



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2009

Mayo de 2009

INDICE

1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Objetivos y Requisitos.....	4
1.3. Aspectos Generales para su Formulación.....	6
1.5 Áreas, Sistemas y Etapas	10
1.4. Medios de Verificación Sistema Unificado de Gestión de la Calidad	12

1.1. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553¹ se inició el desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. De conformidad con la progresión dispuesta mediante la ley N° 20.212, este incremento para el 2009 será de un 7,0% a las remuneraciones de los funcionarios siempre que la institución haya alcanzado un grado de cumplimiento de los objetivos de gestión igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3,5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%².

A partir del año 2001 el PMG se ha centrado en el desarrollo de sistemas de gestión correspondiente a áreas estratégicas de las instituciones públicas contribuyendo así al mejoramiento de la gestión y prácticas en los servicios públicos. Se trata de cinco áreas y 11 sistemas, cada uno de ellos con etapas o estados de avance definidos y con requisitos técnicos que permiten evaluar su cumplimiento, constituido en un Programa Marco Básico.

Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 22 servicios habían alcanzado etapas superiores definidas, en el Programa Marco Básico, en el año 2004, se estimó necesario la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin, en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO 9001, respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito entre el Ministerio de Hacienda y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Avanzado (PMA), que corresponde a la certificación bajo la Norma ISO 9001 de 7 Sistemas del Programa Marco Básico.

El Programa Marco Avanzado ha contribuido al proceso de mejoramiento de gestión de los servicios públicos, incorporando metodologías de trabajo que introducen conceptos asociados a la mejora continua y a la calidad, lo que ha permitido construir Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas. Todo ello sin perder de vista, orientar los esfuerzos hacia la excelencia en la gestión.

A partir del año 2009, se profundizará en el mejoramiento de gestión de las instituciones públicas transitando desde el Programa Marco Avanzado hacia un Programa Marco de la Calidad. El Programa Marco de la Calidad consiste en implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, con perspectiva territorial y enfoque de género e incorporando los alcances regionales de los sistemas del Programa Marco Avanzado de los PMG. El Programa Marco de la Calidad incorpora los requisitos técnicos del Programa Marco Básico y del Programa Marco Avanzado, asegurando así un estándar para los servicios que se encuentran en dicho programa mediante la certificación ISO 9001. De esta forma, el Programa Marco de la Calidad contiene 4 áreas y 4 sistemas, dichos sistemas incluyen los 7 sistemas del Marco Avanzado (sistema de Planificación y Control de Gestión, sistema de Auditoría Interna, sistema de Capacitación, sistema de Evaluación del Desempeño, sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo,

¹ Ley N° 19.553 publicado en febrero de 1998, Decreto N°475 publicado en julio de 1998 y sus modificaciones.

² Ley N° 20.212 modifica el porcentaje de incentivo institucional desde un 5,7% a un 7% el 2009 hasta un 7,6% el año 2010.

sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana) y los dos sistemas del Programa Marco Básico Gestión Territorial y Enfoque de Género más, el nuevo sistema de Gestión de la Calidad como se presenta en el cuadro 1.

Cuadro 1
Programa Marco de la Calidad PMG 2009
Áreas y sistemas

Áreas	Sistemas
Estratégicos	Procesos de gestión estratégicos³ -Planificación y Control de Gestión -Auditoría Interna
SopORTE	Procesos de soporte institucional⁴ -Capacitación, -Evaluación del Desempeño, -Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo -Compras y Contrataciones Públicas
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC -Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad - Procesos de Provisión de Bienes y Servicios - Enfoque de Género - Gestión Territorial

Particularmente, respecto a la aplicación de los requisitos asociados al sistema de Gestión Territorial y Enfoque de Género en el sistema de Gestión de la Calidad se continúa con los requerimientos definidos en el Programa Marco Básico, mediante la aplicación de un procedimiento para la incorporación de la Gestión Territorial y otro procedimiento para la incorporación de Enfoque de Género. Para todos aquellos procesos asociados a bienes y servicios no factibles ni necesarios de certificar bajo norma ISO 9001 se requerirá de igual forma aplicar los procedimientos para la incorporación de la Gestión Territorial y para la incorporación de Enfoque de Género, establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este documento detalla el Programa Marco de la Calidad, señalando los objetivos de gestión para el año 2009 y sus correspondientes requisitos técnicos y medios de verificación.

1.2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco de la Calidad considera en su diseño un proceso de desarrollo gradual transitando desde la certificación de procesos transversales básicos establecidos en los sistemas del Programa Marco Básico del PMG, ampliando el alcance de esta certificación a nivel nacional (incluyendo regiones, cuando corresponda), a la certificación gradual de los procesos asociados a la provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios), con el fin de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

³ Incluye los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema estratégico relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001.

⁴ Incluye los sistemas de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema de soporte institucional relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001.

Según lo señalado anteriormente, el Programa Marco de la Calidad incluye 4 áreas y 4 sistemas. Las Áreas son: i) Estratégicas, ii) de Soporte Institucional, iii) de Atención Ciudadana, iv) Calidad de Gestión. Cada área consta de un sistema o proceso de gestión, los que a su vez pueden contener uno o más sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG o del programa de marco básico, en el caso de enfoque de género y gestión territorial. Cada uno de los sistemas o procesos consta de 3 o 4 etapas de desarrollo. Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presentan en cuadro 2.

Cuadro 2
Programa Marco de la Calidad PMG 2009.
Áreas/ Sistemas/Etapas/Objetivos

Áreas	Sistemas	Etapas	Objetivo
Estratégicas	Procesos de gestión estratégicos ⁵	3	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y la cuenta pública de resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión (SIG), y mecanismos regulares de control y auditoria fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y <u>certificados a nivel nacional</u> bajo la norma ISO 9001, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
Soporte Institucional	Procesos de soporte institucional ⁶	3	Mejorar, desarrollar y potenciar los procesos de soporte institucional, al menos en las materias relacionadas con la función de recursos humanos y con los procesos de contrataciones públicas, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC	3	Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado a nivel nacional (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad	4	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 relacionados con la provisión de bienes y servicios relevantes para el desempeño de la institución, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado (PMA) de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

⁵ Incluye los sistemas de Planificación y Control de Gestión y de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otros procesos estratégicos relevantes para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001.

⁶ Incluye los sistemas de Capacitación, de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, de Evaluación del Desempeño y de Compras y Contrataciones Públicas definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otros procesos de soporte institucional relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001.

1.3. Aspectos Generales para su Formulación

El Programa Marco de la Calidad consiste en la implementación gradual de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas con procesos de provisión de bienes y/o servicios certificados bajo la Norma ISO 9001, *cuya certificación externa es realizada por las empresas certificadoras de sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001.*

Los objetivos de gestión y las etapas de desarrollo para los tres sistemas de las áreas estratégicas, de soporte institucional y de atención ciudadana son las mismas y se describen en cuadro 3.

Cuadro 3
Programa Marco de la Calidad PMG 2009
Etapas/Objetivo

Procesos de Gestión Estratégicos/ Procesos de Soporte Institucional/Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana
<p><u>Etapa 1.</u> Diagnosticar, diseñar y planificar la ampliación de la certificación ISO 9001 de los sistemas de gestión Estratégicos/de Soporte Institucional/SIAC a nivel nacional (alcance regional). Considerar en el diseño y plan la gradualidad que el proceso requiere para certificar en cada región todos los Sistemas posibles, optimizando los costos y recursos involucrados en proceso de certificación. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de la calidad.</p> <p><u>Etapa 2.</u> Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de nuevas regiones. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p><u>Etapa 3.</u> Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de las regiones que faltan. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en las regiones identificadas en el diagnóstico y que faltan, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de la calidad. Completar la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado en los procesos de gestión Estratégica/Soporte Institucional/SIAC del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda.</p>

En el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, las etapas de desarrollo y la descripción de sus objetivos se presenta en cuadro 4.

Cuadro 4
Programa Marco de la Calidad. PMG 2009
Etapas de Desarrollo y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad
<p><u>Etapa 1:</u> Preparar la certificación ISO 9001 del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios, necesarios y factibles de normalizar o señalar los fundamentos para no certificarlos ni incorporarlos al sistema de gestión de la calidad. • Elaboración para aquellos procesos de provisión de bienes y servicios que corresponda la certificación ISO del plan de incorporación de la perspectiva territorial y de género, en base a lo establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 de dichos sistemas. • Elaboración de un plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional de los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género, si corresponde, incorporando los sistemas de gestión del PMA del PMG 2009. • Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad de la institución, definiendo un Manual de la Calidad único, Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género y Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del PMA, definiendo en el alcance de la certificación los sistemas de gestión del PMG y la enfoque de género y territorial, cuando corresponda. <p><u>Etapa 2:</u> Certificar ISO 9001 el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad incorporando los procesos de provisión de bienes y servicios que corresponde normalizar con enfoque de género y territorial e incluyendo los sistemas de gestión del PMA en el alcance de la certificación. Implementar la incorporación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios restantes de la Institución, relevantes de certificar, identificados en el Plan para la preparación de la certificación.</p> <p><u>Etapa 3 y 4:</u> Mantener la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, incorporando en el alcance los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios certificados o en vías de certificación, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado no incorporados en la etapa anterior y el alcance regional del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.</p>

Los requisitos de ingreso al Programa Marco de la Calidad son tener certificado bajo norma ISO 9001 todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG 2008. Las instituciones que cumplan dicho requisito deberán comprometer las etapas correspondientes en todos los sistemas del Programa Marco de la Calidad en los sistemas de: Procesos de Gestión Estratégicos, Procesos de Soporte Institucional, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y Sistema de Gestión de la Calidad. Sólo podrán eximirse instituciones de alguno de los sistemas por razones fundadas y aprobadas por los Ministros de Interior, Secretaria General de la Presidencia y Hacienda.

