



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

MANUAL DE REFERENCIA

GUÍA PARA IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2000
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

Versión 04
Diciembre 2008

INDICE

Introducción 3	
1. Definición de Política y Objetivos de Calidad	5
1.1 Política de Calidad.....	5
1.2 Objetivos de Calidad	6
2. Campo de Aplicación y Exclusiones del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.....	8
2.1 Alcance del sistema de Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	8
2.2 Exclusiones de Requisitos Normativos para el Sistema Compras y Contrataciones del Sector Público.....	9
3. Estructura y funciones del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	10
4. Sistema de Gestión de Calidad para el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).	16
4.1 Requisitos Generales	16
4.2 Documentación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público en los Servicios.....	18
4.2.1 Aspectos generales de la documentación del SCCP.....	18
4.2.2 Manual de Calidad del Sistema de Compras y Contrataciones del sector Público	19
4.2.3 Control de los Documentos para el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público en los Servicios.	20
4.2.4 Control de los Registros del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	21
5. Los Procesos de Dirección	23
5.1 Revisión por la Dirección	26
6. Los Procesos de control, mejora y soporte	30
6.1 Los Procesos de control y mejora.....	30
7. Procesos Operativos	52
7.1 Procesos relacionados con el cliente	54
7.2 Procesos de comunicación con el cliente	58
7.3 Procesos de Diseño y Desarrollo	59
7.4 Compras.....	59
7.5 Prestación del Servicio y Elaboración de Informes de Gestión.....	62
7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición.....	68
8. Anexos.....	70
8.1 Referencias Normativas.....	71
Anexo 8.2 Consideraciones Metodológicas.....	72
Anexo 8.3 Ejemplo de Mapa de Procesos Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.....	74
Anexo 8.4 Actores del sistema.....	75
Anexo 8.5 Estructura Documental	76
Anexo 8.6 Proceso de tratamiento del Producto No Conforme del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	78
Anexo 8.7 Proceso de tratamiento de No Conformidades del Sistema de Compras y Contrataciones en el Sector Público.....	80
Anexo 8.8 Funciones del encargado de procesos.....	82

Introducción

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

La primera etapa que desarrollan los servicios es la Implementación de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, como resultado de estas primeras etapas los servicios deberán contar con un Manual de Calidad ISO 9001:2000 que describa su sistema, considerando los requisitos establecidos en el Manual de Referencia, guía para la implementación ISO 9001:2000 y las particularidades del servicio.

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

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

Figura 1
Estructura del Manual de Referencia ISO 9001:2000



A continuación se presenta el Manual de Referencia estructurado en ocho capítulos. En cada capítulo se describen las cláusulas de la norma que se deberán cumplir, señalando explícitamente cuales de ellas se podrían cumplir actualmente a través de los requisitos técnicos correspondientes a las etapas anteriores del sistema², y cuales corresponden a requisitos no incluidos anteriormente que exigen las cláusulas de la norma y que por tanto se deberá considerar para su cumplimiento. El capítulo 1 contiene los requisitos para la definición de la política y objetivos de calidad, el capítulo 2 entrega las directrices para la definición del alcance y las exclusiones al SCCP, en el capítulo 3 se desarrolla la estructura organizacional y las responsabilidades necesarias para la implementación exitosa del SCCP según los requisitos ISO 9001:2000. En el capítulo 4 se definen los principales elementos para desarrollar una eficiente gestión del sistema, tales como definición de los procesos y de métodos adecuados de operación y de control, como asimismo los controles documentales del sistema. El capítulo 5 aborda los procesos de la dirección, destacando el compromiso de la dirección y las revisiones periódicas al sistema. En el capítulo 6 se señalan los requisitos para los procedimientos documentados obligatorios por la norma y otros procesos de control, mejora y de soporte al SCCP. El capítulo 7 recoge los procesos operativos del sistema que involucran procesos relacionados con el cliente, con la prestación del servicio y la elaboración de los informes de gestión de abastecimiento y con el diseño y desarrollo, entre otros. Finalmente el capítulo 8 presenta los anexos.

² Se refiere a las etapas I a VI del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009"

1. Definición de Política y Objetivos de Calidad

1.1 Política de Calidad

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

Cláusula 5.3 Norma ISO 9001:2000

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

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

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

La Política de Calidad puede ser genérica para la institución y en la medida que se integren nuevos procesos o sistemas definir nuevos objetivos de calidad.

A continuación se presentan los principales lineamientos de política de calidad del sistema Compras y Contrataciones del sector Público (SCCP) desde la perspectiva de la Dirección de Compras y Contrataciones del sector Público (DCCP), para ser considerada por el Servicio en la elaboración de su Política de Calidad.

Con respecto a la satisfacción de los clientes del Sistema Compras y Contrataciones del sector Público:

Implantar un Modelo de Gestión de Abastecimiento que permita entregar un servicio eficiente y transparente tanto a los clientes finales como a los proveedores que participen en el proceso. Esto, mediante la interacción de las actividades que forman parte del proceso de abastecimiento del sector público para proveer de los bienes y servicios que requiere la organización, e informes con datos de operación que permitan verificar la efectividad y calidad de los procesos de compra y contratación"

Asimismo, se deberá considerar las prioridades gubernamentales como otras definiciones de política que, en materias de atribuciones de su servicio, establezca el

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

3.5.1 característica: rasgo diferenciados.

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

ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda, Secretaria de la Presidencia u otro organismo competente.

Con respecto al Mejoramiento Continuo:

Para lograr el mejoramiento continuo del Modelo de Gestión de Abastecimiento, el Servicio debe monitorear, evaluar y retroalimentar periódicamente todos los instrumentos implementados para medir la gestión de abastecimiento, de tal forma, que le permitan verificar si cumplen con los estándares de calidad en los resultados, especialmente en los ámbitos de transparencia, eficiencia de procesos, ahorro y fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal que forma parte del área de abastecimiento.

1.2 Objetivos de Calidad

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

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

Cláusula 5.4.1 Norma ISO 9001:2000

Objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁴, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Tal como señala la cláusula los objetivos de calidad deben ser medibles y consistentes con la política de calidad definida por el Servicio, por lo tanto deben considerar al menos objetivos de calidad referidos a la satisfacción del cliente y al mejoramiento continuo, así como a las prioridades establecidos en la Ley de Presupuestos de cada año⁵ y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos.

Para el cumplimiento de esta cláusula el Servicio cuenta con una definición de objetivo de calidad del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público que se presenta a continuación.

⁴Para el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público se define como Productos: Bienes y/o servicios adquiridos a través del sistema de Compras y Contrataciones e Informes de Gestión de Abastecimiento.

⁵ Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2008 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

Requisitos considerados⁶

Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad

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

Objetivo del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. Normalizar según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compra y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

Para cumplir el requisito normativo se requiere definir adicionalmente que los objetivos de calidad establecidos señalen el compromiso de la alta dirección con la satisfacción del cliente y por tanto que incluyan el cumplimiento de los requisitos para el producto y, que éstos se establecen adecuadamente en la organización. Los requisitos no considerados se señalan a continuación:

Requisitos no considerados⁷

Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto⁴ se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad

En este contexto, los objetivos de calidad identificador para el SCCP, deben difundirse a los involucrados en el logro del mismo.

⁶ Requisitos considerados: corresponde a aquellos requisitos técnicos definidos para el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP) en las etapas I a la VI, señaladas en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009", y que permiten cumplir parte de los requisitos de la Norma. Dichos requisitos técnicos se deben revisar, para asegurar que se adecuan a la norma, incorporando las precisiones necesarias si es el caso.

⁷ Requisitos no considerados: corresponde a aquellos requisitos de la norma que no forman parte de las etapas I a la VI del Sistema de compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP) señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009" y necesarios para cumplir las cláusulas de la Norma.

2. Campo de Aplicación y Exclusiones del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

2.1 Alcance del sistema de Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

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

Cláusula 4.2.2 Norma ISO 9001:2000

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

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

El alcance para la certificación del sistema es un requisito que señala la norma, no incorporado en las etapas I a VI del documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009", por lo tanto, la institución deberá definirlo.

Un ejemplo de alcance se señala a continuación:

“Planificación, implementación y seguimiento de la gestión de abastecimiento de la institución, contribuyendo al acceso a mayor y mejor información de todas las unidades requirentes del Servicio”.

⁸ Para mayor información ver cláusula 1.2 Aplicación, Norma ISO 9001:2000, referida al campo de aplicación del sistema

2.2 Exclusiones de Requisitos Normativos para el Sistema Compras y Contrataciones del Sector Público

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

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

Cláusula 1.2 Norma ISO 9001:2000

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

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a lo expresado en el capítulo 7⁹ y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar los productos que cumplan con los requerimientos del cliente y los reglamentos aplicables.

La exclusión se refiere a la no aplicabilidad de los requisitos normativos. El Servicio deberá identificar las exclusiones al sistema Compras y Contrataciones del Sector Público y justificarlas.

Las exclusiones al sistema para el proceso de certificación constituyen un requisito no definido en los requisitos técnicos del sistema en sus etapas previas, I a VI. Para su definición, el Servicio cuenta con los antecedentes necesarios que derivan de las instrucciones para la formulación del PMG¹⁰. Por lo tanto, la institución debe definir dichas exclusiones en el marco de las modificaciones autorizadas por el Comité Interministerial del PMG y establecidas en el decreto de formulación que se suscribe en el proceso de formulación anual, proceso en el cual se definen las modificaciones y/o exclusiones del sistema.

En este contexto, el Servicio sólo podrá definir exclusiones a los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 “Realización del producto”, las que podrán referirse al punto 7.3 Diseño y Desarrollo, al 7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la prestación del servicio y al 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición.

⁹Se refiere a que el Servicio sólo podrá definir exclusiones a los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 “Realización del producto”, las que podrán referirse al punto 7.3 Diseño y Desarrollo, al 7.5 Producción y prestación del servicio y al 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

¹⁰ Exclusiones / Modificaciones. El proceso de formulación del PMG considera como situación especial, que debido a características particulares del Servicio el cumplimiento de alguna de las etapas del sistema que se compromete en el “objetivo de gestión”, pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

3. Estructura y funciones del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

La etapa de Implementación (o preparación para la certificación) del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP), según requisitos ISO 9001:2000 requiere, en forma importante considerar para su desarrollo, la determinación de la estructura organizacional¹¹ necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad, requisito establecido en las cláusulas de la norma.

Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000

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

Enfoque de sistema para la gestión. Determinar los procesos¹² y las responsabilidades necesarias para el logro de objetivos de calidad.

Cláusula 5.5.1

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

Cláusula 5.5.2

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

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

Para el cumplimiento del requisito normativo el servicio cuenta con requisitos técnicos definidos para el SCCP respecto de las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad, por lo que deberá considerar en la determinación de la estructura organizacional, en base a los elementos conceptuales y metodológicos señalados en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009" del sistema.

¹¹ Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

¹² Se refiere a la identificación de los principales procesos del sistema señalados en el punto 4.1 "requisitos generales" del presente Manual.

Requisitos considerados

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

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

El sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público debe considerar la definición de la estructura del Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG) definida en la etapa II para determinar los procesos y las responsabilidades necesarias del Sistema de Compras y Contrataciones del sector público (SCCP).

Etapa I SPCG.

- ❑ El servicio establece las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:
 - Misión y objetivos estratégicos.
 - Clientes/usuarios/beneficiarios,
 - Productos (bienes o servicios) Estratégicos
 - Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios, con los productos estratégicos, las prioridades gubernamentales, las Prioridades Ministeriales, los Aspectos Relevantes establecidos en la ley de presupuestos de cada año¹³ y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos.
 - Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio.
 - La opinión de los clientes / usuarios / beneficiarios del servicio.

Etapa II SPCG

- ❑ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente:
 - el levantamiento y definición de los procesos (subprocesos, actividades) relevantes de las áreas operativas (asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios) y de apoyo que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior.
 - Centros de responsabilidad definidos, los que deben cumplir con:
 - Ser relevantes según las definiciones estratégicas de la Etapa I, esto es contribuir al logro de uno o más objetivos estratégicos de la institución y deben ser responsables de parte o todo el proceso de provisión de los productos estratégicos o de gestión interna o una combinación de ambos.
 - Disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria.
 - Tener un ejecutivo responsable por su gestión.
 - Generar información relevante para la medición de indicadores.
 - Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño¹⁴ relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios):
 - En las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad¹⁵.
 - En los ámbitos de control: proceso, producto y resultado¹⁵.
 - Señalando correctamente la fórmula de cálculo.
 - Señalando el producto (bien y/o servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula.
 - Señalando el medio de verificación.
 - Señalando las áreas de gestión incorporadas en el PMG y/u otras áreas de gestión relevantes para la institución.
 - Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño relevantes para medir los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo, los que deben formar parte del SIG.
 - Identificar los indicadores de desempeño relevantes del SIG que podrían ser parte del convenio de

13 Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2008 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

14 En aquellos productos estratégicos (bienes y/o servicios) de un centro de responsabilidad que no sea posible contar con indicadores de desempeño por las características del bien y/o servicio o razones técnicas justificadas, se deberá presentar las fundamentaciones técnicas de estos casos.

15 Ver Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión. Además se sugiere ver Notas Técnicas de Indicadores.

- Alta Dirección Pública, en los casos que corresponda.
- Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño.
 - Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño, de acuerdo al Medio de Verificación identificado para cada indicador.
 - Identificar los indicadores de desempeño elaborados que se van a medir, justificando los casos de indicadores elaborados que no tendrán medición en el año t.
 - Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados.
 - Señalar los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio.
 - Identificar los sistemas de información utilizados en la institución en los que sea factible incorporar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información de los indicadores diseñados, o identificar si existe la necesidad de contar con un sistema de información nuevo, actual modificado o perfeccionado.
 - Justificar las modificaciones a las definiciones estratégicas definidas en la etapa anterior, si corresponde.
 - Identificar indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes¹⁶ de la gestión del servicio, consistentes con los prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos y centrados en los siguientes focos de medición:
 - logro de los objetivos estratégicos
 - resultado final o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos¹⁷.
 - logro de las prioridades gubernamentales.
 - logro de los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos.
 - Logros de otras prioridades Ministeriales o sectoriales definidas

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

Requisitos no considerados

Cláusula 5.5.1

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

Cláusula 5.5.2

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

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

¹⁶ 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.

¹⁷ Considerar, cuando corresponda, a los indicadores surgidos de las evaluaciones realizadas en el periodo 2000-2008, por la Dirección de Presupuestos en el marco del Protocolo de Acuerdo establecido con el Congreso Nacional durante la tramitación del Proyecto de Ley de Presupuestos. Las evaluaciones pueden corresponder a las líneas de evaluación de programas gubernamentales, evaluaciones de impacto o comprensivas del gasto.

Respecto al requisito definido sobre responsabilidades mínimas descritas en la cláusula 5.5.1 y 5.5.2 para el funcionamiento del sistema, el Servicio debe contar con la definición de las siguientes responsabilidades del equipo de trabajo que apoyarán el proceso de preparación para la certificación, y continuarán con la mantención de la certificación en el futuro.

- (i) Jefe de Servicio: Ocupará el rol de Alta Dirección en conjunto con su equipo directivo, de acuerdo a lo cual tendrá la responsabilidad de controlar y revisar el funcionamiento del SCCP y distribuir internamente los recursos necesarios para su implementación y mantención.

Para el proceso de revisión y control del funcionamiento que deberá realizar el Jefe de Servicio en conjunto con su equipo directivo, deberá incluir al menos los siguientes temas¹⁸:

1. Política y objetivos de calidad
2. Resultados de las auditorias
3. Retroalimentación del cliente
4. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
5. Estado de las acciones correctivas y preventivas
6. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
7. Cambios que podrían afectar al SCCP
8. Recomendaciones para el mejoramiento del sistema

- (ii) Representante de la Dirección: La alta dirección debe definir un miembro de la Dirección, quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

a) asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SCCP,

b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del SCCP y de cualquier necesidad de mejora, y

c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con proveedores, clientes y otras áreas de la institución sobre asuntos relacionados con el sistema.

