

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

El Programa de Mejoramiento de Gestión en su Tercera Etapa: Programa Marco de la Calidad e Implementación de Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones Públicas Chilenas

Heidi Berner H.

Jefa División Control de Gestión

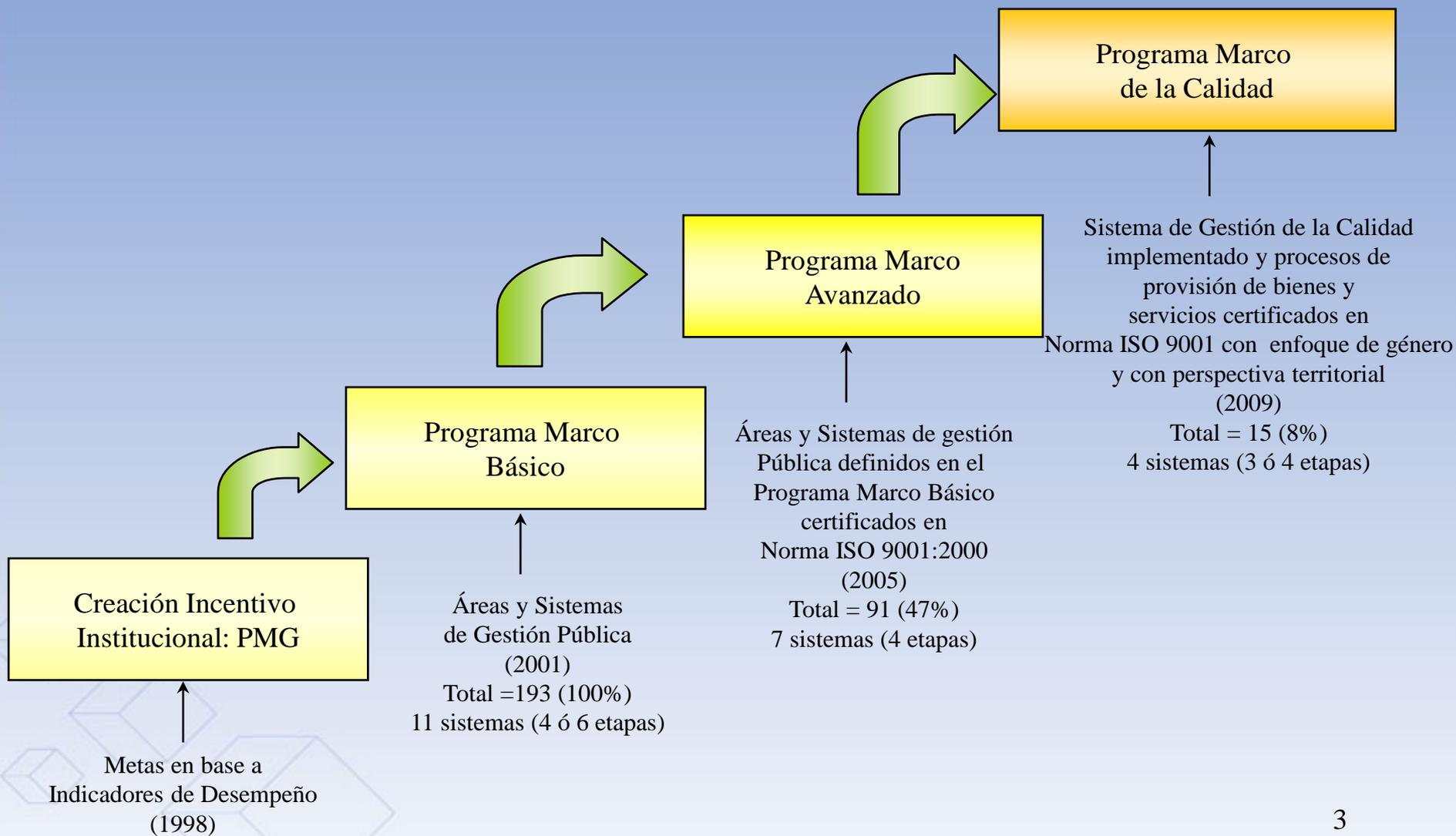
