



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
MECANISMO DE CERTIFICACIÓN EXTERNA MODALIDAD NORMA ISO

División de Control de Gestión

Santiago, Agosto 2004

INDICE

I. Objetivo	3
II. Antecedentes	3
¿Qué es la ISO?	3
¿Qué es la ISO 9001:2000?	3
¿Qué es la Certificación Norma ISO 9001:2000?	3
¿Quiénes solicitan certificar Norma ISO 9001:2000 y porqué?	4
III. Áreas de Mejoramiento y aspectos metodológicos	4
¿Cómo transitar del sistema PMG actual a un sistema de PMG con acreditación internacional Norma ISO 9001: 2000?	5
IV. Implementación	8
Objetivos de Gestión y Nuevas Etapas	8
Gradualidad de la Implementación	9
Proceso de Trabajo Costo de la Certificación	9
Actores y Funciones	10
INDICE DE CUADROS	
Cuadro 1.a Programa Marco PMG 2004 Sistemas incorporados en las Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000	5
Cuadro 1.b Programa Marco PMG 2004 Sistemas incorporados en el Manual de Calidad de la Norma ISO 9001:2000	5
Cuadro 2 Programa Marco PMG-“Básico” Sistemas PMG certificables	6
Cuadro 3 Programa Marco Avanzado Áreas / Sistemas	7
INDICE DE ANEXOS	
Anexo 1 Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000.	
Alternativa A PMG 2005	11
Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000.	
Alternativa A PMG 2006	12
Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000.	
Alternativa A PMG 2007	13
Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000.	
Alternativa A PMG 2008	14
Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000.	
Alternativa A PMG 2009	15
Anexo 2 Instituciones que en 2004 cumplen requisitos para Preparar Certificación	16

Mecanismo de Certificación Externa de Sistemas de Gestión de los PMG

I. Objetivo

Normalizar ¹ o estandarizar el desarrollo de los sistemas de gestión definidos para los servicios públicos en el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), con estándares de calidad predefinidos y certificado por organismo externo al ejecutivo, reconocido nacional e internacionalmente a través del sistema de certificación Normas ISO 9001:2000.

II. Antecedentes

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

¿Qué es la ISO?

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

¿Qué es la ISO 9001:2000?

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

¿Qué es la Certificación Norma ISO 9001:2000?

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

La certificación es el proceso mediante el cual organismos certificadores realizan una evaluación exhaustiva de los procesos de las empresas que pretenden certificarse bajo esta norma. Los organismos certificadores son acreditados por ISO ².

¹ Normalizar es la actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado.

² En el caso chileno, los organismos acreditados pueden estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN), institución dependiente del Ministerio de Economía.

El certificado de calidad Norma ISO 9001:2000 ofrece garantía de calidad en los procesos de gestión y de provisión de los productos hacia los clientes/usuarios/beneficiarios con un estándar mínimo declarado en un Manual de Calidad.

Manual de Calidad: Es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. El manual debe describir la relación entre los procesos y el alcance del sistema.

¿Quiénes solicitan certificar Norma ISO 9001:2000 y por qué?

Desde los años 90 a la fecha miles de organizaciones privadas y algunas organizaciones públicas³ han implementado modelos para obtener calidad y excelencia en la provisión de bienes y servicios. Uno de los modelos de calidad de uso más extendido y adaptable es la serie de normas ISO 9000. A finales del año 2003 se habían emitido más de 550.000 certificaciones ISO 9000 en más de 150 países.

Los principales motivos para solicitar la certificación en las Normas ISO 9001:2000 por parte de las instituciones privadas son por requerimiento de sus principales clientes, o es un requisito para ingresar a mercados regionales e internacionales. Asimismo, los objetivos finales de dicha certificación son mejorar la eficiencia organizacional y por tanto reducir costo y aumentar rentabilidad por la vía de hacer más eficientes los servicios.

Por su parte, los principales motivos de los organismos públicos que se han certificado⁴, bajo la Norma ISO 9001:2000, o que se encuentran en proceso de certificación⁵ corresponden a solicitudes de organismos internacionales con los cuales se vinculan o solicitudes de certificación por parte de sus clientes. En cuanto a los objetivos finales de la certificación éstos principalmente son mejorar la calidad de los servicios que brindan a la ciudadanía, hacer más eficiente los servicios, o como decisión de política interna de promover la certificación adoptada por la institución pública de un país⁶.