En aquellos casos que la autoridad de la institución solicita voluntariamente comprometer los sistemas del Programa Marco de la Calidad y no cumplan el requisito de ingreso, podrán comprometerlo si al menos el sistema de Planificación y Control de Gestión, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y un sistema del área de soporte institucional se encuentran certificados. Aquellas instituciones eximidas de alguno de los sistemas definidos en el Programa Marco Avanzado podrán comprometer el Programa Marco de la Calidad sin requerir que el sistema eximido se encuentra certificado.

Para el año 2009, los servicios que ingresan al Programa Marco de la Calidad corresponden a instituciones que comprometen la preparación y certificación de procesos asociados a bienes y servicios y alcances regionales de los sistemas del PMG, cuando corresponde. Algunas de ellas se encuentran en etapa de certificación, otras en etapas de Preparación para la certificación, en etapa de mantención de la certificación y/o en re-certificación de sistemas del PMG.

Los porcentajes de cada sistema de gestión de la calidad lo define cada Jefe de Servicio, y lo aprueban los Ministros del ramo y los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia, según da cuenta la formulación de los compromisos, ratificados en los respectivos decretos de formulación de objetivos de gestión para el año siguiente.

En particular, la ponderación asignada al Sistema de Gestión de Calidad incluye la ponderación de los sistemas de Enfoque de Género y Gestión Territorial, en consecuencia, su ponderación es la misma que la institución le otorga a la incorporación de los procesos asociados a la provisión de los bienes y servicios estratégicos en su Sistema de Gestión de la Calidad.

1.4 Proceso de Evaluación

El proceso de evaluación del cumplimiento de cada objetivo de gestión y el grado de cumplimiento global de la Institución, es realizada por los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia, sobre la base de la información enviada por el Ministro del ramo, complementada con la validación técnica de la Red de Expertos, la opinión de expertos externos al sector público y el apoyo del Comité Técnico del PMG conformado por el Director de Presupuestos, Secretario General de la Presidencia y Subsecretario de Desarrollo Regional.

La Red de Expertos la conforman un conjunto de instituciones de la administración pública cuyas funciones están asociadas a los sistemas de gestión que se encuentran en el Programa Marco de la Calidad, y apoyan a la Secretaría Técnica y al Comité del PMG en el proceso de validación Técnica de los sistemas de gestión a su cargo. Su rol es entregar asistencia técnica para la identificación clara de los procedimientos estratégicos de cada sistema que se prepararán para la certificación, validar técnicamente los requisitos de la etapa de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001 y luego ser cliente de los sistemas de gestión certificados. En Cuadro 6 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco de la Calidad.

Cuadro 6
Red de Expertos del Programa Marco de Calidad

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
Estratégicos	Procesos de gestión estratégicos⁷ -Planificación y Control de Gestión -Auditoría Interna	-Dirección de Presupuestos (DIPRES) -Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno
Soporte	Procesos de soporte institucional⁸ -Capacitación, Evaluación del Desempeño, -Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo -Compras y Contrataciones Públicas	-Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) -Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) -Dirección de Compras y Contratación Públicas. (DCCP)
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC -Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	-Secretaría General de Gobierno. (SEGEOB)
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad -Procesos de Provisión de Productos Estratégicos - Enfoque de Género - Gestión Territorial	-Dirección de Presupuestos (DIPRES). -Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) -Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)

La incorporación gradual al mecanismo de certificación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente validado técnicamente por la Red de Expertos, a un Programa Marco Avanzado validado técnicamente por la Red de Expertos en la etapa de preparación para la certificación y certificado por la empresa certificadora en la etapa de certificación. Para posteriormente incorporarse a un Programa Marco de la Calidad validado técnicamente por la Red de Expertos en las etapas de preparación para la certificación y certificado por la empresa certificadora externa en la etapa de certificación.

El Programa Marco de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2009, ya sea en el Programa Marco Básico, Avanzado y de la Calidad sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en cada Programa.

La propuesta de Programa Marco debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2009. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco de la Calidad el costo asociado a las etapas de sistemas de: i) Procesos de Gestión Estratégicas, ii) Proceso de Soporte Institucional, iii) procesos de Atención Ciudadana; y iv) Calidad de Gestión con sus alcances regionales y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación la Dirección de Presupuestos entregará

⁷ Incluye los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema estratégico relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001.

⁸ Incluye los sistemas de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema de soporte institucional relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001.

recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.

Los “objetivos de gestión” y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretario General de la Presidencia. Serán parte integrante de este Decreto los Documentos Técnicos: “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Básico. Septiembre 2008”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Avanzado. Septiembre 2008” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco de la Calidad. septiembre 2008”. Asimismo, serán parte integrante de este decreto los Documentos “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009” correspondiente a cada uno de los Programas Marco: Básico, Avanzado y de la Calidad.

No obstante que cada Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa 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.

Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de PMG, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobado el PMG del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” de cada sistema se debe verificar el cumplimiento total de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009, para cada uno de los sistemas del Programa Marco. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% o 0%.

El cumplimiento global del PMG resulta de agregar el cumplimiento de cada “objetivo de gestión” y su correspondiente ponderador.

La información solicitada por la Red de Expertos para la validación Técnica del PMG en lo relativo a los procesos de preparación y certificación ISO, será a través de medios electrónicos dispuestos por la Secretaría Técnica (DIPRES), con claves de acceso. Esta información, se enviará una sola vez, a la Secretaría Técnica y estará disponible para ser utilizada por toda la Red de Expertos que participa en el Programa Marco de la Calidad.

1.5 Áreas, Sistemas y Etapas

A continuación se presenta, para cada sistema del Programa Marco de la Calidad, los correspondientes objetivos y con su respectivo requisito técnico y medio de verificación.

Cabe señalar que las etapas del Programa Marco de la Calidad son acumulativas, al igual que las etapas del Programa Marco Básico y Avanzado.

La tipificación de cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en coordinación con las instituciones de Gobierno encargadas técnicamente de los sistemas (Red de Expertos): Secretaría General de Gobierno, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Dirección Nacional del Servicio Civil, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Superintendencia de Seguridad Social, Servicio Nacional de la Mujer, Dirección de Compras y Contrataciones Públicas y Dirección de Presupuestos.

Por otra parte, cada etapa de desarrollo se compone de objetivos los que en su totalidad deben ser comprometidos para cumplir con la etapa de desarrollo. Los sistemas descritos a continuación se han incorporado y agrupado dependiendo de requisitos comunes a los objetivos de cada sistema.

Finalmente considerando que el objetivo del Programa Marco de la Calidad es implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional, en el cual los sistemas de Procesos de Gestión Estratégicos, Procesos de Soporte Institucional, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y Sistema de Gestión de la Calidad se comprometen e implementan de forma paralela, es que en el presente documento se presenta un listado único de Medios de Verificación comunes a los distintos sistemas de este Programa Marco de la Calidad. Este listado de documentos será aplicable, en lo que corresponda, de acuerdo a los objetivos de gestión comprometidos por la institución.

1.4. Medios de Verificación Sistema Unificado de Gestión de la Calidad

MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá contener los siguientes medios de verificación del sistema de gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico Institucional del Sistema de Gestión de la Calidad que incluya los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, los Procesos Estratégicos (Sistema Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna), de Soporte Institucional (Sistema de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público) y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con alcance regional, cuando corresponda.<input type="checkbox"/> Plan Trienal Institucional para la certificación del sistema unificado de gestión de la calidad que incluya los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y la ampliación de alcance de la certificación ISO 9001, a nivel regional de los Procesos Estratégicos (Sistema Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna), de Soporte Institucional (Sistema de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público) y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con alcance regional, cuando corresponda.<input type="checkbox"/> Programa de Trabajo de implementación del primer año, incluyendo:<ul style="list-style-type: none">○ Ampliación de la certificación ISO 9001 de los Procesos Estratégicos (Sistema Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna), de Soporte Institucional (Sistema de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público) y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con alcance a las 5 regiones definidas en el Plan Trienal, cuando sea aplicable y,○ Definición de actividades, plazos y responsables de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios que prepararon certificación en el sistema de gestión de la calidad, definidos en el primer año del Plan Trienal Institucional.<input type="checkbox"/> Manual de Calidad Institucional actualizado.<input type="checkbox"/> Manual de Procedimientos actualizados, cuando corresponda, de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con alcance regional, considerando, cuando sea aplicable, al menos los procesos del Sistema Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna; Sistema de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y Compras y Contrataciones del Sector Público y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.<input type="checkbox"/> Manual de Procedimientos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incorporados en el sistema de gestión de la calidad en el año.<input type="checkbox"/> Procedimiento para la incorporación de perspectiva territorial en la provisión de bienes y servicios.<input type="checkbox"/> Procedimiento para la incorporación de enfoque de género en la provisión de bienes y servicios.<input type="checkbox"/> Informe de resultados de auditorías de la calidad, señalando hallazgos detectados.<input type="checkbox"/> Informe del estado de avance de acciones correctivas y preventivas realizadas para resolver no conformidades y observaciones detectadas.<input type="checkbox"/> Registro de Revisión por la Dirección.<input type="checkbox"/> Certificado del sistema bajo Norma ISO 9001, según alcance definido.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

A continuación, se señalan los medios de verificación de los sistemas de gestión del PMG considerando los requisitos más relevantes que permitan demostrar el funcionamiento de cada Sistema de Gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión incorporado en el Programa Marco de la Calidad:

Sistema de Capacitación:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional.
- Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Jefe de Servicio, que incluya la propuesta realizada por la Unidad de Recursos Humanos con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación y el Programa de Trabajo informado a todos/as los/las funcionarios/as.
- Informe de Gestión de la Capacitación, según Plan Anual de Capacitación aprobado por el jefe del servicio e informado a todos/as los/as funcionarios/as, incluyendo el funcionamiento del Comité, la evaluación del Plan Anual de Capacitación; Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidas de la evaluación y Política de Capacitación diseñada.

