



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
\*\*\*

**Mecanismo de Certificación Externa de Sistemas de Gestión  
de los PMG**

**ASPECTOS GENERALES**

**División de Control de Gestión**

**Santiago, Septiembre 2006**



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
\*\*\*

## **Mecanismo de Certificación Externa de Sistemas de Gestión de los PMG**

### **I. Objetivo**

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

### **II. Antecedentes**

En el protocolo suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional, en el marco de la discusión del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, se acuerda promover un mecanismo de certificación externa reconocible internacionalmente –tipo normas ISO- con el objeto que los PMG se consoliden como instrumento de promoción de excelencia en el Servicio Público.

#### **¿Qué es la ISO?**

Es la denominación con que se conoce a la International Standard Organization (Organización Internacional de Normalización). Esta organización se dedica a promover, la estandarización mediante la aplicación de normativas en todas las organizaciones, para hacer posible el intercambio internacional de bienes y servicios.

#### **¿Qué es la ISO 9001:2000?**

Es una norma internacional aceptada por innumerables organizaciones y empresas nacionales y extranjeras que especifica los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad para ser certificado. Esta norma es aplicable a toda organización pública o privada sin importar su tamaño, tipo de institución y productos que ofrece.

La norma ISO 9001:2000 consta de una serie de cláusulas, cada una de las cuales establece los requisitos para las diferentes áreas del sistema de gestión de calidad de una empresa o institución. Se trata de principios básicos en la gestión de la calidad encaminados a la mejora continua del funcionamiento de una organización.

#### **¿Qué es la Certificación Norma ISO 9001:2000?**

La certificación es el proceso mediante el cual organismos certificadores realizan una evaluación exhaustiva de los procesos de las empresas que pretenden certificarse bajo esta norma.

El certificado de calidad Norma ISO 9001:2000 declara que los procesos de gestión y de provisión de los productos hacia los clientes/usuarios/beneficiarios se realizan con un estándar definido en un Manual de Calidad.

### **III. Areas de Mejoramiento y Aspectos Metodológicos**

Todas las áreas y sistemas que comprenden el Programa Marco del PMG 2007 pueden ser certificados bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000. Sin embargo, en esta fase se excluyen los sistemas de Enfoque de Género y Gestión Territorial Integrada, el momento y la forma específica de certificación de estos dos sistemas se decidirá más adelante, en atención a sus particularidades.

#### **¿Cómo transitar del sistema PMG actual a un sistema de PMG con certificación internacional Norma ISO 9001:2000?**

Se avanzará desde un Programa Marco denominado “Básico”, actualmente validado por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la “Red de Expertos”, a otro denominado Programa Marco “Avanzado”. Dicho Programa será auditado para su certificación por empresas certificadoras, las que deberán estar inscritas en el Instituto Nacional de Normalización (INN) y/o acreditadas ante un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

El Programa Marco Avanzado (ver anexo 1) incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. En este sentido, en el Programa Avanzado se definen nuevas etapas de desarrollo, correspondientes a la preparación de la certificación, la certificación de los sistemas y su mantención por dos años.

Para el desarrollo de la certificación de este Programa Marco Avanzado DIPRES prepara Manuales de Referencia<sup>1</sup>, que definen los requisitos que deben alcanzar los sistemas para certificarse.

### **IV. Implementación**

#### **a) Objetivos de Gestión y Nuevas Etapas (ver anexo 2)**

Los objetivos que se comprometan para cada sistema expresados en las nuevas etapas definidas, son los siguientes:

*Primera Etapa:* Preparación de la certificación con apoyo externo. Esta etapa incluye, entre otros requisitos, la elaboración de un diagnóstico de calidad de los procesos de los sistemas a certificar, el programa para la preparación de la certificación, la elaboración del Manual de

---

<sup>1</sup> Los Manuales de Referencia definen los requisitos que deberán alcanzar los sistemas del Programa Marco Avanzado para certificarse según la Norma ISO 9001:2000. Su objetivo es servir de guía para apoyar el proceso de Implementación y certificación de los Servicios. Estos Manuales entregan el conjunto de requisitos establecidos en las cláusulas de la Norma vinculando los requisitos técnicos para el desarrollo de los respectivos sistemas del PMG, la relación entre los procesos institucionales y los sistemas y las directrices para definir las exclusiones de la certificación del sistema. Estos son preparados en conjunto con la Red de Expertos, consultores expertos en Normas ISO, Servicios Públicos Certificados en algún producto o servicio y servicios candidatos a certificarse.

