



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE AGRICULTURA
INDAP

Instituto de Desarrollo Agropecuario

Implementación de la Norma ISO 9001:2000

División Gestión de la Calidad

INDAP

Contexto INDAP

El INDAP es una Institución descentralizada perteneciente al Ministerio de Agricultura

Cuenta con:

- 98 Agencias de Área.
- 13 Direcciones Regionales.
- Nivel Central.
- 1400 funcionarios.

Misión

Promover condiciones, generar capacidades, y apoyar con acciones de fomento, el desarrollo productivo sustentable de la agricultura familiar campesina y de sus organizaciones.

Productos Estratégicos

- Servicios para el Desarrollo de Capacidades Productivas y Empresariales.
- Incentivos para el Mejoramiento y Desarrollo de Inversiones.
- Financiamiento Crediticio.
- Articulación Financiera.
- Servicios de Fomento para Segmentos y Territorios Especiales.

Clientes

- Pequeños Productores y Productoras Agrícolas.
- Empresas asociativas Campesinas.
- Pequeños Productores y Productoras Agrícolas pertenecientes a Segmentos Especiales.

Proceso de Implementación ISO 9001:2000 en INDAP



Sistemas Seleccionados en PMG Avanzado año 2006

- Auditoría Interna
- Planificación y Control de Gestión

Actividades Desarrolladas en proceso de implementación

- El Año 2005 se realizó una Capacitación en Norma ISO 9001:2000 con INN.
- Durante el Año 2006 se realizaron las siguientes actividades:
- Febrero – Marzo: licitación de empresa implementadora.

- Marzo: adjudicación a Fundación SERCAL para el proceso de implementación.
- Abril: inicio del trabajo de implementación con formación de un Equipo Gestor, integrado por profesionales de las Divisiones de: Personas, Adm. y Finanzas, Planificación, Gestión de la Calidad, Fomento y Asistencia Financiera.
- Abril – Mayo: Desarrollo del Diagnóstico y ajuste Carta Gantt del proyecto.

- Mayo – Septiembre: levantamiento de procesos, la metodología utilizada fue levantar el proceso por el responsable (dueño) del mismo con apoyo técnico de la Empresa Implementadora y de la Div. de Gestión de la Calidad.
- Agosto: Curso de formación de Auditores Internos de Calidad con INN (14).
- Septiembre: Generar documentación del SGC, Manual de Calidad, Manuales de Procedimientos.

- Octubre: poner en operación el SGC y realizar la 1ra. Auditoría Interna de Calidad. Posteriormente solucionar las No Conformidades detectadas.
- Noviembre: realizar la 2da. Auditoría Interna de Calidad. Posteriormente solucionar las No Conformidades detectadas.

Elementos claves para un a buena implementación.

- Compromiso con la calidad de toda la Institución.
- Liderazgo “Involucramiento del Equipo Directivo”.
- Designación de Responsabilidades en el SGC.
- Designar a los funcionarios más Idóneos para iniciar el SGC
- Capacitación.
- Selección de una buena consultora.
- Motivación del Equipo implementador.
- Una buena predisposición a ser auditado.
- No tomar las No conformidades, como un problema sino, como una oportunidad de mejora.



Principales dificultades en la Implementación.

- Lenguaje de la Norma.
- Se requiere de un período de maduración del SGC.
- Aprehensiones en la implementación por parte de las personas que actuarán en el SGC.
- Comunicación y socialización en el servicio.
- Tendencia a desarrollar procedimientos excesivos y complejos.
- Tendencia a mejorar al mismo tiempo de implementar.
- Realizar el trabajo cotidiano a la vez de trabajar en la implementación

Principales beneficios de la Implementación.

- Una definición transparente de las responsabilidades.
- Compromisos con la Calidad
- Lenguaje común
- Nuevas prácticas que son beneficiosas para mejorar la gestión
- Es posible expandir el SGC a otras áreas y procesos en el servicio
- Mejorar la gestión de la Institución
- No se improvisa
- Se instaura la costumbre de mejorar continuamente.
- Es una base sólida para complementar con otros modelos de calidad (premio a la excelencia “ChileCalidad”).