Julio 2009

Dirección de
Presupuestos

Temario

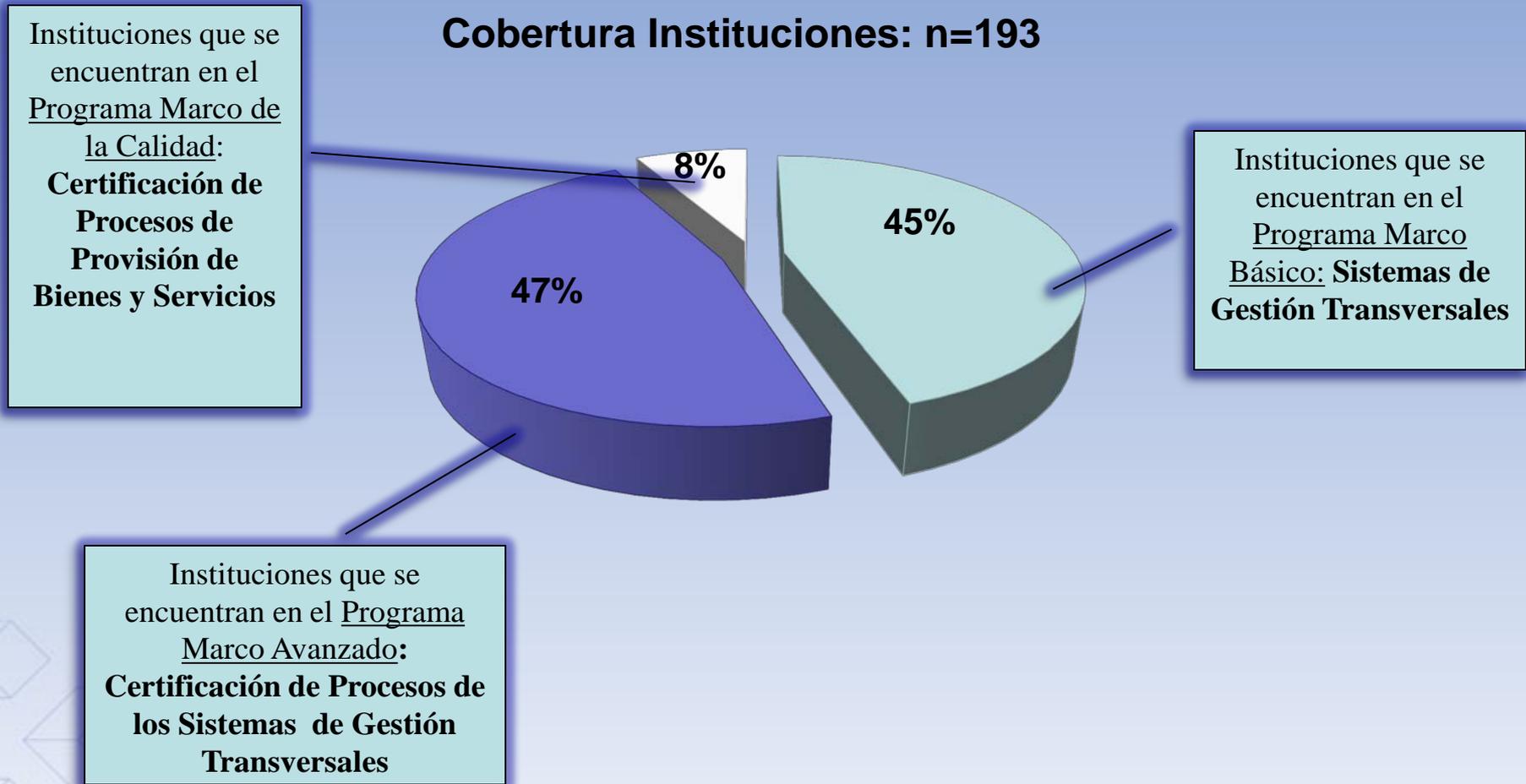
1. Proceso Escalonado de Mejoramiento de Gestión y de la Calidad de las Instituciones Públicas.
2. Avances del Proceso de Certificación en Sistemas de Gestión Transversales.
3. Programa Marco de la Calidad.
4. Logros y Desafíos.

