**CERTIFICACIÓN ISO 9001**

**1.-** Política de Calidad de la SUBDERE

La política de calidad de la SUBDERE actualmente está contenida en el Manual de Calidad de Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, documento disponible para todos los funcionarios.

Ésta establece que:

*“La Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE, tiene como propósito el fortalecimiento de la gestión de los gobiernos regionales y de las municipalidades en su capacidad para articularse territorialmente, integrando la participación ciudadana en las políticas públicas. Para este objetivo, impulsa, gestiona y administra programas de inversión pública territorial, generando propuestas para promover y apoyar el desarrollo de los territorios y el proceso de descentralización.*

*Asimismo, la SUBDERE tiene el compromiso de adherir a las orientaciones y políticas de modernización del Estado, compartiendo sus principios e incorporando y manteniendo sus procesos como un sistema de gestión de calidad. También se preocupa de identificar, analizar, evaluar y gestionar los riesgos institucionales, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y garantizar el compromiso con la mejora continua a través de procesos controlados”*

Los objetivos de la SUBDERE ligados a la política de Calidad son los siguientes:

*- Aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes*

*- Garantizar el compromiso con la mejora continua a través de procesos controlados*

*- Adherir a las orientaciones y políticas de modernización del Estado compartiendo sus principios.*

**2- ¿Qué es la Gestión de Calidad?**

La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal también puede participar en las tomar decisiones de la organización.

Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

Este modelo de Gestión posee una serie de principios en lo que se basa para poder dar cumplimiento a su objetivo central, dichos principios son los siguientes:

PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

Organización Orientada al Cliente

Beneficios Mutuos

Enfoque Basado en Hechos

Mejora Contínua

Enfoque de Sistema

Enfoque basado en Procesos

Participación del Personal

Liderazgo

**3.- Sistema de Gestión de Calidad en SUBDERE:**

La implementación de este modelo de gestión en la SUBDERE se enmarca dentro del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). En este sentido desde el año 2006, la Dirección de Presupuesto crea el PMG Gestión de la Calidad, que tiene como finalidad precisamente el montar un Sistema de Gestión de Calidad en cada institución de nuestro país.

Sin embargo, a partir del año 2010, este PMG pasa a tener el carácter de voluntario. Desde ese momento, la SUBDERE conserva el compromiso con la calidad al mantener y aumentar el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad.

En este sentido la SUBDERE posee una estructura organizacional destinada a dar cumplimiento con los requerimientos que impone la Norma ISO 9001:2008[[1]](#footnote-1).

## 2- ¿Qué es la norma ISO 9001?

Se reconoce como ISO a la **International Organization for Standarization**. Esta es una organización mundial no gubernamental, establecida en 1947 y ubicada en Ginebra, Suiza, en la cual participan alrededor de 130 países representados por entes nacionales para la estandarización (organismos de normalización).

La ISO se dedica al desarrollo de normas aceptadas internacionalmente para variadas actividades, así como a promover la estandarización para facilitar el intercambio de bienes y servicios.

El resultado del trabajo de la ISO deriva en acuerdos internacionales que son publicados como Estándares Internacionales. Estos estándares son aceptados, modificados o rechazados por los entes normalizadores de cada país y luego publicados para que tengan efecto en su respectivo país.

Este organismo no pertenece a la estructura de la Organización de las Naciones Unidas. Está conformada como una ONG (Organización No Gubernamental) y su representante oficial en Chile es el INN (Instituto Nacional de Normalización).

Una de las normas ISO es la 9001. Ésta se aplica a los sistemas de gestión de calidad y se centra en la acreditación de todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa o institución debe contar para tener un sistema efectivo que mejore la calidad de sus productos o servicios.

**3.- Historia de la ISO 9001 en la SUBDERE**

En la SUBDERE el proceso de implantación de la Norma ISO 9001/2000 para sus sistemas de PMG partió en 2006 en el marco del programa avanzado de la calidad impulsado por la DIPRES. El objetivo: contar con un Sistema de Gestión de la Calidad. En ese minuto se estableció el Consejo de Gestión de la Calidad y se designó al Jefe de la División de Administración y Finanzas como Representante de la Dirección. Un año después, la consultora Bureau Veritas certificó a los sistemas de Auditoría Interna y Planificación y Control de Gestión.

En 2008, se sumaron a esta certificación los sistemas de Evaluación y Desempeño e Higiene y Seguridad Laboral. Además, se efectuaron las auditorías de mantención para los dos sistemas ya certificados. Posteriormente, en 2009, se certificó a los sistemas de Capacitación y Compras. También se efectuaron las auditorias de mantención para los cuatro sistemas ya certificados. Una vez que terminó este proceso, el Sistema de Gestión de la Calidad para los sistemas PMG quedó certificado completamente. Junto con lo anterior la División de Municipalidades, decidió comenzar a implementar cinco procesos de negocio, con la idea de certificarse bajo la Norma ISO 9001/2008, que reemplazó a la anterior. Estos fueron: el Fondo Común Municipal, Asociativismo Municipal, Pladeco, SINIM y PMU. Esta decisión coincidió con la entrada en vigencia del Programa Marco de la Calidad impulsado por DIPRES, que establece que los ministerios y Servicios Públicos deben comenzar a incorporar la norma ISO en sus productos de negocio. Paralelamente al trabajo que se hace con los productos de la División de Municipalidades (productos de negocio), la SUBDERE está trabajando en la recertificación (ya que la certificación tiene una duración de cuatro años) y mantención de certificación de todos sus productos PMG. Para el año 2011 se quiere sumar al alcance de la certificación la Unidad de Capacitación Municipal y se está trabajando en la Implementación de cuatro nuevos productos de la división de Desarrollo Regional: Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), Programa de Mejoramiento de barrios (PMB), Puesta en Valor Patrimonial y Residuos Sólidos.

Finalmente, en términos prácticos, el actual proceso de certificación en que se encuentra inmersa la SUBDERE consiste, en primer lugar, en una pre certificación de todos los productos involucrados que se llevará a cabo entre el 24 al 26 de octubre. La idea de esto es ver cuál es el estado institucional antes de certificar, para detectar falencias y mejorar antes de la certificación que se realizará los días 21 y 24 de noviembre.

**4- Por qué la SUBDERE adhiere a la norma ISO**

La SUBDERE tiene como propósito el fortalecimiento de la gestión de los gobiernos regionales y de las municipalidades en su capacidad para articularse territorialmente, integrando la participación ciudadana en las políticas públicas. Impulsando, gestionando y administrando programas de inversión pública territorial, y generando propuestas para promover y apoyar el desarrollo de los territorios y el proceso de descentralización.

La SUBDERE adhiere a la norma ISO 9001 2008 pues ha llegado a la convicción de que para entregar un servicio cada vez más óptimo a sus clientes, que aumente la satisfacción de sus necesidades y expectativas, requiere comprometerse con la incorporación de una mejora contínua en sus productos a través de procesos controlados.

**5.-Productos SUBDERE certificados en ISO 9001:2008**



PRODUCTOS EN IMPLEMENTACION

El año 2011 la SUBDERE sigue trabajando para aumentar el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad. Este esfuerzo está radicado en incorporar nuevos productos estratégicos de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. En este sentido se está implementando la Norma ISO 9001:2008 en los siguientes productos:



1. ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos: Cuerpo Normativo que establece requisitos a los Sistemas de Gestión de Calidad para obtener la Certificación. [↑](#footnote-ref-1)