III. Areas de Mejoramiento y Aspectos Metodológicos

La Norma Internacional ISO 9001:2000, incluye en sus cláusulas diversos aspectos relativos a los Sistemas que forman parte del Programa Marco de los PMG (Ver Cuadro n°1.a) específicamente: Capacitación, Evaluación del Desempeño, Simplificación de Trámites, Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Planificación / Control de Gestión, Auditoría y Compras.

³ Procesos claves de Instituciones públicas certificadas normas ISO 9001:2000 tales como: Secretaría de Economía, Secretaría de Relaciones Exteriores y Secretaría de Educación de un estado federado de México. Alcaldías en la provincia Vasca de España, entre otros.

⁴ Recientemente, (julio 2004) la Casa de Moneda de Chile ha certificado la provisión de todos sus productos estratégicos bajo la Norma ISO 9001:2000.

⁵ En el caso chileno se encuentran en proceso de certificación Norma ISO 9001:2000 la Comisión Chilena de Energía Nuclear y la Dirección General de Aeronáutica civil. El primero respecto de la producción de un producto estratégico específico como los radiofármacos y, el segundo respecto de su producto estratégico control de tránsito aéreo.

⁶ En el caso del Gobierno de México adoptó la norma ISO 9001:2000 como directriz para ser aplicada en el sector educación. Esta norma es aplicable en todos los niveles educativos y en todas las modalidades.

Cuadro n°1.a
Programa Marco PMG 2004
Sistemas incorporados en las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000

Área	Sistemas
RECURSOS HUMANOS	Capacitación
	Evaluación de Desempeño
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
	Simplificación de Trámites
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión
AUDITORIA INTERNA	Auditoria Interna
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

No obstante, la norma no incluye en sus cláusulas requisitos específicos para los sistemas de Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales y Administración Financiero – Contable. Sin embargo, esta norma permite su certificación al incorporarlos en el sistema de gestión de calidad de la institución que se define a través de un Manual de Calidad que forma parte del proceso de certificación de la norma.(Ver Cuadro n°1.b).

Cuadro n°1.b
Programa Marco PMG 2004
Sistemas incorporados en el Manual de Calidad de la Norma ISO 9001:2000

Áreas	Sistemas
RECURSOS HUMANOS	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Administración Financiero – Contable

Todas las áreas y sistemas que comprenden el Programa Marco del PMG 2004 pueden ser certificados bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000. En esta fase se excluyen los sistemas de Enfoque de Género y Gestión Territorial Integrada, el momento y la forma específica de certificación de estos dos sistemas se decidirá más adelante, en atención a sus particularidades.

La certificación del sistema de Gobierno Electrónico es indirecta y se realiza íntegramente al momento de certificar los demás sistemas del Programa Marco y los procesos de provisión de productos estratégicos (bienes y/o servicios). La excepción a esto es el sistema simplificación de trámites, que forma parte de este sistema, y cuya certificación es posible de efectuar a través de las cláusulas de la Norma ISO.

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

Con la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 al PMG lo que se certifica es un sistema de gestión de calidad en una organización. En el caso chileno el sistema de gestión de calidad se basará en los sistemas del programa marco del PMG. Se avanzará desde un Programa Marco denominado "Básico" según lo señalado previamente (Ver cuadro n°2), actualmente acreditado por

instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la "Red de Expertos", a un Programa Marco denominado "Avanzado". Dicho Programa será certificado por organismos reconocidos internacionalmente, externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG.

Cuadro n°2
PROGRAMA MARCO PMG – "BASICO". SISTEMAS PMG CERTIFICABLES

Áreas	Sistemas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Mejorar, desarrollar y fortalecer las principales materias relacionadas con la función de Recursos Humanos: Capacitación, Ambientes Laborales y Mecanismos de Evaluación de Desempeño.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	
	Evaluación de Desempeño	
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Mejorar y simplificar los servicios, información y recepción de reclamos de los usuarios y la implementación de iniciativas de desregulación administrativa, en orden a mejorar la cobertura, calidad, pertinencia y oportunidad de la información entregada a los usuarios.
	Simplificación de Trámites	
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y cuenta pública de los resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión, y mecanismos regulares de control de auditoria.
	Auditoria Interna	
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Fortalecer la administración financiera de los servicios públicos, a través de incorporar mejoras en los procesos y utilizar tecnologías de información para mejorar el acceso y oportunidad a mayor y mejor información.
	Administración Financiero-Contable	

El Programa Marco "Avanzado" (Ver cuadro 3) incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO:9001:2000 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG certificables. En este sentido, en el Programa Avanzado se definen nuevas etapas de desarrollo, correspondientes a la preparación de la certificación, la certificación de los sistemas y su mantención por dos años.

