

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (MSGC-01)

**CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LO PRADO**

#### APROBACIÓN

El presente Manual de la Calidad ha sido aprobado por el Secretario General de la Corporación Municipal de Lo Prado, entra en vigencia a partir de la fecha de su firma.

**Santiago, 06 de Enero de 2012**

---

**FIRMA Y TIMBRE SECRETARIO GENERAL**

DOCUMENTO NO CONTROLADO

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### Tabla de Identificación y Control de Cambios

Fecha Modificaciones	Responsable	Fecha de aprobación de la modificaciones	de responsable	Fecha de la implementación de modificación	Responsable
06/01/2012	Responsable del proceso	06/01/2012	Secretario General	06/01/2012	Representante de la Dirección
<b>Nombre</b>	Myrna Videla		Maximiliano Ríos		Patricio Vergara
<b>Firmas de los responsables.</b>					

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	06
1.1.    Objetivo del Manual de la Calidad .....	06
1.2.    Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	06
1.2.1.    Requisitos Excluidos.....	07
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	08
2.1.    Reseña Institucional .....	08
2.2.    Filosofía Institucional.....	10
2.2.1.    Misión Institucional .....	10
2.2.2.    Política de la Calidad.....	10
2.2.3.    Objetivos de la Calidad.....	10
2.3.    Estructura Organizacional .....	12
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	16
3.1.    Conceptos y Definiciones.....	16
3.1.1.    Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad .....	16
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	19
4.1.    Requisitos Generales .....	19
4.2.    Requisitos de la Documentación .....	22
4.2.1.    Generalidades .....	22
4.2.2.    Manual de la Calidad.....	24
4.2.3.    Control de los Documentos .....	24
4.2.4.    Control de los Registros .....	25
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	26
5.1.    Compromiso de la Dirección .....	26
5.2.    Enfoque al Cliente.....	26
5.3.    Política de la Calidad.....	28
5.4.    Planificación.....	28
5.4.1.    Objetivos de la Calidad.....	28
5.4.2.    Planificación de la Calidad.....	29

DOCUMENTO NO CONTROLADO

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad .....	31
5.5.2 Representante de la Dirección.....	32
5.5.3 Comunicación Interna .....	32
5.6 Revisión por la Dirección .....	34
5.6.1 Generalidades .....	34
5.6.2 Información para la Revisión .....	34
5.6.3 Resultados de la Revisión.....	35
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	36
6.1. Provisión de los Recursos.....	36
6.2. Recursos Humanos.....	37
6.2.1. Generalidades .....	37
6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	37
6.3. Infraestructura .....	38
6.4. Ambiente de Trabajo .....	38
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	39
7.1. Planificación de la Realización del Producto .....	39
7.2. Procesos Relacionados con el Cliente .....	40
7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.....	40
7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto .....	40
7.2.3. Comunicación con el Cliente .....	40
7.3. Diseño y Desarrollo .....	41
7.4. Compras .....	41
7.4.1. Proceso de Compras .....	41
7.4.2. Información de las Compras.....	41
7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.....	41
7.5. Producción y Prestación del Servicio .....	42
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio .....	42
7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio .....	42
7.5.3. Identificación y Trazabilidad .....	42

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



<b>Código : MSGC-01</b>	<b>Versión: 03</b>	<b>Vigencia: 06/01/2012</b>
-------------------------	--------------------	-----------------------------

7.5.4.	Propiedad del Cliente .....	43
7.5.5.	Preservación del Producto.....	43
7.6.	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición .....	43
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	44
8.1.	Generalidades.....	44
8.2.	Seguimiento y Medición .....	45
8.2.1.	Satisfacción del Cliente .....	45
8.2.2.	Auditorías Internas de la Calidad.....	45
8.2.3.	Seguimiento y Medición de los Procesos .....	46
8.2.4.	Seguimiento y Medición del Producto .....	46
8.3	Control de Producto No Conforme .....	47
8.4	Análisis de Datos .....	47
8.5	Mejora.....	48
8.5.1	Mejora Continua .....	50
8.5.2	Acción Correctiva.....	50
8.5.3	Acción Preventiva.....	51

### TABLA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Institucional .....	12
Figura 2: Estructura de la Calidad.....	13
Figura 3: Mapa Procesos Sistema de Gestión de la Calidad.....	21
Figura 4: Documentación del SGC.....	22
Figura 5: Mapa de Procesos Operativos y de Apoyo .....	30
Figura 6: Modelo Proceso de Mejora del SGC.....	49

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Política y Objetivos de la Calidad .....	11
Tabla 2: Integrantes Comité de Mejoramiento Continuo de la Calidad .....	11
Tabla 3: Identificación de Clientes .....	27

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

#### 1.1. Objetivo del Manual de la Calidad

El presente Manual de la Calidad ha sido confeccionado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 cuyo objetivo es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado. La descripción de este Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC, incluye el Alcance del Sistema, la Filosofía de la Corporación Municipal de Lo Prado (que incluye la Política y Objetivos de la Calidad) y la estructura organizacional que el Servicio ha establecido para cumplir con los requisitos definidos.

Asimismo, el presente Manual de la Calidad sirve de referencia permanente en la implementación y mantención del SGC, por lo que será constantemente actualizado para cumplir con las directrices que emanen de la alta dirección.

El Manual de la Calidad se ha estructurado en 8 secciones y éstas a su vez, en capítulos y subcapítulos. Con el objeto de facilitar la relación entre los requisitos de la norma y los elementos del SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado, las secciones del manual, siguen la misma estructura de la norma ISO 9001, a excepción de la sección 2 denominada "Descripción del Servicio".

La actualización del Manual de la Calidad se establece en el extremo superior derecho de la tabla ubicada en el encabezado de cada página de este documento. La actualización de las secciones de este manual se indica en la "TABLA DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS" al inicio de este documento.

Por último, mayores detalles sobre el presente Manual de la Calidad, se pueden encontrar en el subcapítulo 4.2.2.

#### 1.2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance de este SGC está conformado por el proceso de Gestión Financiera de la Corporación Municipal de Lo Prado en las áreas de Educación; Salud y Rendiciones Municipales con apoyo de las Unidades RRHH; Compras; Mantención e Informática.

Para cumplir con las exigencias que la regulan y con la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, ha definido sus procesos.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### **Alcance Gestión Financiera**

#### **Proceso Estratégico**

“Formulación Presupuestaria”.