1. Proceso Escalonado de Mejoramiento de Gestión y de la Calidad de las Instituciones Públicas



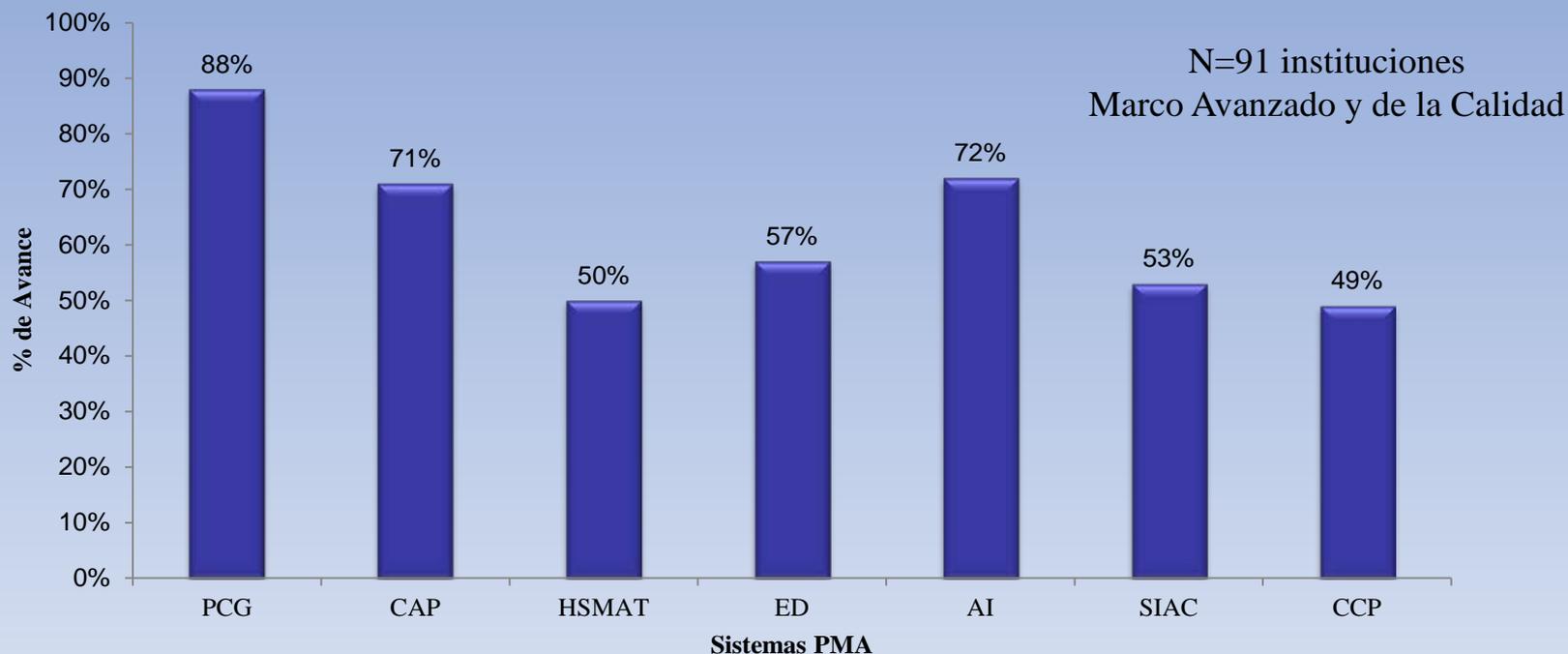
1. Proceso Escalonado de Mejoramiento de Gestión y de la Calidad de las Instituciones Públicas