Para el desarrollo de la certificación de este Programa Marco **Avanzado**, DIPRES **entregará** los Manuales de Calidad Estándar, que definen los requisitos que deberán alcanzar los sistemas para certificarse. Este Manual incorporará el conjunto de procedimientos documentados que describen el desarrollo de los respectivos sistemas, y la relación entre los procesos institucionales y el alcance de la certificación del sistema.

Cuadro n°3
PROGRAMA MARCO AVANZADO AREAS / SISTEMAS

Áreas	Sistemas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación de Desempeño	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Proceso de Evaluación de Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), con el objeto de facilitar a los usuarios el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
	Simplificación de Trámites	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con el objeto de mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoria Interna	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001: 2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compra y contrataciones, con el objeto de fortalecer el acceso a mayor y mejor información y mejorar así la transparencia, eficiencia y calidad de este.
	Administración Financiero-Contable	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001: 2000, los procesos de Administración Financiero-Contable mejorándolos, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia oportuna, consistencia, calidad y confiabilidad.

Nota: El sistema Gobierno electrónico es acreditado indirectamente por el sistema de acreditación Norma ISO 9001:2000.

IV. Implementación

a) Objetivos de Gestión y Nuevas Etapas

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

Primera Etapa: Preparación de la certificación con apoyo externo. Esta etapa incluye entre otros, ajustes al Manual de Calidad⁷ según estándar definido para adecuarlo a las especificidades de la institución, la aplicación del Manual ajustado y Auditorías Internas para detectar errores u omisiones en este proceso.

Segunda Etapa: Certificación realizada por organismos auditores acreditados por ISO.

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

A continuación se presenta un ejemplo para el sistema de Capacitación, donde la tipificación de las nuevas etapas son las siguientes:

Programa Marco Avanzado. Area de Recursos Humanos. Sistema de Capacitación

PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	ETAPAS SIGUIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación bajo la Norma ISO 9001:2000, la que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Capacitación, necesarios de normalizar para ser certificados bajo la Norma ISO 9001:2000, identificando los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Capacitación y que deben ser desarrollados. ➢ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➢ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> - Ajustes al Manual de Calidad según estándar entregado por la DIPRES. - Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. - Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁸ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➢ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoría para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➢ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➢ Certificación⁹ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la certificación del sistema por parte del servicio, para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La ejecución de auditorías de mantenimiento anual por parte de la empresa certificadora seleccionada en el proceso de certificación,

⁷ Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar. Los Manuales de Calidad Estándar serán preparados **en conjunto con la Red de Expertos y con el apoyo de expertos en Normas ISO**.

⁸ Los organismos certificadores son acreditados por ISO.

⁹ La duración de la certificación será de **2** años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados anualmente, a través de las auditorías de mantenimiento realizadas por la empresa certificadora.

b) Gradualidad de la Implementación

El proceso de certificación se efectuará gradualmente, en la medida que los servicios alcanzan las etapas finales del Programa Básico. El servicio incorporará al menos dos sistemas en cada uno de los tres primeros años, y los restantes en el año 4.

Para el primer año de implementación, los requisitos que deben cumplir los servicios que formulan el Programa Marco "Avanzado" son haber cumplido en el PMG 2004 la etapa 6 en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, y la última etapa en el sistema elegido por el servicio.

Para el año 2005, los dos o más sistemas a ingresar en el Programa Marco "Avanzado" serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el Servicio de entre: capacitación, higiene, seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, evaluación del desempeño y auditoría interna.

Los servicios que formulen el Programa Marco Avanzado comprometerán la etapa 7 en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, y la etapa 5 en el sistema elegido por el servicio (ver anexo 1).

En el caso del resto de los sistemas cuya etapa final debe completarse a fines de este año, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, al menos se deberán mantener los requisitos técnicos del sistema.