#### **Procesos Operativos**

Rendiciones de Programas de Reforzamiento del área de Salud; Rendiciones y Subvenciones del área de Educación; y Rendiciones Municipales”.

#### **Procesos de Apoyo**

Las Áreas de apoyo que integran el SGC son las siguientes:

- Proceso de RRHH cuyo alcance es Reclutamiento y Selección, Contratación, Remuneración, Capacitación, Evaluación del Desempeño y Desvinculación
- Proceso de Informática,
- Proceso de Compras cuyo alcance es Adquisiciones, Pago Proveedores, Fondos por Rendir y Conciliaciones Bancarias.
- Proceso de Mantenimiento.

#### **1.2.1. Requisitos Excluidos**

7.3 “Diseño y Desarrollo”. No aplica, dado que la Corporación Municipal de Lo Prado no realiza Diseño ni Desarrollo de sus productos, ya que no se transforman requisitos del cliente en especificaciones de producto o servicio y se encuentran previamente definidas las características del servicio que provee así como sus modalidades de prestación. La Gestión Financiera de la Corporación Municipal de Lo Prado se realiza a través de las plataformas y diseño disponibles para ello en los diversos medios de publicación que utiliza el Servicio de Salud Occidente, Ministerio de Educación y JUNJI como de la Municipalidad

7.5.2 “Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio”. No aplica, ya que la Corporación Municipal de Lo Prado cuenta con los procesos que permiten detectar defectos en el producto antes de ser entregado al cliente. La Gestión Financiera de la Corporación Municipal de Lo Prado debe asegurar que la información

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

ingresada a las plataformas y diseño disponibles para ello en los diversos medios de publicación que utiliza el Servicio de Salud Occidente, Ministerio de Educación y Junji como la Municipalidad de la misma comuna, no contenga ninguna discrepancia.

7.5.4. “Propiedad del cliente” No aplica, ya que la Corporación Municipal de Lo Prado no guarda bienes que son propiedad del cliente, ya que los traspaso financieros que realiza Servicio de Salud Occidente, Ministerio de Educación y Junji como la Municipalidad pasan a ser propiedad de esta institución. Además, esta información está disponible en los en los medios de publicación de cada cliente (Ley de transparencia).

7.5.5. “Preservación del producto”: No aplica, ya que Corporación Municipal de Lo Prado no realiza manipulación, embalaje, almacenamiento ni protección de los productos de sus clientes: Servicio de Salud Occidente, Ministerio de Educación y JUNJI como de la Municipalidad.

7.6 “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”. No aplica ya que la Corporación Municipal de Lo Prado, no requiere de la utilización de dichos dispositivos para la verificación de sus productos. La Gestión Financiera de la Corporación Municipal de Lo Prado no tiene ninguna injerencia en la mantención o actualización de la información de las plataformas y diseño disponibles que utiliza el Servicio de Salud Occidente, Ministerio de Educación y Junji como la Municipalidad.

Estas exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad de la Corporación Municipal de Lo Prado para proporcionar los productos y/o servicios definidos en su SGC, que satisfagan las necesidades de los clientes tanto internos como externos y los requisitos reglamentarios aplicables.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 2.1. Reseña Institucional

La Corporación Municipal de lo Prado es una empresa privada, sin fines de lucro creada el 08 de Mayo de 1985.

Tiene como objeto:

- a) Administrar y operar servicios en las áreas de educación y salud que hayan tomado a su cargo la Ilustre Municipalidad de lo Prado, adoptando las medidas necesarias para su dotación, ampliación y perfeccionamiento. En el cumplimiento

DOCUMENTO NO CONTROLADO

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

de estas finalidades, la Corporación tendrá las más amplias atribuciones, sin perjuicio de las que en materia de súper vigilancia y fiscalización correspondan a las Autoridades Públicas de acuerdo con las leyes y reglamentos.

- b) Difundir en la opinión pública el conocimiento de los objetivos que impulsa la Corporación y las realizaciones que lleva a cabo.

Esta labor la realiza a través de sus 13 Centros Educativos y 4 Centros de Salud, con el soporte fundamental dado por la Administración Central de la Organización.

### Datos Generales de la **Corporación Municipal de Lo Prado**:

Nombre : Corporación Municipal de lo Prado  
Razón : Social Corporación Municipal de Lo Prado  
RUT : 71.265.200-4  
Giro : Salud y Educación  
Teléfonos : 4834900  
Domicilio : Av. Gral. Bonilla N° 6100  
Comuna : Lo Prado  
Ciudad : Santiago  
Representante Legal : Sr. Maximiliano Ríos  
Profesión : Ingeniero Comercial

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 2.2. Filosofía Institucional

Para el cumplimiento de los requisitos del SGC, la Administración de la Corporación Municipal considera la misión institucional y además define una Política y Objetivos de la Calidad, que orientan las acciones a seguir en estas materias.

#### 2.2.1. Misión Institucional

La misión de la Corporación Municipal de Lo Prado es la siguiente:

“Entregar y mejorar sus servicios de Educación y Salud, potenciando el desarrollo social y de vida de sus ciudadanos, mediante un permanente aseguramiento de la calidad, basando su accionar en la responsabilidad, solidaridad, transparencia y en la participación de la comunidad”.

#### 2.2.2. Política de la Calidad

El Servicio ha definido una Política de la Calidad única que da cuenta del compromiso de éste con la calidad. A continuación se señala la Política de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado:

***“En la Corporación Municipal de Lo Prado gestionamos nuestro sistema de calidad en base al mejoramiento continuo de la Organización, garantizando el desarrollo de los servicios de educación y salud en la comunidad con oportunidad, acceso, transparencia y participación ciudadana.***

***Para cumplir con nuestros desafíos, promovemos el aseguramiento de la calidad en los procesos y resultados, la colaboración de los funcionarios, y la eficacia de las prestaciones en pro de la satisfacción de los usuarios”.***

**(Versión 02 con fecha de aprobación 04 de Enero de 2012).**

#### 2.2.3. Objetivos de la Calidad

Los Objetivos de la Calidad son consistentes con la Política de la Calidad. A continuación se señalan los Objetivos de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado:

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



<b>Código : MSGC-01</b>	<b>Versión: 03</b>	<b>Vigencia: 06/01/2012</b>
-------------------------	--------------------	-----------------------------

