	

62 Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.

63 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

64 Se entiende por producto del sistema de Auditoría los “Resolución de creación de la unidad de auditoria, estatuto de auditoría interna, informe de diagnóstico que respalda el plan anual de auditoría, plan de seguimiento que incorpore el informe de compromisos, informe de compromisos implementados e informe del grado de implementación de los compromisos de seguimiento.

## **Área: Administración Financiera**

### **4.7. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).**

**OBJETIVO.** Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

**META.** Procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos certificado bajo Sistema Internacional Norma ISO 9001:2000 que permita a la Institución contar con estándares de transparencia, eficiencia y de calidad en gestión de abastecimiento del sector público, realizando estos procesos de manera completa y oportuna a través de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), e integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios.
- Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios.
- Sistema de información de Compras Públicas [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).
- Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contrataciones.
- Norma NCH ISO 9001:2000.

**Área: Administración Financiera**  
**4.7. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).**

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública y los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2009, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
	3	La Institución elabora un Plan para la preparación de la Certificación ISO 9001: 2000 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2009, identificados en el diagnóstico.
	4	La Institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	5	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2009 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad <sup>65</sup> ; ii) los Procedimientos Estratégicos <sup>66</sup> de los procesos de Evaluación periódica y oportuna de los contratos vigentes institucionales, Análisis de los indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compras y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl, Informe de gestión de los resultados del programa de seguimiento, que surge de los compromisos adoptados en el periodo anterior para cada proyecto; iii) los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente y; iv) los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	6.	La Institución establece los controles explícitos de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2009, los que deben incluir cumplimiento de metas de indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl, incluir en el proceso de abastecimiento el análisis de las desviaciones producidas en el Plan Anual de Compras.
	7	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2009 para detectar no conformidades <sup>67</sup> (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente <sup>68</sup> ), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	8.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema, informa los grados de avances de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

65 Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

66 Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

67 Incumplimiento de un requisito establecido.

68 Incumplimiento de metas de indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl, exclusión en el proceso de abastecimiento del análisis de las desviaciones producidas en el Plan Anual de Compras, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	9.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 a empresas certificadoras <sup>69</sup> para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora <sup>70</sup> considerando los requisitos definidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública y los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2000 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	10.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar los problemas o mejorar el sistema detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2000 en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, registra y controla los resultados señalando las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y dejando un registro de que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público señalados en la etapa anterior (objetivo N° 5 y 6).
	13.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la auditoría de certificación, y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	14.	La Institución certifica <sup>71</sup> los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público según alcance definido (objetivo N° 5 y 6).
	ETAPA 3	15.
16.		La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por al empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se revisan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se analiza el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se revisan las acciones correctivas <sup>72</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se verifica la conformidad del producto <sup>73</sup> ; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
17.		La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta el grado de avance de dichas acciones y el grado de eficacia logrado una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

69 Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe certificadores en norma ISO 9001:2000.

70 La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

71 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

72 En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

73 El producto del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público se informará en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, que la Dirección de Presupuestos publicará a más tardar en diciembre de 2007.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	18.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público certificados en la etapa anterior (objetivo N° 14).
	19.	La Institución realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público opera bajo la Norma ISO 9001:2000, asegurando que en el proceso de Revisión por la Dirección: i) se analizan los resultados de auditorías internas y externas; ii) se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) se ejecutan las acciones correctivas <sup>66</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) se ha mejorado la conformidad del producto <sup>67</sup> por parte de los clientes del sistema; v) se toman acciones cuando existen productos no conformes; vi) se realizan las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) se analizan las acciones implementadas en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	20.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	21	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo <sup>74</sup> de los procesos asociados al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

74 Se entiende por mantener el grado de desarrollo del sistema certificado cuando se efectúa la recertificación del mismo una vez terminada la segunda mantención. En el caso de las instituciones que no ingresen al Programa Marco de la Calidad la recertificación puede efectuarse certificando nuevamente el mismo sistema, ampliando el alcance de la certificación de otro proceso certificado o incorporando el sistema en la certificación del sistema de gestión de la calidad de la institución. En el caso de las instituciones que ingresan al Programa Marco de la Calidad la recertificación debe efectuarse incorporando el sistema en la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad de la institución, y ampliando su alcance en los casos que corresponda.