Cobertura Instituciones: n=193



2. Avances del Proceso de Certificación en Sistemas de Gestión Transversales

% de Avance respecto de la etapa final (segunda mantención de la certificación del sistema)



PCG: Planificación y Control de Gestión

CAP: Capacitación

HSMAT: Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

ED: Evaluación del Desempeño

AI: Auditoría Interna

SIAC: Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana

CCP: Compras y Contrataciones Públicas

Etapa 1: Preparación

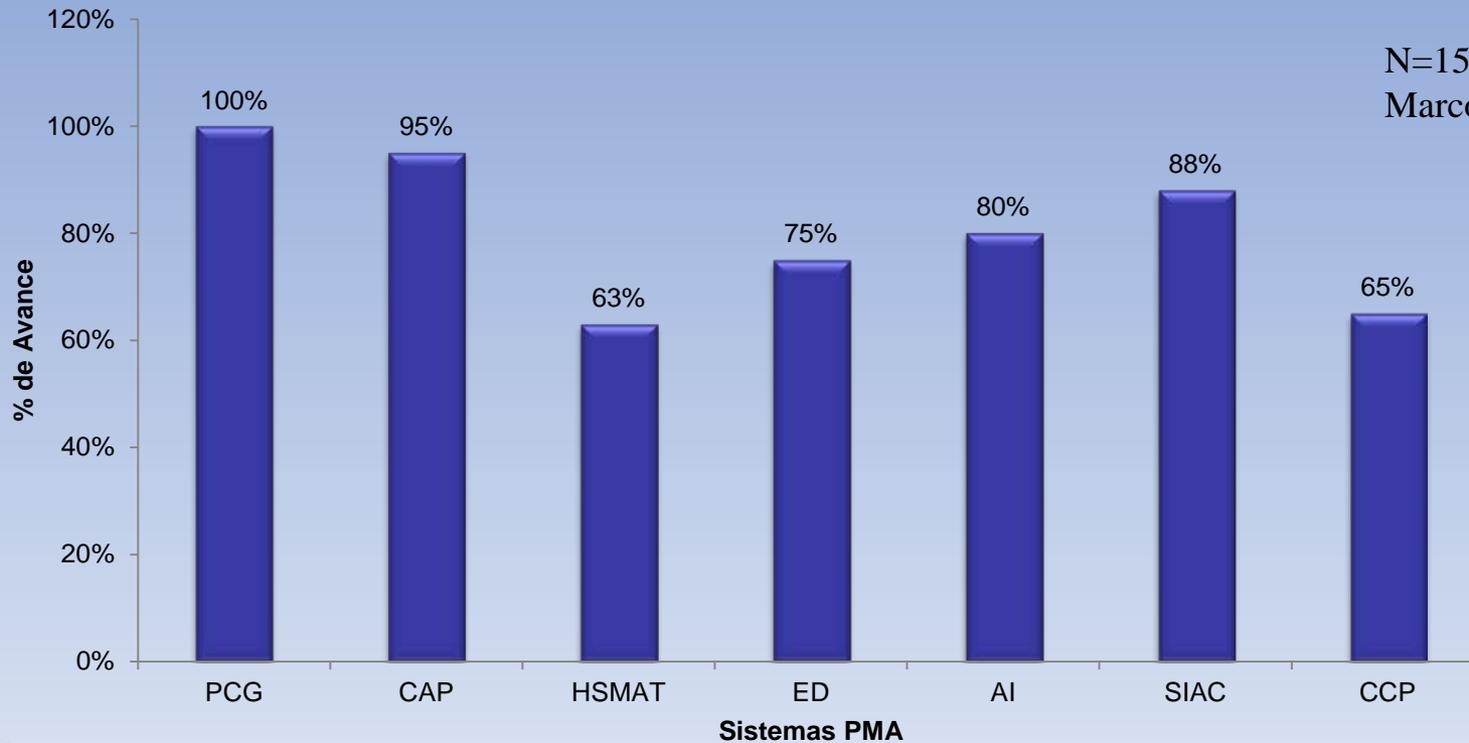
Etapa 2: Certificación

Etapa 3: Mantención 1

Etapa 4: Mantención 2

2. Avances del Proceso de Certificación en Sistemas de Gestión Transversales

% de Avance respecto de la etapa final (segunda mantención de la certificación del sistema)