Sistema Seguridad – Higiene y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Superintendencia de Seguridad Social, que deberá contener lo siguiente:

- Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Plan de Emergencia que se presenta a los funcionarios.
- Informe de Evaluación de Resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo.

Sistema de Evaluación del Desempeño:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:

- Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya de la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño, los criterios de evaluación vinculados a perfiles de cargo, la realización de la jornada de capacitación a calificadoros/as y precalificadoros/as, los resultados del proceso de evaluación del desempeño ; los resultados del programa de seguimiento de las recomendaciones establecidas en el período anterior y análisis cualitativos de los resultados de las calificaciones, que considere: problemas detectados, recomendaciones de mejora; compromisos asumidos vinculados a las recomendaciones con fecha de aplicación; y Política de Evaluación del desempeño diseñada.
- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Secretaría General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Resultados de la implementación/mejoramiento del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

Sistema de Planificación y Control de Gestión:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección de Presupuestos, que deberá contener lo siguiente:

- Reportes generados por el SIG.
- Formularios de presentación, en Formulación Presupuestaria del año siguiente: Formulario de Definiciones Estratégicas (A1) y Formulario de los Indicadores de Desempeño (H) presentados en el

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos del año siguiente, que miden la gestión relevante⁹ de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores.

- Informe de Cumplimiento con resultados de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos del año anterior incluyendo el grado de cumplimiento de su meta.
- Programa de Seguimiento de los compromisos de mejoramiento del desempeño de los aspectos controlados por los indicadores presentados en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2009 para el periodo siguiente y el resultado del Programa de Seguimiento aplicado el año 2009, respecto de los indicadores evaluados en el año 2008.

Sistema Auditoría Interna:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:

- Resolución de Creación de la Unidad de Auditoría Interna.
- Estatuto de Auditoría Interna.
- Diagnóstico que incluye la Matriz de Riesgos Estratégica.
- Plan Anual de Auditoría.
- Programas de Auditoría.
- Informes de Auditoría.
- Informe final de la ejecución del Plan Anual de Auditoría.
- Plan de Seguimiento que incorpore el informe de compromisos del Servicio.
- Informe de Compromisos implementados.
- Informe del grado de implementación de los Compromisos de Seguimiento.

Sistema de Gestión Territorial:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) que les corresponde incorporar perspectiva territorial.
- Plan plurianual y Programa anual de trabajo para la implementación en cada región.
- Resultados de la implementación del Plan y Programa de trabajo, que incluye la medición anual de los indicadores del plan y el cumplimiento de las metas y/o actividades del Programa de trabajo comprometidas en cada región.
- Programa de seguimiento para cerrar brechas y debilidades detectadas en la evaluación del Plan y/o en las operaciones del Programa de trabajo.

Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección de Compras y Contratación Pública, que deberá contener lo siguiente:

- Resultados de las acciones para desarrollar y evaluar las competencias para los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento.
- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- Análisis de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.mercadopublico.cl.

⁹ Se entenderá que el conjunto de indicadores de desempeño mide el desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes.
- Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público.

Sistema de Enfoque de Género:

Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener:

- Diagnóstico de Enfoque de Género, considerando las Definiciones Estratégicas del Servicio (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información.
- Programa de Trabajo anual año 2010, para incorporar enfoque de género en la provisión de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información desagregado por sexo y con análisis de género.
- Informe de evaluación del servicio con los resultados de la implementación del Plan y Programa de Trabajo anual, para incorporar perspectiva de género en la institución.

Etapas	N.º	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapas I	1	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución realiza un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001 señalando los fundamentos para aquellos bienes o servicios que no corresponda certificar.	DIAGNÓSTICO
	2		La institución identifica los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) que incorporan enfoque de género y/o perspectiva territorial de acuerdo a lo establecido en los sistemas de gestión de género y territorial del Programa Marco Básico 2009.	
	1	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.	
	1	Procesos de Soporte Institucional	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.	
	1	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los procesos ¹⁰ del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO				
<p>La institución realiza un diagnóstico¹¹, con apoyo de una empresa consultora¹², de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001 y de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de los procesos¹³ asociados a la provisión de todos los bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) desde la identificación de los requerimientos de partes interesadas¹⁴ hasta la entrega del bien o servicio al cliente, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información del Sistema Planificación y Control de Gestión, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las Definiciones Estratégicas, formulario A1 presentado en la Formulación Presupuestaria. ▪ Presupuesto y Nivel de Actividad por Producto Estratégico, disponible en Matriz de Definiciones Estratégicas presentado en el proceso de Formulación Presupuestaria. ▪ Matriz de Riesgos del Sistema Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. 				

10 Considera al menos los procesos relacionados con el diagnóstico, diseño, planificación y entrega de resultados del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

11 El diagnóstico Institucional del Programa Marco de la Calidad es único y debe incluir los requisitos establecidos en este documento para: los procesos asociados a la provisión de los bienes y servicios de la Institución, los procesos estratégicos, los procesos de soporte institucional y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

12 Para la contratación de la empresa consultora, el Servicio debe considerar los requisitos definidos en las Bases Administrativas y Términos Técnicos de Referencia Tipo para la preparación de la certificación ISO Programa Marco de la Calidad, elaborados por la Dirección de Presupuestos.

13 Los procesos de provisión de bienes y servicios, corresponden al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de productos. El diseño se refiere a la definición de las características del producto, la implementación corresponde a las etapas de producción y entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), el seguimiento se hace respecto a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y la evaluación se refiere a la identificación de las acciones necesarias de incorporar para el mejoramiento continuo del producto estratégico.

Dentro de los criterios de definición de procesos asociados a la provisión de bienes y servicios en las instituciones se debe considerar al menos lo siguiente:

A-Identificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios;

B- Identificación de subprocesos relacionados con los procesos;

Considerando las siguientes definiciones:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entrada en salidas.

Subproceso: Corresponden a un conjunto de actividades mutuamente relacionadas de un proceso.

14 Parte Interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización, por ejemplo: clientes, Red de Expertos, SEGPRES, Ministerio de Hacienda, etc.

- Aspectos Relevantes contenidos en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año.
 - Programación Gubernamental comprometida con Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).
 - Prioridades Ministeriales establecidas con el Ministro del Ramo.
 - Impacto en la ciudadanía¹⁵ de los bienes y servicios de la institución.
- Identificación de otros procesos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable.
- De los procesos/ subprocesos identificados, indicar aquellos que se ejecuten en regiones.
- Identificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) que incorporan y no incorporan enfoque de género, de acuerdo al diagnóstico y su actualización establecida en el Sistema de Enfoque de Género del Programa Marco Básico 2009.
- Análisis de factibilidad de incorporación de enfoque de género en los procesos de provisión de bienes y servicios anteriormente identificados de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Enfoque de Género del Programa Marco Básico 2009.
- Identificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) que incorporan y no incorporan perspectiva territorial, de acuerdo al diagnóstico y su actualización establecido en el Sistema Gestión Territorial del Programa Marco Básico 2009.
- Análisis de factibilidad de incorporación de perspectiva territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios anteriormente identificados de acuerdo a lo establecido en el Sistema Gestión Territorial del Programa Marco Básico 2009.
- Análisis de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios necesarios y factibles¹⁶ de certificar bajo norma ISO 9001, considerando aquellos:
 - Que corresponde aplicar enfoque de género;
 - Que corresponde aplicar perspectiva territorial;
 - Que corresponde aplicar enfoque de género y perspectiva territorial;
 - Que no aplican enfoque de género ni perspectiva territorial.
- Justificación para aquellos procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, no factibles de certificar, considerando aquellos:
 - Que corresponde aplicar enfoque de género;
 - Que corresponde aplicar perspectiva territorial;
 - Que corresponde aplicar enfoque de género y perspectiva territorial;
 - Que no aplican enfoque de género ni perspectiva territorial.
- Justificación para aquellos procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, que se postergará¹⁷ su incorporación al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, considerando aquellos:
 - Que corresponde aplicar enfoque de género;
 - Que corresponde aplicar perspectiva territorial;
 - Que corresponde aplicar enfoque de género y perspectiva territorial;
 - Que no aplican enfoque de género ni perspectiva territorial.
- Identificación y análisis de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que se ejecuten en regiones, considerando al menos, los procesos relevantes de cada sistema, es decir:
 - Sistema de Planificación y Control de Gestión: Definiciones Estratégicas, Diseño del SIG (formulación de indicadores en el presupuesto), sistematización de la información (elaboración de reportes), Evaluación del cumplimiento de las metas comprometidas y Programa de Seguimiento.
 - Sistema de Auditoría Interna: Los procesos relacionados con la Planificación, Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría.
 - Sistema de Capacitación: Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional, Planificación de la Capacitación, Ejecución del Plan Anual de Capacitación, Evaluación y Seguimiento de la Capacitación y Elaboración de Informes de Capacitación.
 - Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo: Elaboración del Diagnóstico de la Calidad de los Ambientes y Condiciones de Trabajo, Planificación, Programación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de la Ejecución del Plan Anual según Programa de Trabajo del Sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
 - Sistema de Evaluación del Desempeño: Actualización /Revisión del Reglamento Especial de calificación, Programación de la Evaluación del desempeño (incluye actualización de Perfiles de Cargo basados en competencia), Definición de criterios de Evaluación vinculados a perfiles de cargo; Capacitación a Pre- calificadoros/as, Realización de la Evaluación (incluyendo retroalimentación al /la precalificado/a) y Seguimiento de las Recomendaciones de Evaluación del Desempeño.
 - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público: Desarrollar y Evaluar las Competencias de los Funcionarios relacionados con el Proceso de Abastecimiento, Planificación, Ejecución y Análisis de las Compras Institucionales, Análisis de los Indicadores de los Procesos de Compras y Contratación realizados a través de www.mercadopublico.cl,

¹⁵ Impacto en la ciudadanía se refiere a efectos en potenciales beneficiarios (as), beneficiarios (as) directos, tipos de clientes, usuarios (sectores vulnerables, jefas de hogar, indigentes, sectores medios, pequeños empresarios u otros) de los procesos de provisión de bienes y servicios que provee la institución en el marco de las prioridades gubernamentales, ministeriales o del servicio.