**Tabla 1:** Política y Objetivos de la Calidad

<b>Política</b>	<b>Objetivo General</b>
<b><i>Gestionamos nuestro sistema de calidad en base al mejoramiento continuo de la Organización, garantizando el desarrollo de los servicios de educación y salud en la comunidad con oportunidad, acceso, transparencia y participación ciudadana</i></b>	Asegurar los recursos financieros necesarios para el buen funcionamiento de la organización
	Asegurar los recursos físicos necesarios para el buen funcionamiento de la organización
<b><i>promovemos el aseguramiento de la calidad en los procesos y resultados, la colaboración de los funcionarios, y la eficacia de las prestaciones en pro de la satisfacción de los usuarios</i></b>	Asegurar la satisfacción del cliente en tiempo y forma
	Disminuir la brecha entre las competencias propias del cargo y las existentes

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

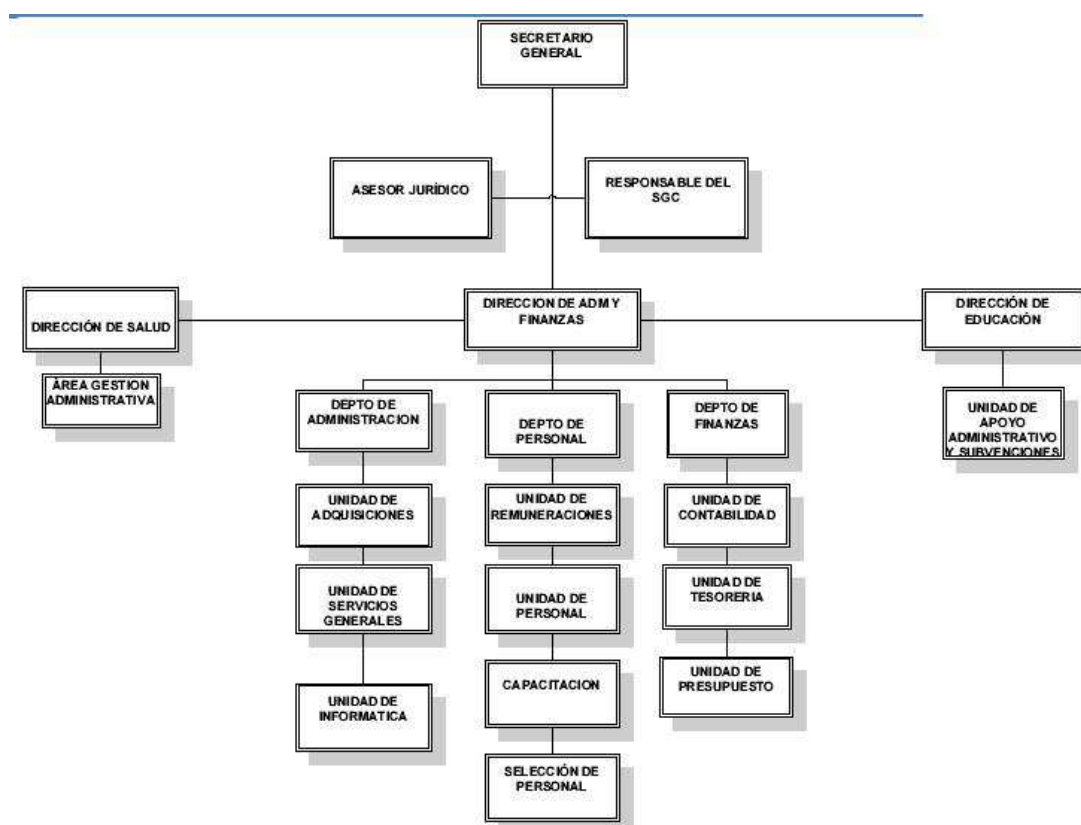
Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 2.3. Estructura Organizacional

La Corporación Municipal de Lo Prado, para responder a los desafíos institucionales, ha definido la siguiente estructura organizacional:

Figura 1: Organigrama Institucional



La Administración Central se divide en tres áreas: Dirección de Salud, Dirección de Educación y la Dirección de Administración y Finanzas estas tres áreas están dirigidas por el Secretario General, lo que se refleja en organigrama del SGC.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

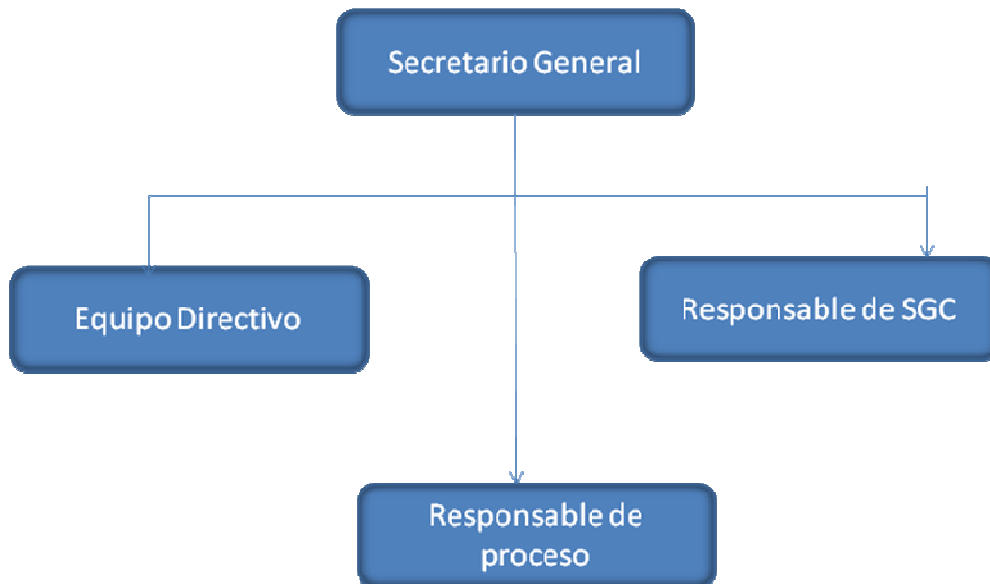
Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

Respecto del SGC, a continuación se señalan la estructura de la calidad y las responsabilidades de los participantes en ésta.

