



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

MANUAL DE REFERENCIA

GUÍA PARA IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2000
SISTEMA DE OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS y SUGERENCIAS

Noviembre 2005

INDICE

	Introducción	3
1	Definición de Política y Objetivos de Calidad	5
	1.1 Política de Calidad.....	5
	1.2 Objetivos de Calidad	6
2	Campo de Aplicación y Exclusiones del Sistema de OIRS.....	8
	2.1 Alcance del sistema de OIRS	8
	2.2 Exclusiones de Requisitos Normativos para el Sistema OIRS.....	8
3	Estructura y funciones del Sistema de Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).....	10
4	Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema OIRS	14
	4.1 Requisitos Generales	14
	4.2 Documentación del Sistema OIRS	16
5	Los Procesos de Dirección	21
	5.1 Revisión por la Dirección.....	25
6	Los Procesos de control, mejora y soporte.....	30
	6.1 Los Procesos de control y mejora.....	30
	6.2 Procesos de Soporte.....	36
7.	Procesos Operativos	49
	7.1 Procesos relacionados con el cliente	51
	7.2 Procesos de comunicación con el cliente	56
	7.3 Procesos de Diseño y Desarrollo.....	58
	7.4 Compras.....	61
	7.5 Prestación del servicio de Atención a Usuarios/as	63
	7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición.....	67
8	Anexos.....	68
	Anexo 8.1 Referencias Normativas.....	69
	Anexo 8.2 Consideraciones Metodológicas.....	70
	Anexo 8.3 Mapa de Procesos Sistema de Información, Reclamos y Sugerencias... ..	72
	Anexo 8.4 Actores del sistema.....	74
	Anexo 8.5 Estructura Documental	75
	Anexo 8.6 Diseño operativo de las no conformidades en el Sistema de Información, Reclamos y Sugerencias	77
	Anexo 8.7 Funciones del encargado de procesos.....	79

Introducción

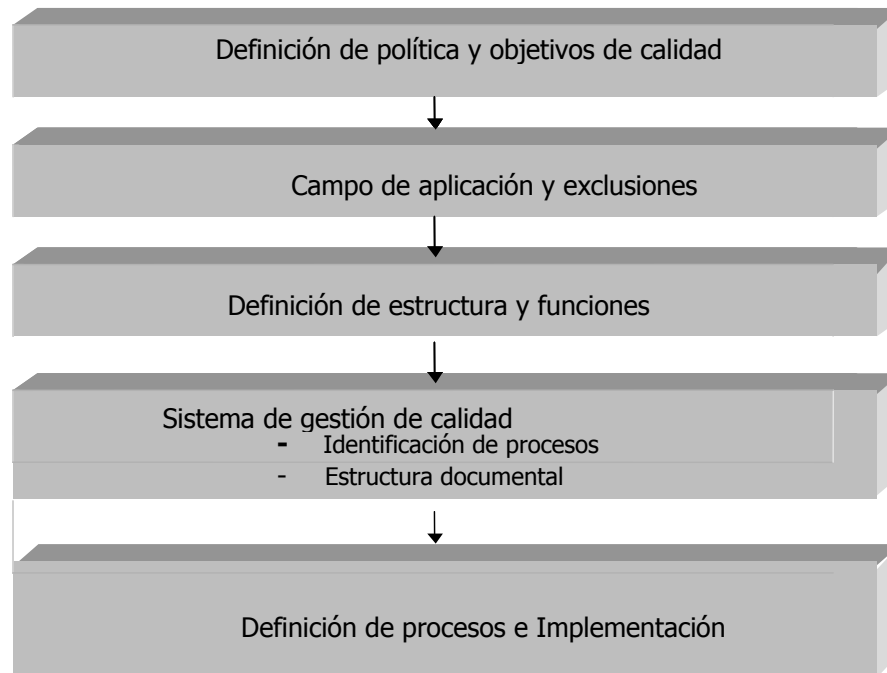
Para la incorporación gradual al mecanismo de certificación ISO 9001:2000 que iniciarán los servicios públicos a partir del año 2006, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda ha elaborado los Manuales de Referencia que definen los requisitos que deberán alcanzar los sistemas del Programa Marco Avanzado para certificarse según la Norma ISO 9001:2000. El objetivo de este manual es servir de guía para apoyar el proceso de Implementación y certificación de los Servicios. Este Manual entrega el conjunto de requisitos establecidos en las cláusulas de la Norma para el desarrollo de los respectivos sistemas, la relación entre los procesos institucionales y los sistemas y las directrices para definir las exclusiones de la certificación del sistema.

Durante el año 2006 los Servicios desarrollarán la etapa de Implementación del sistema Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), según la Norma ISO 9001:2000. Como resultado de esta etapa el Servicio deberá contar con un Manual de Calidad que describa su sistema, considerando los requisitos establecidos en el Manual de Referencia ISO 9001:2000 y las particularidades del servicio.

El presente Manual está estructurado considerando algunas de las etapas que deberá desarrollar el Servicio para Implementar¹ el sistema OIRS bajo los requisitos normativos ISO y su posterior certificación. La estructura del Manual de referencia se muestran en la figura 1.

¹ Los capítulos del Manual de referencia señalan etapas que no son secuenciales para la implementación del sistema OIRS según los requisitos ISO 9001:2000, por lo que es necesario que el Servicio defina las principales etapas de implementación, dentro de las cuales se podrá considerar: situación actual de la institución con respecto a los requisitos ISO 9001:2000, preparación del equipo de trabajo, comunicación al interior del Servicio, capacitación en requisitos normativos, definición de alcance, principales procesos y exclusiones, definición de política y objetivos de calidad, diseño de procedimientos documentados, marcha blanca e implementación de procedimientos documentados, auditoría interna de calidad, auditoría de certificación (para el año siguiente).

Figura 1
Estructura del Manual de Referencia ISO 9001:2000



A continuación se presenta el Manual de Referencia estructurado en siete capítulos. En cada capítulo se describen las cláusulas de la norma que se deberán cumplir, señalando explícitamente cuales de ellas se podrían cumplir actualmente a través de los requisitos técnicos correspondientes a las etapas anteriores del sistema², y cuales corresponden a requisitos no incluidos anteriormente que exige las cláusulas de la norma y que por tanto se deberá considerar para su cumplimiento. El capítulo 1 contiene los requisitos para la definición de la política y objetivos de calidad, el capítulo 2 entrega las directrices para la definición del alcance y las exclusiones al sistema OIRS, en el capítulo 3 se desarrolla la estructura organizacional y las responsabilidades necesarias para la implementación exitosa del sistema OIRS según los requisitos ISO 9001:2000. En el capítulo 4 se definen los principales elementos para desarrollar una eficiente gestión del sistema OIRS, tales como definición de los procesos y de métodos adecuados de operación y de control, como asimismo los controles documentales del sistema. El capítulo 5 aborda los procesos de la dirección, destacando el compromiso de la dirección y las revisiones periódicas al sistema. En el capítulo 6 se señalan los requisitos para los procedimientos documentados obligatorios por la norma y otros procesos de control, mejora y de soporte al sistema de OIRS. El capítulo 7 recoge los procesos operativos del sistema que involucran procesos relacionados con el cliente, con la prestación del servicio de atención a usuarios/as y el diseño y desarrollo, entre otros.

² Se refiere a las etapas I a VI del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006"

1 Definición de Política y Objetivos de Calidad

1.1 Política de Calidad

La política de calidad es una declaración de intenciones globales y orientaciones del Servicio a la calidad³ coherente con la Misión institucional. Los elementos conceptuales asociados a la política de calidad que define la Norma ISO 9001:2000, se señalan a continuación:

Cláusula 5.3 Norma ISO 9001:2000

Política de la calidad. La alta dirección debe asegurarse que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación

De acuerdo a lo señalado en la cláusula 5.3 b) la norma establece que el Servicio debe definir explícitamente en la política de calidad un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente⁴ y con el mejoramiento continuo del sistema. Respecto de los otros puntos de la cláusula éstos se explican con mayor detalle en los siguientes capítulos del manual.

A continuación se presentan los principales lineamientos de política de calidad del sistema OIRS desde la perspectiva del Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB), para ser considerada por el Servicio en la elaboración de su Política de Calidad.

Con respecto a la satisfacción de los clientes del Sistema OIRS:

Implantar un Modelo Integral de Atención al Usuario/a que proporcione información relevante para la toma de decisiones del Jefe del Servicio y su Equipo Directivo; mediante la integración y rediseño de los espacios de atención presenciales, telefónicos y/o virtuales con los que cuenta la organización, utilizando estándares de atención que aseguren la excelencia y eficiencia operacional, en un clima de respeto del ejercicio de los derechos ciudadanos y de un trato no discriminatorio.

³ Calidad: grado en que un conjunto de características (3.5.1) inherente cumple con los requisitos (3.1.2) 3.5.1 característica: rasgo diferenciados.

3.1.2 requisitos: necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

⁴ Se entenderá por cliente del sistema OIRS al cliente/beneficiario/usuario(a), a la SEGEOB u otros clientes que defina el servicio.

Con respecto al Mejoramiento Continuo:

Para lograr el mejoramiento continuo del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, el Servicio debe monitorear, evaluar y retroalimentar periódicamente todos los instrumentos de trabajo implementados para llevar a cabo sus procesos: metodología de atención, sistema de registro y derivación de las solicitudes, procedimientos de atención y planes de difusión. de modo de mejorar la gestión organizacional, las definiciones estratégicas, las prioridades ministeriales, presupuestarias y las políticas gubernamentales.

1.2 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad, en el contexto de la administración pública, son la expresión de los logros que se espera que los servicios alcancen respecto a la política de calidad. Los objetivos de calidad deben cumplir con una serie de requisitos establecidos.

Respecto a los objetivos de calidad, la Norma ISO 9001:2000 señala lo siguiente:

Cláusula 5.4.1 Norma ISO 9001:2000

Objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁵, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Tal como señala la cláusula los objetivos de calidad deben ser medibles y consistentes con la política de calidad definida por el Servicio, por lo tanto deben considerar al menos objetivos de calidad referidos a la satisfacción del cliente y al mejoramiento continuo.

Para el cumplimiento de esta cláusula el Servicio cuenta con una definición de objetivo de calidad del sistema OIRS que se presenta a continuación.

Requisitos considerados⁶

Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad

Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad

Objetivo del sistema OIRS. Lograr la estandarización de los procesos del sistema OIRS mediante la Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, operando de forma integrada con los espacios de atención con que cuenta la institución de modo que faciliten a los usuarios el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

⁵ Para mayor detalle ver capítulo 7 de este Manual respecto del 7.1 a) Norma ISO 9001:2000. Requisitos del producto.

⁶ Requisitos considerados: corresponde a aquellos requisitos técnicos definidos para el sistema de OIRS en las etapas I a la VI, señaladas en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006", y que permiten cumplir parte de los requisitos de la Norma. Dichos requisitos técnicos se deben revisar, para asegurar que se adecuan a la norma, incorporando las precisiones necesarias si es el caso.

Para cumplir el requisito normativo se requiere definir adicionalmente que los objetivos de calidad establecidos señalen el compromiso de la alta dirección con la satisfacción del cliente y por tanto que incluyan el cumplimiento de los requisitos para el producto y, que éstos se establecen adecuadamente en la organización. Los requisitos adicionales se señalan a continuación:

Requisitos no considerados⁷

Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁵ se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad

⁷ Requisitos no considerados: corresponde a aquellos requisitos de la norma que no forman parte de las etapas I a la VI del sistema de OIRS señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006" y necesarios para cumplir las cláusulas de la Norma.

2 Campo de Aplicación y Exclusiones del Sistema de OIRS

2.1 Alcance del sistema de OIRS

El alcance del sistema se refiere al ámbito de aplicación que se certificará. En la Norma ISO 9001:2000 se hace referencia a este alcance, como se señala a continuación:

Cláusula 4.2.2 Norma ISO 9001:2000

Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:
a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión⁸.

Para definir el alcance el Servicio debe identificar en el sistema al menos, los procesos principales, los productos⁹ (atención a usuarios/as) y la cobertura geográfica para el proceso de certificación. El alcance puede ampliarse gradualmente en la medida en que se integran nuevos procesos o sistemas a la etapa de certificación.

El alcance para la certificación del sistema es un requisito que señala la norma, no incorporado en las etapas I a VI del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006", por lo tanto, la institución deberá definirlo.

Un ejemplo de alcance se señala a continuación:

“Diseño e Implementación del modelo integral de atención a usuarios/as operando de forma integrada con los espacios de atención con que cuenta la institución de modo que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos en las direcciones nacionales y regionales...”

2.2 Exclusiones de Requisitos Normativos para el Sistema OIRS

Las exclusiones del sistema se refiere a ámbitos de la Norma que no se aplicarán y por tanto no serán parte de la certificación del sistema. Las exclusiones deberán ser consistentes con el alcance del sistema.

En la norma ISO 9001:2000 se hace referencia a las exclusiones, como se señala a continuación:

⁸ Para mayor información ver cláusula 1.2 de la Norma ISO 9001:2000.

⁹ Se entenderá por producto atención a usuarios/as del sistema OIRS 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.

Cláusula 1.2 Norma ISO 9001:2000

Objetivo y campo de aplicación. Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse una exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a lo expresado en el capítulo 7¹⁰ y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar los productos que cumplan con los requerimientos del cliente y los reglamentos aplicables.

La exclusión se refiere a la no aplicabilidad de los requisitos normativos. El Servicio deberá identificar las exclusiones al sistema OIRS y justificarlas.

Las exclusiones al sistema OIRS para el proceso de certificación constituye un requisito no definido en los requisitos técnicos del sistema en sus etapas previas, I a VI. Para su definición, el Servicio cuenta con los antecedentes necesarios que derivan de las instrucciones para la formulación del PMG¹¹. Por lo tanto, la institución debe definir dichas exclusiones en el marco de las modificaciones autorizadas por el Comité Interministerial del PMG y establecidas en el decreto de formulación que se suscribe en el proceso de formulación de cada año, proceso en el cual se definen las modificaciones y/o exclusiones del sistema.

¹⁰Se refiere a que el Servicio sólo podrá definir exclusiones a los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 “Realización del producto”, las que podrán referirse al punto 7.3 Diseño y Desarrollo, al 7.5 Producción y prestación del servicio y al 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

¹¹ Exclusiones / Modificaciones. El proceso de formulación del PMG considera como situación especial, que debido a características particulares del Servicio el cumplimiento de alguna de las etapas del sistema 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.

3 Estructura y funciones del Sistema de Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

La etapa de Implementación (o preparación para la certificación) del sistema OIRS, según requisitos ISO 9001:2000 requiere, en forma importante considerar para su desarrollo, la determinación de la estructura organizacional¹² necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad, requisito establecido en las cláusulas de la norma.

Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000

Capítulo 2 Norma ISO 9001:2000 cita a la Norma ISO 9000 Cláusula 2.3 c)

Enfoque de sistema para la gestión. Determinar los procesos¹³ y las responsabilidades necesarias para el logro de objetivos de calidad.

Cláusula 5.5.1

Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Cláusula 5.5.2

Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Para el cumplimiento del requisito normativo el servicio cuenta con requisitos técnicos definidos para el sistema OIRS respecto de las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad, por lo que deberá considerar en la determinación de la estructura organizacional los elementos conceptuales y metodológicos señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006" del sistema.

¹² Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

¹³ La definición de los procesos se desarrolla en el punto 4.1 "requisitos generales" del presente Manual

Requisitos considerados

Capítulo 2 Norma ISO 9001:2000 cita a la Norma ISO 9000 Cláusula 2.3 c)

Enfoque de sistema para la gestión. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de objetivos de calidad

Etapa I sistema OIRS.

El servicio presenta a la SEGEGOB, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2006, el Informe de Diagnóstico del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que deberá ser aprobado por su Jefe de Servicio e incluir los siguientes aspectos:

- Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios¹⁴.
- Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios.
- Diagnóstico de ubicación de OIRS de la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre OIRS y otras secciones del servicio.
- Catálogo de productos de la OIRS, tipificación de sus usuarios(as) y su vínculo con los productos estratégicos de la institución.

Etapa V sistema OIRS.

❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de Diagnóstico, Plan e Implementación Parcial del Modelo Integral de Atención al Usuario/a en la institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios
- Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios/as

Según lo señalado, las etapas previas del sistema exigen una estructura organizacional y funciones específicas definidas, sin embargo, se requiere agregar ciertas responsabilidades y autoridades necesaria para el cumplimiento de los objetivos de calidad, los que se mencionan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 5.5.1

Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades sean comunicadas dentro de la organización.