¹⁶ Se entenderá por proceso certificable aquel en el cual es posible identificar los controles y su aplicabilidad en tiempos concretos, esto es factibilidad de realización de medición y seguimiento del proceso para su mejora continua, además se debe considerar que los procesos puedan ser sistematizados, la relación costo v/s beneficio y el impacto en la ciudadanía, entre otros criterios a considerar por el servicio.

¹⁷ Aplicable a aquellos procesos que se incorporarán al sistema de gestión de la calidad posterior al año 2012.

Evaluación de los Contratos Vigentes Institucionales e Informe de Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo.

- Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana: Diagnóstico, Diseño, Planificación y Entrega de Resultados del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, considerando los siguientes requisitos técnicos relevantes del SIAC de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado bajo la norma ISO 9001 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009:
 - Carta de Derechos Ciudadanos.
 - Plan de difusión.
 - Procedimientos de atención y los indicadores asociados a su cumplimiento.
 - Metodología de atención a usuarios/as.
 - Sistema de registro de las atenciones.
 - Evaluación de la Satisfacción de Usuario/as.
 - Informe estadístico anual de atención ciudadana.
- Identificación y análisis de otros procesos estratégicos y/o de soporte institucional desarrollados por la Institución, que se ejecuten en regiones.
- Justificación de aquellos casos de los procesos estratégicos, de soporte institucional, del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, que no corresponda su aplicación regional.
- Identificación de las necesidades de adecuación o ajuste de los procedimientos ya existentes a nivel central para ser aplicados a nivel regional, por sistema de gestión del PMG 2009.
- Identificación y análisis de los requisitos de la norma ISO 9001, ya desarrollados por la institución para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del Programa de Mejoramiento de la Gestión y que son aplicables a los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, considerando al menos:
 - Identificación de las necesidades de adecuación o ajuste de los procedimientos obligatorios¹⁸ de la norma ISO 9001, para su implementación en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.
 - Identificación de las necesidades de adecuación o ajuste de otros procedimientos o documentos existentes, para su implementación en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.
 - Identificación de necesidades de adecuación o ajuste de otra documentación existente en la institución, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.
- Identificación de necesidades de elaboración de documentos a incorporar en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, incluyendo al menos:
 - Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable.
 - Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable.
 - Documentos relacionados con los procesos de provisión de bienes y servicios, que aseguran su eficaz planificación, ejecución y control.
- Identificación y análisis de requisitos de la norma ISO 9001 no desarrollados en la institución y aplicables a los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios.
- Identificación de necesidades de recursos tecnológicos, humanos, financieros, espacios de trabajo, si corresponde para lograr la certificación a nivel institucional del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, considerando la optimización de los recursos.
- Propuesta de ampliación de la certificación por año incluyendo: los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios necesarios y factibles de incorporar en el sistema unificado de gestión de la calidad, identificando aquellos que incorporen enfoque de género y/o perspectiva territorial; y las regiones a incorporar por sistema de gestión del PMG.

18 Procedimientos obligatorios por la norma: Control de documentos, Control de Registros, Auditoría Interna de Calidad, Control de Producto no Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos		
Etapas I	3	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución elabora un Plan Institucional para la preparación de la certificación ISO 9001 de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) identificados en el diagnóstico como posibles de certificar.	PLAN TRIENAL		
	4		La institución señala en el Plan Trienal Institucional al menos los procesos de provisión de bienes y servicios que certificará cada año, aquellos en los que corresponde aplicar la perspectiva de género y territorial y que certificará cada año con los procedimientos correspondientes, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 que incorporará cada año en el alcance de la certificación, todo ello en el marco de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional ¹⁹ .			
	2	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009 identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.			
	3		La institución señala en el Plan Trienal los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna a certificar por región cada año, las regiones en que se realizaran auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de soporte institucional y procesos de atención ciudadana) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de costos y recursos.			
	2	Procesos de Soporte Institucional	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009 identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.			
	3		La institución señala en el Plan Trienal los procesos de de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas a certificar por región cada año, las regiones en que se realizaran auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (Procesos de Gestión Estratégicos y procesos de atención ciudadana) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de costos y recursos.			
	2	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.			
	3		La institución señala en el Plan Trienal al menos los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana a certificar o por región cada año, las regiones en que se realizaran auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de soporte institucional y procesos estratégicos) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de los costos y recursos.			
	REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN TRIENAL					
	<p>La institución elabora un Plan Trienal Institucional²⁰ para la preparación de la certificación ISO 9001 de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) identificados en el diagnóstico necesarios y factibles de certificar bajo norma ISO 9001 y de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, si corresponde. El Plan Institucional debe incluir, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de Objetivos Generales. 					

19 Sistema Unificado de Gestión de Calidad. Es el Sistema de Gestión de la Calidad que incluye al menos: los procesos de provisión de bienes y servicios a los ciudadanos considerando Enfoque de Género y Gestión territorial, si corresponde, los procesos de Gestión Estratégica (Planificación/Control de Gestión y Auditoría Interna), los procesos de Soporte Institucional (Capacitación, Evaluación del Desempeño, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Compras y Contrataciones), los procesos de atención ciudadana de acuerdo a lo establecido por el Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) y los procesos obligatorios definidos por la Norma ISO 9001:2000 sobre el sistema de gestión de la calidad y que deberían ser comunes para el sistema unificado señalando las particularidades de aplicación en cada proceso el Procedimiento de Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento Control de Producto No Conforme, Procedimiento Auditoría Interna de la Calidad, Procedimiento Acciones Correctivas y Procedimiento Acciones Preventivas.

20 El Plan Trienal corresponde a un plan único institucional que incluya los Procesos Estratégicos, Procesos de Soporte, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y el Sistema de Gestión de la Calidad (Provisión de Bienes y Servicios de la institución), incorporando los sistemas del PMG del Programa Marco Avanzado 2009.

- Definición de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a certificar cada año y por regiones, incluidos en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, considerando aquellos:
 - Que corresponde aplicar enfoque de género;
 - Que corresponde aplicar perspectiva territorial;
 - Que corresponde aplicar enfoque de género y perspectiva territorial;
 - Que no aplican enfoque de género ni perspectiva territorial.
- Definición de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que se ejecuten en regiones, a incorporar en el alcance del sistema de gestión de la calidad por año.
- Definición cuando sea aplicable, de otros procesos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a certificar cada año y por regiones, incluido en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad.
- Actividades de Sensibilización²¹ al Estamento Directivo de nivel central y regional, por año.
- Actividades de Capacitación²² para el personal involucrado en los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a certificar por año y por región, así como para el personal involucrado en Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana a certificar por año y por región.
- Actividades de Difusión al menos para el personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Actividades necesarias para la preparación de la certificación ISO 9001, de acuerdo a lo establecido en Objetivo 3 de los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del Programa Marco Avanzado año 2009 de los procesos de gestión del o los sistemas del Programa Marco Avanzado año 2009 que corresponda.
- Actividades necesarias para la ampliación de alcance regional de los sistemas de gestión de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, si corresponde, de acuerdo a los objetivos del Programa Marco de la Calidad año 2009.
- Programa de auditorías internas y de tercera parte²³ al sistema de gestión de la calidad incluyendo los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, los procesos de gestión de los sistemas del Programa Marco Avanzado año 2009 y su alcance regional, cuando corresponda.
- Definición de costos, recursos humanos, infraestructura y recursos tecnológicos necesarios para la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad por año y por región, considerando la optimización de los recursos.

21 Actividades de Sensibilización: corresponden a las actividades de involucramiento en el sistema de gestión de la calidad, éstas se pueden realizar dentro de las actividades habituales de la Dirección.

22 Las actividades de capacitación deben estar incorporadas en el Programa Anual de Capacitación (PAC) de la institución.

23 Las Auditorías de Tercera Parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como organismos certificadores que ejecutan las auditorías de pre-certificación, de certificación y posteriormente de mantención del sistema de gestión de la calidad. Las Auditorías de Segunda Parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes y las Auditorías de Primera Parte corresponden a las auditorías internas que se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 1	5	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación según lo establecido en el Plan Trienal Institucional para el primer año.	PROGRAMA DE TRABAJO. PRIMER AÑO
	4	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones definidas para el primer año en el Plan Trienal.	
	4	Procesos de Soporte Institucional	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones definidas en el Plan Trienal.	
	4	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones definidas en el Plan Trienal.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO. PRIMER AÑO				
<p>La institución elabora un Programa de Trabajo²⁴ Anual que define al menos actividades, plazos y responsables, para la preparación de la certificación según lo establecido en el Plan Trienal Institucional para el primer año, que contenga al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de Objetivos Generales del Programa de Trabajo del Primer Año. ➤ Sensibilización al Estamento Directivo, incluyendo los directivos de las 5 regiones que ingresan al sistema de gestión de la calidad el primer año. ➤ Capacitación en temas relacionados con Análisis e Implementación de la norma ISO 9001, documentación para sistemas certificados bajo norma ISO 9001, curso de formación o reforzamiento de auditores internos de la calidad, entre otros. ➤ Adecuación y ajuste del de Manual de la Calidad, incluyendo al menos: la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad institucionales, la interacción de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos para el primer año de implementación, así como también la interacción de los procesos de los sistemas del Programa Marco Avanzado del año 2009 y el alcance del sistema de gestión de la calidad. ➤ Programación de la elaboración e implementación de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos operativos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios que preparará para la certificación, durante el primer año. ○ Otros procedimientos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a certificar cada año incluido en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, cuando sea aplicable. ○ Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable. ○ Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable. ○ Procedimientos de los procesos de gestión del sistema que se encuentre en etapa 1, del Programa Marco Avanzado año 2009. ○ Adecuación/ ajuste/ actualización y/o desarrollo de los procedimientos de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana que se encuentren en etapa 2 o superior del Programa Marco Avanzado año 2009 y que sean aplicables a nivel regional. ○ Adecuación/ ajuste/ actualización y/o desarrollo de documentación del sistema de gestión de la calidad incluyendo: procedimientos obligatorios ISO 9001 y otros documentos que la organización considere necesarios. ➤ Actividades de difusión para comunicar las Definiciones Estratégicas, la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, procedimientos, entre otros. ➤ Programa institucional de auditorías internas al sistema de gestión de la calidad, para el primer año. ➤ Actividades de implementación y seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas para solucionar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en auditorías internas. ➤ Programación de la Revisión por la Dirección. 				