**Figura 2:** Estructura de la Calidad.

# ESTRUCTURA DE SGC



1. El **Secretario General**, en su calidad de Líder del SGC, le corresponde fijar la periodicidad y las fechas de las reuniones a objeto de revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado, debiendo quedar registro de los temas tratados y las acciones acordadas mediante acta.

De igual forma, tiene como principales responsabilidades establecer los lineamientos del SGC, a través de las definiciones de Política y Objetivos de la Calidad; revisar periódicamente el SGC; y tomar las acciones necesarias para asegurar la eficacia y eficiencia del SGC.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

2. El **Comité de Mejoramiento Continuo**, tiene la responsabilidad de apoyar a la Corporación Municipal de Lo Prado en la toma de decisiones para asegurar la implementación, funcionamiento, mantención y mejora del SGC en el Servicio y, en general, en todas aquellas funciones orientadas a la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001.

**Tabla 2: Integrantes Comité de Mejoramiento Continuo**

Equipo Directivo	Cargo en la Institución
Líder del SGC	Secretario General
Representante de la Dirección	Director(a) de Administración y Finanzas
Encargado(a) de la Calidad	Encargado(a) de la Calidad
Integrante del Equipo	Director (a) de Área de salud
Integrante del Equipo	Director (a) de Administración y Finanzas
Integrante del Equipo	Director (a) de Área de Educación
Integrante del Equipo	Director (a) de Jurídica

3. El(la) **Representante de la Dirección**: es el nexo directo entre el Secretario el SGC, cuyas principales responsabilidades son:
- Asegurar de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
  - Informar al Líder del Equipo sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
  - Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del Servicio.
  - Apoyar al Líder del Equipo de la Calidad, y en su ausencia, representarlo.
  - Representar al Líder del Equipo, cuando éste último así lo establezca, ante organismos externos sobre asuntos relacionados con el SGC.
  - Constituirse como contraparte del proyecto ante la empresa consultora contratada

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

4. Lo(a)s **Responsables de Proceso(RP)** corresponden a lo/as integrantes de la organización, que son responsables por la correcta ejecución de sus actividades y cumplimiento de obligaciones, referidas a:
  - Supervisar el correcto funcionamiento del o los procesos a él/ella asignados, dentro del alcance del SGC;
  - Conocer a cabalidad sus procesos (insumos, proveedores, actividades, recursos, resultados y clientes internos o externos);
  - Capacitar y comunicar a los usuarios/as del proceso sobre las actividades, documentos y procedimientos relacionados;
  - Comunicar oportunamente al Representante de la Dirección sobre las desviaciones o no conformidades detectadas en la operación, indicando los problemas y proponiendo soluciones;
  - Determinar las acciones preventivas y correctivas, monitoreando su implementación, llevando su respectivo registro;
  - Proponer acciones de mejoramiento continuo al proceso;
  - Reunirse con los usuarios/as del proceso para verificar su aplicación y correcto funcionamiento;
  - Monitorear los indicadores de gestión para evaluar periódicamente el funcionamiento del proceso; y
  - Apoyar la ejecución de las auditorías realizadas al proceso, internas y externas.
  
5. Lo(a)s **Usuario(a)s** corresponden a todos los integrantes de la Organización que son responsables de ejecutar correctamente las actividades y obligaciones definidas en el SGC, cumpliendo y comprometiéndose con la filosofía operacional de la Institución.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### 3.1. Conceptos y Definiciones

La Corporación Municipal de Lo Prado adopta los conceptos y definiciones aplicables al SGC descritos en la norma ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad – requisitos”, la norma ISO 19011, “Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o ambiental”.

Para una mejor comprensión de la descripción del SGC adoptado, la Institución incorpora las siguientes definiciones:

##### 3.1.1. Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad

- **SG:** Secretario General.
- **RDSGC:** Representante de la Dirección del SGC.
- **RSGC:** Responsable del SGC.
- **RP:** Responsable de proceso.
- **CMLP:** Corporación Municipal de Lo Prado.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Conjunto de elementos integrados que hacen un todo, y que permiten obtener un resultado. El SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado está conformado por la Misión, la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los procedimientos, las herramientas de gestión, la metodología de trabajo, entre otros elementos.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente (interno o externo).
- **Gestión:** Se refiere a las acciones de administración (planificación, ejecución, control y retro-alimentación) para conseguir los resultados esperados.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



<b>Código : MSGC-01</b>	<b>Versión: 03</b>	<b>Vigencia: 06/01/2012</b>
-------------------------	--------------------	-----------------------------

- **ISO:** Significa igual.
- **Normas ISO:** Familia de normas iguales a escala mundial, creadas por la Organización Internacional de Estandarización.
- **Norma ISO 9001:** Norma que establece requisitos de un SGC.
- **Mapa de procesos:** Esquema gráfico que permite representar la operación general de una organización, mostrando entradas y salidas de cada proceso y como afectan al proceso siguiente.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado.
- **Producto:** Es el resultado de un proceso.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Representación escrita de un proceso.
- **Manual de Procedimientos:** Documento que contiene los procedimientos obligatorios y operativos del SGC.
- **Procedimientos Obligatorios:** Son aquéllos que la norma ISO 9001 establece como requisito para la conformidad del SGC, y corresponden a Control de Documentos, Control de Registros, Control del Producto no Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Auditorías Internas de la Calidad.
- **Procedimiento Operativo:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, el cual incorpora los requisitos técnicos de cada sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
- **Flujograma:** Diagrama que muestra la secuencia lógica de actividades que componen un proceso.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

- **Registro:** Tipo especial de documento, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito fijado por la norma ISO 9001.
- **Auditoría Interna de la Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado que busca establecer evidencias de la conformidad de un SGC.
- **Cliente Interno:** Persona definida en los procesos operativos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado que requiere y recibe un resultado o producto.
- **Cliente Externo:** Toda persona o entidad no perteneciente a la Corporación Municipal de Lo Prado, que posee una necesidad que el Servicio puede satisfacer con alguno de los productos definidos en los procesos operativos del SGC.
- **Proveedor:** Toda organización o persona que proporciona insumos o servicios para desarrollar un proceso.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 4.1. Requisitos Generales

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado se basa en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en sus procesos de provisión de bienes y/o servicios correspondientes a la Gestión Financiera, según se describe en el punto 1.2 del presente Manual.