Cláusula 5.5.2

Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Respecto al requisito definido sobre responsabilidades mínimas descritas en la cláusula 5.5.1 y 5.5.2 para el funcionamiento del sistema, el Servicio debe contar con la

definición de las siguientes responsabilidades del equipo de trabajo que apoyarán el proceso de preparación para la certificación, y continuarán con la mantención de la certificación en el futuro.

- (i) Jefe de Servicio: tendrá la responsabilidad de controlar y revisar el funcionamiento del sistema OIRS y redistribuir internamente los recursos necesarios para su implementación y mantención.

Para el proceso de revisión y control del funcionamiento del sistema OIRS que deberá realizar el Jefe de Servicio en conjunto con su equipo directivo, deberá incluir al menos los siguientes temas¹⁵:

1. Política y objetivos de calidad
2. Resultados de las auditorias
3. Retroalimentación del cliente
4. Desempeño de los procesos
5. Estado de las acciones correctivas y preventivas
6. Acciones de Seguimiento
7. Cambios que podrían afectar al sistema OIRS
8. Recomendaciones para el mejoramiento del sistema

- (ii) Equipo Directivo: Tendrá, al menos, la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los aspectos estratégicos del sistema OIRS, liderar y mantener el funcionamiento del sistema, planificar, desarrollar y controlar los mecanismos adecuados para implementar y mantener el sistema bajo los requisitos Normativos ISO, comunicar y motivar al interior del Servicio la implementación del sistema.

Para cumplir con esta responsabilidad deberá integrarse, cuando corresponda, a este equipo directivo (en caso de no formar parte de él) el encargado del sistema OIRS, o nombrar algún responsable del equipo directivo y si el Servicio lo estima conveniente, otros actores relevantes para el pleno funcionamiento del sistema.

En aquellos Servicios que no cuenten con equipo directivo establecido deberán constituirlo sobre la base de la estructura organizacional definida en el diseño del sistema de planificación y control de gestión (SPCG), es decir, por el Jefe de Servicio y un representante de cada centro de responsabilidad.

- (iii) Encargado del sistema¹⁶ OIRS¹⁷: Tendrá la responsabilidad de los procesos definidos en el sistema OIRS para la implementación bajo la Norma ISO

¹⁵ Estos temas son desarrollados en el capítulo 5.1 a) “Revisión por la Dirección” del presente Manual.

¹⁶ Algunos procesos, funciones o definiciones de política organizacional ya están siendo desarrollados por el Servicio, producto de la implementación del PMG, ya sea derivado de definiciones desde la DIPRES, (coordinadores ministeriales, encargados de sistemas) o debido a necesidades o a definiciones internas de la institución para su implementación, que van más allá de los requisitos técnicos definidos en el PMG. De igual modo pudiesen corresponder a definiciones derivadas de otras iniciativas de gestión institucional.

9001:2000. El sistema OIRS deberá contar con el (los) profesional(es) responsable(s) de coordinar, informar y controlar el funcionamiento del sistema, cumpliendo al menos las siguientes funciones:

- Asegurar¹⁸ que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema.
- Informar a la Jefatura del Servicio y al equipo directivo sobre el funcionamiento del sistema OIRS y de cualquier necesidad de mejoramiento del mismo.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en las áreas relacionadas con el sistema OIRS.

Con el propósito de facilitar la implementación de aquellos procedimientos documentados que son necesarios para cumplir con los requisitos Normativos ISO¹⁹, se sugiere que el Servicio establezca encargados de procesos²⁰ en el sistema OIRS.

(iv) Auditores internos de calidad²¹: Tendrán la responsabilidad de evaluar en forma objetiva que los procesos del sistema cumplan los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 en el sistema OIRS²².

Actualmente, en el Servicio existe un área de auditoria interna definida de acuerdo a los requisitos técnicos del sistema de Auditoria, por lo que sólo se debe incorporar en aquellos Servicios el concepto de auditoria interna de calidad y entregar a los auditores las competencias necesarias para mantener el sistema OIRS bajo la Norma ISO 9001:2000.

¹⁷ En la medida que se integren, nuevos sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) a la Certificación ISO 9001:2000, se deberá incorporar al “encargado de calidad del Servicio”, quien coordinará y velará por todos los sistemas a certificar.

¹⁸ Se refiere a que la Dirección del Servicio debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad descritas en 1), 2) y 3), ver 5.5.2 Norma ISO 9001:2000.

¹⁹ Procedimientos documentados, exigidos por la Norma ISO:(1)Control de los Documentos,(2)Control de los Registros (3)Control de Producto no conforme (control de no conformidades), (4) Auditoria Interna, (5)Acción Correctiva y (6)Acción Preventivas.

²⁰ Encargado del proceso: responsable de implementar los procedimientos documentados obligatorios por ISO 9001:2000 definidos para el sistema OIRS.

²¹ El proceso de auditoria se describe en el capítulo 6 del presente Manual.

²² Ver Normas de auditoria ISO 10011.

4 Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema OIRS²³.

Para que el Sistema OIRS se desarrolle de manera eficaz²⁴ en el contexto de la implementación de un sistema de calidad se deben considerar los siguientes elementos:

- i) La definición de los procesos necesarios para implementar el sistema OIRS con el fin de facilitar a los usuarios/as el acceso oportuno a la información, de manera transparente, participativa y no discriminatoria.
- ii) La definición de métodos adecuados de operación y de control de los procesos para el mejoramiento continuo.

4.1 Requisitos Generales

Los requisitos para el sistema de gestión de calidad definido en la Norma ISO 9001:2000, se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000

Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurar de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- g) La organización deberá gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

En los requisitos técnicos del sistema OIRS se verifica una secuencia e interacción de procesos²⁵ con criterios y métodos de control.

Requisitos considerados

Cláusula 4.1 Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).

²³ Este punto corresponde a cláusula 4 de la Norma ISO 9001:2000.

²⁴ Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

²⁵ Se refiere a la secuencia lógica de procesos de un sistema que muestra interacción.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

Los principales procesos operativos que se identifican en las etapas de desarrollo del sistema OIRS y sus requisitos técnicos son:

- Identificación de los requerimientos del cliente
- Diagnóstico del Modelo Integral de Atención a Usuarios/as (perfil de usuario, espacio usuarios, instrumentos de trabajo)
- Diseño del Modelo Integral de Atención a Usuarios
- Plan general de aplicación del modelo y Programa de trabajo
- Implementación del modelo
- Resultados de la Implementación del modelo integral de atención a usuarios
- Diseño del Programa de Seguimiento a las Recomendaciones e Informe de Resultados

Dado lo anterior, para cumplir el requisito normativo se requiere definir el mapa de procesos²⁶ del Sistema integral de atención a usuarios en el Servicio, identificando aquellos procesos operativos²⁷, de control²⁸, mejora y soporte²⁹, realizar seguimiento, medición y análisis a estos procesos mediante indicadores que midan su gestión y realizando revisiones periódicas al funcionamiento de los procesos. El Servicio debe considerar al menos los requisitos de la norma que se detallan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 4.1 Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma internacional. La organización debe:

- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- g) La organización deberá gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional

²⁶ En Anexo 8.3, se presenta el mapa de procesos básico del Sistema OIRS que surge de las etapas de desarrollo definidos para el sistema y requisitos técnicos establecidos en el Documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006. Ver mapa de procesos general Anexo 8.3 que muestra interacción entre procesos de la dirección, los procesos operativos y los procesos de control, mejora y soporte.

²⁷ Procesos operativos: corresponde a aquellos procesos que agregan valor al sistema OIRS e involucran desde la toma de requerimientos del cliente, las etapas de desarrollo del sistema OIRS, hasta la prestación del servicio al cliente incluyendo la evaluación de su grado de satisfacción. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 no exigen que estos procesos se lleven a procedimientos documentados

²⁸ Dentro de los procesos de control, el Servicio debe contar con procedimientos documentados que exige la Norma ISO 9001:2000, que corresponden a control de los documentos, control de los registros, control de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, auditoría interna.

²⁹ Se refiere a que el Servicio debe definir procesos de soporte, que corresponde a los procesos de apoyo que interactúan con todos los procesos del Sistema Integral de Atención a Usuarios. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 no exigen que estos procesos se establezcan en procedimientos documentados.

4.2 Documentación del Sistema OIRS

Las cláusulas de la norma señalan que el sistema debe contar con la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del sistema. En este sentido el Servicio debe documentar su sistema, con el fin de medirlo, auditarlo y mejorarlo.

4.2.1 Aspectos generales de la documentación del Sistema OIRS

Respecto a la documentación del sistema la Norma ISO 9001:2000 señala lo siguiente:

Cláusula 4.2.1 Norma ISO 9001:2000

Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por esta Norma internacional (véase 4.2.4 Norma ISO 9001:2000).

La documentación del sistema OIRS con la que cuenta actualmente el Servicio corresponde a los Medios de Verificación que se establecen en el Documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006, Sistema OIRS.

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.1 Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

El Servicio debe contar con Informe del sistema OIRS, aprobado por el Jefe de Servicio que de cuenta del funcionamiento del Modelo Integral de Atención de Usuarios el que incluye el funcionamiento de la OIRS del Servicio.

Para cumplir el requisito normativo se requiere documentar, adicionalmente, los aspectos que se señalan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.1. Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos³⁰.
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4 Norma ISO 9001:2000).

4.2.2 Manual de Calidad del Sistema OIRS

El Manual de Calidad es un documento que establece la Política de Calidad y describe el sistema OIRS en la organización en el marco de dicha política y de los objetivos de calidad definidos por el Servicio.

Cláusula 4.2.2: Norma ISO 9001:2000

Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión³¹ (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).
- 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 Integral de Atención a Usuarios

Adicionalmente, el Servicio podrá elaborar un Manual de Procedimientos³² que señale y describa al menos los procedimientos documentados del sistema OIRS con el objeto de precisar aquellos aspectos del proceso que requieran una mayor especificidad. Este Manual es de uso interno del Servicio y no corresponde a un requisito obligatorio de la norma sino más bien a una sugerencia para apoyar el proceso de certificación, si el Servicio lo considera necesario.

³⁰El Servicio debe definir los documentos necesarios de controlar por el sistema OIRS adicionales a los definidos en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

³¹ Ver capítulo 2 del presente Manual.

³² Con el propósito de facilitar el uso de la información contenida en el Manual de calidad del Servicio y considerando que los procedimientos son propios de la cultura de una institución y contienen información reservada, en el caso que el Servicio considere adecuado elaborar un Manual de Procedimientos, es recomendable dividir el manual del sistema en: Manual de Calidad y un Manual de Procedimientos.

4.2.3 Control de los Documentos para el Sistema OIRS en los Servicios.

Los documentos³³ necesarios de controlar por el sistema OIRS son definidos por el Servicio. Estos deben corresponder a aquellos documentos que efectivamente permitan controlar el funcionamiento del sistema. Los documentos pueden ser internos y externos³⁴. La Norma ISO 9001:2000, respecto al control de documentos, define lo siguiente:

Cláusula 4.2.3 Norma ISO 9001:2000

Control de los Documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4 Norma ISO 9001:2000. Deberá establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión .
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Para el control de documentos en el sistema el primer paso corresponde a declarar un “listado de los principales documentos del sistema OIRS ”Asimismo debe contar con un “procedimiento³⁵ documentado³⁶” que especifique la metodología de control, generación y distribución de los documentos.

Actualmente el sistema OIRS cuenta con los siguientes documentos a controlar que deben formar parte del “listado de los principales documentos del sistema OIRS”.

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.3. Control de Documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse . Los documentos definidos por el sistema son:

- Informe de Diagnóstico del Modelo Integral de Atención a Usuarios (incluye el diagnóstico de la OIRS)
- Informe del Plan general de aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuarios y Programa de trabajo (incluye el Plan de aplicación de la OIRS y programa de trabajo)
- Informe de la implementación parcial del Modelo Integral de Atención de Usuarios (incluye resultados parciales de la implementación de la OIRS)
- Informe final de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios (incluye

³³Se define como documento a la información y su medio de soporte. Un documento proporciona información para planificar, ejecutar o controlar un proceso.

³⁴ Ver anexo 8.6: Estructura documental.

³⁵ Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

³⁶ Procedimiento documentado: Forma especificada y escrita de llevar a cabo una actividad o un proceso. Cada vez que en el Manual de Referencia ISO 9001:2000 se explicita que debe existir un “procedimiento documentado” se entenderá que es obligatorio una descripción de las principales actividades, los controles y las responsabilidades del proceso.

- resultados de la implementación de la OIRS)
- Manual de Procedimientos Atención a Usuarios
- Plan de difusión

Los requisitos de la cláusula de la norma que requieren ser incorporados al sistema para su proceso de certificación corresponden a la identificación de aquellos documentos no definidos en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema y necesarios para apoyar el proceso de control de éste y, el procedimiento documentado para el control de documentos.

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.3. Control de Documentos: El Servicio debe definir un “procedimiento documentado” para el control de documentos que especifique los controles para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación, antes de su emisión.
 - Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
 - Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
 - Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso.
 - Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
 - Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
 - Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y, aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- El Servicio debe definir, si es necesario, otros documentos a controlar en el sistema OIRS.

4.2.4 Control de los Registros del Sistema OIRS

Los registros entregan evidencia de actividades ejecutadas o de resultados obtenidos. Los requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2000 respecto al control de registros son los siguientes:

Cláusula 4.2.4: Norma ISO 9001:2000

Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, ser fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- La identificación.
- El almacenamiento.
- La protección.
- La recuperación.
- El tiempo de retención³⁷ y la disposición³⁸ de los registros.

Para el control de los registros del sistema el primer paso corresponde a declarar un “listado de los principales registros del sistema OIRS”. Asimismo se debe contar con

³⁷ Se refiere al periodo durante el cual se retiene o se guarda el registro en el lugar de trabajo

³⁸ Precepto legal o reglamentario, de liberación, de orden de despachar el registro una vez cumplido el periodo de retención.

un “procedimiento documentado” que especifique la metodología para el control de los registros.

El sistema OIRS cuenta con los siguientes registros a controlar que deben formar parte del “listado de los principales registros del sistema OIRS”:

Requisitos considerados

Cláusula 4.2.4 Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad

Los Principales registros considerados en los requisito técnico del sistema OIRS corresponden a:

- Registro de las mediciones de los indicadores de desempeño para medir el desempeño de los espacios de atención, nuevos y existentes.
- Registro de los datos históricos y las metas establecidas para los indicadores de desempeño definidos
- Registro de los indicadores cumplidos y no cumplidos
- Registro de funcionarios capacitados
- Registro de todos los espacios de atención del Servicio implementados (teléfonos, call center, stios Web, buzones, OIRS, móviles, otros
- Registro de los clientes/usuarios/beneficiarios del Servicio tipificados
- Registro de los compromisos asumidos derivados del informe de resultados del Modelo Integral de Atención de Usuarios, identificando plazos, responsables e indicadores.
- Registro de la fundamentación de las brechas entre el resultado logrado y las metas comprometidas en la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios.
- Sistema común de registros
- Registro de las encuestas de satisfacción de usuarios/as y sus resultados

Como se señala, para cumplir la cláusula de la Norma para un adecuado control el Servicio debe incorporar al sistema un procedimiento documentado para el control de registros y definir aquellos registros no considerados en los requisitos técnicos del sistema OIRS, pero necesarios para apoyar el proceso de control de registros del sistema.

Requisitos no considerados

Cláusula 4.2.4 Control de los registros. Los registros deben permanecer legibles, ser fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- a) La identificación de los registros.
 - b) El almacenamiento de los registros.
 - c) La protección y
 - d) Recuperación de los registros del sistema OIRS
 - e) El tiempo de retención y la disposición
- El Servicio debe definir, si es necesario, otros registros a controlar en el sistema OIRS.

5 Los Procesos de Dirección

Los procesos de la dirección son aquellos procesos desarrollados en la organización que permiten establecer la estrategia institucional y la política del Servicio, constituyendo el marco de referencia para todos los procesos del sistema OIRS. Los procesos de la dirección se definen en la cláusula referente a la “Responsabilidad de la Dirección” de la Norma ISO 9001:2000, la que señala:

Cláusula 5 Norma ISO 9001:2000

Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.
- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
 - b) Estableciendo la política de la calidad
 - c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad
 - d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
 - e) Asegurando la disponibilidad de recursos
- 5.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción³⁹
- 5.3 Política de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad
- a) Es adecuada al propósito de la organización
 - b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
 - c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
 - d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
 - e) Es revisada para su continua adecuación
- 5.4 Planificación
- 5.4.1. Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁴⁰, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.
- 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:
- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 Norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad, y.
 - b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

³⁹ Para complementar este punto ver cláusulas 7.2. y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000.