N=15 instituciones.
Marco de la Calidad

PCG: Planificación y Control de Gestión

CAP: Capacitación

HSMAT: Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

ED: Evaluación del Desempeño

AI: Auditoría Interna

SIAC: Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana

CCP: Compras y Contrataciones Públicas

Etapa1: Preparación

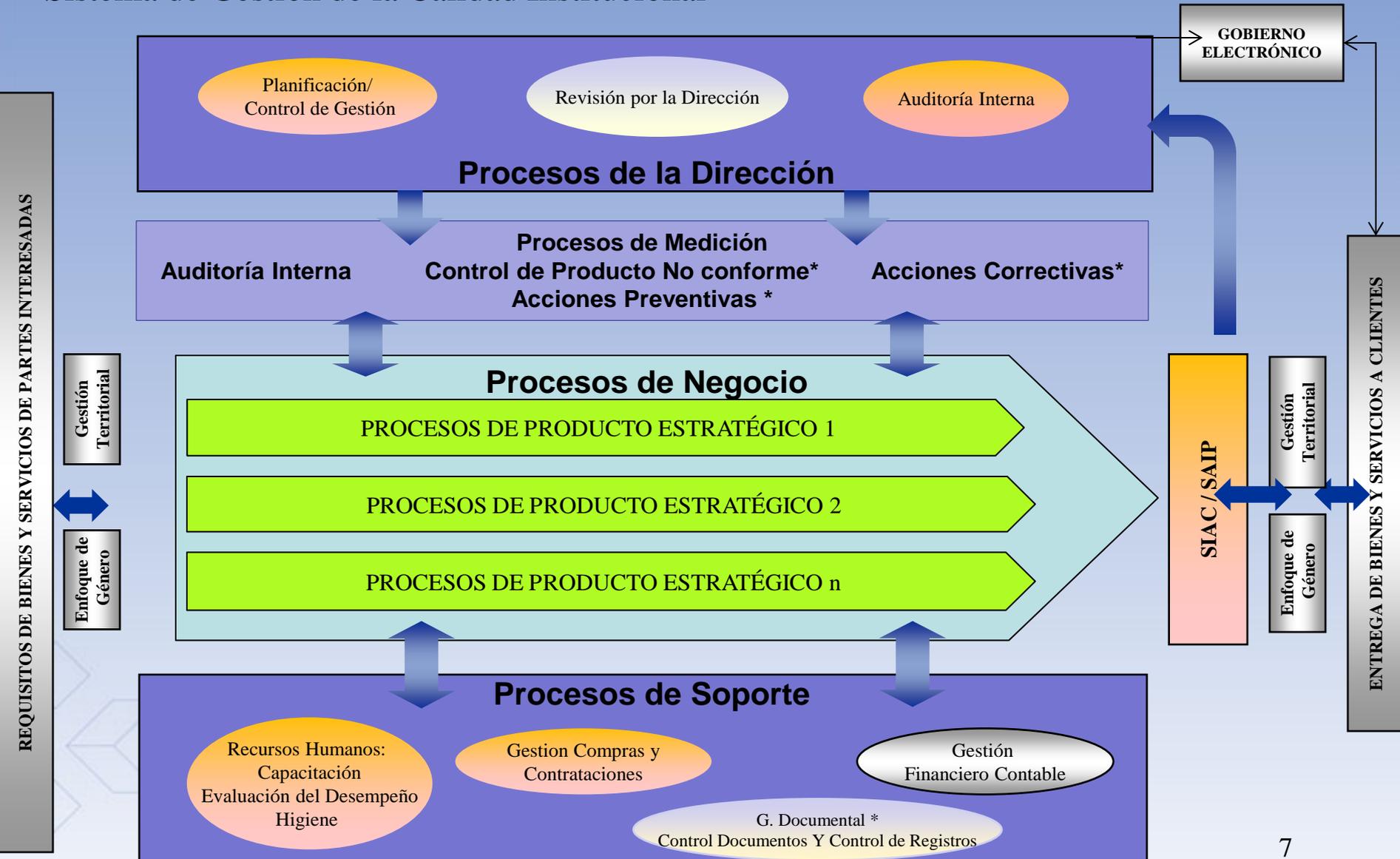
Etapa 2: Certificación

Etapa 3: Mantención 1

Etapa 4: Mantención 2

3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



(*) Procedimientos Obligatorios Norma ISO

3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

¿Qué es el Programa Marco de la Calidad?