Los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación del SGC y sus controles respectivos han sido especificados en los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2008 (Control de documentos y registros; Auditoría interna; Control de productos no conformes y acciones correctivas y preventivas que se describirán en detalle a continuación, en cada uno de los requisitos correspondientes. La documentación oficial del SGC está disponible en la página web [www.corporacionloprado.cl](http://www.corporacionloprado.cl) / SGC. Se controla según el procedimiento de Control de documento y registros según el mapa de proceso declarado.

Asimismo, para establecer, documentar, implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, la Dirección de la Corporación Municipal de Lo Prado se basa en el cumplimiento y adecuación de los requisitos establecidos por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en el modelo ISO 9001, en el que se identifica lo siguiente:

- Responsabilidad de la Dirección,
- Gestión de los Recursos,
- Realización del Producto, y
- Medición, Análisis y Mejora,

El cumplimiento de estos requisitos la Dirección de la Corporación Municipal de Lo Prado utiliza el modelo de procesos cliente-proveedor, lo que permite identificar claramente cual es el resultado de la gestión (producto), para quién (cliente), cuáles son las actividades que se realizan (proceso), qué se necesita para producir (insumos), y quién los provee (proveedor).

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

El SGC se implementa teniendo en cuenta los siguientes principios generales de la ISO 9001:

- Enfoque al Cliente,
- Liderazgo,
- Participación del Personal,
- Enfoque basado en Procesos,
- Enfoque de Sistema para la Gestión,
- Mejora Continua,
- Toma de decisiones basadas en hechos, y
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La Corporación Municipal de Lo Prado ha identificado los procesos necesarios en su mapa de procesos del SGC (**FIG. 3**) la cual se divide en tres tipos de procesos de gestión propios del SGC, apoyo (unidades de apoyo que dan soporte) y los operativos (proceso de gestión financiera), que describe la cadena de valor la secuencia e interacción (**FIG. 5**)

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

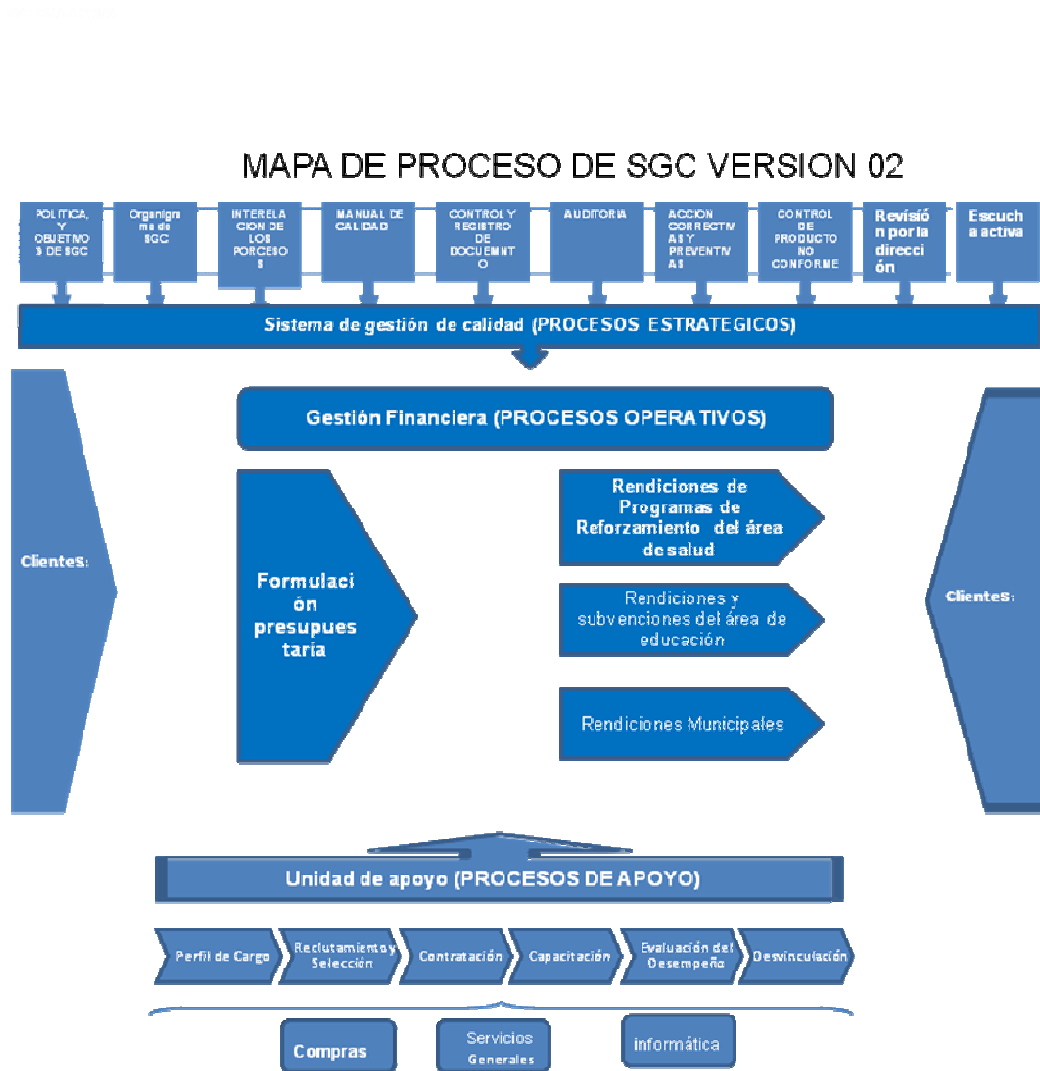


**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

**Figura 3: Mapa Procesos Sistema de Gestión de Calidad**



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

Adicionalmente, se detalla el Mapa Operativo de la interrelación de los que se presentan en el capítulo 5

Con el objetivo de determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, la Corporación Municipal de Lo Prado cuenta con una estructura para la gestión del SGC, la que se encuentra definida en la figura 2 “Estructura de la Calidad” del presente Manual.

Para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, se utilizan, cuando corresponde, indicadores de gestión. Dichos indicadores de gestión serán fundamentales para implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. La Dirección de la Corporación Municipal se mantiene informada de los resultados mediante el procedimiento **PROC-RD-01**.