⁴⁰ Para complementar esta información con mayores antecedentes ver punto 7.1 a) de este Manual.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización

5.5.2 Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El sistema OIRS cuenta con definiciones respecto de las responsabilidades de la dirección en el desarrollo y funcionamiento del sistema. Particularmente, se cumple el requisito normativo relacionado con el compromiso de la dirección en lo relativo a las revisiones del sistema .

En este sentido, algunos de los puntos de la cláusula de “Responsabilidad de la Dirección” se recogen en los siguientes requisitos definidos en el Documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2006”, sistema de OIRS.

Requisitos considerados

Cláusula 5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.

El sistema OIRS cuenta con

Etapa V

- El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de Diagnóstico, Plan e Implementación Parcial del Modelo Integral de Atención al Usuario/a en la institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios

Etapa VI

- El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de resultados de la implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, con la aprobación del Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, señalando los resultados de la articulación y coordinación de los espacios de atención y el sistema común de registro.
 - Resultados de los indicadores definidos, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida.
- El servicio presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento, derivadas del informe de resultados del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Recomendaciones derivadas de las brechas en la implementación del Modelo Integral de Atención al usuario/a.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 Norma ISO 9001:2000, y.
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

El servicio cuenta con una planificación del sistema de OIRS referida a la identificación de los procesos del sistema como se señala en Requisitos considerados del capítulo 4 cláusula 4.1 del presente Manual.

El servicio mantiene la integridad del sistema OIRS cuando realiza revisiones por la Dirección.

Para cumplir la cláusula 5 de la norma se requiere que el Servicio implemente los aspectos de la norma referidos a las responsabilidades de la dirección, no incorporados explícitamente en las etapas anteriores del sistema, los que a continuación se señalan.

Requisitos no considerados

Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la dirección

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- b) Estableciendo la política de calidad
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad⁴¹:
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección⁴²
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos⁴³

5.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción⁴⁴

5.3 Política de Calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁴⁵, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:

La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4. 1 Norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad. El servicio debe planificar la implementación de su sistema OIRS bajo la norma ISO 9001:2000, incluyendo aquellos procesos nuevos no incluidos en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación PMG 2005.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización

5.5.2 Representante de la dirección⁴⁶. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados⁴⁷ dentro de la organización y que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

⁴¹ Se requiere revisar sistemáticamente la Política del sistema OIRS y los Objetivos del sistema OIRS con el propósito de realizar ajustes y modificaciones si fuera necesario. Información complementaria respecto a Política y objetivos de la calidad se puede ver en capítulo 1 del Manual.

5.1 Revisión por la Dirección

La Norma establece explícitamente la importancia de las responsabilidades de la dirección en el sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Para la Norma, este aspecto es considerado clave para el éxito de la implementación del sistema, siendo fundamental el monitoreo y la revisión del sistema OIRS por parte del jefe de Servicio y su equipo directivo. Al respecto en la cláusula “Revisión por la Dirección”, la Norma señala:

Cláusula 5.6 Norma ISO 9001:2000

Revisión por la Dirección

- 5.6.1 Generalidades. La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.
- 5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:
- a) Resultados de auditorías
 - b) Retroalimentación del cliente
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
 - d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
 - e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección
 - f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
 - g) Recomendaciones para la mejora

Los resultados de las revisiones⁴⁸ por la Dirección constituyen un “registro obligatorio” definido por la Norma ISO 9001:2000, por lo cual dicho registro debe pertenecer al listado de registros controlados⁴⁹. La información para la revisión existente en el sistema se indica a continuación:

⁴² Se deben realizar y registrar revisiones por la dirección, adicionales a aquellas establecidas en las etapas anteriores del documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG 2006.

⁴³ Para complementar la información referente a la disponibilidad de recursos ver punto 6.2 a) referente a gestión de recursos.

⁴⁴ Para tener mayor información respecto a los requisitos del cliente ver 7.1 procesos relacionados con el cliente

⁴⁵ La planificación del sistema de calidad debe incluir aquellos procesos necesarios para asegurar el adecuado monitoreo y control del sistema OIRS. Estos procesos pueden ser nuevos y no estar incluidos en las etapas señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación. Para complementar esta información con mayores antecedentes ver punto 7.1 a) de este Manual.

⁴⁶ Para mayor información ver iii) del capítulo 3 estructura y funciones del sistema OIRS

⁴⁷ Procesos de Comunicación apropiados. Se refiere a que se debe establecer en el Servicio los canales de comunicación adecuados para informar sobre los principios de la gestión de calidad, la política y objetivos de calidad del sistema OIRS, sobre los nuevos procesos del sistema OIRS a implementar entre otros temas.

⁴⁸ En las revisiones por la Dirección podrán incluirse revisiones de la Política y objetivos de Calidad y otros temas de interés para la Dirección.

⁴⁹ Incluir en listado de registros obligatorios los resultados de las revisiones de la Dirección. Ver capítulo 4.2.4 del manual sobre control de registros del sistema OIRS.

Requisitos considerados

Cláusula 5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- b) Retroalimentación del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Recomendaciones para la mejora

El sistema de OIRS cuenta con:

- b) Retroalimentación del cliente⁵⁰.

Para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el sistema OIRS cuenta con información que es aprobada por el Jefe de Servicio y aceptada y revisada por la SEGEGOB.

Etapa V

- El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de Diagnóstico, Plan e Implementación Parcial del Modelo Integral de Atención al Usuario/a en la institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios
 - Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios/as
 - Tipificación de sus usuarios/as.
 - Descripción de instrumentos de trabajo de acuerdo al Modelo Integral de Atención al Usuario/a: Metodologías de Atención, sistema de registro de solicitudes, procedimientos para la atención y derivación –basados en flujograma- y planes de difusión.
 - Descripción de instrumentos para la evaluación (encuestas para medir la satisfacción de los usuarios/as, informes de resultados, perfiles de usuarios más relevantes, otros).

Etapa VI

- El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de resultados de la implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, con la aprobación del Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, señalando los resultados de la articulación y coordinación de los espacios de atención y el sistema común de registro.
 - Resultados de los indicadores definidos, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida.
- El servicio presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento, derivadas del informe de resultados del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Recomendaciones derivadas de las brechas en la implementación del Modelo Integral de Atención al usuario/a.

- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto⁵¹

Para los clientes/usuarios/beneficiarios y para el cliente SEGEGOB el Servicio cuenta con la información sobre el desempeño de los procesos y conformidad del producto⁵²del sistema OIRS

⁵⁰ Se refiere principalmente a la revisión que debe realizar el jefe de Servicio con su equipo directivo al seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del SEGEGOB. Ver cláusulas 5.2, 7.2.1 y 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2000.

⁵¹ Se requiere revisar periódicamente el comportamiento que han tenido los procesos asociados al sistema OIRS al menos mediante indicadores de desempeño globales y/o mediante las no conformidades detectadas a los procesos, con el propósito de controlar y direccionar principalmente aquellos procesos que presentan resultados no esperados.

presentada en los requisitos técnicos de las etapas V y VI del sistema.

e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección

Los Servicios cuentan con una exigencia explícita en los requisitos técnicos del sistema de registrar los resultados y acuerdos generados en las revisiones por la dirección, respecto de temas relacionados con el Programa de Seguimiento de los compromisos producto del cumplimiento de los indicadores, señalados en la etapa VI del sistema OIRS.

f) Cambios que podrían afectar al sistema OIRS⁵³

El Servicio cuenta al menos con información sobre cambios que podrían afectar al sistema OIRS señalados en los requisitos técnicos Etapa VI.

Etapa VI

□ El servicio presenta a la SEGEOB el diseño del Programa de Seguimiento, derivadas del informe de resultados del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:

- Recomendaciones derivadas de las brechas en la implementación del Modelo Integral de Atención al usuario/a.
- Los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, identificando los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento
- Programa de seguimiento de los compromisos producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables.

g) Recomendación para la mejora⁵⁴

El Servicio cuenta al menos con recomendaciones para la mejora del sistema OIRS en los requisitos técnicos Etapa VI del sistema OIRS, explicitados en el punto f) de este recuadro.

Para cumplir el requisito normativo asociado a las revisiones de la Dirección, se requiere definir adicionalmente los requisitos siguientes:

⁵² Se requiere revisar periódicamente el comportamiento que han tenido los procesos asociados al sistema OIRS al menos mediante indicadores de desempeño globales y/o mediante las no conformidades detectadas a los procesos, con el propósito de controlar y direccionar principalmente aquellos procesos que presentan resultados no esperados.

⁵³ Se requiere revisar los cambios ocurridos en el sistema OIRS, durante la etapa de implementación ISO 9001:2000, con el fin de poder evaluar los efectos de esos cambios en el sistema.

⁵⁴ Se refiere a la revisión de nuevas oportunidades de mejora o aquellos factores que puedan tener impacto en el sistema OIRS y que es necesario considerar. Estas revisiones deben realizarse durante la etapa de implementación ISO 9001:2000

Requisitos no considerados

Cláusula 5.6.3 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Resultados de auditorías
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección
- g) Recomendaciones para la mejora

El sistema OIRS debe contar con:

- a) Resultados de auditorías
Se refiere a la revisión de las no conformidades obtenidas como resultado de las auditorías internas de calidad⁵⁵ realizadas, al estado en que se encuentran las acciones correctivas asociadas a dichas no conformidades y a las conclusiones, observaciones y/o recomendaciones generadas por los auditores en el Informe de auditorías de calidad.
- b) Retroalimentación del cliente⁵⁶
Se debe definir un método para sistematizar la información de la percepción del cliente SEGEGOB u otro con el fin de poder retroalimentar el sistema y mejorar su eficacia.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto⁵⁷
Para los clientes/usuarios/beneficiarios, el Servicio sólo requiere sistematizar los resultados del comportamiento de los procesos del sistema OIRS, mediante indicadores de desempeño para controlar el desempeño global del sistema y agregar como requisito la detección de no conformidades a todos los procesos⁵⁸ operativos del sistema.

Para SEGEGOB el Servicio sólo requiere agregar como requisito la detección de no conformidades a todos los procesos operativos del sistema.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
Para los clientes/usuarios/beneficiarios y SEGEGOB se requiere registrar la revisión y el seguimiento de acciones correctivas⁵⁹ detectadas. El sistema OIRS debe contar con información periódica del estado de las acciones correctivas que especifique:
 - La no conformidad.
 - La causa de la no conformidad.
 - Acción correctiva.
 - Responsable y Fecha de implementación de la acción correctiva.
 - Nueva fecha de verificación.
 - Impacto que produjo la acción correctiva
Del mismo modo, en la medida que se implementen los nuevos procesos se debe sistematizar la detección de acciones preventivas⁶⁰.
- e) Acciones de Seguimiento por la dirección previas⁶¹.
Se deben registrar los resultados y acuerdos generados en las revisiones por la dirección respecto de temas adicionales al seguimiento de los resultados de los indicadores definidos. Este constituye un requisito exigido por la cláusula de la Norma por lo que se debe registrar y asegurar que en alguna instancia de revisión, se realice seguimiento a los resultados y acuerdos generados.
- g) Recomendaciones para la mejora

⁵⁵ El proceso de auditoría se encuentra descrito en el capítulo 6 del manual “Auditorías internas de calidad”, para mayor información respecto a este punto ver 8.5.2 Norma ISO 9001:2000.

Revisión de recomendaciones para la mejora. Se deben revisar y registrar otras recomendaciones que surgen para el mejoramiento del sistema, producto de la implementación de los requisitos normativos.

⁵⁶ Ver 5.2, 7.2 y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000

⁵⁷ Ver 4.1c), e) y 8.2.3 Norma ISO 9001:2000. Se requiere revisar periódicamente el comportamiento que han tenido los procesos asociados al sistema OIRS al menos mediante indicadores de gestión globales y mediante las no conformidades detectadas a los procesos, con el propósito de controlar y direccionar principalmente aquellos procesos que presentan resultados no esperados

⁵⁸ No conformidad: Incumplimiento a un requisito establecido

⁵⁹ El Servicio no cuenta formalmente con la detección de acciones correctivas ni preventivas, por lo que en la medida que se implementen los procedimientos de control de no conformidades, y se generen acciones correctivas se podrá revisar el estado en que se encuentran.

⁶⁰ Ver 8.5.3 Norma ISO 9001:2000

⁶¹ Se refiere a revisar el estado de las acciones generadas a partir de la revisión por la Dirección, durante la etapa de implementación ISO 9001:2000.

6 Los Procesos de control, mejora y soporte

6.1 Los Procesos de control y mejora

Los procesos de control y mejora son aquellos que interactúan con todos los procesos del sistema OIRS y corresponden a procesos necesarios para la implementación de sistemas de control de los procesos y transmisión de los principios de la gestión de calidad.

Los principios de la gestión de calidad corresponden a enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque de procesos, enfoque de sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos⁶², y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La transmisión de los principios de la gestión de calidad se refiere a la interacción con los distintos actores del proceso que permita el mejoramiento continuo. Por ejemplo el proceso de no conformidades corresponde a una transmisión de principios de la gestión de calidad, toda vez que a través de este proceso se transmite el principio de *participación del personal* y del *mejoramiento continuo*. Lo anterior, se basa en el hecho de que en la implementación de estos procedimientos se pide al personal que detecte no conformidades y que realice análisis y eliminación de las principales causa de dichas no conformidades.

Para cumplir con los requisitos ISO 9001:2000 el sistema OIRS debe incorporar los siguientes procedimientos documentados.

- Procedimiento Control de Documentos⁶³
- Procedimiento Control de Registros⁶⁴
- Procedimiento Control de no conformidades
- Procedimiento Auditoria Interna de calidad
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento Acciones Preventivas

De los procedimientos señalados, el control de documentos y control de registros se abordaron en el capítulo 4 de este manual. A continuación se desarrollan los procedimientos documentados obligatorios de control de no conformidades, auditoria interna de calidad, acciones correctivas y acciones preventivas.

6.1.1 Control de No Conformidades⁶⁵ del Sistema OIRS

Respecto del control de no conformidades la norma establece la importancia de detectar, registrar y corregir las no conformidades reveladas en los procesos de elaboración y la entrega del producto. Para el sistema OIRS el producto lo constituyen

⁶² Se refiere a que las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información, por lo que se sugiere contar con evidencia objetivas, como los registros, para tomar decisiones informadas

⁶³ descritos en el punto 4.2.3 de este manual

⁶⁴ descritos en el punto 4.2.4 de este manual

⁶⁵ Incumplimiento a un requisito establecido por ejemplo la queja de un usuario corresponde a una no conformidad que debe ser sometida a un análisis de causa con el fin de eliminar la causa que origina el problema.

la Atención a Usuarios/as⁶⁶. Los requisitos normativos que el sistema OIRS debe cumplir se detallan a continuación.

Cláusula 8.3 Norma ISO 9001:2000

Control del producto no conforme: La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto

Se deben mantener registros⁶⁷ de la naturaleza⁶⁸ de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones⁶⁹ que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos⁷⁰ ..

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

El control del producto no conforme del sistema OIRS se refiere al control de los procesos mediante detección de no conformidades en las etapas de Identificación de los requerimientos del cliente hasta la atención del Cliente/usuario/beneficiario, incluyendo la detección de deficiencias en el servicio entregado. Este control del producto incluye aquella información del sistema OIRS para el jefe de servicio, jefes de centros de responsabilidad así como SEGEGOB.

En este sentido, para dar cumplimiento a la cláusula de la norma el Servicio debe definir un “procedimiento documentado” para los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el funcionamiento de las no conformidades respecto del servicio de Atención a Usuario. El procedimiento debe contemplar las particularidades de cada Servicio y debe al menos contener:

- Identificación y registro de la no conformidad
- Control de la no conformidad para prevenir su uso o entrega no intencional⁷¹

⁶⁶ El servicio Atención a Usuarios(as) contempla la atención, información, respuesta a solicitudes de los clientes/beneficiarios/usuarios del Servicio, derivación de solicitudes e informes a SEGEGOB.

⁶⁷ Este es un registro obligatorio por la norma ISO 9001:2000, por lo que debe ser incorporado al listado de Registros obligatorios. Ver 4.2.4 Norma ISO 9001:2000

⁶⁸ Para definir la naturaleza de la no conformidad se recomienda establecer su origen (dónde se generó) y una descripción de la misma, con el fin de poder establecer las principales causas de porqué ocurrió la no conformidad.