Es un Marco que permite transitar desde la certificación de procesos transversales básicos establecidos en los sistemas del PMG ampliando el alcance de esta certificación a nivel nacional, a la certificación gradual de los procesos asociados a sus productos estratégicos (bienes y servicios) y sus resultados con el fin de contar con un Sistema de Gestión de Calidad Único Institucional.

Certificación
Procesos
Transversales
(sistemas de
gestión)

Ampliar Alcance
Certificación de
procesos
transversales a
regiones

Certificación
Procesos de Provisión
de Bienes y/o
Servicios
Productos
Estratégicos (líneas
de negocio)

Sistema de
Gestión de
Calidad



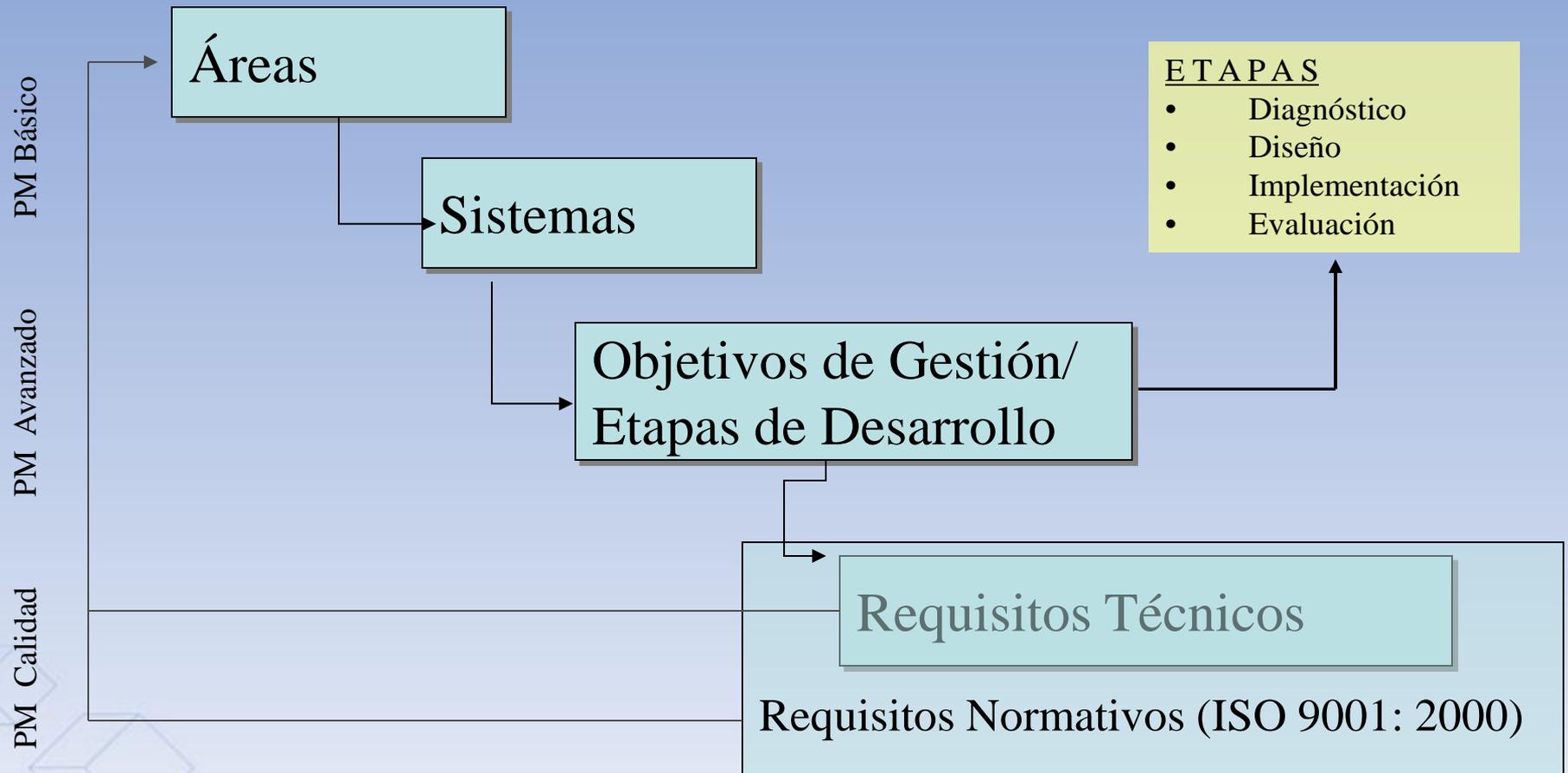
3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Objetivo General del Programa Marco de la Calidad

Mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001 para los procesos de provisión de bienes y servicios estratégicos, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión transversales con alcance regional, si corresponde.

3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Aspectos Metodológicos. Estructura Programa Marco



3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Norma
ISO
9001

Áreas	Sistemas de Gestión	N° Etapas
Estratégicos	Procesos de gestión estratégicos •Planificación y Control de Gestión •Auditoría Interna	3
Soporte	Procesos de soporte institucional •Capacitación •Evaluación del Desempeño •Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo •Compras y Contrataciones Públicas	3
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC •Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	3
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad •Procesos de Provisión de Bienes y Servicios (Productos Estratégicos) • Procedimiento de Enfoque de Género a Productos Estratégicos •Procedimiento de Gestión Territorial a Productos Estratégicos	4

Se replica en la región Procesos Estratégicos, de Soporte y de Atención Ciudadana certificados, si corresponde

Se implementa un Sistema de Gestión de la Calidad y se certifican procesos de provisión de bienes y/o servicios factibles y necesarios

Se aplica procedimiento documentado y controlado de Gestión Territorial y/o Enfoque de Género al proceso de provisión de bienes y/o servicios, si corresponde

3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Resultado Esperado

Servicios mejorando la gestión a través de un Sistema de Gestión de calidad institucional implementado y orientado a la satisfacción de los Cliente (as)/Beneficiario (as)/usuarios (as) con:

Procesos de provisión de bienes y/o servicios **(FACTIBLES y NECESARIOS)** certificados bajo norma ISO 9001 con alcance regional que satisfaga las necesidades de los clientes/usuarios/beneficiarios

Procesos de provisión de bienes y/o servicios que **APLICAN PROCEDIMIENTOS** documentados de Enfoque de Género y/o Gestión Territorial, si corresponde.

Procesos de Gestión Estratégicos, Soporte Institucional, Atención Ciudadana, u otros **PROCESOS TRANSVERSALES RELEVANTES** para la institución certificados bajo Norma ISO 9001 con alcance regional, si corresponde

3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad



3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Etapa 1. 2009

Diagnóstico

- Todos los procesos de provisión de bienes(Bs) y servicios (Ss)
- Identificar Bs y SS que aplican Género y/o Gestión Territorial
- Incorporar sistemas del PMA en preparación
- Definir el alcance regional de los Procesos Estratégicos/Soporte/SIAC desde la perspectiva de la región