### 4.2. Requisitos de la Documentación

#### 4.2.1. Generalidades

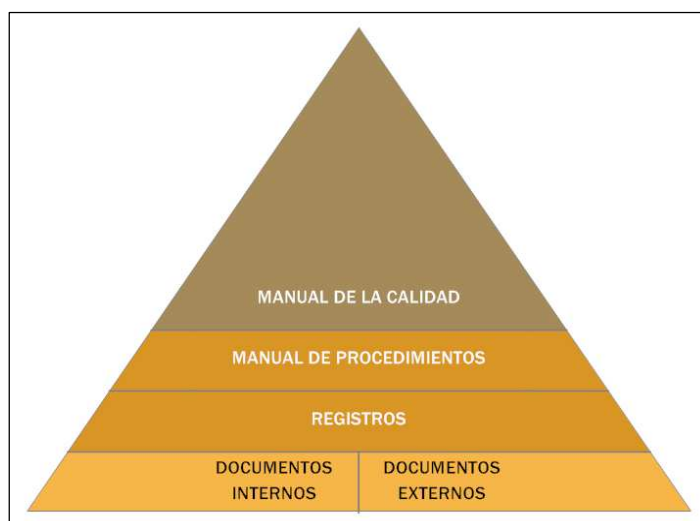


Figura 4: Documentación del SGC.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

El SGC documenta los procesos que se ejecutan, para asegurar que todos los productos definidos en el alcance del SGC, cumplan con los Requisitos Legales y Reglamentarios, requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los propios de la Institución. La documentación del SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado, se ha estructurado de la siguiente forma:

La documentación del SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado incluye lo siguiente:

- **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado.
- **Manual de Procedimientos:** Documento que contiene los procedimientos obligatorios, procedimientos de apoyo y operativos del SGC.
- **Procedimientos Documentados:** Corresponden a documentos que permiten asegurar que los procesos se ejecutan siempre bajo parámetros preestablecidos. Estos procedimientos son documentos controlados que se detallan en el manual de procedimientos de cada área asociados a la provisión de bienes y/o servicios incorporados en el alcance del SGC.
- **Registros:** Documentos controlados que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desempeñadas. Estos Registros se encuentran detallados en el manual de procedimientos.
- **Documento Interno:** Documento generado dentro de la Corporación Municipal de Lo Prado, relacionado con materias tales como funcionamiento institucional y desempeño del personal, entre otros. Por ejemplo, Política de RRHH.
- **Documento Externo:** Documento generado fuera de la Corporación Municipal de Lo Prado, relacionado con normativas o exigencias legales o reglamentarias, por ejemplo, Ley de Contratación y Compras Públicas, entre otros.

La documentación del SGC de la Corporación Municipal de lo Prado, sirve como herramienta para lo siguiente:

- Comunicar la filosofía institucional.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

- Identificar y comunicar las características de los procesos, procedimientos e instructivos de los sistemas del PMG y Departamentos asociados a la provisión de bienes y/o servicios incluidos en el alcance.
- Compartir conocimientos y experiencias entre los funcionarios y funcionarias del Servicio en materia del SGC.
- Medir y auditar el SGC.
- Analizar, revisar y mejorar el SGC.

La identificación de los procedimientos documentados, se utiliza la codificación que se indica en el procedimiento **PROC-CDR-01 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**.

### 4.2.2. Manual de la Calidad

El presente Manual de Calidad, es el medio para demostrar que se mantiene documentado un Sistema de Gestión de Calidad. El Manual de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado incluye, entre otros:

- El Alcance del SGC;
- La Descripción del Servicio;
- La Descripción del SGC;
- El Listado de Procedimientos;
- Los Mapas de procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y los procesos de apoyo según se especifica en el punto 1.2 Alcance y
- La Interacción entre los Procesos del SGC.

El Secretario General es el encargado de aprobar el Manual de la Calidad. Por su parte, el/la Responsable(a) de Calidad es el(la) responsable de modificar el Manual de Calidad de acuerdo a las necesidades del SGC y los requerimientos de la Corporación Municipal de Lo Prado, del Equipo Directivo y de lo(a)s Responsables de Procesos.

### 4.2.3. Control de los Documentos

Los documentos requeridos por el SGC se generan y controlan de acuerdo al procedimiento **PROC-CDR-01 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**. Este procedimiento asegura que se realice lo siguiente:

- Se aprueben los documentos antes de su emisión;
- Se identifiquen los cambios y se conozca el estado de la revisión de los documentos;

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

- Se revisen y actualicen los documentos cuando sea necesario, para su nueva aprobación;
- Las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso;
- Los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;
- Se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución;
- Se prevenga el uso no intencionado de documentos obsoletos.

### 4.2.4. Control de los Registros

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC, la Corporación Municipal de Lo Prado establece y mantiene registros de acuerdo a lo especificado en el procedimiento **PROC-CDR-01 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**.

Para un mejor control de los registros, en el punto 7 "Control de Registro" indicada en cada procedimiento, se especifican cada uno de los registros que cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001 y del SGC.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección de la Corporación Municipal de Lo Prado, a través de su Secretario General se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación del SGC orientando sus acciones especialmente a la satisfacción de sus clientes, a la generación de un buen ambiente de trabajo, al trabajo en equipo, al desarrollo de competencias de sus funcionarias y funcionarios y a una adecuada comunicación interna. A esto se suman las acciones de mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Para ello la Secretaría de la Institución ha realizado lo siguiente:

- a) Ha establecido y difundido la Misión Institucional, la Política y Objetivos de la Calidad.
- b) Ha llevado a cabo las revisiones periódicas y asegurado la disponibilidad de recursos para el SGC, siguiendo el procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

El/La Secretario(a) General(a) para asegurar que la filosofía institucional de la Corporación Municipal de Lo Prado (Misión, la Política y Objetivos de la Calidad) sea comunicada a toda la organización, realiza acciones de difusión, utilizando algunos de los siguientes medios:

- Reuniones de Comité de Mejoramiento Continuo (equipo directivo),
- Diario Mural,
- Memorándum Internos y Correos Electrónicos,
- Reuniones Informales de Proceso.

#### 5.2. Enfoque al Cliente

La Corporación Municipal de lo Prado, está comprometida con la satisfacción de sus clientes internos y externos., para ello, el Secretario General apoyándose en el Responsable del SGC, asegura que los requisitos están establecidos y son cumplidas con la finalidad de lograr la satisfacción de éstos, cuidando siempre las obligaciones reglamentarias y legales. A través de una metodología declarada en el procedimiento Escucha Activa (**PROC-EC-01**) y en el manual de proceso de Control de Producto No Conforme (**PROC-PNC-01**).