⁶⁹ Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

⁷⁰ Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita o obligatoria.

⁷¹ Se refiere a tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada, autorizando su uso liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto

Para mayor detalle respecto al diseño operativo del proceso de no conformidades ver anexo 8.7. Las responsabilidades asociadas a cada una de las etapas involucradas en este proceso dependerán de las decisiones internas de cada Servicio. Por lo tanto la cláusula 8.3 constituye un requisito nuevo para el sistema.

6.1.2 Auditoría Interna de Calidad para el Sistema OIRS

La organización debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas de calidad para determinar si el sistema de gestión de la calidad del Sistema Integrado de Atención cumple con determinados requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2000, los que se señalan a continuación:

Cláusula 8.2.2 Norma ISO 9001:2000⁷²

Auditoría interna. La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas⁷³, con los requisitos de esta Norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros⁶⁷.

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación⁷⁴.

El Programa Marco del PMG 2006 establece que las instituciones deben desarrollar el sistema de auditoría interna. Dado lo anterior, los objetivos de gestión definidos para este sistema permiten contar con una base para el desarrollo de las auditorías internas de calidad según lo establecido por la Norma ISO.

Requisitos considerados

Cláusula 8.2.2 Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

La institución cuenta a través del sistema de auditoría interna con los siguientes desarrollos, base para el sistema de OIRS:

⁷² Para una mayor orientación en el tema de auditoría revisar Normas ISO 10011.

⁷³ Ver detalle en cláusula 7.1 Norma ISO 9001:2000

⁷⁴ Ver detalle en cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000

Etapa I sistema de auditoría Interna

Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.

- El Servicio presenta al CAIGG un Informe con los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna⁷⁵, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá contener al menos:
 - Ubicación o dependencia de la Unidad.
 - Cantidad de personal que trabaja en la Unidad, señalando la profesión, año de titulación, institución o entidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de auditoría o control interno y tipo de contrato o calidad jurídica de los funcionarios y del Jefe de la Unidad.

Etapa II sistema de auditoría Interna

El Servicio presenta al CAIGG el Informe de diagnóstico aprobado por el Jefe de Servicio. Dicho informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- Presentación Matriz de Riesgo Institucional⁷⁶:
- Esta matriz de riesgo se debe construir, mediante un análisis de variables o factores que permitan identificar riesgos relevantes que afectan a la organización, y que tienen importancia estratégica para ella.

El Servicio presenta al CAIGG un (1) Informe que contenga el Plan Trianual (2006/2007/2008) y el Plan Anual (2006), aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá considerar a lo menos los siguientes aspectos:

- Introducción.
- Plan Trianual, presentando un cronograma específico con los plazos y prioridades para las áreas y/o procesos de riesgo a auditar clasificados en alta, media y baja para tres años.

Etapa III Sistema de auditoría Interna

Programa de Auditoría⁷⁷:

- Para cada objetivo de control (Gubernamental, Ministerial, Institucional) auditado se debe acompañar el programa de auditoría específico utilizado. Este Programa debe contener la siguiente estructura (mínima):

⁷⁵ Se exime de presentar el informe de funcionamiento de la unidad de auditoría interna a aquellos Servicios cuyos informes no presenten modificaciones respecto del presentado al CAIGG el año 2004, salvo que existiesen cambios en cualquiera de los elementos señalados en dicho informe, por ejemplo: en la dependencia, estructura, funciones u otros de la Unidad de Auditoría Interna, y especialmente, modificaciones de hecho. Respecto a este pie de página y al anterior, éstos deben ser comunicados en el informe correspondiente a esta etapa, aprobado por el Jefe de Servicio.

⁷⁵ Mediante una metodología recomendada y/o validada por el CAIGG, aplicada de acuerdo a las características propias de cada Servicio.

⁷⁵ Para el año 2005, la Unidad de Auditoría, debe programar al menos una (1) auditoría de su Plan, de acuerdo con la metodología en base a riesgos, diseñada por el CAIGG.

⁷⁵ El Alcance de la Auditoría se puede determinar desde distintos puntos de vista; período de tiempo que abarcó la revisión; tamaño de la muestra auditada respecto al universo total (Cantidad de personas, registros, etc.); profundidad o amplitud de análisis de los temas auditados. En el caso de auditar transferencias u otros recursos medibles en dinero, el alcance se expresa como el porcentaje que representa la muestra auditada respecto al total del ítem del presupuesto.

⁷⁵ El CAIGG, tomará muestras en el proceso de validación de los informes de auditoría interna, para evaluar este requisito.

⁷⁵ Los compromisos de seguimiento, se deberán implementar antes del 31 de diciembre del año 2005.

- Objetivos generales y específicos de la auditoría.
- Identificación de riesgos operativos.
- Alcance de la auditoría⁷⁸.
- Descripción de los procedimientos y pruebas de auditoría a aplicar sobre los controles existentes.
- Estimación de las horas de auditoría.
- Definición del equipo de trabajo y responsable.

Informes de Auditoría Interna⁷⁹

- Los Informes emitidos por el Auditor Interno y remitidos al Jefe de Servicio deben contener en su estructura a lo menos:
 - Informe Ejecutivo.
 - Informe Detallado:

Etapa IV Sistema de Auditoría

Definición de Compromisos de Seguimiento⁸⁰

- El Servicio presenta al CAIGG informes con los Compromisos de Seguimiento aprobados por el Jefe de Servicio, para el año 2006., esto es; Informe consolidado de resultados del grado de implementación de los Compromisos de Seguimiento.

Sin embargo, la norma establece que el Servicio debe desarrollar auditorías internas de calidad. Las auditorías internas de calidad consisten en procesos de revisión del Sistema OIRS, a intervalos planificados, para determinar si esta conforme con las disposiciones definidas según los requisitos ISO 9001:2000⁸¹. Dado lo anterior el Servicio debe incorporar en el sistema de auditoría interna, las auditorías de calidad que señala la norma. Los requisitos nuevos se señalan a continuación.

Requisitos no considerados

Cláusula 8.2.2 La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros⁶⁷.

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación⁷⁴.

⁸¹ El Servicio deberá contar con un “procedimiento documentado” para la ejecución de las auditorías internas de calidad

6.1.3. Acción Correctiva

Las acciones correctivas⁸² se generan a partir de una no conformidad detectada en el Sistema OIRS. Estas acciones pueden originarse como resultado de una auditoria o pueden detectarse en el funcionamiento diario de las actividades. Las no conformidades y/o la solicitud de acciones correctivas están pendientes mientras no se haya verificado el resultado de las acciones correctivas implementadas. Una vez que la acción correctiva implementada sea verificada y aceptada se procederá a cerrar la no conformidad, de lo contrario se tendrán que implementar nuevas acciones correctivas y evaluar nuevamente hasta que se verifique la eficiencia de las mismas, mientras tanto la no conformidad seguirá pendiente.

En las etapas previas del Sistema OIRS no se establece explícitamente un procedimiento para detectar no conformidades o incumplimientos a los requisitos establecidos para los procesos y para el producto por parte del cliente, ya sea éste el cliente/usuario/beneficiario, la SEGEGOB el jefe de servicio u otros. Además debe registrar y analizar las causas de las no conformidades. Dado lo anterior la cláusula 8.5.2 de la Norma ISO 9001:2000 constituye un requisito nuevo. En esta materia los requisitos normativos señalan:

Cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000

Acción correctiva. La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b) Determinar las causas de las no conformidades
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas⁶⁷
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas

⁸² Acciones correctivas: Se refiere a la o las acciones realizadas para eliminar la causa de la no conformidad detectada.

6.1.4. Acciones Preventivas

Las acciones preventivas son acciones que se generan para eliminar la causa de la no conformidad potencial⁸³ u otra acción potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda por lo que aún no ha ocurrido la no conformidad.

En las etapas previas del sistema OIRS no se define explícitamente un procedimiento que permita establecer acciones preventivas. Lo anterior, debido a que no se detectan no conformidades potenciales al producto por parte del cliente, ya sea éste el cliente/usuario/beneficiario, el jefe de servicio, SEGEGOB u otros. En esta materia los requisitos normativos referidos a las Acciones Preventivas, constituyen nuevos requisitos, que señalan:

Cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000

Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas⁶⁷
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas

6.2 Procesos de Soporte

Los procesos de soporte para el sistema OIRS, son aquellos que prestan servicios de apoyo a los procesos operativos⁸⁴. Cada Servicio debe identificar como procesos de soporte al menos los procesos de gestión de los recursos.

6.2.1. Gestión de Recursos

Los recursos del sistema OIRS pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, recursos naturales y recursos financieros. Los procesos de gestión de los recursos se refieren a recursos esenciales para el sistema OIRS. La gestión de recursos, de acuerdo a lo establecido en la norma, define el proceso de provisión de estos.

a) Provisión de Recursos

Los aspectos referidos a la provisión de recursos definidos en la norma, establece que el Servicio debe proporcionar los recursos necesarios para asegurar la implementación y mantención de los procesos del sistema OIRS y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente. El Servicio debe declarar en el manual de calidad que elabore, como se proveen internamente los recursos para el sistema OIRS⁸⁵. Este requisito señalado por la Norma no está definido explícitamente en las etapas anteriores

⁸³ No conformidad potencial: Se genera cuando aún no ha ocurrido el incumplimiento a un requisito.

⁸⁴ Para mayor información respecto a los procesos operativos ver capítulo 7.

⁸⁵ La provisión de recursos está relacionada con las cláusulas 6.3 y 6.4 de la Norma ISO 9001:2000.

del sistema OIRS por lo que constituye un requisito nuevo. Al respecto las cláusulas de la norma señalan:

Cláusula 6 de la Norma ISO 9001:2000

Provisión de recursos. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

b) Recursos Humanos

Los aspectos referentes a recursos humanos consiste básicamente en mejorar la eficacia y la eficiencia del sistema OIRS mediante la participación y el apoyo de las personas. Dado lo anterior se debe promover la participación y desarrollo del personal proporcionando capacitación, definiendo responsabilidades, revisando continuamente las necesidades del personal, entre otros aspectos. Este punto es relevante para el pleno funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del sistema OIRS y respecto a ello, en la norma se define lo siguiente:

Cláusula 6.2 Norma ISO 9001:2000

6.2.1 Generalidades.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia⁶⁷

Para la aplicación de los requisitos establecidos en la cláusula 6.2.2 el Servicio debe considerar al menos, al encargado del sistema OIRS y los jefes de centros de responsabilidad.

Para cumplir el requisito normativo se debe considerar que las etapas del sistema de capacitación del programa Marco del PMG 2006 establece exigencias en materia de competencias del personal y acciones de capacitación pertinentes a las necesidades de la institución.

Requisitos considerados

6.2.1 Generalidades. El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

La institución cuenta a través del sistema de capacitación con lo siguiente:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio de atención a usuarios/as.

Etapa II Sistema de Capacitación. El Comité Bipartito presenta al Jefe del Servicio la propuesta de Plan Anual de Capacitación, que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:

- Diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios que considera al menos:
 - Identificación del nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación e importancia de la capacitación en relación con las funciones que desempeña.
 - Identificación de Competencias⁸⁶ Específicas⁸⁷ de los cargos correspondientes al segundo nivel jerárquico del Servicio. Esta actividad es desarrollada por el Servicio Civil.
 - Identificación de competencias transversales de la Institución, al menos, hasta el cuarto nivel jerárquico⁸⁸.
- Diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos:
 - Revisión de las definiciones estratégicas institucionales⁸⁹.
 - Necesidades de mejoramiento de la gestión incluyendo las acciones requeridas en los otros sistemas del PMG.
 - Brechas de competencias⁹⁰ del segundo nivel jerárquico, si se contempla capacitación para dicho nivel.
- Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los funcionarios y los objetivos institucionales.
- Compromisos asumidos en el periodo anterior y los plazos de ejecución.
- Áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de periodos anteriores.
- Definición de los indicadores de desempeño para evaluar el Plan Anual de Capacitación los cuales deben ser incorporados en el Sistema de Información de gestión (SIG) del sistema de

⁸⁶ Se entiende por “Competencias”, a una capacidad puesta en acción. Es decir, incluye conocimientos, habilidades y actitudes, pero sólo en la medida que éstas capacidades se expresen en términos prácticos en el desempeño de las funciones laborales.

⁸⁷ Se entiende por Competencias Específicas a aquellas que son requeridas de manera relevante para el desempeño de cargos concretos (es decir, no de Familias de Cargos), de modo que se orientan de manera directa a los objetivos particulares de tales cargos.

⁸⁸ Se entiende por Competencias Transversales a "aquellos comportamientos laborales que son propios del desempeño en diferentes sectores o actividades y que, por lo mismo, no necesariamente se relacionan con un puesto en particular", por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, tecnologías de información u otros. (Obs. Corresponden a las competencias “Genéricas” que se exigieron durante el año 2003. El cambio de nombre se resolvió para concordar la nomenclatura con la vigente en el ámbito privado).

⁸⁹ Las definiciones estratégicas institucionales son presentadas cada año por las instituciones en la formulación presupuestaria, formulario A-1.

⁹⁰ Brecha de Competencias, es la diferencia que hay entre las capacidades que se requieren para desempeñar de manera integral un cargo, y las capacidades que posee, en un determinado momento, el titular de ese cargo o función.

Planificación / Control de Gestión del PMG.

- Definición de metodología para detectar el grado de satisfacción de los participantes en los cursos de capacitación de 12 o más horas⁹¹ de duración, según el respectivo Programa.
- Mecanismos de Difusión interna para informar a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas.

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.

Etapa II Sistema de Capacitación.

Plan Anual de Capacitación, que cumple con los contenidos de la propuesta presentada por el Comité Bipartito, formulado conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria y aprobado por el Jefe de Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año anterior⁹². El servicio elabora el Informe del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:

- Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.
- Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar.
- El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades.
- los responsables de cada una de las actividades.
- El N° de funcionarios que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada, desagregados por tipo de contrato y estamento.
- Las metas de los indicadores definidos para evaluar el Plan Anual de Capacitación.

El servicio informa oportunamente⁹³ a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado.

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Etapa III Sistema de Capacitación

El Servicio presenta a los funcionarios y al Comité Bipartito un Informe con las acciones de capacitación realizadas definidas en el Plan Anual de Capacitación ejecutado, que deberá contener al menos:

- El resultado de las acciones de capacitación ejecutadas con evaluación del aprendizaje logrado.
- Los mecanismos de difusión interna utilizados para informar al Comité Bipartito y a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas. Incluyendo los medios de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios.
- Los resultados de los indicadores de desempeño definidos para evaluar el Plan Anual de capacitación definido.
- Los resultados sobre el grado de satisfacción de los funcionarios capacitados con las acciones de capacitación ejecutadas (cursos de 12 o más horas).
- Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo que el Jefe de Servicio estime pertinentes incorporar.

⁹¹ Para todos los efectos de este Sistema del PMG, se entenderá por hora de capacitación a una extensión de 60 minutos, en oposición al concepto de “hora pedagógica” que en el sistema educacional comprende sólo 45 minutos. Cuando el Servicio realice acciones que tengan otro formato de duración deberán hacer las conversiones necesarias antes de subir el antecedente al SISPUBLI.

⁹² Con el objeto de incorporar ajustes o modificaciones al Plan se aceptará como plazo final la aprobación del mismo a más tardar el 30 de mayo del año en curso.

⁹³ Se entenderá que el Plan Anual de Capacitación ha sido informado oportunamente si los funcionarios conocen dicho Plan a más tardar al 30 de mayo de cada año.

⁹⁴ Dicho plan de capacitación deberá ser consistente con el Plan Anual de capacitación de la institución aprobado por el Jefe de servicio y elaborado en el marco del sistema de capacitación del PMG

⁹⁵ Este punto de la cláusula (6.2.2 e) constituye un “registro obligatorio”, de acuerdo a lo señalado por la Norma ISO 9001:2000. Dado lo anterior, el Servicio debe incorporar en el listado de registros obligatorios, señalados en capítulo 4 de este Manual, el Informe de las acciones de capacitación realizadas al personal vinculado al sistema de OIRS. El sistema OIRS cumple con este requisito en la etapa III del sistema de capacitación.

- La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.
- Los compromisos asumidos para el siguiente período y los plazos de ejecución.
- El servicio registra la ejecución de las acciones de capacitación en el SISPUBLI exclusivamente vía WEB

d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad

Etapa II Sistema OIRS

- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe del plan general de aplicación de la OIRS resultados de la implementación parcial de las OIRS, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:
Resultado del proceso de capacitación⁹⁴ de los funcionarios en técnicas e instrumentos de atención de usuarios, con énfasis en calidad de atención de usuario en el marco de la Política Nacional y Transversal de Participación Ciudadana, el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile y la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos, de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios, identificando número de funcionarios capacitados, fechas y lugares y contenidos de la capacitación.