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

¹⁸ Estos temas son desarrollados en el capítulo 5.1 a) “Revisión por la Dirección” del presente Manual.

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

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

- (iv) Área¹⁹ de Compras y Contrataciones²⁰: Tendrá la responsabilidad de los procesos definidos en el SCCP para la implementación bajo la Norma ISO 9001:2000. El área de Compras y Contrataciones deberá contar con el (los) profesional(es) responsable(s) de coordinar, informar, realizar, controlar y mejorar el funcionamiento del SCCP.

Con el propósito de facilitar la implementación de aquellos procedimientos documentados que son necesarios para cumplir con los requisitos Normativos ISO²¹, se sugiere que el Servicio establezca encargados de procesos²² en el SCCP.

- (v) Auditores internos de calidad²³: Tendrán la responsabilidad de evaluar en forma objetiva que los procesos del sistema cumplan los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 en el SCCP²⁴.

Actualmente, en el Servicio existe un área de auditoría interna definida de acuerdo a los requisitos técnicos del sistema de Auditoría, por lo que se debe incorporar en aquellos Servicios el concepto de auditoría interna de calidad²⁵ y entregar a los auditores las competencias necesarias para mantener el SCCP bajo los requisitos ISO 9001:2000.

Adicionalmente a lo anterior, la institución debe identificar y capacitar a Auditores internos en gestión de calidad a funcionarios de los otros sistemas del

¹⁹ Algunos procesos, funciones o definiciones de política organizacional ya están siendo desarrollados por el Servicio, producto de la implementación del PMG, ya sea derivado de definiciones desde la DIPRES, (coordinadores ministeriales, encargados de sistemas) o debido a necesidades o a definiciones internas de la institución para su implementación, que van más allá de los requisitos técnicos definidos en el PMG. De igual modo pudiesen corresponder a definiciones derivadas de otras iniciativas de gestión institucional.

²⁰ En la medida que se integren, nuevos sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) a la Certificación ISO 9001:2000, se deberán incorporar al “encargado de calidad del Servicio”, quien coordinará y velará por todos los sistemas a certificar.

²¹ Procedimientos documentados, exigidos por la Norma ISO:(1)Control de los Documentos, (2)Control de los Registros (3)Control de Producto no conforme (control de no conformidades), (4) Auditoría Interna, (5)Acción Correctiva y (6)Acción Preventivas.

²² Encargado del proceso: responsable de implementar los procedimientos documentados obligatorios por ISO 9001:2000 definidos para el SCCP.

²³ Los auditores internos de calidad podrán ser profesionales distintos a los integrantes del área de auditoría interna del servicio.

²⁴ Ver Norma de auditoría ISO 19011.

²⁵ El proceso de auditoría se describe en el capítulo 6 del presente Manual.

PMG de manera que tengan la competencia para desarrollar sus responsabilidades en el proceso de Auditoría liderado por el Representante de la Dirección.

Finalmente se debe considerar la difusión de todos los cargos y funciones involucrados en el sistema de Evaluación de desempeño.

4. Sistema de Gestión de Calidad para el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP)²⁶.

Para que el SCCP se desarrolle de manera eficaz²⁷ en el contexto de la implementación de un sistema de calidad se deben considerar los siguientes elementos:

- i) La definición de los procesos necesarios para implementar un sistema de control que de cuenta de la gestión de abastecimiento de la institución para apoyar la toma de decisiones de las autoridades del Servicio, mediante un enfoque de sistema²⁸.
- ii) La definición de métodos adecuados de operación y de control de los procesos para el mejoramiento continuo.

4.1 Requisitos Generales

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

Cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000

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

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

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

En los requisitos técnicos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector público se verifica una secuencia e interacción de procesos²⁹ con criterios y métodos de control.

²⁶ Este punto corresponde a cláusula 4 de la Norma ISO 9001:2000.

²⁷ Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

²⁸ Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad comprende diferentes etapas tales como: Determinar las expectativas del cliente, definir la política y objetivos de calidad, determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad, establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso, entre otros. Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos y proporciona una base para la mejora continua. Ver cláusula 2.3 Norma ISO 9000:2000 “Enfoque de Sistema de Gestión”

²⁹ Se refiere a la secuencia lógica de procesos de un sistema que muestra interacción.

Requisitos considerados

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

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

Los principales procesos operativos que se identifican en las etapas de desarrollo del SCCP corresponden a:

- Planificación de la gestión de Abastecimiento del servicio en base a la estrategia identificada, que incluye:
 - Elaboración diagnóstico de la gestión de Abastecimiento(etapa V) del servicio considerando los siguientes ámbitos:
 - Información de la gestión de compras.
 - Normativa interna y procedimientos legales de Compra.
 - Planificación de compras.
 - Competencias técnicas de los funcionarios en materia de compras públicas.
 - Gestión de inventarios.
 - Gestión de proveedores.
 - Mecanismos de Evaluación.
 - Gestión de contratos.
- Implementación de la gestión de Abastecimiento del sector público a través del uso de las herramientas instauradas por la Dirección Nacional de Compras y Contrataciones del sector público
- Evaluación y Seguimiento del modelo de la gestión de Abastecimiento del servicio considerando: La evaluación de los procesos de compras y contrataciones, los compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso y su justificación, identificando causas internas y externas, los Indicadores y análisis de resultados, medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos no alcanzados.

Dado lo anterior, para cumplir el requisito normativo se requiere definir el mapa de procesos³⁰ del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector público en el Servicio, identificando aquellos procesos operativos³¹, de control³², mejora y soporte³³, realizar seguimiento, medición y análisis a estos procesos mediante indicadores que midan su

³⁰ En Anexo 8.3, se presenta el mapa de procesos básico del SCCP que surge de las etapas de desarrollo definidos para el sistema y requisitos técnicos establecidos en el Documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2009.

³¹ Procesos operativos: corresponde a aquellos procesos que agregan valor al procesote prestación del servicio de abastecimiento y a la elaboración de informes de gestión de abastecimiento e involucran desde la toma de requerimientos del cliente, las etapas de desarrollo del Sistema, la entrega al cliente incluyendo la evaluación de su grado de satisfacción. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 no exigen que estos procesos se lleven a procedimientos documentados

³² Procesos de control. Corresponde a aquellos procesos que controlan el cumplimiento de los procesos operativos, los procedimientos documentados de control que exige la Norma ISO 9001:2000 corresponden a control de los documentos, control de los registros, control de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, auditoría interna.

³³ Se refiere a que el Servicio debe definir procesos de soporte, que corresponde a los procesos de apoyo que interactúan con todos los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del sector público. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 no exigen que estos procesos se establezcan en procedimientos documentados.

gestión y realizando revisiones periódicas al funcionamiento de los procesos. El Servicio debe considerar al menos los requisitos de la norma que se detallan a continuación:

Requisitos no considerados

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

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

4.2 Documentación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público en los Servicios

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

4.2.1 Aspectos generales de la documentación del SCCP

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

Cláusula 4.2.1 Norma ISO 9001:2000

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

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

El SCCP cuenta con algunos de los requisitos mencionados en la cláusula anterior, específicamente cuenta con registros que evidencian sus procesos, los que deben complementarse con los registros solicitados por los requisitos de la norma.

Requisitos considerados

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

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

El Servicio debe contar con

- Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales
- Definición de un procedimiento interno para elaborar el plan anual de compras de acuerdo a lo establecido en la normativa y evaluar su cumplimiento.

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

Requisitos no considerados

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

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos³⁴.
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4 Norma ISO 9001:2000).

4.2.2 Manual de Calidad del Sistema de Compras y Contrataciones del sector Público

El Manual de Calidad es un documento que establece la Política de Calidad y describe los sistemas del PMG a certificar.

Cláusula 4.2.2: Norma ISO 9001:2000

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

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2 Norma ISO 9001:2000).
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad

Además el Manual de Calidad puede incorporar otros antecedentes relevantes para el SCCP según lo requiera el servicio, tales como, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Organigrama del SCCP, Responsabilidades, breve reseña de la Institución y el (los) sistemas descritos.

Adicionalmente, el Servicio debe elaborar un Manual de Procedimientos³⁵ que señale y describa al menos los procedimientos documentados del SCCP con el objeto de precisar aquellos aspectos del proceso que requieran una mayor especificidad. Este Manual es de uso interno del Servicio y no corresponde a un requisito obligatorio de la norma sino más bien a una sugerencia para apoyar el proceso de certificación.

³⁴El Servicio debe definir los documentos necesarios de controlar por el SCCP adicionales a los definidos en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del sistema para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

³⁵ Con el propósito de facilitar el uso de la información contenida en el Manual de calidad del Servicio se debe dividir el manual en: Manual de Calidad y Manual de Procedimientos.

4.2.3 Control de los Documentos para el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público en los Servicios.

Los documentos³⁶ necesarios de controlar por el SCCP son definidos por el Servicio, y como mínimo deben incluir los requisitos citados en 4.2.1. Los documentos pueden ser internos y externos. La Norma ISO 9001:2000, respecto al control de documentos, define lo siguiente:

Cláusula 4.2.3: Norma ISO 9001:2000

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

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

Para el control de los documentos del sistema se recomienda que el primer paso sea declarar un “Listado Maestro de Documentos”³⁷. Asimismo se debe contar con un “procedimiento documentado” que especifique la metodología para el control de dichos documentos.

Adicionalmente, el servicio debe controlar también los documentos de origen externo, es decir, documentos utilizados por el SCCP, pero desarrollados y aprobados fuera de su alcance, tales como Requisitos Legales, Manuales de Referencia, Guías Metodológicas, entre otros.

El servicio, en la medida que ingresen nuevos sistemas, debe mantener el procedimiento de control de documentos y deberá agregar nuevos documentos al listado maestro de documentos.

Requisitos no considerados

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

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación, antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.

³⁶Se define como documento a la información y su medio de soporte. Un documento proporciona información para planificar, ejecutar o controlar un proceso.

³⁷ Se entiende por Listado maestro de Documentos a una lista donde se incluyan todos los documentos que conforman el Sistema, tales como Procedimientos, Instructivos, Manuales u otros según corresponda.

- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y, aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- El Servicio debe identificar, otros documentos a controlar en el SCCP a través de este procedimiento..

4.2.4 Control de los Registros del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas

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

Cláusula 4.2.4: Norma ISO 9001:2000

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

- a) La identificación.
- b) El almacenamiento.
- c) La protección.
- d) La recuperación.
- e) El tiempo de retención³⁸ y la disposición³⁹ de los registros.

El servicio debe contar con un “procedimiento documentado” que especifique la metodología para el control de los registros.

El SCCP cuenta con los siguientes registros a controlar:

Requisitos considerados

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

El SCCP cuenta con los siguientes registros definidos en el requisito técnico de la etapa I a la VI del sistema:

- Registro de Acreditación de usuarios (etapa I)
- Registro de Brechas de competencias (etapa I)
- Registro de acciones de capacitación (etapa I y V)
- Registro de evaluación de capacitación (etapa I y V)
- Registro de Indicadores de Gestión de compras (etapa II)
- Registro de evaluación de contratos (etapa III y V)
- Registro de desviaciones al plan de compras (etapa IV)
- Registro de evaluación de proveedores (etapa V)
- Registro de Indicadores de procesos de abastecimiento (etapa VI)
- Informes de avances del plan anual de compras
- Informes de diagnóstico del proceso de compras

³⁸ Se refiere al periodo durante el cual se retiene o se guarda el registro en el lugar de trabajo

³⁹ Precepto legal o reglamentario, de liberación, de orden de despachar el registro una vez cumplido el periodo de retención.

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

Requisitos no considerados

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

- a) La identificación de los registros.
 - b) El almacenamiento de los registros.
 - c) La protección y
 - d) Recuperación de los registros del SCCP.
 - e) El tiempo de retención y
 - f) la disposición
- El Servicio debe definir cuales son los registros a controlar en el SCCP.

Para el control de los registros del sistema se recomienda que el primer paso sea declarar un “Listado de control de Registros”⁴⁰.

El servicio, en la medida que ingresen nuevos sistemas, debe mantener el procedimiento de control de registros y deberá agregar nuevos registros al listado maestro de registros.

⁴⁰ Se entiende por listado de control de registros a una lista donde se mencionan todos los registros que utiliza el Sistema para registrar que las actividades fueron efectivamente realizadas, tales como, actas de revisión gerencial, no conformidades, entre otros.

5. Los Procesos de Dirección

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

Cláusula 5 Norma ISO 9001:2000

Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.
- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
 - b) Estableciendo la política de la calidad
 - c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad
 - d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
 - e) Asegurando la disponibilidad de recursos
- 5.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción⁴¹ del cliente
- 5.3 Política de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad
- a) Es adecuada al propósito de la organización
 - b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
 - c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
 - d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
 - e) Es revisada para su continua adecuación
- 5.4 Planificación
- 5.4.1 Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.
- 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que:
- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 Norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad, y.
 - b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización

⁴¹ Para complementar este punto ver cláusulas 7.2. y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000.

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

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

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

El SCCP cuenta con definiciones respecto de las responsabilidades de la dirección en el desarrollo y funcionamiento del sistema.

En este sentido, algunos de los puntos de la cláusula de “Responsabilidad de la Dirección” se recogen en los siguientes requisitos definidos en el Documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2008”, SCCP.

Requisitos considerados

Cláusula 5. Responsabilidad de la Dirección

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

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

El SCCP cuenta con:

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

- c) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1 Norma ISO 9001:2000, y.

A través del SCCP y sus definiciones señaladas en el documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación 2008 se presentan las actividades, responsabilidades y controles necesarios para los procesos operativos del Sistema de Gestión de Calidad del SCCP, adicionalmente, el servicio debe planificar los procesos propios del Sistema de Gestión de Calidad, tales como Revisiones por la Dirección, Auditorías Internas, Manejo de No Conformidades, Medición de Satisfacción, entre otros; todo lo anterior permite cumplir con lo citado en 4.1 de ISO 9001:2000.

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

Requisitos no considerados

Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la dirección

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

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

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

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

5.4 Planificación

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

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

La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4. 1 Norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad. El servicio debe planificar la implementación de su SCCP bajo la norma ISO 9001:2000, incluyendo aquellos procesos nuevos no incluidos en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación PMG 2009.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

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

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

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

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

⁴² Se deben realizar y registrar revisiones por la dirección, adicionales a aquellas establecidas en las etapas anteriores del documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG 2008.

5.1 Revisión por la Dirección

La Norma establece explícitamente la importancia de las responsabilidades de la dirección en el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. Para la Norma, este aspecto es considerado clave para el éxito de la implementación del sistema, siendo fundamental el monitoreo y la revisión del SCCP por parte del jefe de Servicio y su equipo directivo. Al respecto en la cláusula “Revisión por la Dirección”, la Norma señala:

Cláusula 5.6 Norma ISO 9001:2000

Revisión por la Dirección

- 5.6.1 Generalidades. La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.
- 5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:
- Resultados de auditorías
 - Retroalimentación del cliente
 - Desempeño de los procesos y conformidad del producto
 - Estado de las acciones correctivas y preventivas
 - Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas
 - Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
 - Recomendaciones para la mejora
- 5.6.3 Resultados de la Revisión. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
- la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
 - la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
 - las necesidades de recursos.

Los resultados de las revisiones⁴⁷ por la Dirección constituyen un “registro obligatorio” definido por la Norma ISO 9001:2000, por lo cual dicho registro debe pertenecer al listado de registros controlados⁴⁸. La información para la revisión existente en el sistema se indica a continuación:

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

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

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

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

⁴⁷ En las revisiones por la Dirección podrán incluirse revisiones de la Política y objetivos de Calidad y otros temas de interés para la Dirección.

⁴⁸ Incluir en listado de registros obligatorios los resultados de las revisiones de la Dirección. Ver capítulo 4.2.4 del manual sobre control de registros del SCCP.