La ventaja de iniciar la preparación para la certificación por el sistema de Planificación y Control de Gestión es que constituye la base del sistema de gestión de calidad de un servicio. El proceso de certificación de este sistema incorpora en las cláusulas de la norma parte de los procesos de los otros sistemas del Programa Marco Básico, de esta forma su certificación facilita la posterior certificación de los demás sistemas. Adicionalmente, los otros sistemas a elegir presentan un grado de avance importante por parte de los servicios lo que les permite tener alternativas de elección de unos u otros, dependiendo de las situaciones particulares de cada institución.

c) Proceso de Trabajo y Costo de la Certificación

El proceso de trabajo considera que **tanto** el desarrollo de las etapas de preparación para la certificación como la certificación misma requieren de apoyo técnico y capacitación. Específicamente, es necesario **disponer de apoyo** en norma ISO y capacitar en dicha norma a los funcionarios directamente involucrados en los procesos del sistema a certificar.

Asimismo, como parte del **proceso de trabajo** se contempla que los servicios dispongan, **a más tardar el 30 de diciembre de 2004, de los requisitos técnicos de las nuevas etapas y de los Manuales de Calidad Estándar de los sistemas a certificar que deberán ser utilizados.**

El costo asociado a la preparación del proceso de certificación depende de los siguientes factores: el nivel de desarrollo de los sistemas en la institución, el tamaño de la institución, la dotación, la complejidad de sus procesos y las competencias de sus profesionales en materias de normas ISO.

Teniendo en consideración lo anterior, en el caso del sector público chileno, la estimación de costos de la preparación de la certificación de los sistemas del Programa Marco Avanzado, se estima entre M\$ 9.000 y M\$ 35.000.

El costo de la certificación considerado por las empresas certificadoras, está relacionado con factores como los siguientes: número de personas que están directamente involucrados en los procesos de la certificación, número de procesos, complejidad de los procesos, número de divisiones, departamentos o centro de responsabilidad y número de certificados con sello de acreditación¹⁰.

Considerando lo anterior, la estimación de costos de la certificación de los sistemas del Programa Marco "Avanzado" se realiza teniendo presentes las siguientes características de los servicios: servicios centralizados con oficinas regionales, servicios centralizados sin oficinas regionales, servicios desconcentrados y dotación efectiva de los servicios.

Según estas consideraciones el costo¹¹ unitario promedio asociado a la certificación se estima entre M\$12.000 y M\$36.000.

El costo de la preparación para la certificación, como de la certificación misma será financiado en un 50% por el servicio y el 50% restante con recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio.

d) Actores y Funciones.

- a) Instituciones. Organismo que solicita la certificación de su sistema de gestión de calidad (programa marco uno o más sistemas) bajo la Norma ISO 9001:2000.
- b) Comité de Ministros. Organo que define la política en materia de gestión pública y establece el Alcance de la certificación Norma ISO 9001:2000
- c) Ministerio de Hacienda. (DIPRES) Institución que coordina el proceso de transición del PMG tradicional a un sistema de certificación Norma ISO 9001:2000
- d) Red de Expertos del PMG. Instituciones a cargo de los sistemas certificables quienes colaboran en la elaboración de los Manuales de calidad para la certificación de uno o más sistemas.
- e) Instituto Nacional de Normalización. Institución que apoya técnicamente el proceso de certificación de los Servicios, brindando asistencia técnica y capacitación en materia de Normas ISO.
- f) Consultores Externos. Consultores expertos en Norma ISO 9001:2000, apoyan técnicamente a los servicios en la preparación de la certificación.

¹⁰ Los sellos que puede entregar la empresa auditora corresponden a todos aquellos certificados emitidos por las Instituciones Acreditadoras de diferentes países, bajo los cuales la empresa auditora se encuentra acreditada. Los sellos que debería adquirir la empresa que se certificará corresponde a aquellos emitidos por las Instituciones Acreditadoras de los países con los cuáles mantiene una relación con clientes de sus bienes y/o servicios.

¹¹ El costo unitario se estimó bajo el supuesto que las empresas certificadoras mantiene sus precios en las mismas condiciones que los ofertados el año 2004 a instituciones públicas.

- g) Empresas Auditoras. Instituciones privadas acreditadas por ISO que certifican los sistemas del Programa Marco Avanzado y realizan las auditorias de mantenimiento de dicha certificación.