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal del sistema OIRS⁹⁵

Etapa III del Sistema de Capacitación.

El Servicio presenta a los funcionarios y al Comité Bipartito un Informe con las acciones de capacitación realizadas definidas en el Plan Anual de Capacitación ejecutado, que deberá contener al menos:

- El mecanismo de selección de los organismos capacitadores utilizado.
- Los organismos seleccionados en cada acción de capacitación.
- El mecanismo utilizado de selección de beneficiarios de la capacitación
- El N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada explicitando, a nivel central y regional y desagregados por calidad jurídica y estamento.
- Las principales acciones de capacitación realizadas.

Con todo lo señalado el Servicio cumple los requisitos normativos a través del cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema de capacitación del PMG 2006 y del sistema OIRS. Sin embargo, es importante que el Servicio asegure el cumplimiento de la normativa en el marco del sistema de OIRS. En este sentido, requiere definir lo siguiente:

Requisitos no considerados

Cláusula 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los reportes⁹⁶.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

⁹⁶ Identificar las Competencias Específicas de los cargos correspondientes del sistema OIRS.

Con respecto a lo señalado en el requisito d), el sistema OIRS debe asegurarse de que el personal conoce como contribuye al logro de los objetivos de la calidad para lo cual el Servicio debe implementar procesos de comunicación⁹⁷ en los cuales el jefe de Servicio se asegure que el personal conozca y comprenda los objetivos de calidad.

Adicionalmente, si el Servicio lo considera necesario puede desarrollar e implementar procedimientos específicos asociados a la cláusula 6.2 de la norma ISO 9001:2000, tales como: procedimiento de capacitación del personal, procedimiento de evaluación de desempeño, procedimiento de contratación, mantención y término de contrato, entre otros, para el personal del sistema de OIRS.

⁹⁷Los procesos de comunicación se mencionan en el capítulo 5.5.3 Norma ISO 9001:2000 “Comunicación Interna.”

c) Infraestructura

Los aspectos relacionados con la infraestructura del sistema se refieren a que la dirección debe definir la infraestructura necesaria para la atención a usuarios/as, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes, del personal que trabaja en el área y de los proveedores. La infraestructura incluye recursos tales como la planta, espacio de trabajo, equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y de comunicación. Respecto a ello las cláusulas de la norma señalan:

Cláusula 6.3 de la Norma ISO 9001:2000

Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

En el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Programa Marco del PMG 2006 se definen algunos aspectos relacionados con la infraestructura, que involucran al sistema, así como en las etapas I a IV del sistema OIRS. Lo anterior evidencia que parte de esta cláusula de la norma es un requisito considerado, como se señala a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 6.3 Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,

El Servicio cuenta con el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que señala:

Etapas II

El Comité Paritario presenta al Jefe de Servicio la Propuesta del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que deberá incluir los siguientes contenidos:

- Diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos y mejoramiento de ambientes de trabajo.
- Áreas claves de mejoramiento de ambientes.
- Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período.
- Principales iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo seleccionadas.
- Definición de los indicadores de desempeño para evaluar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG.
- Definición de metodología para detectar el grado de satisfacción de los participantes.
- Mecanismos de difusión interna para informar a los funcionarios sobre las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
- Análisis del diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo.

Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que cumple con los contenidos de la propuesta presentada por el Comité Paritario, formulado conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria y aprobado por el Jefe de Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año anterior.

El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe.

El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio⁹⁸, que deberá contener lo siguiente:

- Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.
- Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar.
- Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades.
- Responsables de cada una de las actividades.
- El N° de funcionarios que participará a nivel central y regional en cada acción realizada, desagregados por calidad jurídica y estamento.
- Las metas de los indicadores definidos para evaluar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

Etapa III

El Comité Paritario elabora el Informe de la Ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y el Informe de Seguimiento.

b)Equipo para los procesos⁹⁹, (tanto hardware como software)

El Servicio cuenta con la etapa II del sistema OIRS el que señala:

De acuerdo a los resultados del Diagnóstico, el servicio presenta a la SEGEOB el informe del Plan general de aplicación de la OIRS y programa de trabajo, aprobado por el jefe de servicio, en base a la guía metodológica 2006, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:

Infraestructura de cada OIRS especificando la ubicación física de las oficinas, el equipamiento y/o redes computacionales para la transmisión de la información.

Dado lo señalado anteriormente, para cumplir con los requisitos normativos el Servicio debe asegurar para el sistema OIRS lo siguiente:

Requisitos no considerados

Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

c)Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)

⁹⁸ Los ajustes o modificaciones necesarias de introducir al Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio el 31 de diciembre del año anterior, deberán estar aprobados a más tardar el 30 de junio del año en curso.

⁹⁹ En este punto deben considerarse mecanismos de mantención de equipos computacionales mediante un plan de mantención periódico de los computadores y registrar los resultados obtenidos

d) Ambiente de trabajo

La dirección debe asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene un influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño de las personas con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debe tomar en consideración lo siguiente:

- Ergonomía
- La ubicación del lugar de trabajo
- Interacción social
- Instalaciones para el personal en la organización
- Higiene , limpieza, ruido, vibraciones y contaminación

Los requisitos normativos asociados al ambiente de trabajo se señalan a continuación

Cláusula 6.4 de la Norma ISO 9001:2000

Ambiente de trabajo La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

En el Programa Marco del PMG 2006, en el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo se definen aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. Lo anterior evidencia que esta cláusula de la norma es un requisito considerado para el sistema OIRS como se señala a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 6.4 Ambiente de trabajo La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto

El Servicio cuenta con el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo el cual señala en las etapas II y III aspectos relacionados con la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y su seguimiento que apoyan el cumplimiento de esta cláusula.

Dado lo expuesto anteriormente, el Servicio debe asegurar que la normativa se cumple para lograr la conformidad con el producto del sistema OIRS y determinar por ejemplo algún mecanismo de medición de satisfacción de ambiente laboral en el sistema .

6.2.2 Procesos de Análisis de datos y Mejora

a) Análisis de datos

Las decisiones deben basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de las mediciones y de información recopilada y registrada. El análisis de datos puede ayudar a determinar las causas de los problemas existentes y potenciales y por lo tanto guiar las acciones correctivas y preventivas para identificar áreas de mejora.

Los requisitos para el análisis de datos definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan a continuación

Cláusula 8.4. Norma ISO 9001:2000

Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente¹⁰⁰
- b) La conformidad con los requisitos del producto¹⁰¹
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) Los proveedores.

Las etapas previas del sistema exigen mediciones e información recopilada y registrada de acuerdo al Modelo Integral de Atención a Usuarios. Dichas mediciones tienen por objeto permitir el análisis de datos y contribuir al proceso de toma de decisiones de las autoridades del Servicio. Respecto de lo señalado el sistema OIRS cuenta al menos con:

Requisitos considerados

Cláusula 8.4 Análisis de datos. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores

El sistema OIRS cuenta con:

- a) La satisfacción del cliente

Etapas V

- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de Diagnóstico, Plan e Implementación Parcial del Modelo Integral de Atención al Usuario/a en la institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Descripción de instrumentos para la evaluación (encuestas para medir la satisfacción de los usuarios/as, informes de resultados, perfiles de usuarios más relevantes, otros).

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

Etapas V

- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de Diagnóstico, Plan e Implementación Parcial del Modelo Integral de Atención al Usuario/a en la institución, aprobado por el Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios
 - Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios/as
 - Compromisos sectoriales en la Política de Participación Ciudadana en Políticas Públicas e Igualdad y No Discriminación.
 - Productos estratégicos¹⁴ de la institución vinculados a los del Modelo Integral de Atención de

¹⁰⁰ Para mayor información ver cláusula 8.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹⁰¹ Para mayor información ver cláusula 7.2. 1 Norma ISO 9001:2000

Usuarios.

- Catastro de los productos (bienes y/o servicios) entregados a través de cada uno de los espacios de atención de usuarios del servicio tales como (teléfonos, call center, página sitios web, buzones, OIRS, móviles, otros) de información u otros, vinculados a los productos (bienes y/o servicios) ofrecidos a través de las OIRS.
- Tipificación de sus usuarios/as.
- Descripción de instrumentos de trabajo de acuerdo al Modelo Integral de Atención al Usuario/a: Metodologías de Atención, sistema de registro de solicitudes, procedimientos para la atención y derivación –basados en flujograma- y planes de difusión.
- Descripción de instrumentos para la evaluación (encuestas para medir la satisfacción de los usuarios/as, informes de resultados, perfiles de usuarios más relevantes, otros).
- Diagnóstico de las competencias del personal encargado de la atención de público.
- Análisis de para la detección de brechas, entre la realidad descrita y el Modelo Integral de Atención al Usuario/a y la Ley N° 19.880, explicados en la Guía Metodológica 2006.
- Objetivos general y específicos del Plan, para la superación de brechas detectadas e implementación del Modelo de Atención al Usuario/a. indicadores y metas asociadas a su cumplimiento.
- Cronograma de implementación, identificando a partir de los objetivos las actividades, plazos y responsables.
- Indicadores con metas para evaluar el desempeño de los espacios de atención.
- Diseño del sistema de registro de atención al usuario/a.
- Resultados de la capacitación de los funcionarios de acuerdo al Modelo Integral de Atención al Usuario/a.
- Resultados parciales del plan de trabajo, a partir de los objetivos, metas e indicadores definidos.

Etapas VI

- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de resultados de la implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, con la aprobación del Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, señalando los resultados de la articulación y coordinación de los espacios de atención y el sistema común de registro.
 - Resultados de los indicadores definidos, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida.
- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento, derivadas del informe de resultados del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Recomendaciones derivadas de las brechas en la implementación del Modelo Integral de Atención al usuario/a.
 - Los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, identificando los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento
 - Programa de seguimiento de los compromisos producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables.

d). Los proveedores

Información sobre la evaluación y selección de los proveedores¹⁰² externos a través de la plataforma de compras de Gobierno (Chile Compras) y de acuerdo a los requisitos, que para ellas, se establecen en el sistema de compras y contrataciones públicas del PMG 2006.

Dado lo anterior, el Servicio sólo requiere definir criterios para realizar análisis de datos que muestre tendencias sobre la siguiente información:

¹⁰² Para mayor información ver 7.4 del presente Manual, “Compras”

Requisitos no considerados

Cláusula 8.4. Análisis de datos La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente¹⁰³.
- b) La conformidad¹⁰⁴ con los requisitos del producto¹⁰⁵.
- c) Las características y tendencias de los procesos¹⁰⁶ y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

b)Mejora¹⁰⁷

Este punto se refiere a que los procesos de un sistema deberían mejorar continuamente, ya sea por pequeños mejoramientos graduales o por proyectos estratégicos de mejoramiento.

Los procesos de mejoramiento pueden provenir de cambios en los procesos, en la información contenida en los reportes, o cambios en el sistema o Servicio.

Los requisitos para la mejora continua definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan a continuación:

Cláusula 8.5.1 Norma ISO 9001:2000

Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

Las etapas previas del sistema exigen procesos definidos para realizar mejoras, como aquellos referidos a los procesos de análisis de datos respecto de la satisfacción del cliente y las características y tendencias de los procesos y de los productos y con algunos requisitos del proceso de revisión por la dirección. Los requisitos considerados para la mejora del sistema OIRS se indican a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 8.5.1. Mejora continua. La Organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de: el análisis de datos y la revisión por la dirección.

El Servicio cuenta con:

- El análisis de datos sobre la satisfacción del cliente y las características y tendencias de los

¹⁰³ Para mayor información ver cláusula 8.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹⁰⁴ Para mayor información ver 7.2.1 y 8.3 Norma ISO 9001:2000 y capítulo 6 del presente Manual, control de no conformidades

¹⁰⁵ Para mayor información ver cláusula 7.2. 1 Norma ISO 9001:2000

¹⁰⁶ Se refiere a nuevos procesos que surjan en la implementación de los requisitos ISO 9001:2000.

¹⁰⁷ Se refiere a la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con un requisito

procesos y de los productos, como se señala en las etapas V y VI del sistema OIRS, definidas en el documento Requisitos Técnicos y Medios Verificación del PMG 2006.

- La información sobre las revisiones por la Dirección descritas en el punto 5.1 del presente manual.

Para realizar la mejora al sistema, se deben incorporar otros aspectos que surjan de la implementación de los nuevos requisitos establecidos por la norma y que se señalan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 8.5.1. Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

El sistema OIRS debe:

- Identificar los procesos de mejora mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección para los nuevos procesos definidos en el sistema.

7. Procesos Operativos¹⁰⁸

Los procesos operativos constituyen la secuencia de actividades que agregan valor a cada una de las etapas del sistema OIRS. Esta secuencia de actividades se considera desde la identificación de los requerimientos del cliente hasta la entrega del servicio de Atención a usuarios/as y la retroalimentación de los clientes a los procesos, contribuyendo al mejoramiento continuo del sistema. En Anexo 8.3 se presenta el diseño del mapa operativo del sistema de un Servicio tipo.

Los requisitos definidos por la Norma ISO 9001:2000 para los procesos operativos se señalan en el siguiente recuadro:

Cláusula 7.1 Norma ISO 9001:2000

Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar¹⁰⁹ y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto¹¹⁰ debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad¹¹¹.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Los requisitos considerados para el cumplimiento de la cláusula de la norma se señalan a continuación:

Requisitos considerados:

7.1 Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.

¹⁰⁸Se refiere a los requisitos establecidos en el capítulo 7 de la Norma ISO9001:2000. “Realización del Producto”

¹⁰⁹ Se refiere a que el Servicio debe planificar los procesos contenidos en las etapas de Atención a Usuarios/as.

¹¹⁰ La organización también puede aplicar los requisitos citados en la cláusula 7.3 de la Norma ISO 9001:2000, para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

¹¹¹ Para mayor detalle ver cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

El sistema OIRS cuenta con:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto

Objetivo de la calidad. Uno de los objetivos de calidad con los que cuenta el sistema es Lograr la estandarización de los procesos del sistema OIRS mediante la Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, formalizando los mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Los requisitos para el producto. Para el cliente SEGEGOB, las etapas V y VI del sistema OIRS señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación” del PMG incluyen requisitos especificados para la elaboración de los informes.

- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- Las etapas V y VI del sistema OIRS señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación” del PMG deben ser consideradas como procesos operativos para el sistema OIRS. Esta definición de etapas como procesos¹¹², puede llevar a la redefinición de actividades más detalladas y particulares de cada Servicio.

Como se señala el Servicio cuenta con un objetivo de calidad que se refiere al mejoramiento continuo del sistema OIRS¹¹³, por lo que se deben establecer objetivos de la calidad¹¹⁴ relacionados con la satisfacción del cliente. Con respecto a los requisitos para el producto¹¹⁵, éstos están definidos para el cliente SEGEGOB, información que debe ser complementada con lo explicitado en la cláusula 7.2.1 de la norma¹¹⁶.

Los requisitos no considerados para el cumplimiento de la cláusula de la norma se señalan a continuación:

Requisitos no considerados

7.1 Planificación de la realización del producto.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

¹¹² Una representación gráfica de procesos que muestra la secuencia lógica de los procesos operativos se presenta en el mapa de procesos anexo 8.3 figura 3 y en la figura 4 se presenta una visión general de los procesos operativos, de control, mejora y soporte del sistema.

¹¹³ El servicio debe definir otros objetivos de calidad, consistentes con la política del sistema

¹¹⁴ De acuerdo a lo señalado en capítulo 1 del presente Manual.

¹¹⁵ Ver 7.1a) del presente Manual.

¹¹⁶ Ver Requisitos considerados y Requisitos no considerados cláusula 7.2.1

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

El sistema OIRS debe definir:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.

El Servicio debe definir al menos los objetivos de calidad para el sistema OIRS asociados a la Satisfacción del cliente y los requisitos para el producto explicitados en la cláusula 7.2.1 de la norma ISO9001:2000 que es analizada en la sección 7.1 a) de éste Manual.

- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.

El servicio debe identificar los procesos de control, mejora y soporte para el sistema OIRS. Los procedimientos documentados asociados a estos procesos corresponden a: Procedimiento Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento de Control de No Conformidades, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas y Procedimiento de Acciones Preventivas¹¹⁷.

- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.