Requisitos considerados

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

- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Recomendaciones para la mejora

El SCCP cuenta con:

- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto⁴⁹
Para el cliente DCCP el Servicio cuenta con la información sobre el desempeño de los procesos y conformidad del producto del SCCP presentada en los requisitos técnicos de las etapas II a la VI del sistema señaladas en el documento “Requisitos Técnicos y medios de Verificación”, PMG 2008.
- f) Cambios⁵⁰ que podrían afectar al SCCP
El Servicio cuenta al menos con información sobre cambios que podrían afectar al SCCP señalados en los requisitos técnicos de las etapas II a la VI como se señala a continuación.

Etapa II de SCCP

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Indicadores definidos, para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl. Para ello considera:
 - Evaluación periódica de los resultados de cada indicador institucional, en función de los respectivos estándares a lograr durante el año, definidos por la Dirección de Compras⁵¹.
 - Análisis de los resultados logrados identificando las fortalezas que deben controlarse y las causas de las desviaciones respecto de los estándares.
 - Cumple con la meta establecida con la Dirección de Compras con respecto al cumplimiento de los indicadores de gestión disponibles en el Panel de Indicadores de Transparencia.⁵²
 - Definición y ejecución oportuna de acciones preventivas y correctivas para lograr durante el período los estándares fijados⁵³, señalando las causas internas y externas a la gestión de la institución cuando no se logre. Las acciones se definen explícitamente en:
 - Actividades
 - Plazos
 - Responsables

Etapa III de SCCP

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes. Para ello considera:
 - Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales y realización de acciones de consulta al mercado proveedor y los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas.

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

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

51 Los Indicadores de Gestión elaborados por la Dirección de Compras cumplen el objetivo de medir la Transparencia, Eficacia, Eficiencia, Promoción de la participación de los Proveedores y las Competencias del personal del área de abastecimiento, con el fin de evaluar la gestión de Compras de cada Institución y mejorarla. Los Indicadores son calculados con la información estadística que entrega www.chilecompra.cl. Los estándares se elaboran en función de los objetivos promovidos por la Dirección de Compras. Los Indicadores deben ser parte del sistema de Control de Gestión establecido en el marco del Sistema de Planificación/ Control de gestión de las instituciones.

52 La meta de cumplimiento de los indicadores del Panel de Compras se debe acordar con la Dirección de Compras a inicios de cada año.

53 Los estándares considerados son definidos por la Dirección de Compras a inicios de cada año.

- Evaluación de las acciones realizadas y sus resultados.
- Propone acciones de mejoramiento para el proceso de evaluación del próximo período.

Etapa IV de SCCP

- El Servicio elabora Informe de Análisis de Resultados del Plan Anual de Compras institucional. Este informe debe considerar, al menos:
 - Análisis de las brechas entre lo establecido en el Plan de Compras y lo efectivamente realizado y generación acciones preventivas y correctivas.

Etapa V de SCCP

- El Servicio elabora un Informe de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:
 - Con base a las conclusiones del Diagnóstico realizado, aplica el Modelo de Mejoramiento continuo. Para ello:
 - Identifica la estrategia para abordar la (s) área(s) crítica(s), pudiendo ser: Actividades o Proyectos.
 - Análisis de los Resultados de la Implementación de cada Proyecto, el que deberá incluir al menos lo siguiente:
 - Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos y programados respecto de la implementación y el Cronograma de Trabajo, identificando causas internas y externas.

Etapa VI de SCCP

- El Servicio elabora un Informe de Gestión de los Resultados del Programa de Seguimiento, que surge de los compromisos adoptados en el periodo anterior para cada proyecto, el que considera al menos:
 - Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos no alcanzados.

g) Recomendación para la mejora⁵⁴

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

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

Requisitos no considerados

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

- a) Resultados de auditorías⁵⁵
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas⁵⁶

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

⁵⁵ Se refiere a la revisión de las no conformidades obtenidas como resultado de las auditorías internas de calidad realizadas, al estado en que se encuentran las acciones correctivas asociadas a dichas no conformidades y a las conclusiones, observaciones y/o recomendaciones generadas por los auditores en el Informe de auditorías de calidad.

⁵⁶ Se requiere registrar la revisión y el seguimiento de acciones correctivas detectadas. El SCCP debe contar con información periódica del estado de las acciones correctivas que especifique:

- La no conformidad.
- La causa de la no conformidad.

- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección⁵⁷
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad
- g) Recomendaciones para la mejora

El servicio debe prestar especial atención a las decisiones tomadas durante la revisión, como también de las acciones propuestas, ya que estas constituyen el objetivo de la realización de la Revisión por la Dirección y es en estas donde aparece en términos concretos el mejoramiento continuo, se sugiere registrar esta información al menos en un acta de cada revisión.

-
- Acción correctiva.
 - Responsable y Fecha de implementación de la acción correctiva.
 - Nueva fecha de verificación.
 - Impacto que produjo la acción correctiva

⁵⁷ Se deben registrar los resultados y acuerdos generados en las revisiones por la dirección respecto de temas adicionales al seguimiento de los resultados de los indicadores definidos. Este constituye un requisito exigido por la cláusula de la Norma por lo que se debe registrar y asegurar que en alguna instancia de revisión, se realice seguimiento a los resultados y acuerdos generados.

6. Los Procesos de control, mejora y soporte

6.1 Los Procesos de control y mejora

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

Los principios de la gestión de calidad corresponden a enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque de procesos, enfoque de sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos⁵⁸, y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

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

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

- Procedimiento Control de Documentos⁵⁹
- Procedimiento Control de Registros⁶⁰
- Procedimiento Control de Producto No Conforme
- Procedimiento Auditoria Interna de calidad
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento Acciones Preventivas

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

⁵⁸ Se refiere a que las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información, por lo que se sugiere contar con evidencia objetivas, como los registros, para tomar decisiones informadas.

⁵⁹ Descritos en el punto 4.2.3 de este manual.

⁶⁰ Descritos en el punto 4.2.4 de este manual.

6.1.1 Control de Producto No Conforme⁶¹ del SCCP

Respecto del control del Producto No Conforme (PNC) la norma establece la importancia de detectar, registrar y corregir los PNC detectados en los procesos. El control del producto no conforme del SCCP, se refiere a las deficiencias detectadas en la prestación del servicio y en la elaboración de los informes hasta la entrega al cliente incluyendo la detección de deficiencias en el servicio e informe entregado. Los requisitos normativos que el SCCP debe cumplir se detallan a continuación.

Cláusula 8.3 Norma ISO 9001:2000

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

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

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

Se deben mantener registros⁶² de la naturaleza⁶³ de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones⁶⁴ que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos⁶⁵.

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

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

- Identificación y registro del PNC
- Control del PNC para prevenir su uso o entrega no intencional⁶⁶

Para mayor detalle respecto al diseño operativo del proceso de no conformidades ver anexo 8.6. Las responsabilidades asociadas a cada una de las etapas involucradas en este proceso dependerán de las decisiones internas de cada Servicio. Por lo tanto la cláusula 8.3 constituye un requisito nuevo para el sistema.

⁶¹ Incumplimiento a un requisito establecido, por ejemplo la queja de un cliente corresponde a una no conformidad que debe ser sometida a un análisis de causa con el fin de eliminar la causa que origina el problema.

⁶² Este es un registro obligatorio por la norma ISO 9001:2000, por lo que debe ser incorporado al listado de Registros obligatorios. Ver 4.2.4 Norma ISO 9001:2000 Control de Registros

⁶³ Para definir la naturaleza de la no conformidad se recomienda establecer su origen (dónde se generó) y una descripción de la misma, con el fin de poder establecer las principales causas de porqué ocurrió la no conformidad.

⁶⁴ Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados

⁶⁵ Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita o obligatoria.

⁶⁶ Se refiere a tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada, autorizando su uso liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

6.1.2 Auditoría Interna de Calidad para el Sistema

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

Cláusula 8.2.2 Norma ISO 9001:2000⁶⁷

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

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

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

Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros⁶².

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación⁶⁸.

El Programa Marco del PMG 2009 establece que las instituciones deben desarrollar el sistema de auditoría interna. Dado lo anterior, los objetivos de gestión definidos para este sistema permiten contar con una base para el desarrollo de las auditorías internas de calidad según lo establecido por la Norma ISO.

Requisitos considerados

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

La institución cuenta a través del sistema de auditoría interna con los siguientes desarrollos que servirán de base para el SCCP:

En los Requisitos Técnicos y medios de Verificación, PMG 2009, sistema auditoría interna (SAI), se señala:

Etapa I de SAI

Etapa I

Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.

- La Institución⁴ debe elaborar un informe con los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, el que debe

⁶⁷ Para una mayor orientación en el tema de auditoría revisar Normas ISO 19011.

⁶⁸ Ver detalle en cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000, Acciones Correctivas.

contener al menos:

- Dependencia de la Unidad.
- Cantidad de personal que trabaja en la Unidad, señalando la profesión, año de titulación, institución o entidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de auditoría o control interno adquiridos en los últimos 5 años y tipo de contrato o calidad jurídica de los funcionarios y del Jefe de la Unidad.

Etapa II de SAI

- La institución⁴ debe elaborar un informe de diagnóstico, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, el que debe contener al menos:
 - La Matriz de Riesgos⁶⁹ actualizada y aprobada por el Jefe de Servicio, la que debe contener la identificación y análisis de los riesgos de los procesos (estratégicos y de soporte), subprocesos y etapas, construida en el proceso de gestión de riesgos año 2009.
 - El contenido del informe debe permitir sustentar el Plan Anual de Auditoría, el cual debe contener al menos, un ranking de riesgos por proceso, subprocesos y/o etapas y los criterios técnicos definidos por el auditor interno según el documento técnico N° 33 “Planificación General de Auditoría”.
 - Debe existir consistencia entre el análisis de probabilidades, impactos y eficiencia de los controles realizados en la Matriz de Riesgos en los procesos y las situaciones en que se hubiesen detectado la falta de probidad.
 - Sobre la base del diagnóstico, el Jefe de la Unidad de Auditoría debe⁴ recomendar⁷⁰ para su aprobación al Jefe de Servicio, el Plan Anual de Auditoría 2010.
- La institución debe elaborar⁴ el Plan Anual de Auditoría 2010, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, que debe contener al menos lo siguiente:
 - Objetivo Gubernamental⁷¹.
 - Objetivo Ministerial⁷².
 - Objetivo Institucional⁷³.
 - El Plan debe contener al menos cuatro auditorías institucionales a los procesos o subprocesos o etapas, identificadas en la Matriz de Riesgo, con los mayores niveles de criticidad, debiendo justificar para cada uno de ellas el uso eficiente de las horas hombres disponibles.
 - Adicionalmente a las auditorías anteriores, debe considerarse en el Plan de Auditoría el aseguramiento⁷⁴ al proceso de gestión de riesgo de la institución.

69 Según criterios considerados en Documento Técnico “Objetivo de Auditoría Gubernamental 2009” cuya versión estará disponible en marzo 2009.

70 Según lo considerado en documento técnico N° 33 “Planificación de Auditoría” cuya versión actualizada cuya versión estarán disponible en marzo 2008.

71 El Documento Técnico referido al Objetivo Gubernamental 2009, será parte integrante del Sistema de Auditoría Interna.

72 El Objetivo Ministerial, correspondiente al período 2010, debe ser formulado a más tardar el último día hábil del mes de Noviembre de 2009. Definir Objetivos y Alcance y adjuntar su respectivo Programa de Auditoría.

73 Se deben incorporar al Plan Anual de Auditorías 2010 las actividades de seguimiento, las que se encuentran debidamente formuladas en la etapa IV del Sistema de Auditoría Interna; y las actividades para la implementación del Sistema de Auditoría Interna – Etapa V o VI.

74 Según lo considerado en Documento Técnico N° 40 “Objetivo de Auditoría Gubernamental 2009” cuya versión actualizada estará disponible en marzo 2009.

75 Para el año 2009, la Unidad de Auditoría, debe programar, todas las auditorías de su Plan Anual, utilizando la metodología descrita en el Documento Técnico N° 24 “Programación Específica de Auditoría en base a Riesgos”, la última versión actualizada estará disponible en marzo de 2008.

76 De no existir informes de auditoría terminados en el mes, se debe informar el detalle de las actividades desarrolladas por la Unidad de Auditoría. El plazo de entrega de éste informe al Consejo de Auditoría vence el último día hábil del mes siguiente de cada mes.

77 Se recomienda considerar el Documento Técnico N° 26 “Seguimientos en Auditoría”. En el caso de las auditorías programadas en base a riesgos, es obligación utilizar el Documento Técnico N° 26, última versión actualizada a marzo de 2008.

- El Plan debe contener un cronograma general de las auditorías y actividades.
- Para cada auditoría se debe fundamentar su incorporación en el Plan Anual. (diagnóstico, solicitud especial de la autoridad, normativa específica, etc.)
- Los objetivos generales de cada auditoría, deben ser consistentes con los objetivos y riesgos del proceso levantado en la matriz de riesgos.
- Los objetivos generales de cada auditoría contemplada en el Plan Anual, deben ser consistente con los principios de independencia y objetividad del Auditor Interno.
- El alcance general de cada auditoría, debe estar descrito en términos que permita cuantificar o medir las actividades que se realizarán.
- El equipo de trabajo y estimación de horas de auditoría, debe ser consistente con las actividades planificadas.
- Formulación y/o actualización de los indicadores de desempeño para la ejecución del Plan Anual de Auditoría, si corresponde e informar los resultados de sus mediciones.
- Debe existir consistencia entre los procesos, subprocesos y etapas consideradas en la formulación del Plan Anual de Auditoría y el proceso y las situaciones en que se hubiese generado la falta de probidad.

Etapa III de SAI

- La institución ejecuta el plan y hace seguimiento a los Programas de Auditoría⁷⁵, aprobado por el Consejo de auditoría, considerando al menos:
 - Los objetivos generales de cada auditoría, que deben ser los señalados en el Plan Anual de Auditoría.
 - Los objetivos específicos de la auditoría, deben ser consistentes con los objetivos generales señalados en el Plan de auditoría y con los puntos críticos a auditar. Los puntos críticos corresponden a riesgos derivados de la matriz para supervisión y medición del trabajo en cada fase del proceso de auditoría.
 - El alcance de la auditoría, debe ser consistente con lo definido en el Plan Anual de Auditoría y establecido en términos cuantificables.
 - La definición de puntos críticos y los criterios que se utilizaron para escogerlos.
 - La selección de los procedimientos y pruebas de auditoría, deben ser consistentes con la estructura del control que mitiga el riesgo y los objetivos específicos de la auditoría.
 - La actualización de las horas de auditoría, si corresponde.
 - La actualización del equipo de trabajo y responsable, si corresponde.
 - Debe existir consistencia entre la formulación del programa de auditoría, los procesos y las situaciones en que se hubieran detectado faltas de probidad, específicamente, en la identificación de los puntos críticos en el programa de auditoría.

- Los Informes de Auditoría emitidos por el Auditor Interno y remitidos al Jefe de Servicio⁴ deben contener en su estructura a lo menos lo siguiente:
 - Informe Ejecutivo.
 - Informe Detallado:
 - Los objetivos generales y específicos de auditoría, que deben ser los señalados en el programa de auditoría.
 - El alcance de la auditoría debe ser el señalado en el programa de auditoría.
 - La oportunidad de la auditoría.
 - Análisis de resultados:
 - Los hallazgos de auditoría detectados, deben contener la descripción de los hechos detectados y el análisis de causas.
 - Los hallazgos deben sustentarse con evidencia de auditoría suficiente y competente dispuesta en los papeles de trabajo.
 - El efecto real o potencial que generan los hallazgos de auditoría, entendiendo por tal las consecuencias que derivan o puede derivarse de éstos en el ámbito de la auditoría.
 - Las sugerencias o recomendaciones para mitigar los efectos de los hallazgos de auditoría, que deben considerar las causas de los mismos.