24 El Programa de Trabajo Anual corresponde a un programa único institucional que incluya las actividades a realizar para los Procesos Estratégicos, Procesos de Soporte, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y el Sistema de Gestión de la Calidad (Provisión de Bienes y Servicios de la institución), incorporando los sistemas del PMG del Programa Marco Avanzado 2009.

Etapas	Nº	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 1	6	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001 de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de acuerdo lo establecido en el Plan Trienal Institucional, incluyendo al menos; i) Un Manual de la Calidad para el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional; ii) un Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios a certificar; iii) procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los procesos de bienes y servicios, cuando corresponda; iv) un Manual de Procedimientos para los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado del año 2009; v) los resultados de las auditorías internas de calidad ejecutadas a los procesos del Sistema del Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; vi) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vii) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.	IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO
	5	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los procesos de gestión estratégica considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas para el primer año en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
	5	Procesos de Soporte Institucional	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas para el primer año en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
	5	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO				
<p>La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001 de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) y de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, si corresponde, de acuerdo lo establecido en el Plan Trienal Institucional, incluyendo al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución de las actividades de sensibilización al Estamento Directivo, incluyendo las 5 regiones definidas para incorporar al sistema de gestión de la calidad el primer año. ➤ Ejecución de las actividades de capacitación definidas en el Programa de Trabajo. ➤ Adecuación/ ajuste del Manual de la Calidad, incluyendo la ampliación de alcance regional, de acuerdo a lo definido en el Programa de Trabajo del primer año. ➤ Elaboración, aprobación, difusión e implementación de los procedimientos y documentos señalados en el Programa de Trabajo del primer año, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos operativos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicio que preparará para la certificación, durante el primer año. ○ Otros procedimientos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a 				

- certificar cada año incluido en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, cuando sea aplicable.
- Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial²⁵ en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable, considerando las etapas, objetivos y requisitos del Programa Marco Básico del PMG 2009 para el Sistema Gestión Territorial.
 - Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género²⁶ en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando sea aplicable, considerando las etapas, objetivos y requisitos del Programa Marco Básico del PMG 2009 para el Sistema Enfoque de Género.
 - Procedimientos de los procesos de gestión del sistema que se encuentre en etapa 1, del Programa Marco Avanzado año 2009.
 - Procedimientos estratégicos de cada Sistema del Programa Marco Avanzado 2009, que identifique su aplicación regional, para:
 - Sistema de Planificación de Control de Gestión: Definiciones Estratégicas, Diseño del SIG (formulación de indicadores en el presupuesto), sistematización de la información (elaboración de reportes), Evaluación del cumplimiento de las metas comprometidas y Programa de Seguimiento.
 - Sistema de Auditoría Interna: Los procesos relacionados con la Planificación, Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría.
 - Sistema de Capacitación: Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional, Planificación de la Capacitación, Ejecución del Plan Anual de Capacitación, Evaluación y Seguimiento de la Capacitación y Elaboración de Informes de Capacitación.
 - Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo: Elaboración del Diagnóstico de la Calidad de los Ambientes y Condiciones de Trabajo, Planificación, Programación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de la Ejecución del Plan Anual según Programa de Trabajo del Sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
 - Sistema de Evaluación del Desempeño: Actualización /Revisión del Reglamento Especial de calificación, Programación de la Evaluación del desempeño (incluye actualización de Perfiles de Cargo basados en competencia), Definición de criterios de Evaluación vinculados a perfiles de cargo; Capacitación a Pre-calificadores/as, Realización de la Evaluación (incluyendo retroalimentación al /la precalificado/a) y Seguimiento de las Recomendaciones de Evaluación del Desempeño.
 - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público: Desarrollar y Evaluar las Competencias de los Funcionarios relacionados con el Proceso de Abastecimiento, Planificación, Ejecución y Análisis de las Compras Institucionales, Análisis de los Indicadores de los Procesos de Compras y Contratación realizados a través de www.mercadopublico.cl, Evaluación de los Contratos Vigentes Institucionales e Informe de Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo.
 - Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana: Diagnóstico, Diseño, Planificación y Entrega de Resultados del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, considerando los siguientes requisitos técnicos relevantes del SIAC de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado bajo la norma ISO 9001 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009:
 - Carta de Derechos Ciudadanos
 - Plan de difusión
 - Procedimientos de atención y los indicadores asociados a su cumplimiento
 - Metodología de atención a usuarios/as
 - Sistema de registro de las atenciones
 - Evaluación de la Satisfacción de Usuario/as
 - Informe estadístico anual de atención ciudadana.
 - Otros Instructivos, Procedimientos y/o Manuales que la organización considere necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su aplicación regional.
- Ejecución de auditorías internas de la calidad, que incluya al menos:
- Programa de Auditoría Interna de la Calidad, incluyendo procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos en el Programa de Trabajo del primer año, procesos de los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado del año 2009 a nivel central y regiones, según corresponda.
 - Informes de Auditorías Internas de la calidad ejecutadas incorporadas en el Programa de Auditoría, incluyendo aquellas ejecutadas en las 5 regiones incorporadas en el Programa de Auditoría, incluyendo las no conformidades detectadas, observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.
- Definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en auditorías internas incluyendo aquellas correspondientes a las 5 regiones auditadas.
- Realización del seguimiento del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas realizadas para resolver las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas de la calidad, incluyendo información del sistema de gestión de la calidad de las 5 regiones incorporadas en el sistema.
- Ejecución de la Revisión por la Dirección institucional, incluyendo al menos lo siguiente:
- Análisis de los resultados de la implementación del Programa de Trabajo y cumplimiento de compromisos del Programa de Seguimiento para la incorporación de Gestión Territorial y Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios, si corresponde;
 - Revisión del estado de avance de los procedimientos asociados a:
 - la provisión de bienes y servicios en preparación de certificación en el primer año.
 - la incorporación de Perspectiva Territorial en la provisión de bienes y servicios.

25 Considerando los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Referencia “Guía para la Implementación del Procedimiento de Incorporación de la Perspectiva Territorial en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad” elaborado por la Red de Expertos.

26 Considerando los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Referencia “Guía para la Implementación del Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad” elaborado por la Red de Expertos.

- la incorporación de Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios.
 - los procesos de gestión estratégicos, soporte y SIAC con alcance regional.
 - procesos estratégicos de los sistemas del Programa Marco Avanzado.
- Revisión de los resultados de las auditorías de la calidad internas y externas;
 - Análisis del cumplimiento de los requerimientos del cliente (externo e interno) del sistema, incluyendo a Red de Expertos;
 - Revisión del estado de las acciones correctivas y/o preventivas realizadas;
 - Análisis de recomendaciones para la mejora del sistema;
 - Definición de acciones de mejora cuando existen no conformidades y productos no conformes.
 - Emisión de un registro de Revisión por la Dirección que incluya las decisiones tomadas y las acciones de mejora a realizar en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.
- Realización de actividades de difusión²⁷ del sistema de gestión de la calidad, que incluyan: Política de la Calidad, Objetivos de la calidad y procedimientos aplicables en cada área responsable de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incorporados en el primer año del Programa de Trabajo, así como aquellos aplicables en cada región.

²⁷ Las actividades de difusión pueden incluir folletos, charlas, publicaciones en intranet, entre otras.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapas 1	6	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.	AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
	6	Procesos de Soporte Institucional	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.	
	6	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana estratégicos del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN				
<p>La institución amplía la certificación²⁸ ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009 incluyendo en el alcance las 5 regiones definidas en el programa de trabajo, para lo cual debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y controlar la realización de auditoría de certificación de ampliación de alcance incluyendo las regiones definidas en el Programa de Trabajo ➤ Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de certificación y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones. ➤ Presentar el plan de acciones correctivas a la empresa certificadora en caso de presentar no conformidades en auditoría de certificación. 				

28 La auditoría de certificación de alcance regional de los Procesos Estratégicos, Procesos de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana se podrá realizar en la auditoría de re-certificación de los sistemas del Programa Marco Avanzado año 2009 o en auditoría de ampliación de alcance del sistema de gestión de la calidad, según corresponda.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 2	8	Sistema de Gestión de la Calidad	La Institución actualiza el Plan Trienal Institucional para la preparación de la certificación de los productos estratégicos e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PLAN TRIENAL Y PROGRAMA DE TRABAJO
	7	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ²⁹ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.	
	7	Procesos de Soporte Institucional	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ²⁹ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.	
	7	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ²⁹ que correspondan en el Plan y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PLAN TRIENAL Y PROGRAMA DE TRABAJO				
<p>La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal Institucional²⁰ y Programa de Trabajo del año anterior incluyendo al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de resultados de la aplicación del Plan Trienal elaborado. ➤ Determinación de los aspectos que deben ser modificados, incorporados o eliminados en el Plan Trienal, considerando las actividades definidas y ejecutadas en el programa de trabajo del primer año. <p>La institución actualiza el Plan Trienal Institucional para la preparación de la certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución.</p>				

²⁹ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa 1 o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

Etapas	Nº	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 2	9	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución elabora el Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación en el segundo año, de acuerdo a lo establecido en el Plan Trienal Institucional actualizado.	PROGRAMA DE TRABAJO. SEGUNDO AÑO
	8	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.	
	8	Procesos de Soporte Institucional	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.	
	8	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.	

REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO. SEGUNDO AÑO

La institución elabora el Programa de Trabajo²⁴ Anual que define al menos actividades, plazos y responsables de la preparación para la certificación en el segundo año de acuerdo a lo establecido en el Plan Trienal Institucional actualizado, que contenga al menos las siguientes actividades:

- Definición de Objetivos Generales del Programa de Trabajo del Segundo Año.
- Sensibilización al Estamento Directivo responsable de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos en el segundo año y para los directivos de las 5 nuevas regiones.
- Capacitación, para el personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad en el segundo año y aquellas necesidades que surjan de la evaluación realizada del programa de trabajo del primer año.
- Adecuación y ajuste del de Manual de la Calidad, incluyendo al menos: la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad institucionales, la interacción de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos para el segundo año de implementación, así como también la interacción de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en las 5 nuevas regiones y aquellos procesos de los sistemas del Programa Marco Avanzado del año 2009 que se incorporen al sistema de gestión de la calidad.
- Programación de la elaboración de los siguientes documentos para el segundo año de implementación:
 - Procedimientos operativos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicio que preparará para la certificación, durante el segundo año.
 - Otros procedimientos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a certificar durante el segundo año incluido en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, cuando sea aplicable.
 - Actualización del Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda.
 - Actualización del Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda.
 - Procedimientos de los procesos de gestión del sistema que se encuentre en etapa 1, del Programa Marco Avanzado.
 - Adecuación/ ajuste/ actualización y/o desarrollo de los procedimientos de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana que se encuentren en etapa 2 o superior del Programa Marco Avanzado año 2009 y que sean aplicables a nivel regional.
 - Adecuación/ ajuste/ actualización y/o desarrollo de documentación del sistema de gestión de la calidad incluyendo: procedimientos obligatorios ISO 9001 y otros documentos que la organización considere necesarios.
- Actividades de difusión del segundo año de implementación para comunicar las definiciones estratégicas, la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, procedimientos, entre otros.
- Programa Institucional de Auditorías de calidad del segundo año de implementación al sistema de gestión de la calidad, considerando las auditorías internas y de tercera parte³⁰.

³⁰ Incluye auditorías para ampliación de alcance de certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios preparados en el primer año y la ampliación de la certificación a regiones de los procesos estratégicos, de soporte institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, si corresponde.

- Actividades de implementación y seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas para el segundo año.
- Programación de Revisión por la Dirección para el segundo año.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 2	10	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido para la preparación de la certificación ISO 9001 de los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de acuerdo lo establecido el Plan Trienal Institucional actualizado, incluyendo al menos; i) los ajustes necesarios al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para su mejoramiento; ii) las modificaciones al Manual de la Calidad para incorporar los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios a certificar; iii) las modificaciones a los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los nuevos procesos de bienes y servicios a certificar, cuando corresponda; iv) los ajustes o mejoras al Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009; v) los resultados de las auditorías internas de calidad ejecutadas a los nuevos procesos del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; vi) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vii) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde	IMPLEMENTA PROGRAMA DE TRABAJO. SEGUNDO AÑO
	9	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistema ³¹ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
	9	Procesos de Soporte Institucional	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistema ³¹ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
	9	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos estratégicos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos; i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE TRABAJO. SEGUNDO AÑO				
<p>La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año definido para la preparación de la certificación ISO 9001 de los nuevos procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos), y para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en al menos 5 nuevas regiones de acuerdo lo establecido el Plan Trienal Institucional actualizado, incluyendo al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución de las actividades de sensibilización al Estamento Directivo, incluyendo la ejecución de las actividades de sensibilización al Estamento Directivo para las regiones definidas en el segundo año. ➤ Ejecución de las actividades de capacitación definidas en el Programa de Trabajo del segundo año. ➤ Adecuación/ajuste del Manual de la Calidad, de acuerdo a lo definido en el Programa de Trabajo del segundo año de implementación, incluyendo la ampliación de alcance regional, según lo establecido en el Programa de Trabajo. ➤ Elaboración, aprobación, difusión e implementación de los procedimientos y documentos señalados en el Programa de Trabajo del segundo año, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos operativos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicio que preparará para la certificación, durante el segundo año. ○ Otros procedimientos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos 				

31 Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa 1 o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

- en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, cuando sea aplicable.
- Actualización de Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde.
- Actualización de Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde.
- Procedimientos de los procesos de gestión del sistema que se encuentre en etapa 1, del Programa Marco Avanzado.
- Procedimientos estratégicos de cada Sistema del Programa Marco Avanzado, que identifique su aplicación regional, para:
 - Sistema de Planificación de Control de Gestión: Definiciones Estratégicas, Diseño del SIG (formulación de indicadores en el presupuesto), sistematización de la información (elaboración de reportes), Evaluación del cumplimiento de las metas comprometidas y Programa de Seguimiento.
 - Sistema de Auditoría Interna: Los procesos relacionados con la Planificación, Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría.
 - Sistema de Capacitación: Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional, Planificación de la Capacitación, Ejecución del Plan Anual de Capacitación, Evaluación y Seguimiento de la Capacitación y Elaboración de Informes de Capacitación.
 - Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo: Elaboración del Diagnóstico de la Calidad de los Ambientes y Condiciones de Trabajo, Planificación, Programación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de la Ejecución del Plan Anual según Programa de Trabajo del Sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
 - Sistema de Evaluación del Desempeño: Actualización /Revisión del Reglamento Especial de calificación, Programación de la Evaluación del desempeño (incluye actualización de Perfiles de Cargo basados en competencia), Definición de criterios de Evaluación vinculados a perfiles de cargo; Capacitación a Pre-calificadores/as, Realización de la Evaluación (incluyendo retroalimentación al /la precalificado/a) y Seguimiento de las Recomendaciones de Evaluación del Desempeño.
 - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público: Desarrollar y Evaluar las Competencias de los Funcionarios relacionados con el Proceso de Abastecimiento, Planificación, Ejecución y Análisis de las Compras Institucionales, Análisis de los Indicadores de los Procesos de Compras y Contratación realizados a través de www.mercadopublico.cl, Evaluación de los Contratos Vigentes Institucionales e Informe de Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo.
 - Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana: Diagnóstico, Diseño, Planificación y Entrega de Resultados del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, considerando los siguientes requisitos técnicos relevantes del SIAC de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado bajo la norma ISO 9001 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009:
 - Carta de Derechos Ciudadanos
 - Plan de difusión
 - Procedimientos de atención y los indicadores asociados a su cumplimiento
 - Metodología de atención a usuarios/as
 - Sistema de registro de las atenciones
 - Evaluación de la Satisfacción de Usuario/as
 - Informe estadístico anual de atención ciudadana.
- Otros Instructivos, Procedimientos y/o Manuales que la organización considere necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su aplicación regional.
- Ejecución de auditorías internas de la calidad, que incluya al menos:
 - Programa de Auditoría Interna de la Calidad, incluyendo procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos en el Programa de Trabajo del segundo año, procesos de los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado a nivel central y para cada región considerada en la ampliación de alcance, si corresponde.
 - Informes de Auditorías Internas de la calidad ejecutadas incorporadas en el Programa de Auditoría, identificando aquellas auditorías ejecutadas en las 5 nuevas regiones que se incorporarán al alcance de la certificación, incluyendo las no conformidades detectadas, observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.
- Definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas, incluyendo las 5 nuevas regiones auditadas.
- Realización del seguimiento del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas realizadas para resolver las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas de la calidad.
- Ejecución de la Revisión por la Dirección institucional, incluyendo al menos lo siguiente:
 - Análisis de los resultados de la implementación del Programa de Trabajo y cumplimiento de compromisos del Programa de Seguimiento para la incorporación de Gestión Territorial y Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios, si corresponde;
 - Revisión del estado de avance de los procedimientos asociados a:
 - la provisión de bienes y servicios en preparación de certificación en el segundo año.
 - la provisión de bienes y servicios certificados.
 - la incorporación de Perspectiva Territorial en la provisión de bienes y servicios.
 - la incorporación de Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios.
 - los procesos de gestión estratégicos, soporte y SIAC con alcance regional.
 - procesos estratégicos de los sistemas del Programa Marco Avanzado.
- Revisión de los resultados de las auditorías de la calidad internas y externas;
- Análisis del cumplimiento de los requerimientos del cliente (externo e interno) del sistema, incluyendo a Red de Expertos;

- Revisión del estado de las acciones correctivas y/o preventivas realizadas;
 - Análisis de recomendaciones para la mejora del sistema;
 - Definición de acciones de mejora cuando existen no conformidades y productos no conformes.
 - Emisión de un registro de Revisión por la Dirección que incluya las decisiones tomadas y las acciones de mejora a realizar en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.
- Realización de actividades de difusión del sistema de gestión de la calidad en cada área y en cada región que se incorporan al sistema de gestión de la calidad que incluyan: Política de la Calidad, Objetivos de la calidad y procedimientos aplicables en cada área y región, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo del segundo año de implementación.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 2	7	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución certifica bajo la Norma ISO 9001 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en el Plan Trienal Institucional para el primer año, incorporando en el alcance los procesos de provisión de bienes y servicios con enfoque de género y/o perspectiva territorial si corresponde, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 que forman parte de los procesos de gestión estratégica, de soporte y del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco de la Calidad 2009 y el alcance regional respectivo.	CERTIFICACIÓN ISO 9001 O AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
	10	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.	
	10	Procesos de Soporte Institucional	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.	
	10	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana estratégicos del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE CERTIFICACIÓN ISO 9001 O AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN				
<p>La institución certifica³² o amplía el alcance de la certificación bajo la Norma ISO 9001 los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) con enfoque de género y/o perspectiva territorial si corresponde y los alcances regionales de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 que forman parte de los procesos de gestión estratégica, de soporte y del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco de la Calidad 2009, para lo cual debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y controlar la realización de auditoría de pre-certificación para la ampliación de alcance del sistema unificado de gestión de la calidad incluyendo los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos en el Programa de Trabajo de la etapa anterior. ➤ Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de pre-certificación y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones. ➤ Coordinar y controlar la realización de auditoría de certificación incluyendo los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos en el Programa de Trabajo de la etapa anterior y de ampliación de alcance regional de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, definidos en el Programa de Trabajo para el segundo año ➤ Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de ampliación de alcance al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones. ➤ Presentar el plan de acciones correctivas a la empresa certificadora en caso de presentar no conformidades en auditoría de certificación. 				

