



Boletín ISO

Ministerio Secretaría
General de la Presidencia



Boletín N° 1, Junio 2008

“QUEREMOS SER PIONEROS EN LATINOAMÉRICA EN LA CERTIFICACIÓN BAJO NORMA ISO”

Subsecretario General de la Presidencia, Sr. Edgardo Riveros Marín, destaca los avances obtenidos por la SEGPRES.



El año 2006 la **SEGPRES** inició el proceso de implantación de Sistemas de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 en los sistemas PMG.

A dos años de comenzar, ya existen cuatro sistemas implementados: **Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Compras y Contrataciones Públicas y Evaluación del Desempeño**. Por otro lado, se incorporan este año **Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales y Auditoría Interna**.

El proceso de certificación ha sido gradual. Actualmente **Planificación y Control de Gestión y Capacitación** cuentan con esa categoría, que posteriormente se extenderá a toda la SEGPRES. Al respecto, el Subsecretario General de la Presidencia, Sr. Edgardo Riveros Marín relata los avances, logros y metas del Servicio frente al compromiso con la Calidad.

¿Cuál es la labor de cada funcionario frente a la Calidad?

“La tarea de implementar la norma ISO en nuestro Ministerio ha sido encargada a un equipo técnico conformado bajo esta administración y que está integrado por un Representante de la Dirección, un Comité Estratégico (que vela por el cumplimiento y desarrollo del Sistema), una Coordinación de Calidad, encargados de Sistema PMG (responsables de proceso) y por todos los funcionarios, que de manera paulatina, se han incorporado a estas nuevas prácticas de trabajo. Como punto de partida, elaboramos nuestra **política de calidad** que representa un gran compromiso respecto del trabajo que realizamos y la que podemos resumir de la siguiente manera:



Para cumplir con nuestra misión de asesorar a la Presidencia de la República, consideramos como principio rector, la **calidad** de nuestra gestión interna y de riesgo, y la **mejora continua** de los procesos como factores esenciales en el desarrollo del quehacer institucional. Al mismo tiempo, nos comprometemos a **satisfacer los requisitos de nuestros clientes** tanto internos como externos, contando para ello con personal altamente calificado y con mecanismos para el desarrollo continuo de sus competencias”.

¿Cuál es el beneficio que obtiene la SEGPRES y sus funcionarios al incorporar esta serie de Normas de Calidad?



"Participar de un sistema de gestión de la calidad nos brinda la posibilidad de obtener reconocimiento internacional respecto de nuestras prácticas de gestión. Queremos ser pioneros en Latinoamérica de la certificación bajo norma ISO.

Esto significa trabajar con altos estándares de calidad, con mejora continua, orientación a nuestros clientes y certificable por organismos de reconocida trayectoria.

Los beneficios de contar con un Sistema de Gestión de Calidad Integral se reflejan en un mayor involucramiento de la organización, en tener un sistema de comunicación en todos los niveles y fomentar el trabajo en equipo a través de los círculos de calidad, donde cada funcionario tiene la claridad del rol que desempeña dentro de este Sistema".

¿Esto ayuda realmente a realizar el trabajo de una mejor y más eficiente manera? ¿Cómo?

"La introducción del Sistema de Gestión de Calidad ha permitido al interior de la organización un **cambio cultural**, que se refleja no sólo en un mejor manejo documental registrando informaciones de calidad que permiten, mediante el análisis de estos registros, la toma de decisiones **oportuna e informada**. Parte de este cambio es el análisis de las causas de los problemas que enfrentamos permitiendo no sólo la corrección de un problema, si no también la mejora continua del proceso.

Estamos trabajando para incorporar el concepto de cliente interno en nuestros procesos, el cual permite, a quien trabaja en una parte del sistema, sentirse **comunicado con el resto de la organización** y además de conocer la importancia específica de su labor y valorar el efecto de su trabajo.

Nos ha permitido ver el **valor agregado** de todo proceso y también nos permite ofrecer a nuestros clientes externos una atención y un proceso productivo orientado a la **satisfacción de sus necesidades**".

¿Cuál es nuestro compromiso como Ministerio frente al Sistema de Gestión de la Calidad?

"Nos comprometemos a trabajar con entusiasmo, capacitarnos permanentemente y de manera correcta. A tener ganas de colaborar y analizar nuestro trabajo".