El Servicio debe Identificar las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección los controles¹¹⁸ y el seguimiento de los procesos operativos, de control, mejora y soporte para el sistema OIRS. Por lo tanto deben definirse criterios y métodos que aseguren la eficacia en la operación y en el control de estos procesos.

- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El servicio debe definir los registros necesarios para evidenciar que el producto cumple con los requisitos establecidos.

7.1 Procesos relacionados con el cliente

La dirección del Servicio debería asegurarse de que en el sistema OIRS se han definido y entendido completamente los requerimientos del cliente antes de iniciar acciones de cumplimiento de sus requisitos con el fin de lograr una comunicación eficaz y eficiente.

Los procesos relacionados con el cliente contienen las características definidas por la Norma ISO 9001:2000 sobre la determinación de los requisitos relacionados con el servicio de Atención a Usuarios/as y sobre la revisión de estos requisitos.

¹¹⁷ Ver detalle de estos procedimientos documentados obligatorios por la Norma ISO 9001:2000 en capítulo 6 de este manual

¹¹⁸ Ver ISO 9001:2000, cláusula 5.6.2.c) información para la revisión y cláusula 8.2.4, Seguimiento y Medición del Producto.”La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto”. Este es un registro obligatorio por la norma. Ver 4.2.4 Norma ISO 9001:2000

7.1a) Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Los requisitos para la determinación de los requisitos relacionados con el producto definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 7.2.1 Norma ISO 9001:2000

Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Las etapas previas del sistema OIRS incluyen requisitos de la cláusula asociados a la especificación del cliente SEGEGOB, respecto de los informes del sistema los que se señalan a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

El sistema OIRS cuenta con:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

Para el cliente SEGEGOB existe una declaración documentada de los requerimientos de los informes incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, de acuerdo a lo establecido en requisitos técnicos de la etapa V y VI del sistema.

Para los otros clientes del sistema OIRS existe el sistema común de registros, donde quedan identificados los requerimientos especificados por el cliente y un Programa de seguimiento de los compromisos producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables lo que podría asegurar que existe un mecanismo para dar respuesta a los clientes, como se señala en la etapa VI del sistema.

Etapas VI

- ❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de resultados de la implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, con la aprobación del Jefe de Servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica 2006, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, señalando los resultados de la articulación y coordinación de los espacios de atención y el sistema común de registro.
 - Resultados de los indicadores definidos, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida.

❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento, derivadas del informe de resultados del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:

- Los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, identificando los plazos de ejecución y responsables e indicadores para medir su cumplimiento.

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto

- Decreto supremo N° 680, del 21 de Septiembre de 1980, del Ministerio del interior que en su artículo 1° establece que Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por Ley, deberán establecer Oficinas de Información.
- Ley 19880 que establece las Bases de los procedimientos Administrativas.
- Ley 19553 y reglamento 475 Programa de Mejoramiento de la Gestión.

d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Para el cliente SEGEGOB existen requisitos adicionales relacionados con el producto referido a la implementación de ajustes derivados del Informe de resultados, lo que se señala en la etapa VI del sistema OIRS.

Para la determinación de los requerimientos del cliente respecto al servicio de Atención a los Usuarios/as, es necesario determinar aquellos requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la entrega del servicio, así como otros requisitos necesarios para mejorar el servicio definidos por la organización. Los requisitos no considerados se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar:

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización

El sistema OIRS debe determinar:

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

Para el cliente/usuario/beneficiario el servicio debe definir los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios como por ejemplo la existencia de requisitos legales al procesar una solicitud que rigen el funcionamiento de la OIRS, que los usuarios/as desconocen, tales como: los servicios públicos se hacen cargo de solicitudes que corresponden a otra repartición.

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos

El Servicio debe declarar si existen otras normativas particulares que rigen sus sistemas OIRS adicionales a las señaladas en el recuadro de requisitos considerados de esta cláusula.

d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Para el cliente/usuario/beneficiario, el servicio debe definir cualquier requisito adicional determinado por

la organización como por ejemplo el registro de antecedente de los usuarios/as, con el fin de detectar tendencias para realizar mejoramientos que beneficiarán a los usuario/as

7.1b) Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Los requisitos relacionados con la revisión de los requisitos relacionados con los productos del sistema definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente recuadro:

Cláusula 7.2.2 Norma ISO 9001:2000

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente¹¹⁹ (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Para el cumplimiento de la cláusula 7.2.2 de la Norma, el Servicio debe revisar al menos los requisitos establecidos en la cláusula 7.2.1 Norma ISO 9001:2000 “Determinación de los requisitos relacionados con el producto”. Esta revisión debe realizarse antes de que el sistema OIRS se comprometa a entregar la respuesta al cliente y debe asegurarse de que:

- Estén definidas las instancias de resolución de conflictos, en el marco que exista resolución.
- El sistema OIRS tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos en 7.2.1 Norma ISO 9001:2000 “Determinación de los requisitos relacionados con el producto”.

El sistema OIRS debe definir un método¹²⁰ si es que no cuenta con el, para revisar lo establecido en los requisitos del producto, resolver las diferencias existentes entre lo solicitado y la posible respuesta y asegurar que la institución tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos. Asimismo, la institución debe mantener registros de

¹¹⁹ Se refiere por ejemplo al registro, aceptación y análisis de las solicitudes del cliente.

¹²⁰ Se refiere a la definición de acciones con un orden sistemático a seguir.

los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Esto corresponde a un “registro obligatorio” por la Norma ISO 9001:2000⁶⁷.

Finalmente, el sistema OIRS debe contar con una declaración documentada de los requisitos del cliente y confirmarlos antes de la aceptación y asegurar que cuando se realicen cambios en los requisitos de los productos la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

A continuación se señalan los requisitos considerados respecto a la cláusula 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto:

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.2 La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente esté consciente de los requisitos modificados.

El sistema OIRS cuenta con:

- a) Definición de los requisitos del producto

Para el cliente SEGEOB la definición de los requisitos de los Informes del sistema están señalados en los requisitos técnicos del sistema OIRS en las etapas V y VI.

- Cambios en los requisitos del producto

Para el cliente SEGEOB, el sistema OIRS debe asegurarse de que cuando se cambien los requisitos de los informes, la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente esté consciente de los requisitos modificados.

Para el cumplimiento de la cláusula 7.2.2 de la Norma el sistema OIRS debe incorporar los requisitos que se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 7.2.2 La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente esté consciente de los requisitos modificados.

El sistema OIRS debe asegurarse de que:

a) Están definidos los requisitos del producto.

Para el cliente/usuario/beneficiario la institución debe definir los requisitos para el servicio de Atención a Usuarios/as, según los lineamientos entregados en la Guía Metodológica 2006.

b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el Servicio debe contar con un método¹²¹ que establezca las diferencias entre los requisitos formalmente definidos por los clientes del sistema y aquellos expresados previamente, señalando las razones de tales diferencias y su resolución.

c) La organización tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos

Para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el Servicio debe establecer si cuenta con las capacidades para cumplir los requerimientos de Atención, Información, y respuestas de solicitudes a los Usuarios/as e Informes por parte de los clientes del sistema.

Adicionalmente para el cliente/usuario/beneficiario y SEGEGOB el Servicio debe:

- Revisar los requisitos relacionados con el producto determinados en 7.2.1.
- Mantener los registros de los resultados de la revisión de los requisitos del producto y de las acciones originadas por la misma.
- Contar con declaraciones documentadas de los requisitos o confirmación de los requisitos del cliente antes de la aceptación.
- Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2 Procesos de comunicación con el cliente

Los requisitos para los procesos de comunicación con el cliente definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan a continuación:

¹²¹ Se refiere a la definición de acciones con un orden sistemático a seguir.

Cláusula 7.2.3 Norma ISO 9001:2000

Comunicación con el cliente.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas¹²².

La cláusula 7.2.3 de la Norma se vincula directamente con las funciones que realizan los espacios de atención a usuarios/as del sistema OIRS en las instituciones públicas, lo que se considera en el informe de resultados del Modelo Integral de Atención al Usuario/a, señalado en la etapa VI del sistema. La metodología utilizada para el cumplimiento de los requisitos a), b) y c) es particular para cada servicio y se rige por lo señalado en la guía metodológica 2006 Sistema OIRS.

Para el cliente SEGEGOB, las etapas previas del sistema OIRS contemplan explícitamente una comunicación formal. En este sentido el tipo de comunicación se establece de acuerdo a lo señalado en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema, los que se presentan a continuación:

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas

El sistema OIRS cuenta con:

Etapas I a VI

El Servicio envía a SEGEGOB informe aprobado por el jefe de servicio con el Modelo Integral de Atención de Usuarios (que incluye las OIRS) desarrollado de acuerdo a la etapa u objetivo de gestión comprometido.

Para cumplir adecuadamente la cláusula 7.2.3 de la Norma, el Servicio debe definir algún mecanismo para medir y sistematizar la información relativa a la satisfacción del cliente SEGEGOB.

¹²² Ver 5.2, 7.2.1 y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000

7.3 Procesos de Diseño y Desarrollo

Los procesos de diseño y desarrollo del servicio de atención a usuarios/as se aplica toda vez que se incorpora un nuevo espacio de atención a usuarios/as y a su integración e incorporación al modelo integral existente en el servicio.

La cláusula 7.3 establece los procesos de planificación, definición de requisitos, resultados, revisión, verificación, validación y control del proceso de diseño. Los requisitos para los procesos de diseño y desarrollo definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en las siguientes cláusulas:

Cláusulas 7.3 Norma ISO 9001:2000

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión¹²³, verificación¹²⁴ y validación¹²⁵, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo⁶⁷. Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros.

Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo. Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto

¹²³ Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia (3.2.14) del tema objeto de la revisión), para alcanzar unos objetivos establecidos.

¹²⁴ Verificación: Confirmación mediante evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

¹²⁵ Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación especificada.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo⁶⁷. En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado¹²⁶ :

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

7.3.5.Verificación del diseño y desarrollo⁶⁷. Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria .

7.3.6.Validación del diseño y desarrollo⁶⁷. Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo⁶⁷. Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

Los requisitos técnicos de etapas previas del sistema OIRS que dan cuenta de algunos aspectos de la cláusula 7.3.1 de la norma son:

¹²⁶ Ver etapas de la Planificación en cláusula 7.3. 1 Norma ISO 9001:2000

Requisitos considerados

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

a) Las etapas del diseño y desarrollo.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El sistema OIRS cuenta con

a) Las etapas del diseño y desarrollo.

El Servicio define las fases de diseño y desarrollo con la información señalada en los requisitos técnicos de las etapas II, III, IV, V y VI del sistema.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El sistema OIRS cuenta con requisitos funcionales, legales y reglamentarios e información proveniente de diseños previos similares entregados por la SEGEOB con los requisitos técnicos de las etapas II, III, IV, V y VI del sistema OIRS.

Los requisitos de la cláusula 7.3 necesarios de incorporar al sistema se refieren al proceso de revisión, verificación y validación de la etapa de diseño de los espacios de atención a usuarios y su integración al modelo integral, así como las responsabilidades y autoridades para dicho diseño. Los requisitos por desarrollar para cumplir la norma se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. El sistema OIRS debe contar con el registro de los elementos de entrada para el diseño. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo. El sistema OIRS debe definir como cumple los requisitos de los elementos de entrada para el diseño, proporcionar información apropiada para el proceso de atención a usuarios/as, contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del proceso de atención a usuario/as y especificar las características del servicio que son esenciales.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo. El sistema OIRS debe definir como realiza las revisiones de las etapas de diseño y desarrollo de los espacios de atención a usuarios en el modelo integral¹²⁷ y registrarlas. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo. El Servicio debe declarar como cumple con la verificación¹²⁸ del diseño y desarrollo y registrarlo. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo. El sistema OIRS debe definir como y quien valida los resultados del proceso de diseño. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo: El sistema OIRS debe definir como realiza control de los cambios del diseño y desarrollo. Esta cláusula constituye un registro obligatorio para la norma.

¹²⁷ Se refiere a que las revisiones pueden llevarse a cabo en etapas intermedias del proceso de diseño, o al final del mismo.

¹²⁸ Como ejemplos de actividades de verificación se mencionan: la revisión de la integración de los espacios de atención antes de su implementación, o evaluaciones frente a deficiencias ocurridas en procesos pasados.

7.4 Compras

La organización debe asegurar que la información, que se adquiriera para el sistema OIRS cumple los requisitos de compra especificados. Los procesos de compra¹²⁹ para el sistema OIRS se refieren a la compra de información de proveedores externos de carácter público, como es el caso de ministerios u otros servicios públicos donde no siempre existen transacciones comerciales, y proveedores externos de carácter privado, como es el caso de empresas contratistas de infraestructura para la OIRS, imprentas y/o empresas de diseño de folletería y de consultorías informáticas, entre otros donde existen transacciones comerciales. Para éste último tipo de proveedores, con los cuales se realizan transacciones comerciales, se aplica ampliamente el concepto normativo de evaluación y control de productos y/o servicios comprados. Lo anterior, con el propósito de contar con información histórica del comportamiento del proveedor que permita la selección de aquellos proveedores mejor evaluados.

El sentido de evaluar a proveedores internos¹³⁰ institucionales como los centros de responsabilidad, es lograr una mejor relación entre las áreas de trabajo, formalizando acuerdos de entrega de información que tiendan al mejoramiento continuo del sistema OIRS y del Servicio. El evaluar el comportamiento de proveedores internos no involucra el concepto de seleccionar a los proveedores.

La norma señala lo siguiente respecto al proceso de gestión de compras:

Cláusula 7.4 Norma ISO 9001:2000

7.4.1 Proceso de compras. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.⁶⁷

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad¹³¹.
- d) La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

¹²⁹ Compras: Intercambio o entrega de un servicio y/o producto u/o información relevante con/sin precio de transacción.

¹³⁰ Se sugiere que la evaluación debe ser simple, objetiva y adecuada a la realidad del Servicio

¹³¹ Se refiere a características del sistema OIRS, que es necesario formalizar.

Para cumplir con los requisitos de estas cláusulas, específicamente en lo referido a proveedores externos con los cuales se realizan transacciones comerciales, se encuentran definidos procesos asociados al sistema de compras y contrataciones del Sector público del PMG 2006.

Requisitos considerados

7.4.1 Proceso de compras. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- d) La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto

En materia de compra de servicios a proveedores externos al Servicio, tales como asesorías, existen requisitos establecidos en el sistema de compras del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006. En este sentido, todas las compras de servicios asociadas al sistema OIRS deben cumplir con la realización del proceso de compras a través de la plataforma de compras de Gobierno (ChileCompras) y de acuerdo a los requisitos, que para ellas, se establecen en el sistema de compras y contrataciones públicas del PMG 2006.

Los requisitos técnicos del sistema de compras y contrataciones del Sector público establecen en sus etapas criterios para la selección de proveedores. Del mismo modo la plataforma de compras de Gobierno se encuentra regida por la Ley 19.886, donde entre otras materias relativas a materias de compras se establece la evaluación de los proveedores externos al Servicio.

Para el caso de los proveedores internos institucionales como Jefe de Servicio y Jefes de centro de responsabilidad u otras instituciones con las que no realicen transacciones comerciales se debe definir lo siguiente:

Requisitos no considerados

7.4.1 Proceso de compras. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las

evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas

- El sistema OIRS debe definir criterios adecuados para evaluar en forma periódica a sus proveedores internos y mantener registros de las evaluaciones.

7.5 Prestación del servicio de Atención a Usuarios/as

Los requisitos para la prestación del servicio del sistema OIRS definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 7.5, Norma ISO 9001:2000

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos¹³² de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación¹³³, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto está siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de equipos y calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar al producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto⁶⁷(véase 4.2.4).

7.5.4 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados

¹³² Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹³³ Se refiere a la aprobación del reporte antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹³³Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

para su utilización o incorporación dentro del producto.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado⁶⁷ (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA - La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

NOTA - En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto. Puede incluir la propiedad intelectual.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA - Véanse la Normas ISO 19011 a modo de orientación

El sistema OIRS cuenta con elementos de control¹³⁴ para los procesos¹³⁵ y definiciones sobre la prestación del servicio de atención a usuarios/as.

Con respecto al requisito de validación, el Servicio debe realizar la verificación de aquellos procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores. Por lo tanto, para la prestación del servicio de atención a usuarios/as no es posible realizar actividades de verificación antes de entregar el servicio al usuario/a, por lo que las deficiencias se presentan únicamente después de que se presta el servicio.