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

En este sentido, a continuación se identifican los clientes de los procesos estratégicos incorporados en el alcance de su SGC:

**Tabla 3:** Identificación de Clientes

	<b>Clientes</b>
<p><b>Gestión Financiera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulación Presupuestaria Rendiciones.</li> <li>- Subvenciones del área de Salud</li> <li>- Rendiciones y Subvenciones del área de Educación</li> <li>- Rendiciones Municipales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Municipalidad de lo Prado</b></li> <li>• <b>Servicio de Salud Occidente</b></li> <li>• <b>Ministerios de Educación y Junji</b></li> <li>• <b>Municipalidad de lo Prado</b></li> </ul>
<p><b>Unidades de Apoyo</b></p> <p><b>RRHH</b></p> <p><b>Compras</b></p> <p><b>Infraestructura (mantención)</b></p> <p><b>Informática</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secretario General, Áreas de salud, áreas de educación y administración central.</b></li> <li>• <b>Secretario General, Áreas de salud, áreas de educación y administración central.</b></li> <li>• <b>Secretario General, Áreas de salud, áreas de educación y administración central.</b></li> <li>• <b>Secretario General, Áreas de salud, áreas de educación y administración central.</b></li> </ul>

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

La Corporación Municipal de Lo Prado evalúa la satisfacción de los clientes y/o usuarios, según lo establecido en el **PROC-EC-01 ESCUCHA ACTIVA**.

### 5.3. Política de la Calidad

En coherencia con la Misión Institucional, la Corporación Municipal de Lo Prado ha definido una Política de la Calidad que se encuentra en el capítulo 2.2. "Filosofía Institucional". Esta Política establece el compromiso de la Institución con la calidad, incluyendo aspectos que apuntan a cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia del SGC y proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad.

Respecto a la comunicación de la Política de la Calidad y los otros elementos de la filosofía institucional, la Corporación lleva a cabo su difusión a través de reuniones con el personal y por los medios disponibles, (según lo indica el punto 5.1. "Compromiso de la Dirección"), incluyendo la página web institucional. A través de estos medios la Gerencia se asegura que la Política de Calidad es comunicada, entendida, implementada y mantenida en todos los niveles y sectores de la organización.

La Corporación Municipal de Lo Prado ha establecido una Política de Calidad apropiada a la organización, la cual se revisa anualmente para comprobar su adecuación. Mediante el procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION**, la Corporación Municipal de Lo Prado se asegura que la Política de la Calidad:

- Es apropiada al propósito de la organización
- Incluye un compromiso para cumplir los requisitos y para la mejora continua
- Provea un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad
- Sea comunicada y sea entendida a través de la organización
- Se revise para su adecuación.

### 5.4. Planificación

#### 5.4.1. Objetivos de la Calidad

El Secretaria General de la Corporación Municipal de lo Prado ha establecido los Objetivos de la Calidad, los cuales han sido definidos para el SGC en la sección 2, capítulo 2.2. "Filosofía Institucional" del presente manual.

Los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes, verificando que sean medibles y coherentes con la Política de la Calidad, asegurando y

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

manteniendo el control de los cambios y el seguimiento de la implementación de estos objetivos mediante la aplicación del procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION**

La Secretaría General en conjunto con el equipo directivo establece anualmente los objetivos de calidad específicos del período, asociados a la Política de Calidad. Estos objetivos son **medibles** de tal forma que permiten el control periódico de su cumplimiento.

### 5.4.2. Planificación de la Calidad

La organización de la Corporación Municipal de Lo Prado asegura la identificación, planificación e instrumentación de los recursos necesarios para alcanzar los requerimientos generales establecidos en el punto 4.1 y de los objetivos asociados a la Política de Calidad. Los aspectos a considerar en la planificación de la calidad son:

- Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los recursos necesarios para asegurar la calidad.
- La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos necesarios para cumplir con los requisitos correspondientes a los procedimientos de Gestión Financiera han sido cuidadosamente estudiados, planificados, clasificados y diagramados en los mapas de procesos, asimismo, para los procesos Administrativos del SGC (Procedimientos Obligatorios y de Apoyo).

Los procesos y procedimientos del SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado constituyen la planificación de la calidad. Los procesos del SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado se dividen en dos grandes áreas:

- Los procesos asociados a productos estratégicos del Servicio
- Los procesos de administración del SGC, de apoyo a la gestión operativa (Procesos Obligatorios y de Apoyo).

Para describir la interacción entre los procesos del SGC, se han definido los siguientes diagramas:

1. **Mapa de Procesos General del SGC que se muestra en el capítulo 4.1**
2. **Mapas Operativos de la interrelación entre los procesos**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