Calidad<sup>2</sup>, y la realización de auditorías internas de calidad para detectar no conformidades<sup>3</sup> al sistema.

*Segunda Etapa:* Certificación de los Servicios. Este proceso lo realiza un Organismo Certificador independiente del Organismo que preparó al servicio para la Certificación.

*Siguientes dos Etapas:* Mantenimiento de la certificación por parte del Servicio, la que se verifica a través de auditorías de mantenimiento realizada por la empresa certificadora.

#### b) Gradualidad de la Implementación

La incorporación gradual al mecanismo de certificación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico a un Programa Marco Avanzado. La gradualidad considera dos aspectos centrales para garantizar el éxito del mecanismo. Estos se refieren al número de sistemas posibles de certificar cada año y a las etapas de desarrollo de dicho proceso.

Respecto del primer aspecto, los servicios ingresan al Programa Marco Avanzado incorporando dos sistemas en el primer año y al menos dos sistemas en los años siguientes hasta incorporar todos los sistemas del Programa Marco Avanzado, con la excepción de los sistemas de Enfoque de Género y Gestión Territorial Integrada. En relación al segundo aspecto se define que, para cada uno de los sistemas a certificar existirán nuevas etapas, una correspondiente a la preparación para la certificación y la segunda correspondiente a la certificación del sistema en las exigencias de la Norma ISO 9001:2000. A continuación habrán dos etapas adicionales cuyas exigencias serán la mantención de la certificación.

El Programa Marco Avanzado año 2007 incluye los siguientes sistemas:

- Capacitación
- Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales
- Evaluación del Desempeño
- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS
- Auditoría Interna
- Compras y Contrataciones del sector Público
- Planificación y Control de Gestión

Será requisito para la incorporación al Programa Marco Avanzado que los servicios tengan cumplidas todas las etapas finales del Programa Marco Básico correspondiente al año 2006. En el caso de servicios que al año 2006 les falte cumplir una o más etapas del Programa Marco Básico se deberán mantener en él.

---

<sup>2</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.

<sup>3</sup> Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000.

**ANEXO 1**  
**PROGRAMA MARCO AVANZADO**  
**ÁREAS / SISTEMAS/OBJETIVOS**

Áreas	Sistemas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	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 de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	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	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 a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	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	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.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	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.

**ANEXO 2**  
**PROGRAMA MARCO AVANZADO**

**Ejemplo: Area de Recursos Humanos. Sistema de Capacitación**

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Capacitación, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Capacitación.</li> <li>➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Capacitación, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas.</li> <li>➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Manual de Calidad<sup>4</sup>.</li> <li>○ Los Procedimientos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras<sup>7</sup> para lo cual debe realizar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ El proceso de selección de la empresa certificadora<sup>8</sup> considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil.</li> <li>➢ La auditoria de Pre-Certificación.</li> <li>➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas.</li> <li>➢ Certificación<sup>9</sup> del Sistema según alcance definido.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Capacitación siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los resultados de auditoria.</li> <li>➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema.</li> <li>➢ Las acciones correctivas<sup>10</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas.</li> <li>➢ Conformidad del producto<sup>11</sup>.</li> <li>➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema.</li> <li>➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segundo año de mantención de la certificación mediante dos Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Capacitación han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los resultados de auditoria.</li> <li>➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema.</li> <li>➢ Las acciones correctivas<sup>10</sup> y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas.</li> <li>➢ El mejoramiento en la conformidad del producto.</li> <li>➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema.</li> <li>➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>4</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.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
	<p>estratégicos<sup>5</sup> que deberán contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente.</li> <li>- Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente.</li> <li>o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades<sup>6</sup> a la implementación.</li> <li>o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad.</li> </ul>			

<sup>5</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>6</sup> Incumplimiento de un requisito establecido.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Se entiende por producto del sistema de Capacitación al "Diagnóstico de competencias laborales y los Informes de Capacitación".