Para el cliente SEGEGOB, el Servicio puede realizar actividades de control a los informes y de verificación de los requisitos antes de la entrega al cliente y además puede realizar verificación de procesos mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores, entonces la cláusula 7.5.2 podría corresponder una exclusión al sistema OIRS¹³⁶.

En este sentido algunos de los requisitos de la cláusula se recogen en los siguientes requisitos previos definidos en las etapas de desarrollo del sistema.

¹³⁴ Los elementos de control se refieren a contar con instrucciones de trabajo y/o procedimientos que apoyen la ejecución de los procesos, en controlar las herramientas informáticas usadas en el Servicio, en caso de ser utilizadas, en contar con mecanismos de seguimiento y control de los procesos, entre otros.

¹³⁵ Se refiere a los controles de los procesos operativos del sistema OIRS. La cláusula 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos señala lo siguiente. "Seguimiento y medición de procesos: La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto". Para complementar esta información ver cláusula 8.2.4 Seguimiento y medición de producto.

¹³⁵ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado

¹³⁶ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que efectivamente sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado.

Requisitos considerados

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos¹³⁷ de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación¹³⁸, entrega y posteriores a la entrega.

El sistema OIRS cuenta con:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
Para el cliente SEGEGOB, la disponibilidad de información que describa las características de los informes se define en la etapa V y VI del documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación del PMG 2006.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
Para el cliente SEGEGOB existen instrucciones de trabajo, respecto a la elaboración de los Informes del sistema OIRS, en “Guía metodológica sistema OIRS” y en las diferentes etapas descritas en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación PMG 2006.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición¹³⁹, y e) la implementación del seguimiento y de la medición
Para el cliente SEGEGOB Existe un programa de seguimiento de los compromisos exigido por SEGEGOB, producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables en etapa VI del sistema OIRS.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
Para el cliente SEGEGOB existen aprobaciones de los informes por parte del Jefe de Servicio antes de ser enviados al cliente.

7.5.4 Propiedad del cliente

Para el cliente SEGEGOB existen bienes que son propiedad del cliente como, las claves de acceso restringido a la página WEB de SEGEGOB.

Dado lo expuesto en requisitos considerados el Servicio requiere definir formalmente y registrar lo siguiente:

Requisitos no considerados

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,

¹³⁷ Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹³⁸ Se refiere a la aprobación del reporte antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹³⁸ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

¹³⁹ Este punto podría considerarse en la cláusula 6.3 de Infraestructura

- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

El sistema OIRS debe asegurar:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
Para el cliente/usuario/beneficiario se debe definir la disponibilidad de información que describa las características del servicio de atención e información y respuestas de solicitudes a los usuarios/as.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
Para el cliente/usuario/beneficiario el Servicio debe definir si es que considera necesario instrucciones de trabajo (si es que no cuenta con ellas) para la entrega del servicio de atención e información y respuestas de solicitudes a los usuarios/as.
- c) El uso del equipo apropiado,
Para el cliente/usuario/beneficiario, SEGEGOB u otro, el sistema OIRS debe contar con un equipo computacional que cumpla con las condiciones operativas para el uso requerido.
- d) y e) La disponibilidad y uso de dispositivos¹⁴⁰ de seguimiento y medición,
Para el cliente/usuario/beneficiario debe definirse este requisito en la cláusula 6.3 Infraestructura
- f) La implementación de actividades de liberación¹⁴¹, entrega y posteriores a la entrega
Para el cliente/usuario/beneficiario se debe describir e implementar formalmente actividades de liberación¹⁴², entrega y posteriores a la entrega.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad¹⁴³

- Para la SEGEGOB la trazabilidad es un requisito que debe cumplir el sistema OIRS, por lo que se debe identificar y registrar la información contenida en los informes en las distintas etapas de su elaboración desde la generación de la información. Asimismo para el cliente/usuario/beneficiario la trazabilidad es un requisito que debe cumplir el sistema OIRS por lo que se debe identificar y registrar la información desde que llega el requerimiento del cliente, hasta la respuesta entregada.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación en la elaboración de los informes
Cualquier bien que sea propiedad del clientes que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.
Para el cliente/usuario/beneficiario se deben definir formalmente que existen bienes que son propiedad del cliente como los datos del cliente que quedan registrados en el sistema de registro de atención a usuarios

7.5.5 Preservación del producto.

Para el cliente SEGEGOB, se debe definir como aplica la preservación de los informes (en archivo

¹⁴⁰ Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹⁴¹ Se refiere a la aprobación del reporte antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹⁴¹ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

¹⁴² Se refiere a actividades de aprobación de los informes antes de la entrega al cliente. Ver cláusula 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto.

¹⁴³ Este requisito debe ser analizado en el Servicio con el fin de verificar su aplicabilidad. Si corresponde debe formar parte del listado de registros obligatorios

electrónico o papel), considerando la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición

Los requisitos para el control de los dispositivos de seguimiento y medición definidos por la Norma ISO 9001:2000 se señalan en el siguiente cuadro:

Cláusula 7.6.Norma ISO 9001:2000

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición. La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2. 1).

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición¹⁴⁴ debe:

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación⁶⁷ (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario. NOTA - Véanse la Normas ISO 19011 a modo de orientación.

Para los cliente/usuario/beneficiario y para SEGEGOB el Servicio debe asegurar que los dispositivos de seguimiento y medición estén controlados con el fin de entregar un resultado confiable, por lo tanto, en caso de existir sistemas de información¹⁴⁵ computacionales se refiere a la verificación que debe realizarse al sistema de información¹⁴⁶ utilizado en el Servicio .

¹⁴⁴ Se refiere a instrumentos de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

¹⁴⁵ Se entenderá que cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados el equipo de medición debe someterse a verificaciones y mantenciones, en este caso las mantenciones y verificaciones deben realizarse al equipo computacional o en caso de existir sistemas de información computacionales se refiere a contar con mecanismo de verificación al sistema de información.

¹⁴⁶ En el caso de que exista un sistema de información (SI) computacional los mecanismos de verificación del sistema se refieren a técnicas de validación de software, algunos elementos a considerar pueden referirse a :

- Funcionalidades del sistema (satisface los requerimientos del cliente)

8 Anexos

8.1. Referencias Normativas

8.2. Consideraciones Metodológicas

8.3. Mapa de Procesos

8.4. Actores del sistema

8.5. Estructura Documental

8.6. Diseño Operativo del proceso de no-conformidades en el sistema OIRS

8.7 Funciones del Encargado de procesos

-
- Tiempo de respuesta adecuados (según los requerimientos del cliente)
 - Mantenimiento del sistema (existe uno o mas proveedores capaces de modificar el sistema según futuros requerimientos)
 - Seguridad de la información (la información que maneja el sistema está disponible a usuarios con el perfil adecuado)

Anexo 8.1 Referencias Normativas

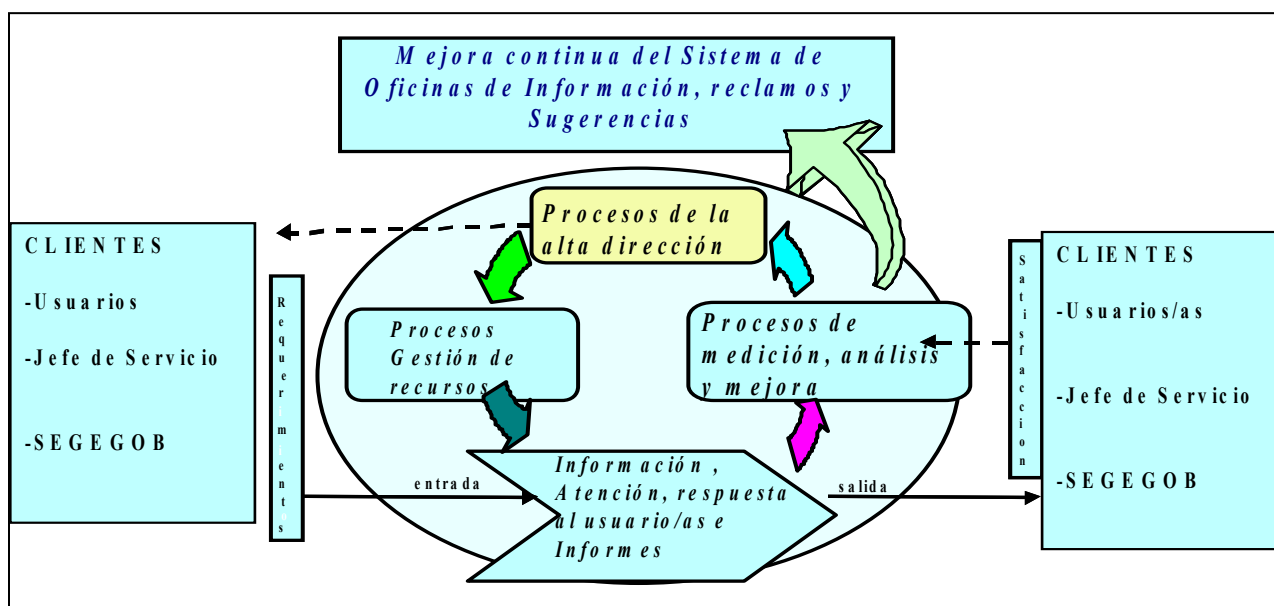
- Ley N 19.553 de 1998 Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios Públicos.
- Ley 19.618, Complemento Ley 19.553
- Decreto 475, Reglamento Ley 19.553
- NCh 9000-Of. 2001
- ISO 9000:2000”. “Sistema Gestión de la Calidad, Conceptos y Vocabulario”
- NCh 9001-Of. 2001
- ISO 9001:2000“Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos”
- NCh 9004-Of. 2001
- ISO 9004:2000“Sistema de Gestión de la Calidad, lineamientos para la mejora del desempeño”.
- NCh ISO 10011 “Auditorias Internas de Sistemas de Gestión de Calidad”.
- NCh ISO 1013 “Documentación para Sistemas de Gestión de Calidad”.
- Ley N° 19.882 Ley sobre Nuevo Trato Laboral y Dirección Pública.
- Ley N° 19.886 Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
- Decreto Supremo N°680 de 1990
- Ley 19880 Bases de los procedimientos Administrativos del 29 de Mayo del 2003

Anexo 8.2 Consideraciones Metodológicas

El Servicio deberá planificar e implementar su sistema de OIRS considerando al menos los siguientes modelos

- **Modelo de la Norma internacional ISO 9001:2000.** La figura 2 muestra el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos. Este modelo muestra los procesos de la cláusula 4 a la 8 de la Norma ISO 9001:2000, los procesos de la dirección del Servicio, los procesos de gestión de recursos, los procesos asociados a la prestación del servicio de atención a usuario/as los procesos de medición, análisis y mejora del sistema OIRS bajo los cuales se planifica e implementa un sistema de gestión de calidad. La figura muestra que los clientes del sistema juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. Del mismo modo el seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente, es decir, si el sistema ha cumplido con sus requisitos.

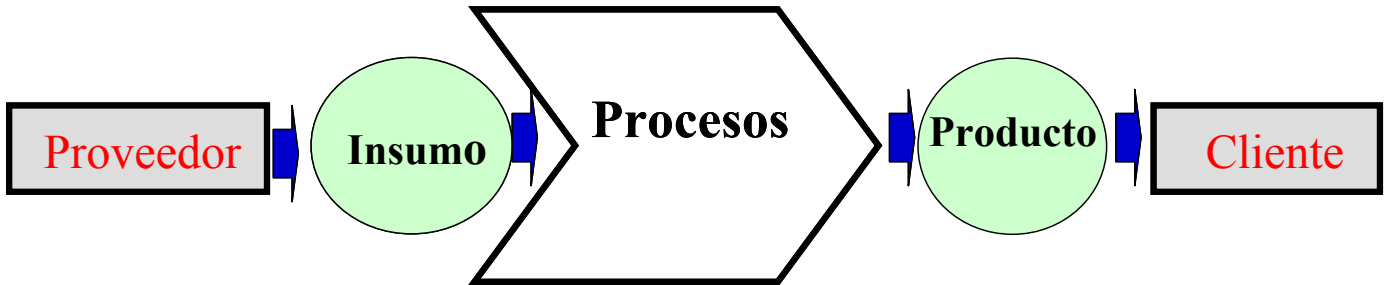
Figura 2
Modelo Internacional Norma ISO 9001:2000



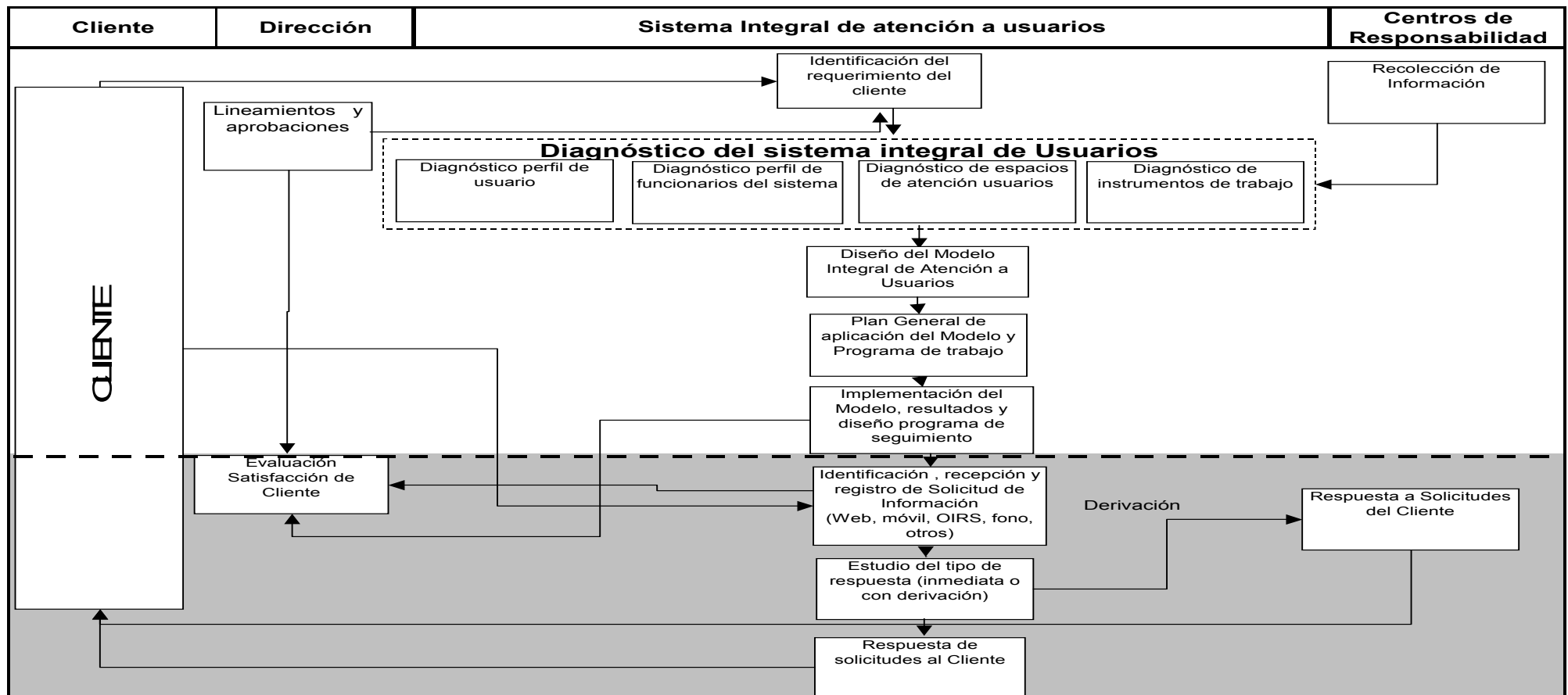
- **Mecanismo de la relación Cliente-Proveedor:** Cuando corresponda realizar análisis de procesos se utiliza el Mecanismo de la relación Cliente-Proveedor, el cual permite identificar: El resultado de la gestión de los procesos, los clientes, las principales actividades del proceso y quien provee esta información (proveedores). Este modelo se presenta en la figura 3.