ANEXO n°1

Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000 PMG 2005

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Recursos Humanos	Capacitación				● →						
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				● →						
	Evaluación de Desempeño				● →						
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS					●					
	Simplificación de Trámites				●						
	Gobierno Electrónico				●						
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						● →				
	Auditoria Interna				● →						
	Gestión Territorial Integrada		●								
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público					●					
	Administración Financiero-Contable					●					
Enfoque de Género	Enfoque de Género			●							

PMG 2005

Etapas VII

1.- Sistema de Planificación / Control de Gestión

Etapas V

1.- Sistema de Capacitación

Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000
PMG 2006

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Recursos Humanos	Capacitación					● →					
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				● →						
	Evaluación de Desempeño				● →						
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						● →				
	Simplificación de Trámites					●					
	Gobierno Electrónico				●						
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							● →			
	Auditoría Interna				● →						
	Gestión Territorial Integrada			●							
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						● →				
	Administración Financiero-Contable						● →				
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●						

PMG 2006

Etapa V

- 1.- Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- 2.- Sistema de Auditoría Interna

Etapa VIII

- 1.- Sistema de Planificación / Control de Gestión

Etapa VI

- 1.- Sistema de Capacitación

Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000
PMG 2007

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Recursos Humanos	Capacitación						●				
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					●	→				
	Evaluación de Desempeño				●	→					
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						●	→			
	Simplificación de Trámites						●				
	Gobierno Electrónico				●						
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								●		
	Auditoría Interna					●	→				
	Gestión Territorial Integrada				●						
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						●	→			
	Administración Financiero-Contable						●	→			
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●						

PMG 2007

Etapa V

1.- Sistema de Evaluación de Desempeño

Etapa VII

1.- Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS

Etapa VI

- 1.- Sistema de Capacitación
- 2.- Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- 3.- Sistema de Auditoría Interna

Etapa VIII

1.- Sistema de Planificación / Control de Gestión

Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000
PMG 2008

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Recursos Humanos	Capacitación						●				
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo						●				
	Evaluación de Desempeño					●	→				
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS							●	→		
	Simplificación de Trámites						●	→			
	Gobierno Electrónico				●						
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								●		
	Auditoría Interna						●				
	Gestión Territorial Integrada				●						
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						●	→			
	Administración Financiero-Contable						●	→			
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●						

PMG 2008

Etapa VII

- 1.- Sistema de Simplificación de Trámites
- 2.- Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
- 3.- Sistema Administración Financiero-Contable

Etapa VI

- 1.- Sistema de Capacitación
- 2.- Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- 3.- Sistema de Auditoría Interna
- 4.- Sistema de Evaluación de Desempeño

Etapa VIII

- 1.- Sistema de Planificación / Control de Gestión
- 2.- Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS

Propuesta Sistema de Certificación Norma ISO 9001:2000
PMG 2009

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Recursos Humanos	Capacitación						●				
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo						●				
	Evaluación de Desempeño						●				
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS								●		
	Simplificación de Trámites							●	→		
	Gobierno Electrónico				●						
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								●		
	Auditoría Interna						●				
	Gestión Territorial Integrada				●						
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							●	→		
	Administración Financiero-Contable							●	→		
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●						

PMG 2009

Etapa VI

- 1.- Sistema de Capacitación
- 2.- Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- 3.- Sistema de Auditoría Interna
- 4.- Sistema de Evaluación de Desempeño

Etapa VIII

- 1.- Sistema de Planificación / Control de Gestión
- 2.- Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS
- 3.- Sistema de Simplificación de Trámites
- 4.- Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
- 5.- Sistema Administración Financiero-Contable

ANEXO n°2

Instituciones que en 2004 cumplen requisitos para Preparar Certificación

	MINISTERIO	SERVICIO
1	Agricultura	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS
2		SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO
3	Defensa	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
4	Economía, Fomento y Reconstrucción	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA
5		SERVICIO NACIONAL DE PESCA
6		SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
7	Educación	DIRECCION DE BIBLIOTECAS ARCHIVOS Y MUS EOS
8	Justicia	SERVICIO MEDICO LEGAL
9		SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS
10	Obras Públicas	DIRECCION DE AEROPUERTOS
11		DIRECCION DE ARQUITECTURA
12		DIRECCION DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
13		DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS
14		DIRECCION DE OBRAS PORTUARIAS
15		DIRECCION DE PLANEAMIENTO
16		DIRECCION DE VIALIDAD
17		DIRECCION GENERAL DE AGUAS
18		DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS
19		FISCALIA DE OBRAS PUBLICAS
20		SECRETARÍA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas
21	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	
22	Planificación y Cooperación	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL
23	Secretaría General de Gobierno	INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD
24		INSTITUTO NACIONAL DEL DEPORTE
25	Trabajo y Previsión Social	DIRECCION DEL TRABAJO
26	Transporte y Telecomunicaciones	SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
27	Salud	FONDO NACIONAL DE SALUD