- Los informes de auditoría deben contener recomendaciones que permitan a la Dirección tomar medidas correctivas y preventivas en el proceso de gestión de riesgos.
 - Debe existir consistencia entre los hallazgos y las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría y las situaciones en que se hubiesen detectado faltas de probidad de un proceso determinado.
- ❑ La institución⁴ debe elaborar los procedimientos de control y monitoreo utilizados en la preparación del informe por el Jefe de la Unidad de Auditoría, incluyendo indicadores de desempeño para la comunicación de resultados a través del informe de auditoría e informar los resultados de sus mediciones, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría.
- ❑ La institución⁴ debe elaborar mensualmente, los informes de auditoría y/o actividades terminadas⁷⁶ y firmado por el Jefe de Servicio.

Etapa IV de SAI

- ❑ La institución⁴ debe elaborar un Plan de Seguimiento de los compromisos derivados de las recomendaciones, para ser ejecutado durante el año 2010, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría el que deberá contener a lo menos:
- Introducción
 - Definir objetivos Generales y Específicos
 - Alcance
 - Equipo de trabajo
 - Horas de auditoría
 - Cronograma
 - Definición de una metodología, la que debe definir las materias sobre las cuales hacer seguimiento⁷⁷, considerando al menos las siguientes alternativas:
 - El Servicio efectuará el seguimiento a todas las auditorías realizadas (100%) ó.
 - Cuando corresponda, el Servicio priorizará y seleccionará las auditorías a las cuales se les va hacer seguimiento, en base, entre otras, a las siguientes variables relevantes y/o estratégicas:
 - Nivel de Riesgo que presenta el proceso o sistema auditado en la última matriz de riesgos del proceso de gestión de riesgos.
 - La importancia estratégica que posee el proceso o sistema auditado para la Institución.
 - Existencia de auditorías y seguimientos realizados con anterioridad sobre el proceso o sistema auditado.
 - Grado de contribución del compromiso al mejoramiento del proceso de gestión de riesgo.

Sin embargo, la norma establece que el Servicio debe desarrollar auditorías internas de calidad. Las auditorías internas de calidad consisten en procesos de revisión del SCCP, a intervalos planificados, para determinar si está conforme con las disposiciones definidas según los requisitos ISO 9001:2000. Dado lo anterior el Servicio debe desarrollar estas auditorías con profesionales del área y con otros profesionales del servicio, para que pertenezcan al equipo de auditores internos de calidad seleccionados por la institución y competentes para efectuar este proceso.

Requisitos no considerados

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

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

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios

de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

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

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

6.1.3. Acción Correctiva

Las acciones correctivas⁷⁸ se generan a partir de una no conformidad detectada en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas. Estas acciones pueden originarse como resultado de una auditoria o pueden detectarse en el funcionamiento diario de las actividades. Las no conformidades y/o la solicitud de acciones correctivas están abiertas mientras no se haya verificado el resultado de las acciones correctivas implementadas. Una vez que la acción correctiva implementada sea verificada y aceptada se procederá a cerrar la no conformidad, de lo contrario se tendrá que implementar nuevas acciones correctivas y evaluar nuevamente hasta que se verifique la eficiencia de las mismas, mientras tanto la no conformidad seguirá abierta.

Las No Conformidades aparecen frente a incumplimientos del SCCP respecto de lo definido en la norma ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Política de Calidad, procedimientos obligatorios, procedimientos operativos definidos por el servicio y en otros.

Adicionalmente el servicio debe prestar atención a las quejas de los clientes, que de acuerdo a la cláusula 8.5.2 “Acciones Correctivas” deben ser tratadas igual que una No Conformidad.

En las etapas previas del SCCP no se establece explícitamente un procedimiento para detectar, registrar y analizar las causas de las no conformidades o incumplimientos a los requisitos establecidos para los procesos y para el producto. Dado lo anterior la cláusula 8.5.2 de la Norma ISO 9001:2000 constituye un requisito nuevo. En esta materia los requisitos normativos señalan:

Cláusula 8.5.2 Norma ISO 9001:2000

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

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

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

⁷⁸ Acciones correctivas: Se refiere a la o las acciones realizadas para eliminar la causa de la no conformidad detectada.

- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas⁶²
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas

En el anexo 8.7 se presenta una descripción del proceso para el tratamiento de las no conformidades, según lo requerido por ISO 9001 en 8.5.2.

6.1.4. Acciones Preventivas

Las acciones preventivas son acciones que se generan para eliminar la causa de la no conformidad potencial⁷⁹ u otra acción potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda por lo que aún no ha ocurrido la no conformidad.

En las etapas previas del SCCP no se define explícitamente un procedimiento que permita establecer acciones preventivas. Lo anterior, debido a que no se detectan no conformidades potenciales. En esta materia los requisitos normativos referidos a las Acciones Preventivas, constituyen nuevos requisitos, que señalan:

Cláusula 8.5.3 Norma ISO 9001:2000

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

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

En el anexo 8.7 se presenta una descripción del proceso para el tratamiento de las no conformidades potenciales, según lo requerido por ISO 9001 en 8.5.3.

6.2 Procesos de Soporte

Los procesos de soporte para el SCCP, son aquellos que prestan servicios de apoyo a los procesos operativos⁸⁰. Cada Servicio debe identificar como procesos de soporte al menos los procesos de gestión de los recursos.

6.2.1. Gestión de Recursos

Los recursos del SCCP pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, recursos naturales y recursos financieros. Los procesos de gestión de los recursos se refieren a recursos esenciales para el SCCP. La gestión de

⁷⁹ No conformidad potencial: Se genera cuando aún no ha ocurrido el incumplimiento a un requisito.

⁸⁰ Para mayor información respecto a los procesos operativos ver capítulo 7.

recursos, de acuerdo a lo establecido en la norma, define el proceso de provisión de estos.

a) Provisión de Recursos

Los aspectos referidos a la provisión de recursos definidos en la norma, establece que el Servicio debe proporcionar los recursos necesarios para asegurar la implementación y mantención de los procesos del SCCP y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente. El Servicio debe declarar en el manual de calidad que elabore, como se proveen internamente los recursos para el SCCP⁸¹. Este requisito señalado por la Norma no está definido explícitamente en las etapas anteriores del sistema por lo que constituye un requisito nuevo. Al respecto las cláusulas de la norma señalan:

Cláusula 6 de la Norma ISO 9001:2000

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

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

b) Recursos Humanos

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

Cláusula 6.2 Norma ISO 9001:2000

6.2.1 Generalidades.

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

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

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

Para la aplicación de los requisitos establecidos en la cláusula 6.2.2 el Servicio debe considerar al menos al personal que trabaja en el SCCP, es decir,, al encargado del SCCP, otros cargos dentro de Compras y Contrataciones, a los auditores internos de calidad, entre otros.

⁸¹ La provisión de recursos está relacionada con las cláusulas 6.3 y 6.4 de la Norma ISO 9001:2000.

Para cumplir el requisito normativo se debe considerar que las etapas del sistema de capacitación del programa Marco del PMG 2009 establece exigencias en materia de competencias del personal y acciones de capacitación pertinentes a las necesidades de la institución.

Requisitos considerados

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

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

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

La institución cuenta con los siguientes requisitos en la etapa I del sistema de compras y contrataciones y la etapa II del sistema de capacitación, del documento Requisitos Técnicos y medios de Verificación, PMG 2009, con lo siguiente:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.

Etapa I Sistema Compras y Contrataciones:

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de las acciones para desarrollar y evaluar las competencias de los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento. Para ello considera:
 - Diagnóstico de competencias funcionales⁸² en materias de gestión de abastecimiento para determinar la línea base. Esto es, identificar las competencias⁸³ que permitan alcanzar con un nivel de desarrollo adecuado para las funciones necesarias para una eficiente gestión de abastecimiento del sector público y aquellas que presentan brechas o desviaciones.
 - Diseña el Plan de Capacitación en base a las conclusiones del diagnóstico de competencias aplicado y lo incluye en el plan anual de capacitación institucional⁸⁴. El Plan debe contemplar al menos lo siguiente:
 - Acciones de capacitación asociadas a las competencias a reforzar.
 - Calendarización de las acciones de capacitación.
 - N° participantes, definiendo el perfil de cada uno, dependiendo de las funciones que realizan y que se detallan en la Guía para Medios de Verificación.
 - Los funcionarios cumplen formalmente con el proceso de acreditación de competencias, cumpliéndose con ello al menos la meta anual comprometida con la Dirección de Compras⁸⁵.
 - Genera un Registro interno de la Acreditación, incluyendo al menos:
 - Nombre y Rut de cada funcionario acreditado.

⁸² Las competencias a considerar son al menos aquellas que define la Dirección de Compras: comprender la gestión de abastecimientos como soporte estratégico de las metas establecidas por la Institución, traducir la planificación de gestión de la institución en requerimientos de bienes y servicios, discriminar compras estratégicas de compras rutinarias, conocer mercado de proveedores, conocimientos de elementos claves de los procesos estratégicos de compra y contratación, reconocer la gestión de abastecimiento como un servicio estratégico, herramientas de apoyo informáticas a la gestión de abastecimiento y conocer comercio electrónico. Además podrán agregar aquellas competencias que complementen la función de abastecimiento propia de la institución.

⁸³ El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación del PMG.

⁸⁴ Corresponde al Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio y elaborado en el marco del sistema de Capacitación.

⁸⁵ La meta de acreditación se debe acordar con la Dirección de Compras a inicios de cada año.

- Unidad de Compra en la que ejerce funciones.
- Perfil acreditado.

Etapa II Sistema de Capacitación.

- La Unidad de Recursos Humanos (RR.HH.) con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe del Servicio la propuesta de Plan Anual de Capacitación que deberá incluir, al menos,

86 Este levantamiento, se debe realizar antes del 31 de Diciembre y debe ser considerado como insumo básico para el Plan Anual de Capacitación que se aplique durante el año 2008.

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

88 Para aquellos servicios, que ya hayan identificado lo que se alude en este punto en años anteriores, sólo deberán actualizar esta información respecto de nuevos funcionarios, respecto de los funcionarios que recibieron nuevas capacitaciones y respecto de aquellos funcionarios que hayan alcanzado un nivel educacional distinto al que fuera informado por el servicio al organismo técnico validador.

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

90 Se entiende por Competencias Específicas, "aquellas que son requeridas de manera relevante para el desempeño de un cargo para cumplir exitosamente con su objetivo y sus funciones. Lo anterior involucra la identificación de los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para cumplir con un óptimo desempeño, en un contexto organizacional determinado".

91 La definición de perfiles de cargos del Servicio en base a competencias laborales, corresponde a una labor de la Unidad de Recursos Humanos del Servicio. Las competencias específicas y las competencias transversales identificadas en el Diagnóstico de Competencias Laborales de los funcionarios, pueden considerarse para diseñar o complementar los perfiles de cargos.

92 Las brechas de competencias definidas, en algunos casos, pueden determinar necesidades de capacitación. Estas necesidades detectadas constituyen un insumo básico del Plan Anual de Capacitación del año siguiente.

93 La institución deberá garantizar que exista la debida difusión de los procesos de promoción al interior del Servicio, a través de correo electrónico y la publicación de avisos en los lugares más visibles y concurridos de sus dependencias, (Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 sobre Buenas Prácticas Laborales, difundido a los servicios públicos el 15 de Junio de 2006, directriz del instructivo 2a, página 3).

94 Corresponden al estudio realizado por encargo de SENCE y que identificó las siguientes competencias: (1) Compromiso con la organización; (2) Probidad; (3) Orientación a la Eficiencia; (4) Orientación al Cliente; (5) Trabajo de Equipo; (6) Comunicación Efectiva; (7) Manejo de Conflictos; (8) Confianza en sí Mismo; (9) Adaptación al Cambio; y (10) Manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

95 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 2d, página 4).

96 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 7b y 7c, página 6).

97 La institución deberá garantizar que exista la debida difusión de los procesos de promoción al interior del Servicio, a través de correo electrónico y la publicación de avisos en los lugares más visibles y concurridos de sus dependencias, (Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 sobre Buenas Prácticas Laborales, difundido a los servicios públicos el 15 de Junio de 2007, directriz del instructivo 2a, página 3).

98 Corresponden al estudio realizado por encargo de SENCE y que identificó las siguientes competencias: (1) Compromiso con la organización; (2) Probidad; (3) Orientación a la Eficiencia; (4) Orientación al Cliente; (5) Trabajo de Equipo; (6) Comunicación Efectiva; (7) Manejo de Conflictos; (8) Confianza en si Mismo; (9) Adaptación al Cambio; y (10) Manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

99 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 2d, página 4).

100 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 7b y 7c, página 6).

101 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) del propio Servicio y que no tiene costos para éste, en cuanto al pago de Profesores y Monitores.

102 Se refiere a aquel tipo de capacitación realizada por funcionarios (as) de otros Servicios y que no tiene costo para el Servicio, en cuanto al pago de Profesores y Monitores.

103 Se refiere a aquel tipo de capacitación que el Servicio realiza a través de organismos capacitadores y que es licitada a través del portal Chile Compra.

104 Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de ley de presupuestos del año 2008 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

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

los siguientes contenidos:

- Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional⁸⁶ que deberá incluir, al menos:
 - Diagnóstico y actualización de definiciones estratégicas para determinar necesidades de Capacitación institucional que contempla al menos:
 - Revisión de las definiciones estratégicas institucionales⁸⁷.
 - Necesidades de mejoramiento de la gestión incluyendo las acciones requeridas en los otros sistemas del PMG.
 - Diagnóstico de Competencias Laborales de los funcionarios, que contempla al menos:
 - Identificación y/o actualización del nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación e importancia de la capacitación en relación con las funciones que desempeña⁸⁸.
 - Identificación de competencias transversales⁸⁹ de la Institución, necesarias para cumplir los objetivos estratégicos establecidos en el Formulario A-1 de la Formulación Presupuestaria, al menos, hasta el cuarto nivel jerárquico.
 - Definición de metodología para evaluar competencias con la finalidad de determinar brechas de capacitación.
 - Aplicación de metodología definida para evaluar competencias y determinación de brechas de competencias de, al menos, el 50% de los funcionarios que ocupan los cargos del cuarto nivel jerárquico.
 - Identificación de competencias específicas⁹⁰ de los cargos del servicio, hasta el cuarto nivel jerárquico⁹¹.
 - Identificación de las necesidades de capacitación de al menos, el 50% de los funcionarios que ocupan los cargos del cuarto nivel jerárquico⁹².
- Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los funcionarios y los objetivos institucionales.
- Áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de periodos anteriores.
- Objetivos estratégicos que se apoyarán con la capacitación institucional.
- Identificación de actividades de Capacitación:
 - Pertinentes que proporcionen herramientas a los funcionarios para la promoción, según los artículos 36 y 37 del DS/69 del M. Hacienda⁹³.
 - Para el fortalecimiento de al menos 2 de las competencias transversales, que el servicio ha incorporado como competencias institucionales, de las identificadas como comunes para la Administración Pública⁹⁴.
 - Que incluya(n) temáticas de no discriminación e igualdad de oportunidades⁹⁵.
 - Que difunda(n) la normativa sobre acoso laboral y/o sexual en el trabajo, a modo de prevención de estas prácticas en el servicio⁹⁶.

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

Etapas II Sistema de Capacitación.

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación elabora el Plan Anual de Capacitación en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente el cual considera al menos:
 - Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los/as funcionarios/as y los objetivos institucionales.
 - Identificación de áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de periodos anteriores.
 - Objetivos estratégicos que se apoyarán con la capacitación institucional.
 - Identificación de actividades de capacitación:
 - Pertinentes que proporcionen herramientas a los/as funcionarios/as para la promoción, según los artículos 36 y 37 del DS/69 del M. Hacienda⁹⁷
 - Para el fortalecimiento de al menos 2 de las competencias transversales, que el

servicio ha incorporado como competencias institucionales, de las identificadas como comunes para la Administración Pública⁹⁸.