32 La auditoría de certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios se podrá realizar en la auditoría de re certificación o en la auditoría de ampliación de alcance del sistema de gestión de la calidad incluyendo regiones para los procesos estratégicos, de soporte institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, según corresponda.

Etapas	Nº	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 3	14	Sistema de Gestión de la Calidad	La Institución actualiza el Plan Trienal Institucional para la preparación de la certificación de los productos estratégicos e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PLAN TRIENAL Y PROGRAMA DE TRABAJO SEGUNDO AÑO
	11	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ³³ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación en las regiones restantes.	
	11	Procesos de Soporte Institucional	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ³³ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación en las regiones restantes.	
	11	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan y Programa de Trabajo del segundo anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación en las regiones restantes.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PLAN TRIENAL Y PROGRAMA DE TRABAJO SEGUNDO AÑO				
<p>La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal Institucional y Programa de Trabajo del segundo año incluyendo al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de resultados de la aplicación del Plan Trienal Institucional elaborado. ➤ Determinación de los aspectos que deben ser modificados, incorporados o eliminados en el Plan Trienal, considerando las actividades definidas y ejecutadas del programa de trabajo del segundo año. <p>La institución actualiza el Plan Trienal Institucional para la preparación de la certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, ampliación de la certificación ISO 9001 a regiones de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución, de acuerdo a los aspectos determinados anteriormente.</p>				

33 Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

Etapas	Nº	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 3	15	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución elabora el Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación en el tercer año, de acuerdo a lo establecido en el Plan Trienal Institucional actualizado.	PROGRAMA DE TRABAJO. TERCER AÑO
	12	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.	
	12	Procesos de Soporte Institucional	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.	
	12	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.	

REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO. TERCER AÑO

La institución elabora el Programa de Trabajo²⁴ Anual que define al menos actividades, plazos y responsables de la preparación para la certificación en el tercer año de acuerdo a lo establecido en el Plan Trienal Institucional actualizado, que contenga al menos las siguientes actividades:

- Definición de Objetivos Generales del Programa de Trabajo del Tercer Año.
- Sensibilización al Estamento Directivo responsable de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos en el tercer año y para los directivos de las regiones pendientes.
- Capacitación, para el personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad en el tercer año y aquellas necesidades que surjan de la evaluación realizada del programa de trabajo del segundo año.
- Adecuación y ajuste del Manual de la Calidad, incluyendo al menos: la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad institucionales, la interacción de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos para el tercer año de implementación, así como también la interacción de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en las 5 regiones pendientes y aquellos procesos de los sistemas del Programa Marco Avanzado del año 2009 que se incorporen al sistema de gestión de la calidad.
- Programación de la elaboración de los siguientes documentos para el tercer año de implementación
 - Procedimientos operativos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicio que preparará para la certificación, durante el tercer año.
 - Otros procedimientos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios a certificar durante el tercer año incluido en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, cuando sea aplicable.
 - Actualización del Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda.
 - Actualización del Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios, cuando corresponda.
 - Procedimientos de los procesos de gestión del sistema que se encuentre en etapa 1, del Programa Marco Avanzado.
 - Adecuación/ ajuste/ actualización y/o desarrollo de los procedimientos de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana que se encuentren en etapa 2 o superior del Programa Marco Avanzado año 2009 y que sean aplicables a nivel regional.
 - Adecuación/ ajuste/ actualización y/o desarrollo de documentación del sistema de gestión de la calidad incluyendo: procedimientos obligatorios ISO 9001 y otros documentos que la organización considere necesarios.
- Difusión del proceso de implementación del tercer año para comunicar las definiciones estratégicas, la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, procedimientos, entre otros.
- Programa Institucional de Auditorías de calidad del tercer año de implementación al sistema de gestión de la calidad, considerando las auditorías internas y de tercera parte.
- Actividades de implementación y seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas para el tercer año.
- Programación de Revisión por la Dirección para el tercer año.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 3	16	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido para la preparación de la certificación ISO 9001 de los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) pendientes de certificar de acuerdo lo establecido el Plan Trienal Institucional actualizado, incluyendo al menos: i) los ajustes necesarios al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para su mejoramiento; ii) las modificaciones al Manual de la Calidad para incorporar los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios pendientes de certificar; iii) las modificaciones a los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los procesos de bienes y servicios pendientes de certificar, cuando corresponda y los ajustes o mejoras al Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009; iv) los resultados de las auditorías internas de calidad ejecutadas a los nuevos procesos del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; v) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vi) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde	IMPLEMENTA PROGRAMA DE TRABAJO. TERCER AÑO
	13	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistema ³¹ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
	13	Procesos de Soporte Institucional	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistema ³¹ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
	13	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año para la ampliación de la certificación ISO 9001 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE TRABAJO. TERCER AÑO				
<p>La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año definido para la preparación de la certificación ISO 9001 de los nuevos procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos), y para la ampliación de la certificación ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana en las regiones pendientes de acuerdo lo establecido en el Plan Trienal Institucional actualizado, incluyendo al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución de las actividades de sensibilización al Estamento Directivo, incluyendo la ejecución de las actividades de sensibilización al Estamento Directivo para las regiones definidas en el tercer año. ➤ Ejecución de las actividades de capacitación definidas en el Programa de Trabajo del tercer año. ➤ Adecuación/ ajuste del Manual de la Calidad, de acuerdo a lo definido en el Programa de Trabajo del tercer año de implementación, incluyendo la ampliación de alcance regional, según lo establecido en el Programa de Trabajo. ➤ Elaboración, aprobación, difusión e implementación de los procedimientos y documentos señalados en el Programa de Trabajo del tercer año, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos operativos de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicio que preparará para la certificación, durante el tercer año. ○ Otros procedimientos relevantes para la institución comunes a dos o más procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos en el alcance de la certificación del sistema de gestión de la calidad, cuando sea aplicable. ○ Actualización de Procedimiento de Incorporación de Perspectiva Territorial en los procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde. 				

- Actualización de Procedimiento de Incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde.
- Procedimientos de los procesos de gestión del sistema que se encuentre en etapa 1, del Programa Marco Avanzado.
- Procedimientos estratégicos de cada Sistema del Programa Marco Avanzado, que identifique su aplicación regional, para:
 - Sistema de Planificación de Control de Gestión: Definiciones Estratégicas, Diseño del SIG (formulación de indicadores en el presupuesto), sistematización de la información (elaboración de reportes), Evaluación del cumplimiento de las metas comprometidas y Programa de Seguimiento.
 - Sistema de Auditoría Interna: Los procesos relacionados con la Planificación, Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría.
 - Sistema de Capacitación: Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional, Planificación de la Capacitación, Ejecución del Plan Anual de Capacitación, Evaluación y Seguimiento de la Capacitación y Elaboración de Informes de Capacitación.
 - Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo: Elaboración del Diagnóstico de la Calidad de los Ambientes y Condiciones de Trabajo, Planificación, Programación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de la Ejecución del Plan Anual según Programa de Trabajo del Sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
 - Sistema de Evaluación del Desempeño: Actualización /Revisión del Reglamento Especial de calificación, Programación de la Evaluación del desempeño (incluye actualización de Perfiles de Cargo basados en competencia), Definición de criterios de Evaluación vinculados a perfiles de cargo; Capacitación a Pre-calificadores/as, Realización de la Evaluación (incluyendo retroalimentación al /la precalificado/a) y Seguimiento de las Recomendaciones de Evaluación del Desempeño.
 - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público: Desarrollar y Evaluar las Competencias de los Funcionarios relacionados con el Proceso de Abastecimiento, Planificación, Ejecución y Análisis de las Compras Institucionales, Análisis de los Indicadores de los Procesos de Compras y Contratación realizados a través de www.mercadopublico.cl, Evaluación de los Contratos Vigentes Institucionales e Informe de Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo.
 - Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana: Diagnóstico, Diseño, Planificación y Entrega de Resultados del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, considerando los siguientes requisitos técnicos relevantes del SIAC de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado bajo la norma ISO 9001 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009:
 - Carta de Derechos Ciudadanos
 - Plan de difusión
 - Procedimientos de atención y los indicadores asociados a su cumplimiento
 - Metodología de atención a usuarios/as
 - Sistema de registro de las atenciones
 - Evaluación de la Satisfacción de Usuario/as
 - Informe estadístico anual de atención ciudadana.
- Otros Instructivos, Procedimientos y/o Manuales que la organización considere necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su aplicación regional.
- Ejecución de auditorías internas de la calidad, que incluya al menos:
 - Programa de Auditoría Interna de la Calidad, incluyendo procesos asociados a la provisión de bienes y servicios incluidos en el Programa de Trabajo del tercer año, procesos de los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado a nivel central y para cada región considerada en la ampliación de alcance, si corresponde.
 - Informes de Auditorías Internas de la calidad ejecutadas incorporadas en el Programa de Auditoría, identificando aquellas auditorías ejecutadas en las 5 nuevas regiones que se incorporarán al alcance de la certificación, incluyendo las no conformidades detectadas, observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.
- Definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas, incluyendo las regiones auditadas.
- Realización del seguimiento del estado de avance de las acciones correctivas y preventivas realizadas para resolver las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas de la calidad.
- Realización de actividades de difusión del sistema de gestión de la calidad en cada área responsable de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios, y en cada región que se incorpora al sistema de gestión de la calidad incluyendo: Política de la Calidad, Objetivos de la calidad y procedimientos aplicables en cada área y región, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo del tercer año de implementación.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapas 3	11	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa anterior.	CERTIFICACIÓN ISO 9001 O AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
	12		La institución realiza auditorías de seguimiento o mantenimiento que demuestren que el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional opera bajo la Norma ISO 9001 asegurando al menos en el proceso de Revisión por la Dirección; i) que cuenta con los procedimientos para la incorporación de la perspectiva de género y/o territorial en los productos estratégicos que corresponde; ii) que cuenta con los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión definidos en el Programa Marco Avanzado 2009; y el alcance regional respectivo; iii) que se analizan los resultados de las auditorías internas de calidad; iv) que se cumplen los requerimientos del cliente de la institución; v) que se ejecutan las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades detectadas, vi) que se logra conformidad con los productos estratégicos por parte de las "partes interesadas" de la Institución ³⁴ ; vii) que se realizan las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.	
	13		La institución certifica bajo la Norma ISO 9001 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en el Plan Trienal Institucional actualizado, ampliando en el alcance de la certificación los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios, aquellos con enfoque de género y/o perspectiva territorial si aplica, las mejoras o ajustes los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 y el alcance regional respectivo.	
	14	Procesos de Gestión Estratégicos	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los Procesos de Gestión Estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.	
	14	Procesos de Soporte Institucional	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.	
	14	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	La institución amplía la certificación ISO 9001 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.	
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE CERTIFICACIÓN ISO 9001 O AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN				
<p>La institución realiza auditorías de seguimiento o mantenimiento que demuestren que el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional opera bajo la Norma ISO 9001 asegurando en el proceso de Revisión por la Dirección, se realice considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de los resultados de la implementación del Programa de Trabajo y cumplimiento de compromisos del Programa de Seguimiento para la incorporación de Gestión Territorial y Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios, si corresponde; ➤ Revisión de la aplicación de los procedimientos asociados a: <ul style="list-style-type: none"> o la provisión de bienes y servicios en preparación de certificación en el tercer año. o la provisión de bienes y servicios certificados, en mantenimiento. o la incorporación de Perspectiva Territorial en la provisión de bienes y servicios. o la incorporación de Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios. o los procesos de gestión estratégicos, soporte y SIAC con alcance regional. o procesos estratégicos de los sistemas del Programa Marco Avanzado. ➤ Revisión de los resultados de las auditorías de la calidad internas y externas; ➤ Análisis del cumplimiento de los requerimientos del cliente (externo e interno) del sistema, incluyendo a Red de Expertos; ➤ Análisis de conformidad de los productos estratégicos de la institución por parte de "partes interesadas"; ➤ Revisión del estado de las acciones correctivas y/o preventivas realizadas; ➤ Análisis de recomendaciones para la mejora del sistema; 				

