



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

INFORME EJECUTIVO

Mecanismo de Certificación Externa de Sistemas de Gestión de los PMG

Santiago Agosto 2004



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

Mecanismo de Certificación Externa de Sistemas de Gestión de los PMG

I. Objetivo

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

II. Antecedentes

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

¿Qué es la ISO?

Es la denominación con que se conoce a la International Standard Organization (Organización Internacional de Normalización), 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 ISO¹.

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.

III. Areas de Mejoramiento y Aspectos Metodológicos

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 certificación internacional Norma ISO 9001:2000?

Se avanzará desde un Programa Marco denominado "Básico", actualmente acreditado por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la "Red de Expertos", a otro denominado Programa Marco "Avanzado". Dicho Programa será acreditado por organismos reconocidos internacionalmente.

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

Para el desarrollo de la certificación de este Programa Marco Avanzado DIPRES, 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.

IV. Implementación

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

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

¹ En el caso chileno, los organismos acreditados pueden estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN), institución dependiente del Ministerio de Economía.

Primera Etapa: Preparación de la certificación con apoyo externo. Esta etapa incluye entre otros, ajustes al Manual de Calidad² 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: Mantención de la certificación por parte del Servicio, la que se verifica a través de auditorías de mantención realizada por la empresa certificadora.

b) Gradualidad de la Implementación

El proceso de certificación se efectuará gradualmente, en la medida que los servicios alcancen 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 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 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 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 3).

En el caso del resto de los sistemas cuya etapa final deba 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

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.

² 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 expertos en Normas ISO

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.

ANEXO 1

Programa Marco Avanzado (Áreas, Sistemas y Objetivos)

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 ISO9001:2000, 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.
	Auditoría Interna	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001: 2000, el funcionamiento de Unidades de Auditoría, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorías 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.

ANEXO 2

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 auditorias a los procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. - Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras³ 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 auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➢ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➢ Certificación⁴ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantención de la certificación del sistema por parte del servicio, para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La ejecución de auditorias de mantención anual por parte de la empresa certificadora seleccionada en el proceso de certificación,

³ Los organismos certificadores son acreditados por ISO.

⁴ 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 auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

ANEXO 3

Programa Marco "Avanzado". PMG 2005

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderación
		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			●							

Ejemplo

Etapa VII. Sistema de Planificación / Control de Gestión

Etapa V. Sistema de Capacitación