- Que incluya(n) temáticas de no discriminación e igualdad de oportunidades.⁹⁹
- Que difunda(n) la normativa sobre acoso sexual en el trabajo e información sobre acoso laboral, a modo de prevención de estas prácticas en el servicio.¹⁰⁰

Etapa II Sistema de Capacitación.

- El Servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:
 - Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar.
 - El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.
 - Actividades de capacitación interna¹⁰¹, externa¹⁰² sin costo y externas con costo¹⁰³.
 - El N° de funcionarios/as que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada.
- El servicio informa oportunamente a los/las funcionarios/as el Plan Anual de Capacitación aprobado a más tardar el 31 de diciembre del año anterior.

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Etapa IV Sistema de Capacitación

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación evalúa el Plan Anual de Capacitación ejecutado, considerando al menos, lo siguiente:
 - Evaluación de los resultados las capacitaciones realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción (reacción) de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración; (b) nivel de aprendizaje logrado por los/as funcionarios/as que participaron en actividades que involucraron, al menos, el 60% del presupuesto de la glosa de capacitación; y (c) grado de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, al menos, al 15% de los/as participantes del periodo evaluado.
 - Evaluación de las competencias adquiridas por los/as funcionarios/as a través de las acciones de capacitación realizadas.
 - Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo.
 - La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

Etapa I SPCG.

- El servicio establece las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:
 - Misión y objetivos estratégicos.
 - Clientes/usuarios/beneficiarios,
 - Productos (bienes o servicios) Estratégicos
 - Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios, con los productos estratégicos, las prioridades gubernamentales, las Prioridades Ministeriales, los Aspectos Relevantes establecidos en la ley de presupuestos de cada año¹⁰⁴ y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos.
 - Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio.
 - La opinión de los clientes / usuarios / beneficiarios del servicio.

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal del Auditoría¹⁰⁵.

Etapa IV Sistema de Capacitación

- El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación evalúa el Plan Anual de Capacitación ejecutado, considerando al menos, lo siguiente:
 - Evaluación de los resultados las capacitaciones realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción (reacción) de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración; (b) nivel de aprendizaje logrado por los/as funcionarios/as que participaron en actividades que involucraron, al menos, el 60% del presupuesto de la glosa de capacitación; y (c) grado de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, al menos, al 15% de los/as participantes del periodo evaluado.
 - Evaluación de las competencias adquiridas por los/as funcionarios/as a través de las acciones de capacitación realizadas.
 - Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo.
 - La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.

Con todo lo señalado, el Servicio cumple los requisitos normativos a través del cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema de capacitación del PMG 2009. Sin embargo, es importante que el Servicio asegure el cumplimiento de la normativa en el marco del sistema

En lo relativo con la detección de capacitación, ésta debe ser complementada con lo requerido por los cargos y funciones que participan de la Gestión de Abastecimiento, por ejemplo el Encargado del sistema de Compras y Contrataciones del sector público, Profesional de Apoyo y Administrativos, entre otros. En este sentido, requiere definir lo siguiente:

Requisitos no considerados

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

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos¹⁰⁶.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal del SCCP¹⁰⁷.

Para desarrollar los requisitos descritos en cláusula 6.2.2 a, d y e, el servicio debe asegurar que se identifican las competencias de los cargos que tengan responsabilidades en el SCCP, tales como, Auditores Internos y Representante de la Dirección, entre otros. Estas competencias deben referir al menos los niveles de Educación, formación,

¹⁰⁶ Identificar las Competencias Específicas de los cargos correspondientes del SCCP.

¹⁰⁷ Este punto de la cláusula (6.2.2 e) constituye un “registro obligatorio”, de acuerdo a lo señalado por la Norma ISO 9001:2000. Dado lo anterior, el Servicio debe incorporar en el listado de control de registros obligatorios, señalados en capítulo 4 de este Manual, el Informe de las acciones de capacitación realizadas al personal vinculado al sistema de Planificación y Control de Gestión. El SCCP cumple con este requisito en la etapa III del sistema de capacitación.

habilidades y experiencias necesarios para desempeñarse en el Sistema. Por otra parte el SCCP debe asegurarse de que el personal conoce como contribuye al logro de los objetivos de la calidad para lo cual el Servicio debe implementar procesos de comunicación en los cuales el Jefe de Servicio se asegure que el personal conozca los objetivos de calidad y los entienda. Adicionalmente se deben mantener los registros que acrediten que el personal del SCCP posee los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia declarados en sus Diagnósticos de competencias laborales.

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

c) Infraestructura

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

Cláusula 6.3 de la Norma ISO 9001:2000

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

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

En el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Programa Marco del PMG 2009 se definen algunos aspectos relacionados con la infraestructura, que involucran al sistema. Lo anterior evidencia que parte de esta cláusula de la norma es un requisito considerado, como se señala a continuación:

Requisitos considerados

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

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

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

Etapa II de SHSMA

- ❑ La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora el Plan Anual¹⁰⁸ de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo¹⁰⁹
- ❑ La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora el Plan Anual¹¹⁰ de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo¹¹¹ conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria a más tardar el 31 de diciembre del año anterior a su ejecución, considerando al menos lo siguiente: Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos.
 - Análisis del diagnóstico elaborado
 - Áreas claves de mejoramiento de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo.
 - Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento a implementar.
 - Definición de los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando al menos:
 - Mediciones de la Tasa de Accidentabilidad y el Grado de Satisfacción de los beneficiarios.
 - Los indicadores deben ser incorporados en el SIG del Sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG y por lo tanto deben ser consistentes con el resto de los indicadores del SIG.
 - Establecer las metas de los indicadores definidos.
 - Definición de los Mecanismos de difusión interna para informar a los funcionarios sobre las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
- ❑ La institución informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe durante la semana siguiente a su aprobación.
- ❑ La institución elabora el Programa de Trabajo¹¹² para la ejecución del Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio¹¹³, que deberá contener lo siguiente:
 - Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.
 - Cronograma de trabajo o secuencia temporal de las actividades que se ejecutarán, señalando el nivel a que corresponden, central y/o regional.
 - Principales hitos o actividades del Programa de trabajo a ejecutar.
 - Responsables de cada una de las actividades.
 - El N° de funcionarios que se beneficiará a nivel central y regional de cada actividad Definición de indicadores de desempeño relevantes para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación/Control de Gestión del PMG.

108 La lógica del Sistema es que un Plan se ejecuta a través de un conjunto de actividades (Programa de Trabajo), que una vez terminado el período, debe ser evaluado, y que dependiendo de los resultados obtenidos (nivel de cumplimiento, reevaluación de la situación inicial, situaciones extraordinarias ocurridas, etc.) puede ser necesario volver a abordar en el siguiente Plan.

109 El Plan Anual debe contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. El Plan puede estructurarse a nivel nacional o regional, dependiendo de las características del Servicio.

110 La lógica del Sistema es que un Plan se ejecuta a través de un conjunto de actividades (Programa de Trabajo), que una vez terminado el período, debe ser evaluado, y que dependiendo de los resultados obtenidos (nivel de cumplimiento, reevaluación de la situación inicial, situaciones extraordinarias ocurridas, etc.) puede ser necesario volver a abordar en el siguiente Plan.

111 El Plan Anual debe contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. El Plan puede estructurarse a nivel nacional o regional, dependiendo de las características del Servicio.

112 Programa de Trabajo: corresponde al conjunto de actividades, cronológicamente ordenadas, que se planificaron en función de lo establecido en el Plan. El Programa debe establecer qué se hará, cuándo, cuánto costará, quién es responsable y a quién beneficiará.

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

- Las metas de los indicadores definidos para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo.
- Monto del gasto presupuestado para cada actividad programada.

Etapa III de SHSMA

- ❑ La institución ejecuta el Plan Anual según el Programa de Trabajo.
- ❑ La institución registra los de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo considerando al menos lo siguiente:
 - Actividades realizadas en el periodo en materias de Mejoramiento de Ambientes e Higiene y Seguridad, desagregadas a nivel central y regional, según corresponda.
 - Actividades realizadas en el período relativas al desarrollo y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, desagregadas a nivel central y regional, según corresponda.

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

Requisitos no considerados

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

- b) Equipo para los procesos¹¹⁴, (tanto hardware como software)
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)

El servicio debe precisar los equipos que posee para la realización de los procesos del SCCP, al igual que los servicios de apoyo, tales como teléfonos, email u otros.

Se debe establecer los mecanismos que posee el servicio para garantizar que esta infraestructura es mantenida adecuadamente, de manera que posibles fallas no generen interferencias en la normal ejecución de las actividades del SCCP, tal es el caso de los informes y bases de datos utilizadas por SCCP, que son almacenadas en la red de la Institución y cuyo contenido debe garantizarse que no se pierde en el tiempo a través de respaldos apropiados a los sistemas informáticos. Por todo lo anterior, procesos de soporte informático, que permiten mantener el sistema funcionando a través de bases de datos o mantención de los software y hardware y/o a través de los respaldos a los productos e informes parciales generados en el sistema se vinculan a este requisito

d) Ambiente de trabajo

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

- Ergonomía
- La ubicación del lugar de trabajo
- Interacción social
- Instalaciones para el personal en la organización

¹¹⁴ En este punto deben considerarse mecanismos de mantención de equipos computacionales mediante un plan de mantención periódico de los computadores y registrar los resultados obtenidos.

- Higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación

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

Cláusula 6.4 de la Norma ISO 9001:2000

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

En el Programa Marco del PMG 2009 en el sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo se definen aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. Lo anterior evidencia que esta cláusula de la norma es un requisito considerado para el SCCP como se señala a continuación:

Requisitos considerados

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

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

Dado lo expuesto anteriormente, el Servicio debe asegurar que la normativa se cumple para lograr la conformidad con el producto del SCCP, sin embargo, y de acuerdo al desarrollo que el servicio posea en este tema, también podría levantarse este requisito en base a las evaluaciones de clima laboral y las mejoras efectuadas al respecto.

6.2.2 Procesos de Análisis de datos y Mejora

a) Análisis de datos

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

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

Cláusula 8.4. Norma ISO 9001:2000

Análisis de datos

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

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

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

Las etapas previas del sistema exigen mediciones e información recopilada y registrada como se señala a continuación:

Requisitos considerados

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

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

El SCCP cuenta con:

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

Etapas II de SCCP

□ El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl. Para ello considera:

- Evaluación periódica de los resultados de cada indicador institucional, en función de los respectivos estándares a lograr durante el año, definidos por la Dirección de Compras¹¹⁵.
- Análisis de los resultados logrados identificando las fortalezas que deben controlarse y las causas de las desviaciones respecto de los estándares.
- Cumple con la meta establecida con la Dirección de Compras con respecto al cumplimiento de los indicadores de gestión disponibles en el Panel de Indicadores de Transparencia.¹¹⁶
- Definición y ejecución oportuna de acciones preventivas y correctivas para lograr durante el período los estándares fijados¹¹⁷, señalando las causas internas y externas a la gestión de la institución cuando no se logre.

Etapas III de SCCP

□ El Servicio elabora un Informe de Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes. Para ello considera:

- Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales y realización de acciones de consulta al mercado proveedor y los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. Esto es:
 - Realiza catastro de todos los contratos vigentes de la institución, identificando al menos: Nombre del contrato, fecha suscripción, fecha de vencimiento, antigüedad, monto, cláusula de renovación automática y/o término anticipado.
 - Define el programa de evaluación o calendario. Este incluye al menos: Nombre del contrato, identificación de las acciones de evaluación, fecha y responsable.
 - Aplica el programa y toma decisiones con base a la información obtenida.
 - Evalúa las acciones realizadas y sus resultados.
 - Propone acciones de mejoramiento para el proceso de evaluación del próximo período.

Las acciones se definen explícitamente en:

¹¹⁵ Los Indicadores de Gestión elaborados por la Dirección de Compras cumplen el objetivo de medir la Transparencia, Eficacia, Eficiencia, Promoción de la participación de los Proveedores y las Competencias del personal del área de abastecimiento, con el fin de evaluar la gestión de Compras de cada Institución y mejorarla. Los Indicadores son calculados con la información estadística que entrega www.chilecompra.cl. Los estándares se elaboran en función de los objetivos promovidos por la Dirección de Compras. Los Indicadores deben ser parte del sistema de Control de Gestión establecido en el marco del Sistema de Planificación/ Control de gestión de las instituciones.

¹¹⁶ La meta de cumplimiento de los indicadores del Panel de Compras se debe acordar con la Dirección de Compras a inicios de cada año.

¹¹⁷ Los estándares considerados son definidos por la Dirección de Compras a inicios de cada año.

- Actividades
- Plazos
- Responsables

- Presenta resultados de la Gestión de Contratos, identificando al menos: Nombre contrato, actividades de evaluación realizadas, resultados (decisiones ejecutadas).

Etapa IV de SCCP

- ❑ El Servicio elabora un Informe de Análisis de Resultados del Plan Anual de Compras institucional. Este informe debe considerar al menos:
 - Evaluación periódica del cumplimiento del Plan Anual de Compras, de acuerdo a las variables que ha definido.
 - Análisis de las brechas entre lo establecido en el Plan de Compras y lo efectivamente realizado y generación de acciones preventivas y correctivas.
 - Actualiza el Plan anual de compras de acuerdo al análisis realizado previamente.

Etapa V de SCCP

- Análisis de los Resultados de la Implementación de cada Proyecto, el que deberá incluir al menos lo siguiente:
 - Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos y programados respecto de la implementación y el Cronograma de Trabajo, identificando causas internas y externas.
 - Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos y lo programado de los indicadores de desempeño y sus metas, identificando causas internas y externas.
 - Observaciones y recomendaciones.
- Programa de Seguimiento para cada proyecto, el que deberá contener al menos lo siguiente:
 - Compromisos establecidos para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento, asociadas a las recomendaciones.
 - Programación de actividades para cumplir con los compromisos establecidos, que incluya: Nombre de la actividad, responsable, plazos, resultado esperado.
 - Redefinición de indicadores de desempeño, si corresponde.

Etapa VI de SCCP

- ❑ El Servicio elabora un Informe de Gestión de los Resultados del Programa de Seguimiento, que surge de los compromisos adoptados en el periodo anterior para cada proyecto, el que considera al menos:
 - Resultados del Programa de Seguimiento definido para cada proyecto. Esto basado en la medición de:
 - Análisis del resultado de la implementación de cada proyecto, señalando los Compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso y su justificación, identificando causas internas y externas.
 - El resultado de los indicadores y su análisis.
 - Observaciones y Recomendaciones.
 - Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos no alcanzados.
 - Programación de acciones/ actividades, con plazos y responsables.

d) Los proveedores

Etapa III de SCCP

- ❑ El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro. Para ello considera:
 - Análisis los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento de los productos y servicios a utilizar, estas son:
 - Compras por catálogo electrónico (convenio marco).

- Compras por licitación pública.
 - Compras a través de convenios de suministro, compras con entregas parciales, y otras que la institución determine.
- El Servicio presenta a la Dirección de Compras un Informe de Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes. Para ello considera:
- Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales y realiza acciones de consulta al mercado proveedor y los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. Esto es:
 - Realiza catastro de todos los contratos vigentes de la institución, identificando al menos: Nombre del contrato, fecha suscripción, fecha de vencimiento, antigüedad, monto, cláusula de renovación automática y/o término anticipado.
 - Define el programa de evaluación o calendario. Este incluye al menos: Nombre del contrato, identificación de las acciones de evaluación, fecha y responsable.
 - Aplica el programa y toma decisiones con base a la información obtenida.
 - Evalúa las acciones realizadas y sus resultados.
 - Propone acciones de mejoramiento para el proceso de evaluación del próximo período.
 - Presenta Resultados de la Gestión de Contratos, identificando al menos: Nombre contrato, actividades de evaluación realizadas, resultados (decisiones ejecutadas).