Plan Trienal

- Procesos de provisión de bienes y servicios FACTIBLES y NECESARIOS de certificar por año
- Procesos de Bs y Ss. con procedimientos para aplicar perspectiva de Género y/o Perspectiva Territorial por año
- Ampliar el alcance de la certificación y/o re-certificar sistemas del PMA y alcance regional

Programa de trabajo 1° Año

- Procesos de provisión de Bs y Ss. seleccionados a certificar en la etapa 2 y aquellos con Enfoque de Género y/o Gestión Territorial
- Ampliar el alcance de la certificación o incluir re-certificación y/o mantención y el alcance regional, si corresponde en las 5 primeras regiones seleccionadas

Implementación Programa de trabajo 1° Año

- Manual de la Calidad Institucional y Adecuación de Procedimientos obligatorios ISO implementados
- Procedimientos Operativos de los procesos de provisión de Bs y Ss. seleccionados
- Procedimientos de Género y/o Gestión Territorial institucionales elaborados
- Informes de Auditoria /Informes de Acciones Correctivas y Preventivas revisados y corregidos
- Adecuación de Procedimientos de los sistemas PMA con alcance regional

Ampliación Certificación ISO Alcance Regional (5)

- Procesos de los sistemas de gestión del PMA que se replican en las 5 regiones seleccionadas
- Procesos de los sistemas de gestión del PMA que se certifican o re certifican o se encuentran en mantención

3. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Incorporación Sistemas de Género y Gestión Territorial

MARCO DE LA CALIDAD

Integración con los Procesos Normativos ISO 9001 ya implementados por la Institución

Control de Documentos y Registros (*)
Control de Producto No Conforme (*)

Auditoría Interna de la Calidad (*)
Acción Correctiva / Preventiva (*)

Procedimiento Operativo para la Incorporación de Enfoque de Género y/o Gestión Territorial.

Identifica cómo se aplica en la institución la incorporación de Gestión Territorial y Género en los procesos de provisión de bienes y/o servicios.

MARCO BÁSICO

ETAPA I

ETAPA II

ETAPA III

ETAPA IV

DIAGNÓSTICO

ELABORACIÓN DE PLAN Y PROGRAMA DE TRABAJO

IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE TRABAJO

EVALUACIÓN DE RESULTADOS / PROGRAMA DE SEGUIMIENTO

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

(*) Procesos que, según la norma ISO 9001, deben ser obligatoriamente documentados.

4. Principales Logros

1

- Involucramiento del Jefe de servicio en los temas de gestión institucional, contribuyendo a la pertinencia y relevancia del proceso.

2

- Mejoras en las prácticas de gestión institucional con el apoyo de especialistas externos, permitiendo: unificar criterios para definir metodologías de trabajo; mayor claridad en las responsabilidades y autoridades; y contar con lineamientos claros de los procesos que le permiten al personal nuevo realizar las actividades sin dificultad.

3

- Involucramiento de otros actores institucionales en el proceso de mejoramiento de gestión.

4

- Incorporación gradual de una cultura del mejoramiento continuo en las instituciones públicas.

5

- Instauración de las auditorías internas de la calidad en la institución incorporando una mirada crítica de los procesos y contribuyendo a su mejoramiento.

4. Principales Desafíos

1

- Asegurar EQUIPOS DIRECTIVOS con compromiso explícito en el proceso de modernización y Gestión Pública de Calidad de la institución.

2

- Incorporar la MEDICIÓN de la satisfacción de los clientes/usuarios/beneficiarios para mejorar y/o flexibilizar los procesos de provisión de bienes y/o servicios para una GESTIÓN DE CALIDAD

3

- Integrar y dar consistencia en un UNICO Sistema de Gestión de la Calidad a todos los procesos certificados o en vías de certificación, ya sean transversales o del negocio.

4

- Simplificar los procesos, documentación y registros del Sistema de Gestión de la Calidad evitando su BUROCRATIZACIÓN excesiva.

SEMINARIO



MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y
GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD.
AVANCES Y DESAFÍOS

AUSPICIAN