Cadena cliente-proveedor

Figura 3



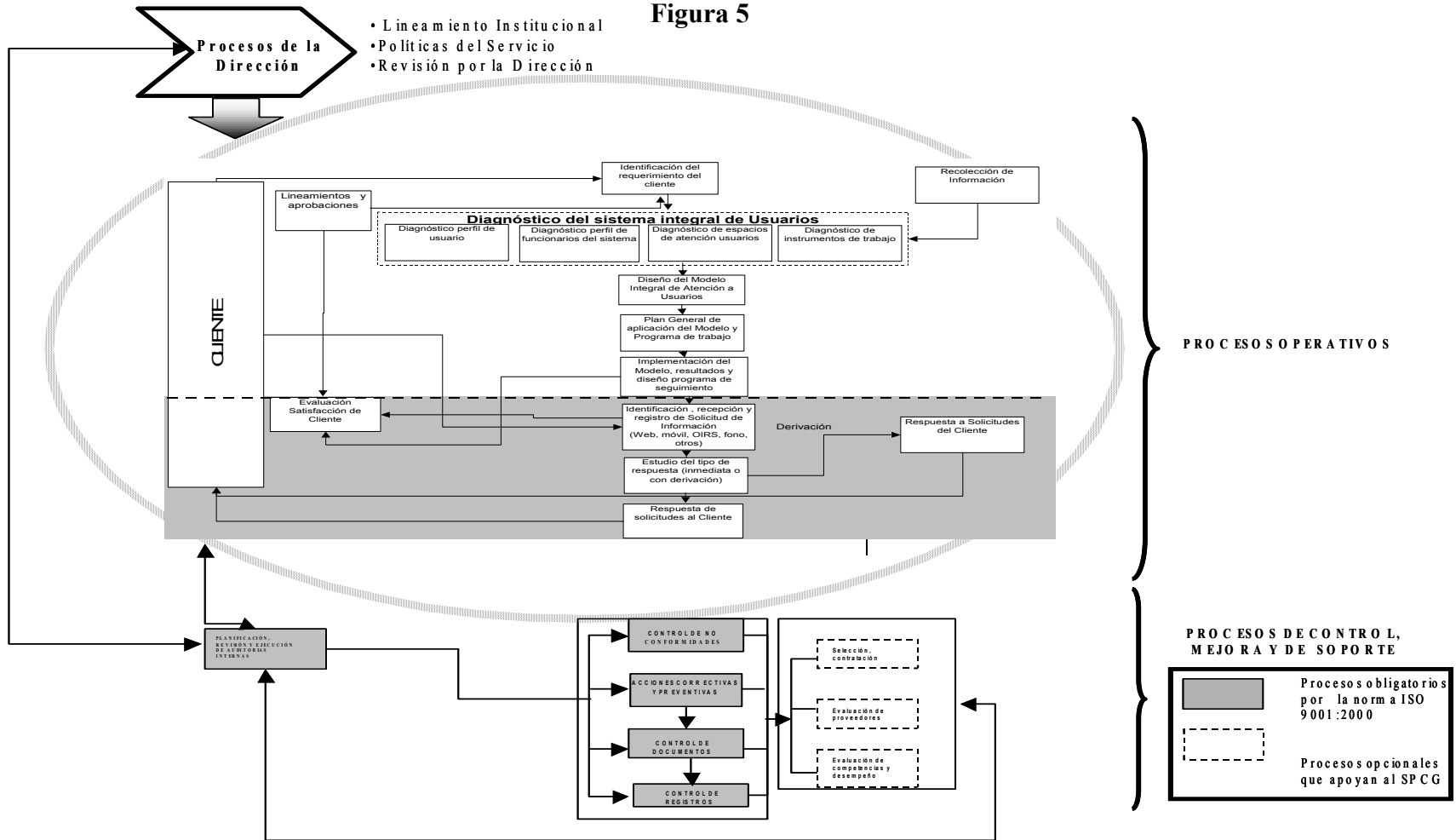
Anexo 8.3 Mapa de Procesos Sistema de Información, Reclamos y Sugerencias¹⁴⁷



¹⁴⁷ La operatividad del Diseño del sistema se encuentra en la unidad de informática en todos los Servicios que tienen sistema de información (S.I.).

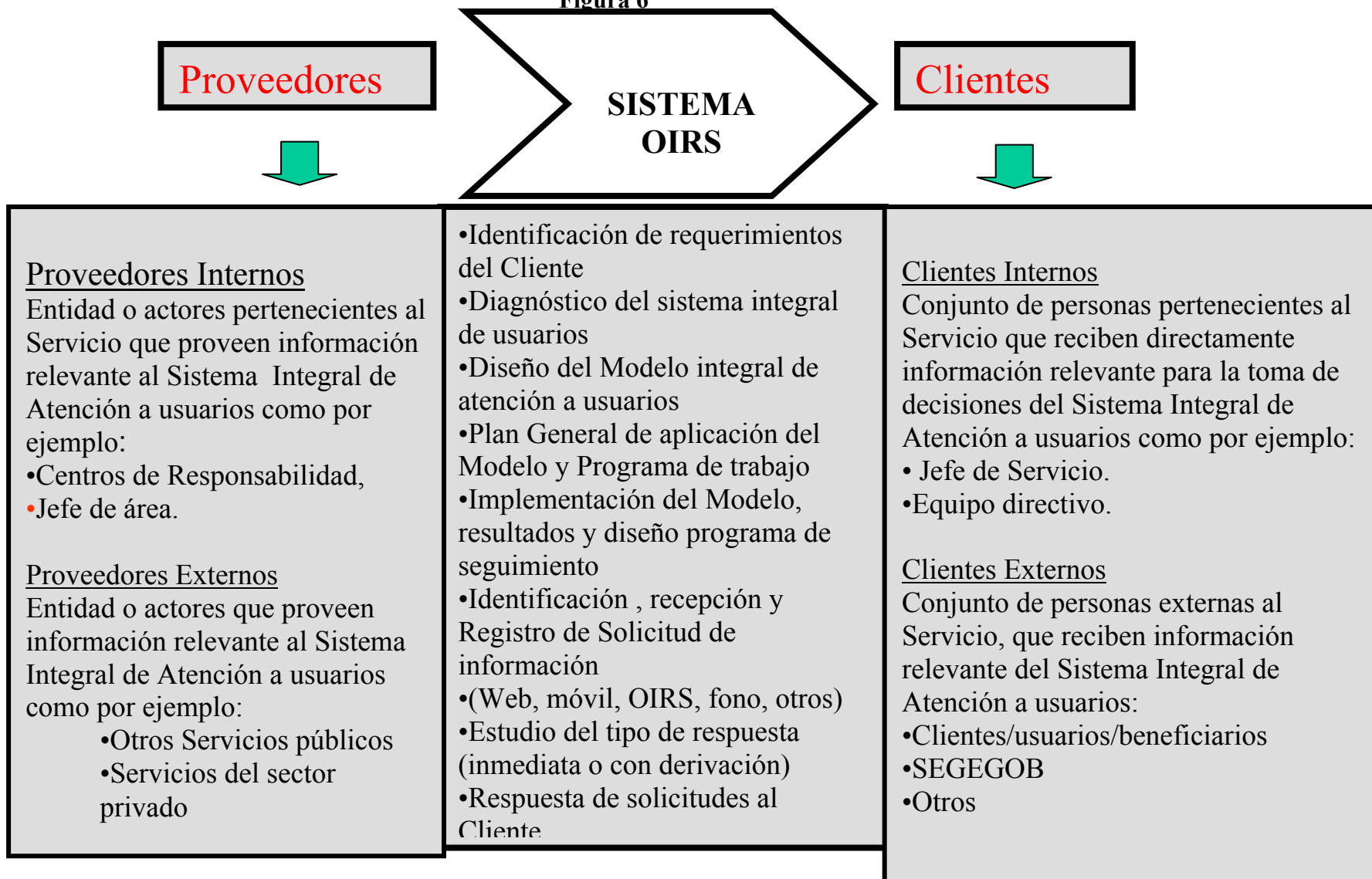
Mapa de Procesos General Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias

Figura 5



Anexo 8.4 Actores del sistema

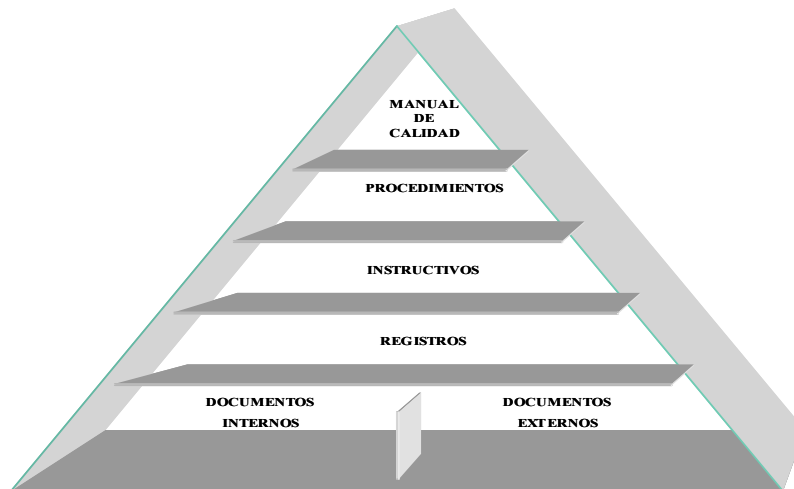
Figura 6



Anexo 8.5 Estructura Documental

La estructura de la documentación del Sistema de Oficinas de Información, reclamos y sugerencias, debe incluir distintos tipos de documentos como se aprecian en la figura 7.

Figura 7



- **Manual de Calidad:** Documento controlado, que contiene la declaración de la política de calidad, objetivos de calidad, alcances, exclusiones y la interacción y/o descripción de los procesos del sistema OIRS.
- **Procedimientos Documentados:** Documento controlado que especifica cada uno de los procesos que se relacionan directamente con el sistema OIRS, y que tienen directa ingerencia en la calidad de la prestación del servicio de atención a usuario/as.
- **Instructivos:** Los instructivos son documentos que señalan la forma precisa de ejecutar una acción y/o actividad específica.
- **Registros:** Documento controlado que presenta resultados obtenidos o evidencia de la realización de una actividad.
- **Documento interno:** Son documentos generados al interior del Servicio, como por ejemplo reglamento interno, descripciones de cargo, otros.

- **Documento externo:** Son documentos generados fuera del Servicio y por lo general corresponden a Normativas legales y reglamentarias.

El Servicio debe codificar los procedimientos documentados con el objeto de identificarlos fácilmente. Se deben definir al menos los siguientes campos de codificación:

PR-YY-ZZ

Donde,

PR = Procedimiento

YY = Familia de procesos¹⁴⁸

ZZ = correlativo

Por ejemplo: PR-DG-01

Lo que significa, Procedimiento de la Dirección general N 01

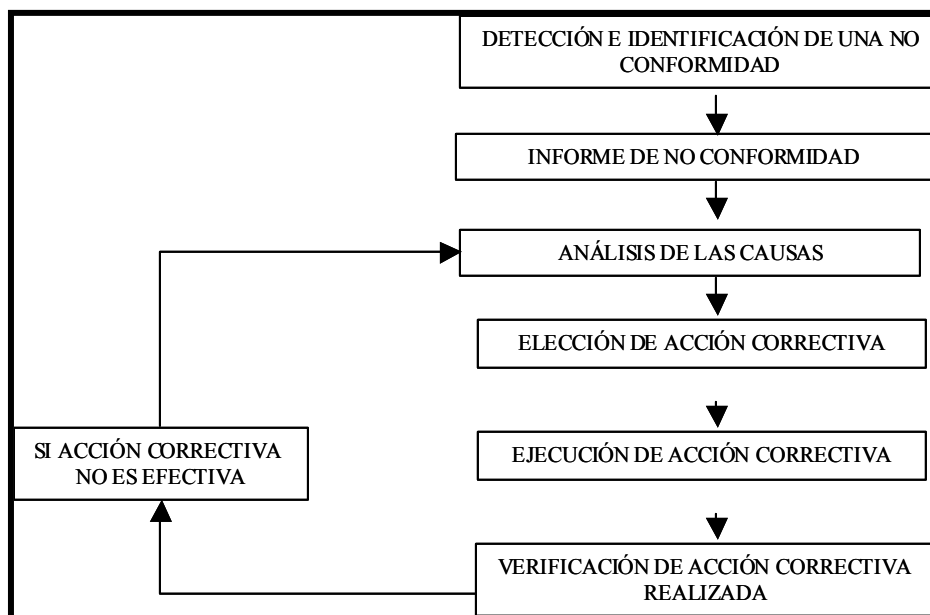
Cada servicio puede listar los procedimientos del sistema OIRS, asociados a cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, definiendo la codificación y el responsable del proceso. En este punto es importante considerar que un procedimiento puede asociarse con varios requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

¹⁴⁸ Familia de procesos: Entidad, área o persona que cuenta con la capacidad de direccionar un proceso o de delegar su responsabilidad sin perder el control de su funcionamiento.

Anexo 8.6 Diseño operativo de las no conformidades¹⁴⁹ en el Sistema de Información, Reclamos y Sugerencias

La figura 7 presenta de manera genérica el diseño operativo de la implementación del procedimiento de detección y corrección de no conformidades en una organización.

Figura 8



(i). Detección e Identificación de una No Conformidad. La detección se inicia cuando el personal que participa o se vincula¹⁵⁰ con el sistema OIRS detecte no conformidades a los requisitos establecidos para el sistema.

(ii). Informe de No Conformidad. Una vez detectadas las No conformidades, éstas se identifican y registran en el informe de no conformidades¹⁵¹ y posteriormente se debe informar al responsable del proceso al que pertenece dicha no conformidad.

(iii). Análisis de las Causas. Esta etapa corresponde a la revisión y análisis de las causas fundamentales de la no conformidad. El responsable del proceso y el equipo directivo o quien corresponda, de acuerdo a los establecido en el sistema, debe realizar el análisis de las causas de la no conformidad.

¹⁴⁹ Incumplimiento a un requisito establecido

¹⁵⁰ Se refiere al menos a Jefe de Servicio, Representante Centros de responsabilidad, el sistema de oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS).

¹⁵¹ Informe de no conformidades: Informe que contiene principalmente lo siguiente: la descripción de la no conformidad, su área de origen y sus posibles causas de ocurrencia.

(iv). Elección de Acciones Correctivas propuestas. Se efectúa sobre la base de los resultados del análisis de causas. Si el análisis del problema de la no conformidad amerita una acción correctiva, ésta se debe definir y registrar para su posterior implementación definiendo plazos y responsables.

(v). Ejecución de Acciones Correctivas. Esta etapa corresponde a la implementación de la acción correctiva seleccionada y registrada en la etapa anterior.

(vi). Verificación de Acción Correctiva. Una vez implementadas las acciones correctivas se debe verificar que efectivamente se produjo un mejoramiento, de lo contrario, se debe realizar una nueva acción correctiva la que requiere nuevamente ser verificada. Este proceso se repite hasta que la acción correctiva sea efectiva y correctamente realizada

Anexo 8.7 Funciones del encargado de procesos

Los encargados de procesos tendrán al menos las siguientes funciones:

1. Conocer los procesos del sistema OIRS describirlos y normalizarlos. El análisis para normalizar los procesos deberá incluir: identificar proveedores internos¹⁵² y externos¹⁵³, las actividades del proceso, los recursos necesarios para implementar y mantener los nuevos procesos, los resultados del proceso y los clientes para los cuales se trabaja, ya sean clientes internos¹⁵⁴ o externos¹⁵⁵.
2. Capacitar y comunicar a los usuarios del proceso las actividades, los documentos y registros utilizados.
3. Detectar desviaciones o no conformidades en los procesos definidos del sistema OIRS, en cuanto se produzcan y proponer soluciones.
4. Identificar acciones correctivas y preventivas¹⁵⁶
5. Proponer sugerencias para mejorar consistentemente el sistema OIRS.
6. Generar los indicadores de desempeño para evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema OIRS y sus procesos.
7. Apoyar las auditorias de calidad realizadas al proceso (internas y externas).

¹⁵² Proveedores internos: Se refiere a entidad o actores pertenecientes al Servicio que entregan información relevante al sistema OIRS para la prestación del servicio de atención a usuarios/as. Por ejemplo Centros de Responsabilidad u otro.

¹⁵³ Proveedores Externos: Se refiere a entidad o actores no pertenecientes al Servicio y que entregan información relevante al sistema OIRS para la prestación del servicio de atención a usuarios/as. Por ejemplo otras entidades públicas, entidades privadas.

¹⁵⁴ Se refiere al conjunto de personas pertenecientes al servicio que reciben información relevante del sistema OIRS.

¹⁵⁵ Se refiere al conjunto de personas que no pertenecen al servicio que reciben información relevante del sistema OIRS.

¹⁵⁶ Las acciones correctivas están asociadas a una o más no conformidades detectadas en el sistema OIRS. Las acciones preventivas están asociadas a una posible no conformidad detectada en el sistema OIRS, que podría ocurrir en el futuro si no se toman acciones al respecto.