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

Requisitos no considerados

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

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente.
- b) La conformidad¹¹⁸ con los requisitos del producto.
- c) Las características y tendencias de los procesos¹¹⁹ y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

b) Mejora¹²⁰

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

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

¹¹⁸ Para mayor información ver 7.2.1 y 8.3 Norma ISO 9001:2000 y capítulo 6 del presente Manual, control de no conformidades

¹¹⁹ Se refiere a nuevos procesos que surjan en la implementación de los requisitos ISO 9001:2000.

¹²⁰ Se refiere a la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con un requisito

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

Cláusula 8.5.1 Norma ISO 9001:2000

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

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

Requisitos considerados

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

El SCCP cuenta con:

- El análisis de datos sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos, como se señala en las etapas II a la VI del SCCP, definidas en el documento Requisitos Técnicos y Medios Verificación del PMG 2008.
- La información sobre las revisiones por la Dirección descritas en el punto 5.1 del presente manual.

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

Requisitos no considerados

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

7. Procesos Operativos¹²¹

Los procesos operativos constituyen la secuencia de actividades que agregan valor a cada una de las etapas del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. Esta secuencia de actividades se considera desde la identificación de los requerimientos del cliente hasta la prestación del servicio y elaboración de informes de gestión de abastecimiento y la retroalimentación de los clientes a los procesos, contribuyendo al mejoramiento continuo del sistema. En Anexo 8.3 se presenta el diseño del mapa operativo del sistema de un Servicio tipo.

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

Cláusula 7.1 Norma ISO 9001:2000

Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad¹²².

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

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

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

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

Requisitos considerados:

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

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

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

¹²¹Se refiere a los requisitos establecidos en el capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000. "Realización del Producto".

¹²² Para mayor detalle ver cláusula 4.1 Norma ISO 9001:2000.

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

El SCCP cuenta con:

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

Objetivo de la calidad. Uno de los objetivos de calidad con los que cuenta el sistema es Normalizar según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos de compra y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

Los requisitos para el producto. Para el cliente DCCP, las etapas II, a la VI del SCCP señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación” del PMG incluyen requisitos especificados para la prestación del servicio y elaboración de los informes de gestión de abastecimiento.

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

Las etapas II a la VI del SCCP señaladas en el documento “Requisitos técnicos y Medios de Verificación” del PMG deben ser consideradas como procesos operativos para el SCCP. Esta definición de etapas como procesos¹²³, puede llevar a la redefinición de actividades más detalladas y particulares de cada Servicio.

- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. Dichos registros ya se encuentran establecidos por la Dirección de Compra y corresponden al conjunto de registros establecidos por este cliente para evidenciar las diferentes acciones del SCCP

Como se señala el Servicio cuenta con un objetivo de calidad que se refiere al mejoramiento continuo del SCCP por lo que se deben establecer objetivos de la calidad¹²⁴ relacionados con la satisfacción del cliente. Con respecto a los requisitos para el producto, éstos están definidos para el cliente DCCP, información que debe ser complementada con lo explicitado en la cláusula 7.2.1 de la norma.

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

Requisitos no considerados

7.1 Planificación de la realización del producto.

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

- a) Los objetivos de la calidad, y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto
- c) Las actividades requeridas de verificación validación, seguimiento¹²⁵, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización

¹²³ Una representación gráfica de procesos que muestra la secuencia lógica de los procesos operativos se presenta en el mapa de procesos anexo 8.3 figura 3 y en la figura 4 se presenta una visión general de los procesos operativos, de control, mejora y soporte del sistema.

¹²⁴ De acuerdo a lo señalado en el capítulo 1 de este Manual.

¹²⁵ Ver ISO 9001:2000, cláusula 8.2.4, Seguimiento y Medición del Producto.”La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

y el producto resultante cumplen los requisitos. Dichos registros corresponden a los que evidencian la operación SCCP del servicio y que no se incorporan en el conjunto de registros entregados a ChileCompra, sino a aquellos registros que son de uso internos al servicio para mejorar y controlar su gestión

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización. El servicio debe definir los registros necesarios para evidenciar que el producto cumple con los requisitos establecidos (ver 8.3 de ISO 9001) para ello debe considerar una planificación que explicita qué procesos realizará en que periodos del año, cuando realizará el levantamiento de datos para generar los informes y los análisis requeridos por el o los clientes, a pesar de que no todas las acciones de compras sean planificadas.

7.1 Procesos relacionados con el cliente

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

7.1a) Determinación de los requisitos relacionados con el producto

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

Cláusula 7.2.1 Norma ISO 9001:2000

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

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

Las etapas previas del SCCP incluyen explícitamente requerimientos especificados por el cliente DCCP respecto de la prestación del servicio y elaboración de informes de gestión de abastecimiento los que se señalan a continuación:

Requisitos considerados

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

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

El SCCP cuenta con:

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

Etapa I

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de las acciones para desarrollar y evaluar las competencias de los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento.

Etapa II

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl.

Etapa III

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- El Servicio elabora un Informe de Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes.

Etapa IV

El Servicio elabora un Informe de Análisis de Resultados del Plan Anual de Compras institucional.

Etapa V

- El Servicio elabora un Informe de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público.

Etapa VI

- El Servicio elabora un Informe de Gestión de los Resultados del Programa de Seguimiento, que surge de los compromisos adoptados en el periodo anterior para cada proyecto.

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto

- Ley 19553 y reglamento 475 Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios y su Reglamento.

d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Para el cliente DCCP existe una declaración documentada de cualquier requisito adicional determinado por la organización, en los requisitos técnicos de las etapas II a la VI del sistema como se señala a continuación:

Para la determinación de los requerimientos del cliente DCCP, es necesario determinar aquellos requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la prestación del servicio y elaboración de informes de gestión de abastecimiento, así como otros requisitos necesarios para mejorar el servicio. Los requisitos no considerados se presentan a continuación:

Requisitos no considerados

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

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto¹²⁶, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización¹²⁷

¹²⁶ El Servicio debe declarar si existen otras normativas particulares que rigen su SCCP adicionales a las señaladas en el recuadro de requisitos considerados de esta cláusula.

¹²⁷ El servicio debe identificar aquellos requisitos adicionales para el producto y que se señalan en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de verificación".

7.1b) Revisión de los requisitos relacionados con el producto

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

Cláusula 7.2.2 Norma ISO 9001:2000

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente¹²⁸ (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

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

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

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

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

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

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

El SCCP debe definir un método¹²⁹ si es que no cuenta con él, para revisar lo establecido en los requisitos del producto, resolver las diferencias existentes entre lo solicitado y lo que es posible entregar y asegurar que la institución tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos. Por lo tanto, el SCCP debe contar con una declaración documentada de los requisitos del cliente y confirmarlos antes de la aceptación. Dado lo anteriormente expuesto, la institución debe mantener un registro de los resultados de esta revisión y de las acciones originadas por la misma. Esto corresponde a un “registro obligatorio” por la Norma ISO 9001:2000.

¹²⁸ Se refiere al registro de recepción, revisión y aceptación de las solicitudes del cliente que debe mantener el servicio.

¹²⁹ Se refiere a la definición de acciones con un orden sistemático a seguir.

Finalmente, el SCCP se debe asegurar que cuando se realicen cambios en los requisitos de los productos la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

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

Requisitos considerados

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

- a) Están definidos los requisitos del producto.

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

El SCCP cuenta con:

- a) Definición de los requisitos del producto

Para el cliente DCCP la definición de los requisitos de los Informes de gestión de abastecimiento del sistema están señalados en los requisitos técnicos del SCCP de las etapas II a la VI del mismo y en el caso de los requisitos de los requirentes del servicio, éstos se encuentran identificados en los formatos establecidos para el pedido o en los términos de referencias y/o en las bases de licitación.

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

Requisitos no considerados

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

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

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

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

7.2 Procesos de comunicación con el cliente

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

Cláusula 7.2.3 Norma ISO 9001:2000

Comunicación con el cliente.

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

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas¹³⁰.

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

Requisitos considerados

Cláusula 7.2.3 Comunicación con el cliente

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

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

El SCCP cuenta con:

Etapas I a VI

El Servicio cuenta con instancias de comunicación con el cliente DCCP, explícitamente en el envío de los informes de gestión de abastecimiento aprobados por el Jefe de servicio, de acuerdo a los requisitos señalados en las etapas I a VI del documento Requisitos Técnicos y Medios de verificación.

Para cumplir adecuadamente la cláusula 7.2.3 de la Norma, el Servicio debe definir algún mecanismo para medir y sistematizar la información relativa a la satisfacción del cliente DCCP y los otros clientes definidos por el servicio, como se señala a continuación:

Requisitos no considerados

Cláusula 7.2.3 Comunicación con el cliente

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

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

Con respecto a la retroalimentación del cliente, se recomienda sistematizar la información relacionada con la percepción (normalmente encuestas de satisfacción) y la metodología utilizada para solucionar los reclamos de los clientes del SCCP.

¹³⁰ Ver 5.2, 7.2.1 y 8.2.1 Norma ISO 9001:2000

7.3 Procesos de Diseño y Desarrollo

El requisito de diseño y desarrollo para el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público del servicio es considerado una exclusión debido a que el sistema no transforma los requisitos del cliente en especificaciones del producto, ya que estas son señaladas directamente por el cliente a través del documento “Requisitos técnicos y Medios de verificación”. Además no existe un requisito explicitado por el cliente que indique la necesidad de realizar diseño y desarrollo de los productos.

7.4 Compras

La organización debe asegurar que los bienes o servicios que se adquieran mediante el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público para la Institución cumplen los requisitos de compra especificados. Los procesos de compra para el SCCP consideran a los proveedores externos de carácter privado, como es el caso de empresas de telecomunicaciones, contratistas de infraestructura, imprentas, consultorías de estudios, informáticas, servicios financieros, agencias de viajes, entre otros.

El SCCP debe demostrar que posee mecanismos de evaluación y control de productos y/o servicios comprados. Lo anterior, con el propósito de contar con información histórica del comportamiento del proveedor que permita la selección de aquellos proveedores mejor evaluados.

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

Cláusula 7.4 Norma ISO 9001:2000

7.4.1 Proceso de compras. La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

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

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

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

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

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

Para cumplir con los requisitos de estas cláusulas, el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público del PMG 2009 cuenta con los siguientes requisitos considerados:

Requisitos considerados

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

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

Etapa III de SCCP

□ El Servicio elabora un Informe de Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes. Para ello considera:

- Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales y realiza acciones de consulta al mercado proveedor y los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. Esto es:
 - Realiza catastro de todos los contratos vigentes de la institución, identificando al menos: Nombre del contrato, fecha suscripción, fecha de vencimiento, antigüedad, monto, cláusula de renovación automática y/o término anticipado.
 - Define el programa de evaluación o calendario. Este incluye al menos: Nombre del contrato, identificación de las acciones de evaluación, fecha y responsable.
 - Aplica el programa y toma decisiones con base a la información obtenida.
 - Evaluación de las acciones realizadas y sus resultados.
 - Propone acciones de mejoramiento para el proceso de evaluación del próximo período.
 - Presenta resultados de la Gestión de Contratos, identificando al menos: Nombre contrato, actividades de evaluación realizadas, resultados (decisiones ejecutadas).

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

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

El SCCP, en los Requisitos Técnicos y medios de Verificación, PMG 2009, cuenta con:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos

Etapa II de SCCP

□ El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Indicadores definidos, para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl. Para ello considera:

- Evaluación periódica de los resultados de cada indicador institucional, en función de los respectivos estándares a lograr durante el año, definidos por la Dirección de Compras¹³¹.

¹³¹ Los Indicadores de Gestión elaborados por la Dirección de Compras cumplen el objetivo de medir la Transparencia, Eficacia, Eficiencia, Promoción de la participación de los Proveedores y las Competencias del personal del área de abastecimiento, con el fin de evaluar la gestión de Compras de cada Institución y mejorarla. Los Indicadores son calculados con la información estadística que entrega www.chilecompra.cl. Los estándares se

- Análisis de los resultados logrados identificando las fortalezas que deben controlarse y las causas de las desviaciones respecto de los estándares.
- Cumple con la meta establecida con la Dirección de Compras con respecto al cumplimiento de los indicadores de gestión disponibles en el Panel de Indicadores de Transparencia.¹³²
- Definición y ejecución oportuna de acciones preventivas y correctivas para lograr durante el período los estándares fijados¹³³, señalando las causas internas y externas a la gestión de la institución cuando no se logre. Las acciones se definen explícitamente en:
 - Actividades
 - Plazos
 - Responsables

b) Requisitos para la calificación del personal

Etapa I de SCCP

- El Servicio elabora un Informe de Resultados de las acciones para desarrollar y evaluar las competencias de los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento. Para ello considera:
 - Diagnóstico de competencias funcionales, en materias de gestión de abastecimiento, para determinar la línea base. Esto es, identificar las competencias que permitan alcanzar con un nivel de desarrollo adecuado para las funciones necesarias para una eficiente gestión de abastecimiento del sector público y aquellas que presentan brechas o desviaciones.
 - Diseña el Plan de Capacitación, que se incluye en el plan anual de capacitación institucional. El Plan debe contemplar al menos lo siguiente:
 - Acciones de capacitación asociadas a las competencias a reforzar.
 - Calendarización de las acciones de capacitación.
 - N° participantes, definiendo el perfil de cada uno, dependiendo de las funciones que realizan y que se detallan en la Guía para Medios de Verificación.
 - Los funcionarios cumplen formalmente con el proceso de acreditación de competencias, cumpliéndose con ello al menos la meta anual establecida por la Dirección de Compras.
 - Genera un Registro interno de la Acreditación, incluyendo al menos:
 - Nombre y Rut de cada funcionario acreditado.
 - Unidad de Compra en la que ejerce funciones.
 - Perfil acreditado.

- d) La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Etapa II y III del SCCP

El SCCP cumple con este requerimiento en las etapas II y III señaladas en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación mencionados en a) y b).

elaboran en función de los objetivos promovidos por la Dirección de Compras. Los Indicadores deben ser parte del sistema de Control de Gestión establecido en el marco del Sistema de Planificación/ Control de gestión de las instituciones.

¹³² La meta de cumplimiento de los indicadores del Panel de Compras se debe acordar con la Dirección de Compras a inicios de cada año.

¹³³ Los estándares considerados son definidos por la Dirección de Compras a inicios de cada año.

Dado lo señalado anteriormente, para cumplir con el requisito normativo el Servicio debe asegurar para el sistema lo siguiente:

Requisitos no considerados

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

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

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

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

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

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

7.5 Prestación del Servicio y Elaboración de Informes de Gestión

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

Cláusula 7.5, Norma ISO 9001:2000

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

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

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos¹³⁴ de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación¹³⁵, entrega y posteriores a la entrega.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación,

¹³⁴ Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹³⁵ Se refiere a la aprobación de los informes de gestión de abastecimiento antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹³⁵ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto. Puede incluir la propiedad intelectual.

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

NOTA - Véanse la Normas ISO 19011 a modo de orientación

El SCCP cuenta con elementos de control¹³⁶ para los procesos¹³⁷ y definiciones sobre la prestación del servicio y elaboración de los informes de gestión de abastecimiento.

Con respecto al requisito de validación¹³⁸ de los procesos de producción y de la prestación del servicio este no aplica para el sistema debido a que todos los productos resultantes de los procesos de este sistema pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o de medición, posteriores o antes de que el producto sea recibido por el cliente.

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

¹³⁶ Los elementos de control se refieren a contar con instrucciones de trabajo y/o procedimientos que apoyen la ejecución de los procesos, en controlar las herramientas informáticas usadas en el Servicio, en caso de ser utilizadas, en contar con mecanismos de seguimiento y control de los procesos, entre otros.

¹³⁷ Se refiere a los controles de los procesos operativos del SCCP. La cláusula 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos señala lo siguiente. “Seguimiento y medición de procesos: La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto”. Para complementar esta información ver cláusula 8.2.4 Seguimiento y medición de producto.