34 Parte Interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. Esto corresponde a los Clientes/ Usuarios/Beneficiarios que reciben los bienes y/o servicios de la Institución, los clientes internos que reciben los productos de gestión interna de los procesos estratégicos, de soporte Institucional y SIAC de la institución y la red de expertos de cada sistema de gestión del PMG que son clientes de los productos generados por dichos sistemas.

- Definición de acciones de mejora cuando existen no conformidades y productos no conformes.
- Realización de las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la revisión de la Política y de los Objetivos de la calidad y la ampliación del alcance del Sistema unificado de Gestión de la Calidad.
- Emisión de un registro de Revisión por la Dirección que incluya las decisiones tomadas y las acciones de mejora a realizar en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.

La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios certificados en la etapa anterior, certifica³⁵ o amplía el alcance de la certificación bajo la Norma ISO 9001 los nuevos procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) con enfoque de género y/o perspectiva territorial, si corresponde, implementados de acuerdo al Programa de Trabajo del tercer año, y amplía el alcance de la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 que forman parte de los procesos de gestión estratégica, de soporte y del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco de la Calidad 2009, para lo cual debe:

- Coordinar y controlar la realización de auditoría de pre-certificación para la ampliación de alcance del sistema unificado de gestión de la calidad incluyendo los nuevos procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos en el Programa de Trabajo de la etapa anterior.
- Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de pre-certificación y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones.
- Coordinar y controlar la realización de auditoría de certificación incluyendo los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios definidos en el Programa de Trabajo de la etapa anterior y de ampliación de alcance regional de los Procesos Estratégicos, de Soporte Institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, definidos en el Programa de Trabajo para el tercer año.
- Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de ampliación de alcance al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones.
- Presentar el plan de acciones correctivas a la empresa certificadora en caso de presentar no conformidades en auditoría de certificación.

35 La auditoría de certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios se podrá realizar en la auditoría de re certificación o en la auditoría de ampliación de alcance del sistema de gestión de la calidad incluyendo regiones para los procesos estratégicos, de soporte institucional y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, según corresponda.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapa 4	17	Sistema de Gestión de la Calidad	La institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa 2 (Objetivo N° 7).	MANTENCIÓN DE CERTIFICACIÓN ISO 9001
	18		La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa anterior.	
	19		La institución realiza auditorías de seguimiento o mantención que demuestren que el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional ha mejorado y continúa operando según la Norma ISO 9001 asegurando al menos en el proceso de Revisión por la Dirección; i) que cuenta con los procedimientos mejorados para la incorporación de la perspectiva de género y/o territorial en los productos estratégicos que corresponde; ii) que cuenta con los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión definidos en el Programa Marco Avanzado 2009; y el alcance regional respectivo; iii) que se analizan los resultados de las auditorías internas de calidad; iv) que se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente de la institución; v) que se ejecutan las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades detectadas, vi) que se logra conformidad con los productos estratégicos por parte de las "partes interesadas" de la Institución; y vii) que se realizan las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para una mejor operación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.	
	20		La institución Certifica bajo la Norma ISO 9001 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) pendientes de certificar implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en la tercera etapa del Plan Trienal Institucional actualizado, ampliando en el alcance de la certificación los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios, aquellos con enfoque de género y/o perspectiva territorial si aplica, las mejoras o ajustes a los procesos de provisión de bienes y servicios ya certificados, y las mejoras o ajustes a los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 y el alcance regional respectivo.	

REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE MANTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001

La institución mantiene la certificación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa 2 (objetivo N° 7) y certificados en etapa 3 (Objetivo N°13), asegurando en el proceso de Revisión por la Dirección se realice, considerando al menos :

- Análisis de los resultados de la implementación del Programa de Trabajo y cumplimiento de compromisos del Programa de Seguimiento para la incorporación de Gestión Territorial y Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios, si corresponde;
- Revisión de la aplicación de los procedimientos asociados a:
 - o la provisión de bienes y servicios certificados y en mantención.
 - o la incorporación de Perspectiva Territorial en la provisión de bienes y servicios.
 - o la incorporación de Enfoque de Género en la provisión de bienes y servicios.
 - o los procesos de gestión estratégicos, soporte y SIAC con alcance regional.
 - o procesos estratégicos de los sistemas del Programa Marco Avanzado.
- Revisión de los resultados de las auditorías de la calidad internas y externas;
- Análisis del cumplimiento de los requerimientos del cliente (externo e interno) del sistema, incluyendo a Red de Expertos;
- Análisis de conformidad de los productos estratégicos de la institución por parte de "partes interesadas";
- Revisión del estado de las acciones correctivas y/o preventivas realizadas;
- Análisis de recomendaciones para la mejora del sistema;
- Definición de acciones de mejora cuando existen no conformidades y productos no conformes.
- Realización de las acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la revisión de la Política y de los Objetivos de la calidad y la ampliación del alcance del Sistema unificado de Gestión de la Calidad.
- Emisión de un registro de Revisión por la Dirección que incluya las decisiones tomadas y las acciones de mejora a realizar en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.

La Institución mantiene la certificación y/o amplia alcance de la certificación, para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención y/o de certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001, para ello debe:

- Coordinar y controlar que en la auditoría de mantención/ certificación y de ampliación de alcance de la certificación, se auditen los procesos incluidos en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, es decir, aquellos relacionados con los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios certificados y aquellos definidos en el Programa de Trabajo del año anterior y los procesos de los Sistemas del Programa Marco Avanzado comprometidos por la institución según la etapa que corresponda.
- Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades y observaciones detectadas en auditoría de ampliación de alcance al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y realizar seguimiento del grado de avance de dichas acciones.

- Presentar el plan de acciones correctivas a la empresa certificadora en caso de presentar no conformidades en auditoría de certificación.

Nota: Si corresponde, el Servicio realiza ampliación de alcance a través de la re certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual deberá considerar incluir en el alcance del sistema los procesos de la provisión de bienes y servicios definidos como certificables, y los procesos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado.

Etapas	N°	Sistema	Objetivo	Requisitos
Etapas 4	21	Sistema de Gestión de la Calidad	La Institución implementa un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para el mejoramiento del desempeño institucional considerando en él, al menos los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios certificados, los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los productos estratégicos, si corresponde, los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009, el alcance regional respectivo y los procedimientos obligatorios en la norma ISO 9001.	IMPLEMENTAR SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS OBJETIVOS DE IMPLEMENTACION SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD				
<p>La Institución implementa un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para el mejoramiento del desempeño institucional considerando en él, al menos los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios certificados, los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los productos estratégicos, si corresponde, los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009, el alcance regional respectivo y los procedimientos obligatorios en la norma ISO 9001, para lo cual realiza Revisiones por la Dirección periódicas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad a nivel nacional de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y de los procesos de los Sistemas del Programa Marco Avanzado central y con alcance regional. ➤ Asegurar la pertinencia del sistema implementado en cuanto a mejorar la atención al cliente interno y externo a la institución (incluyendo a la Red de Expertos). ➤ Realizar análisis de los resultados de la implementación del Programa de Trabajo y Cumplimiento de Compromisos de Mejoramiento establecidos en el Programa de Seguimiento para la incorporación de Gestión Territorial y Enfoque de Género en la Provisión de Bienes y Servicios, si corresponde. 				