¹³⁷ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado

¹³⁸ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que efectivamente sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado.

Requisitos considerados

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

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

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos¹³⁹ de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación¹⁴⁰, entrega y posteriores a la entrega.

El SCCP cuenta con:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,

Etapas II a VI

Para el cliente DCCP, la disponibilidad de información que describa las características de los informes de gestión de abastecimiento se define en las etapas II a VI del documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación del PMG 2008.

- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,

Etapas II a VI

Existen instrucciones de trabajo, respecto a la elaboración de los Informes de gestión de abastecimiento, en “Guía metodológica para medios de Verificación, 2008” del sistema y en las diferentes etapas descritas en el documento Requisitos técnicos y Medios de Verificación PMG 2008.

- c) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición¹⁴¹, y e) la implementación del seguimiento y de la medición

Etapas II a la VI

En el sistema existen actividades de seguimiento y medición respecto a los indicadores de gestión de compra y contrataciones, a la gestión de subcontratos, al seguimiento del plan de compras y al seguimiento de proyectos y actividades de mejoramiento.

- g) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Etapas II a VI

Para el cliente DCCP existen aprobaciones de los informes por parte del Jefe de Servicio antes de ser enviados al cliente.

Etapas II

El Servicio elabora un Informe de Análisis de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl. Para ello considera:

- Definición y ejecución oportuna de acciones preventivas y correctivas para lograr durante el período los estándares fijados¹⁴², señalando las causas internas y externas a la gestión de la institución cuando no se logre. Las acciones se definen explícitamente en:
 - Actividades
 - Plazos
 - Responsables

¹³⁹ Dispositivos se refiere a un mecanismo o artificio dispuesto para producir una acción prevista

¹⁴⁰ Se refiere a la aprobación de los informes de gestión de abastecimiento antes de entregarlo al cliente. Las actividades de liberación corresponden a un registro obligatorio por la norma. Para mayor información ver cláusula 8.2.4 seguimiento y medición de producto”

¹⁴⁰ Debe existir registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito del sistema de gestión.

¹⁴¹ Este punto podría considerarse en la cláusula 6.3 de Infraestructura

¹⁴² Los estándares considerados son definidos por la Dirección de Compras a inicios de cada año.

Etapa III

- ❑ El Servicio elabora un Informe de Resultados de los Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro. Para ello considera:
 - Análisis de los requerimientos institucionales definidos en el Plan Anual de Compras y define las formas de abastecimiento de los productos y servicios a utilizar.
- ❑ El Servicio elabora un Informe de Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes. Para ello considera:
 - Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales y realiza acciones de consulta al mercado proveedor y los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas.

Etapa IV

- ❑ El Servicio elabora Informe de Análisis de Resultados del Plan Anual de Compras institucional. Este informe debe considerar, al menos:
 - Evaluación periódica del cumplimiento del Plan Anual de Compras, de acuerdo a las variables que ha definido.
 - Análisis de las brechas entre lo establecido en el Plan de Compras y lo efectivamente realizado y genera acciones preventivas y correctivas.
 - Actualiza el Plan anual de compras de acuerdo al análisis realizado previamente

Etapa V

- ❑ El Servicio elabora un Informe de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:
 - Con base en las conclusiones del Diagnóstico realizado, aplica el Modelo de Mejoramiento continuo. Para ello:
 - Identifica las áreas críticas o claves para el mejoramiento de la gestión de Abastecimiento institucional.
 - Identifica la estrategia para abordar la(s) área(s) crítica(s), pudiendo ser: Actividades o Proyectos.
 - Define y ejecuta Actividades para abordar las áreas críticas durante el año. Debe considerar al menos: Nombre de la actividad, área crítica abordada, objetivo, plazo de ejecución, responsables, indicadores específicos para monitorear el desarrollo de las actividades y los medios de verificación de su cumplimiento.

Etapa VI

- ❑ El Servicio elabora Informe de Gestión de los Resultados del Programa de Seguimiento, que surge de los compromisos adoptados en el periodo anterior para cada proyecto, el que considera al menos:
 - Resultados del Programa de Seguimiento definido para cada proyecto. Esto basado en la medición de:
 - Análisis del resultado de la implementación de cada proyecto, señalando los compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso y su justificación, identificando causas internas y externas.
 - El resultado de los indicadores y su análisis.
 - Observaciones y Recomendaciones.
 - Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos no alcanzados.
 - Programación de Acciones/ actividades, con plazos y responsables.

Dado lo expuesto en requisitos considerados el Servicio requiere definir formalmente y registrar como cumple con estas cláusulas para los clientes Jefe de Servicio y Jefes de área según se señala a continuación:

Requisitos no considerados

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

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

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo¹⁴³, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado¹⁴⁴,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

7.5.3 Identificación y trazabilidad¹⁴⁵. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar al producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

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

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

7.5.4 Propiedad del cliente¹⁴⁶. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Cualquier bien que sea propiedad de los clientes que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado⁶² (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

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

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

7.5.5 Preservación del producto

Se debe definir como aplica la preservación de los productos (reportes) considerando la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. Esto se podría respaldar parcialmente, en base al ítem 4.2.4 Control de registros, porque los informes emitidos por Abastecimiento (productos) son los registros de sus procesos y la forma de preservar su calidad y contenido, es a través de este requisito.

¹⁴³ El Servicio debe definir si es que considera necesario instrucciones de trabajo (si es que no cuenta con ellas) para la prestación del servicio.

¹⁴⁴ El servicio debe contar con un equipo computacional que cumpla con las condiciones operativas para el uso requerido en el SCCP.

¹⁴⁵ Este requisito debe ser analizado en el Servicio con el fin de verificar su aplicabilidad. Si corresponde debe formar parte del listado de registros obligatorios.

¹⁴⁶ Se debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación en la elaboración de los informes. Cualquier bien que sea propiedad del clientes que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición

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

Cláusula 7.6.Norma ISO 9001:2000

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

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

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición¹⁴⁷ debe:

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

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no este conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación⁶² (véase 4.2.4).

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

NOTA - Véanse la Normas ISO 19011 a modo de orientación.

En las etapas previas del sistema de Auditoría Interna no se explicitan aspectos relacionados con el control de los dispositivos de seguimiento y medición. Al respecto para cumplir el requisito¹⁴⁸ normativo, el Servicio debe identificar si existen dispositivos de seguimiento y medición de los requisitos del producto, entre los que podría considerar el software (programas informáticos)¹⁴⁹; utilizados en los Sistemas de Abastecimiento del servicio, que sean sistematizados en programas informáticos, en cuyo caso se debe definir un mecanismo para validar la Seguridad de

¹⁴⁷ Se refiere a instrumentos de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

¹⁴⁸ Este requisito debe ser analizado en el Servicio, y en caso que sea considerado una exclusión, este punto debe ser fundamentado.

¹⁴⁹ Se entenderá que cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados el equipo de medición debe someterse a verificaciones y mantenciones, en este caso las mantenciones y verificaciones deben realizarse al equipo computacional o en caso de existir sistemas de información computacionales se refiere a contar con mecanismo de verificación al sistema de información.

Funcionamiento¹⁵⁰ de dicho software. No se considera el seguimiento y medición de la plataforma informática de ChileCompras.

También el servicio podría definir excluirse de este requisito por la no aplicabilidad en el servicio.

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

- Funcionalidades del sistema (satisface los requerimientos del cliente)
- Tiempo de respuesta adecuados (según los requerimientos del cliente)
- Mantenimiento del sistema (existe uno o mas proveedores capaces de modificar el sistema según futuros requerimientos)
- Confiabilidad de la información (que los resultados entregados por el software sean los apropiados de acuerdo a los datos ingresados)
- Seguridad de la información (la información que maneja el sistema está disponible a usuarios con el perfil adecuado)

8. Anexos

- 8.1. Referencias Normativas.
- 8.2. Consideraciones Metodológicas.
- 8.3. Mapa de Procesos.
- 8.4. Actores del sistema.
- 8.5. Estructura Documental.
- 8.6. Proceso de tratamiento del Producto No Conforme en el SCCP.
- 8.7. Proceso de tratamiento No Conformidades en el SCCP.
- 8.8 Funciones del Encargado de procesos.

8.1 Referencias Normativas

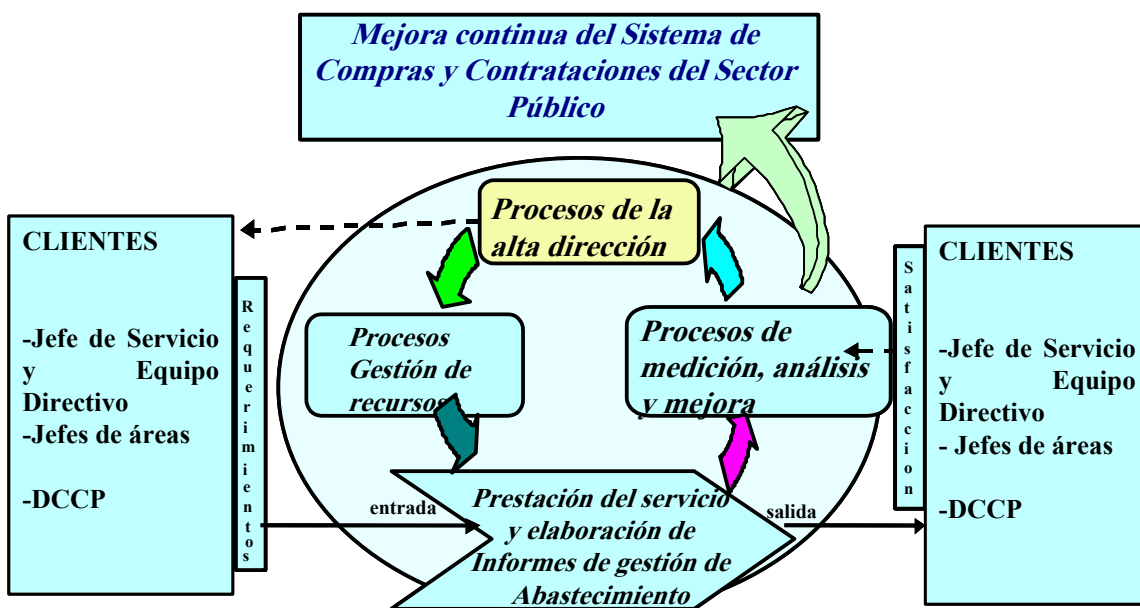
- Ley N° 19.553 de 1998 Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios Públicos.
- Ley 19.618, Complemento Ley 19.553
- Decreto 475, Reglamento Ley 19.553
- Ley N° 19.886 “Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios”.
- Ley N° 19.882 Ley sobre Nuevo Trato Laboral y Dirección Pública.
- NCh 9000-Of. 2001
- ISO 9000:2000. “Sistema Gestión de la Calidad, Conceptos y Vocabulario”
- NCh 9001-Of. 2001
- ISO 9001:2000 “Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos”
- NCh 9004-Of. 2001
- ISO 9004:2000 “Sistema de Gestión de la Calidad, lineamientos para la mejora del desempeño”.
- ISO 19011:2002
- NCh ISO 19011:2003 “Auditorías Internas de Sistemas de Gestión de Calidad”.
- NCh ISO 10013 “Documentación para Sistemas de Gestión de Calidad”.
- Reglamento Ley 19.886
- Decreto Supremo N° 680 de 1990
- Ley 19880 Bases de los procedimientos Administrativos del 29 de Mayo del 2003

Anexo 8.2 Consideraciones Metodológicas

El Servicio deberá planificar e implementar su sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP) considerando al menos los siguientes modelos:

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

Figura 2
Modelo Internacional Norma ISO 9001:2000



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

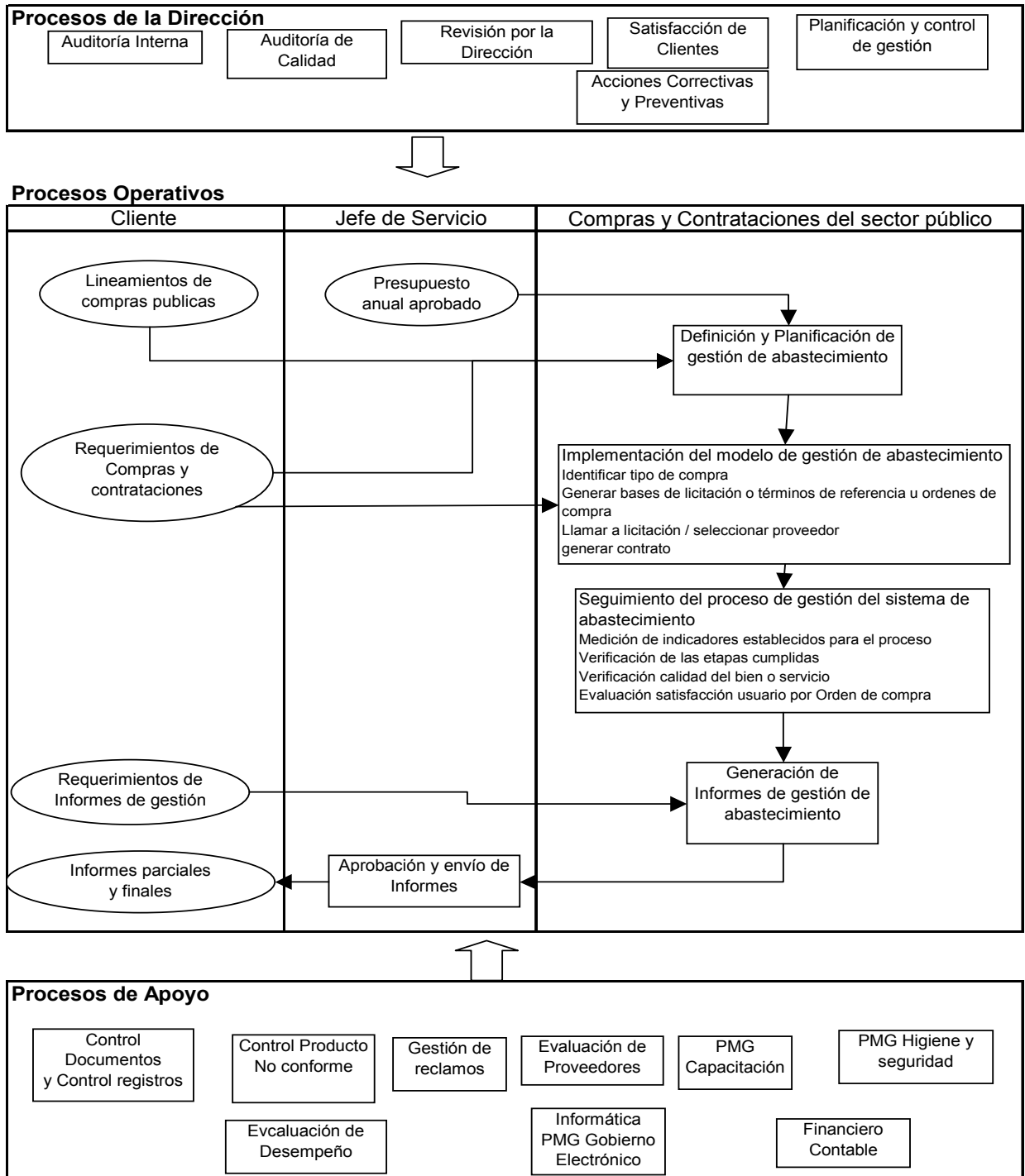
Cadena cliente-proveedor

Figura 3



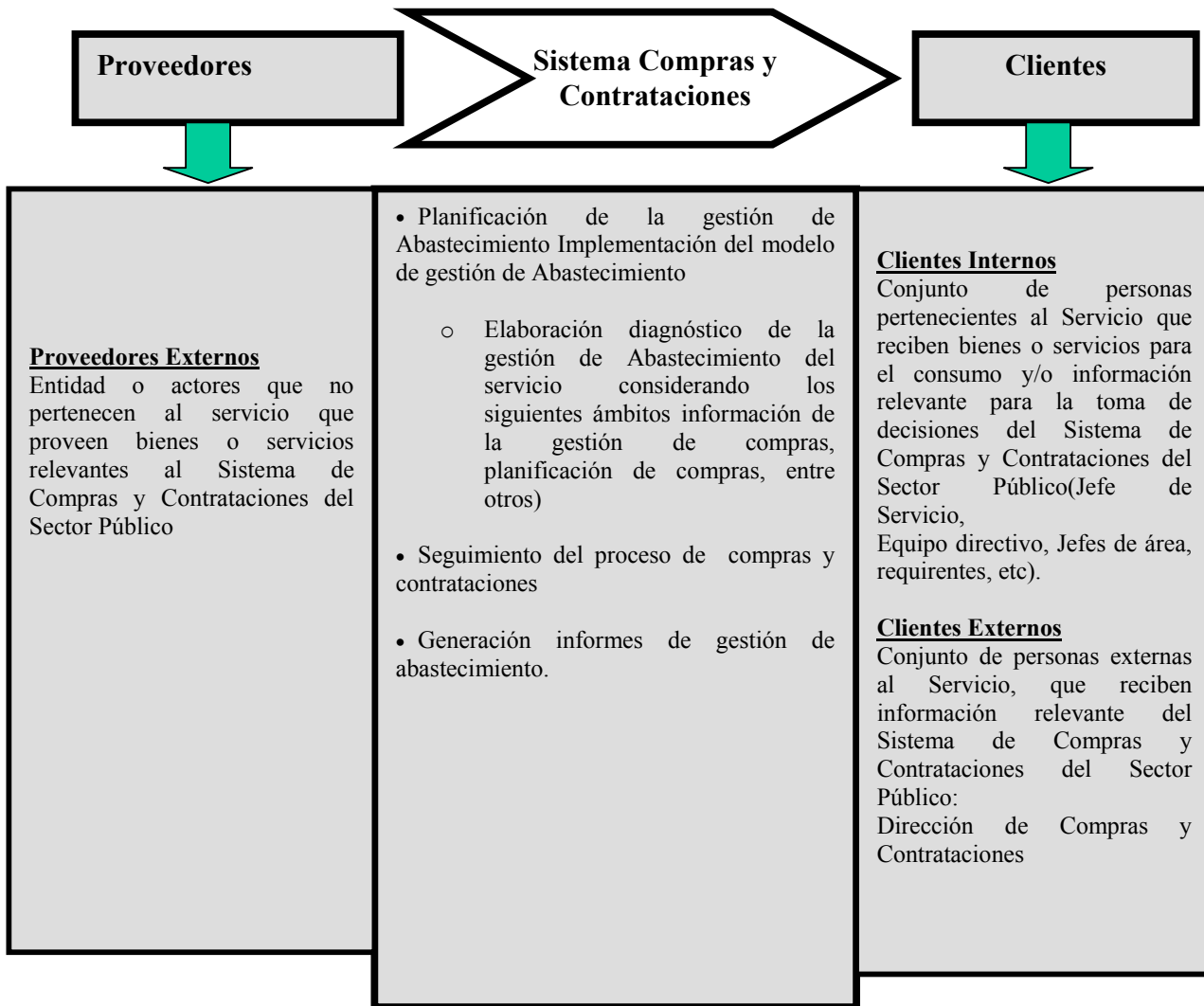
Anexo 8.3 Ejemplo de Mapa de Procesos Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

Figura 4



Anexo 8.4 Actores del sistema

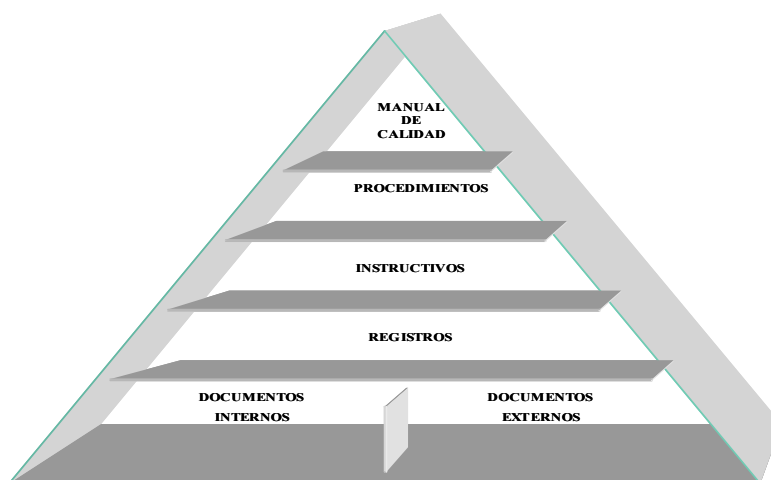
Figura 6



Anexo 8.5 Estructura Documental

La estructura de la documentación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, debe incluir distintos tipos de documentos como se aprecian en la figura 7.

Figura 7



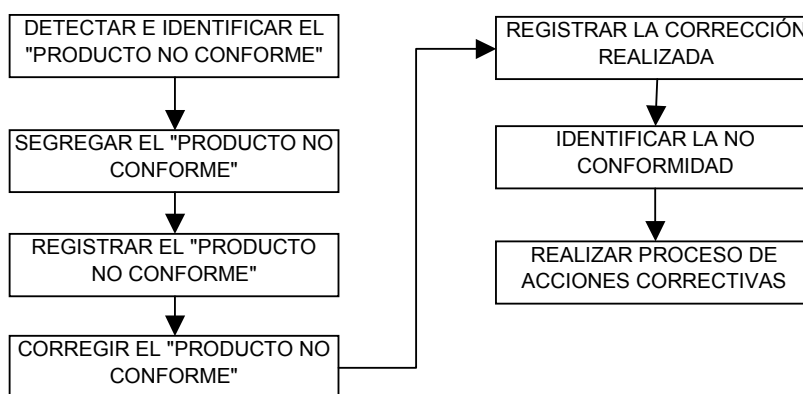
- **Manual de Calidad:** Documento controlado, que contiene la declaración de la política de calidad, objetivos de calidad, alcances, exclusiones y la interacción y/o descripción de los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.
- **Procedimientos Documentados:** Documento controlado que especifica cada uno de los procesos que se relacionan directamente con el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.
- **Instructivos:** Los instructivos son documentos que señalan la forma precisa de ejecutar una acción y/o actividad específica.
- **Registros:** Documento controlado que presenta resultados obtenidos o evidencia de la realización de una actividad.
- **Documento interno:** Son documentos generados al interior del Servicio, como por ejemplo reglamento interno, descripciones de cargo, otros.
- **Documento externo:** Son documentos generados fuera del Servicio y por lo general corresponden a normativas legales y reglamentarias.

- Cada servicio puede listar los procedimientos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, asociados a cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. En este punto es importante considerar que un procedimiento puede asociarse con varios requisitos de la Norma ISO 9001:2000.y a varios procesos.

Anexo 8.6 Proceso de tratamiento del Producto No Conforme del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.

La figura 8 presenta las acciones que se deben seguir frente a la detección de un Producto No Conforme, es decir frente a Bienes y/o Servicios adquiridos a través del Sistema de Compras y Contrataciones e Informes de Gestión de Abastecimiento con errores.

Figura 8



(i). Detectar e Identificar el Producto No Conforme (PNC). La detección se inicia cuando el personal que participa o se vincula¹⁵¹ con el SCCP detecte algún Bien y/o Servicio adquirido a través del Sistema de Compras y Contrataciones o un Informe de Gestión de Abastecimiento con errores o que no cumple con lo requerido.

(ii). Segregar el Producto No Conforme. Una vez detectado el error, se debe segregar o separar el informe (por ejemplo, guardándolo en una carpeta de PNC, en papel o electrónica), de manera de evitar que este informe pueda ser mal utilizado.

(iii). Registrar el PNC. Se debe generar un registro (planilla de PNC) donde se describa el error detectado, de manera de poseer un historial (datos) de los errores cometidos.

(iv). Corregir el Producto No conforme. El responsable de solucionar el error detectado debe dar una solución al problema de manera ágil y directa (también conocido como Acción Inmediata)

(v). Registrar la corrección realizada. Una vez realizada la corrección, se debe registrar la misma. Se recomienda que esto se realice en la Planilla de PNC mencionada en (iii).

¹⁵¹Se refiere al menos a Jefe de Servicio, Representante Centros de responsabilidad, del área de planificación y control de gestión

Se debe destacar que el Producto No Conforme es distinto a una No Conformidad, ya que estas (no conformidades) se enfocan a desviaciones o no cumplimientos en el proceso de realización del SCCP y el PNC corresponde a errores o deficiencias en el producto, es decir en los Bienes y/o Servicios adquiridos a través del Sistema de Compras y Contrataciones e Informes de Gestión de Abastecimiento. De lo anterior se deriva que la No Conformidad y producto No Conforme tienen distintos tratamientos (Explicados en Anexos 8.6 y 8.7) donde la diferencia más notable es que una No Conformidad obliga al Análisis de Causa y el Producto No Conforme solo a la corrección inmediata.

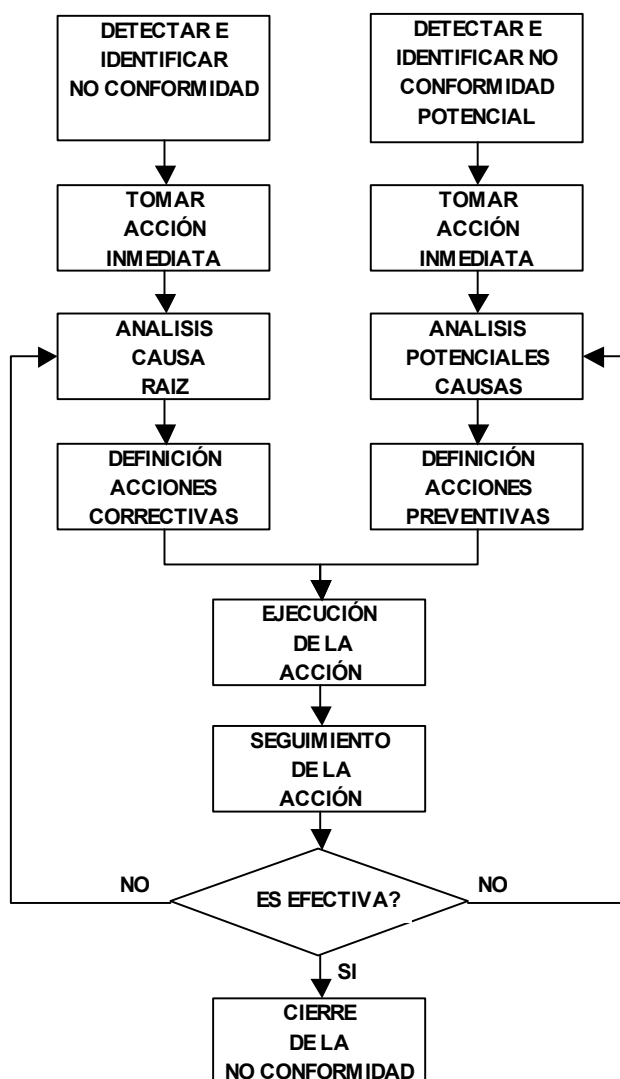
(vi). Identificar la No Conformidad. Una vez realizada la corrección, se debe registrar el producto No Conforme como una No Conformidad en el sistema de Compras y Contrataciones. Se recomienda que utilice los registros establecidos en el sistema.

(vii). Realizar Proceso de acciones Correctivas. Se debe iniciar el proceso de acciones correctivas para el producto no conforme de acuerdo a lo descrito en el procedimiento respectivo.

Anexo 8.7 Proceso de tratamiento de No Conformidades del Sistema de Compras y Contrataciones en el Sector Público.

La figura 9 presenta las acciones que se deben seguir frente a la detección de una No Conformidad, es decir frente a un no cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 9



(i). Detectar e Identificar de No Conformidad. Corresponde a la detección de una No Conformidad de tipo real, es decir, un no cumplimiento que ya ocurrió.

(ii). Detectar e Identificar de No Conformidad Potencial. Corresponde a la detección de una No Conformidad Potencial, es decir, se está visualizando un no cumplimiento que aún no ha ocurrido.

(iii). Tomar Acción Inmediata. Corresponde a la(s) Primera(s) acción(es) que se toma(n) para volver la situación a la normalidad, esta acción no evita que el problema vuelva a ocurrir.

(iv). Análisis de Causa Raíz. Corresponde a la búsqueda de la causa que originó la No Conformidad real detectada, esta corresponde al real origen del problema.

(v). Análisis de Potenciales Causas. Corresponde a la búsqueda de la causa raíz de la No Conformidad Potencial detectada y corresponde a la fuente de potenciales no cumplimientos.

(vi). Definición de Acciones Correctivas. A partir del análisis de causa basal (ver (iv)) realizado, se definen las acciones mas apropiadas para atacar la causa raíz del problema y así evitar que la No Conformidad vuelva a ocurrir.

(vii). Definición de Acciones Preventivas. A partir del análisis de potenciales causas(ver (v)) realizado, se definen las acciones mas apropiadas para evitar que el potencial problema ocurra.

(viii). Ejecución de la Acción. Esta etapa corresponde a la implementación de la acción correctiva o preventiva definida en la etapa anterior.

(ix). Seguimiento de la Acción. Una vez implementadas las acciones correctivas se debe verificar que efectivamente se produjo un mejoramiento, es decir, que el problema detectado no va a volver a ocurrir. Se debe verificar antecedentes concretos que permitan obtener esta conclusión.

(x). Cierre de la No Conformidad. Si durante el seguimiento se concluye que la acción fue efectiva¹⁵² en la solución del problema, entonces se puede dar por cerrada la no conformidad, de lo contrario, se debe volver a la etapa de análisis de causa, determinando nuevas acciones y repitiendo todo el ciclo de este punto en adelante.

Finalmente, el servicio puede considerar la posibilidad de cursar una No Conformidad a partir de un PNC detectado, cuando este ultimo sea de Magnitud (alto impacto en el proceso del SCCP) o bien cuando el PNC sea reiterativo; el objetivo de esto es obligar a realizar análisis de causa en estas situaciones especiales.

¹⁵² Se considera efectiva la solución de una no conformidad, si se puede comprobar que esta realmente evita que el problema vuelva a ocurrir (acción correctiva) o que ocurra (acción preventiva).

Anexo 8.8 Funciones del encargado de procesos

Los encargados de procesos tendrán al menos las siguientes funciones:

1. Conocer los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP) describirlos y normalizarlos. El análisis para normalizar los procesos deberá incluir: identificar proveedores¹⁵³, las actividades del proceso, los recursos necesarios para implementar y mantener los nuevos procesos, los resultados del proceso y los clientes para los cuales se trabaja, ya sean clientes internos¹⁵⁴ o externos¹⁵⁵.
2. Capacitar y comunicar a los usuarios del proceso las actividades, los documentos y registros utilizados.
3. Detectar desviaciones o no conformidades en los procesos definidos del SCCP, en cuanto se produzcan y proponer soluciones.
4. Identificar acciones correctivas y preventivas¹⁵⁶
5. Proponer sugerencias para mejorar consistentemente el SCCP.
6. Generar los indicadores de desempeño para evaluar periódicamente el funcionamiento del SCCP y sus procesos.
7. Apoyar las auditorías de calidad realizadas al proceso (internas y externas).

¹⁵³ Proveedores: Se refiere a entidad o actores no pertenecientes al Servicio que proveen bienes o servicios relevantes al SCCP para la prestación del servicio de abastecimiento.

¹⁵⁴ Se refiere al conjunto de personas pertenecientes al servicio que reciben bienes o servicios relevantes del SCCP.

¹⁵⁵ Se refiere al conjunto de personas que no pertenecen al servicio que reciben información relevante del SCCP

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