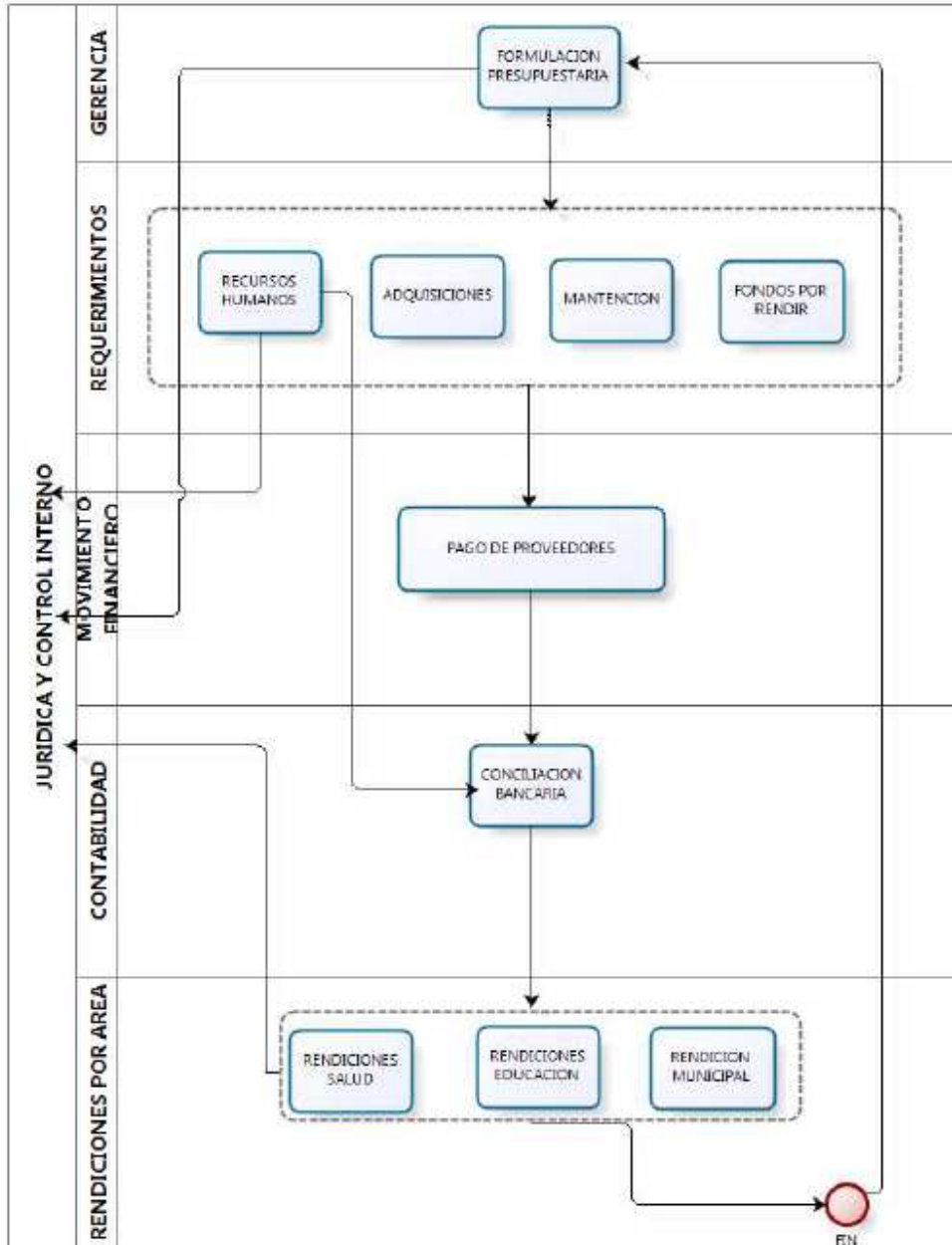


**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

**Figura 5:** Mapa Operativo de la interacción entre los procesos



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El Secretario General es responsable de que el SGC se desarrolle, implemente y opere. Para ello asigna las responsabilidades, funciones y recursos con respecto a la calidad y forma parte del Equipo Directivo junto al Representante de la Dirección. Para ello ha establecido la Misión Institucional, la Política y Objetivos de la Calidad, que están definidas en la sección 2, capítulo 2.2.

La autoridad, responsabilidad y las relaciones entre todo el personal de la Corporación Municipal, que dirige, realiza y verifica cualquier tarea que incida en la calidad de los procesos, recae en las siguientes funciones:

**Dirección – Secretario General – Directores de Salud, Educación, y Administración, y Finanzas-Director Control- Director de Jurídica.**

Son los responsables de implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad. Tiene autoridad, responsabilidad y libertad organizacional para:

- Participar en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad
- Revisar del Sistema de Gestión de Calidad, como mínimo en forma semestral, con el objeto de evaluar los resultados y su funcionamiento.
- Mantener constantemente informado al personal de la importancia de cumplir los requerimientos del cliente y del cumplimiento de las políticas de calidad como el logro de los objetivos establecidos.
- Impulsar acciones para corregir y prevenir no conformidades tanto en los productos como en el funcionamiento del Sistema.
- Identificar y registrar los desvíos en los procesos o fallas en productos y servicios.
- Proveer los recursos necesarios para la implementación del Sistema.
- Confeccionar y revisar los contratos comerciales.
- Mantener una permanente comunicación interna con el cliente.
- Identificar nuevas demandas y necesidades de los clientes.
- Atender y responder a los reclamos de los clientes.

La estructura organizacional y la estructura de la calidad, que señalan los niveles jerárquicos de la organización, se encuentran en la sección 2., capítulo 2.3. del presente manual. Asimismo, en esta sección se definen las autoridades y responsabilidades de los cargos que conforman la estructura de la calidad. Todo el personal es responsable por la

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

Calidad de sus actividades y se comprometen a cumplir con la filosofía institucional de la Corporación Municipal de Lo Prado.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Secretario General de la Corporación Municipal de Lo Prado ha designado un Representante de la Dirección para que sea nexo directo entre el Secretario General y el SGC. Esta responsabilidad recae en el Director de Administración y Finanzas, quien tiene responsabilidad y autoridad para:

El(la) Representante de la Dirección es el nexo directo entre el Secretario General y el SGC, cuyas principales responsabilidades son:

- Asegurar de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Informar al Secretario General sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del Servicio.

### 5.5.3 Comunicación Interna

Con el objetivo de asegurar una adecuada comunicación interna entre los distintos niveles y funciones dentro de la organización, con relación a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la Corporación Municipal de Lo Prado realiza acciones que están orientadas a cumplir con los objetivos de la Institución y a promover la toma de conciencia de los requisitos del SGC.

Los principales medios de comunicación utilizados por la Corporación Municipal de Lo Prado son:

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### 1.- Reuniones de Comité de Mejoramiento Continuo (equipo Directivo)

<b>Función</b>	Comprobar el Avance y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>Integrantes</b>	Secretario General, Representante de Gerencia, responsable de SGC, Directores de Educación, Salud, Administración y Finanzas, Jurídica y Control.
<b>Instrumento</b>	Representante de Calidad prepara tabla con temas a tratar.
<b>Frecuencia</b>	Permanente, según necesidades.

### 2.- Diario Mural.

<b>Función</b>	Sirven para publicar información sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Programación de Actividades, entre otros.
<b>Integrantes</b>	Representante de Calidad y Jefaturas.
<b>Instrumento</b>	En diarios murales ubicados en la planta y oficinas.
<b>Frecuencia</b>	Permanentemente, según necesidades.

### 3.- Memorándum Internos y correo electrónico.

<b>Función</b>	Oficializar la información entre el personal y las distintas áreas.
<b>Integrantes</b>	Representante de Calidad, Jefaturas y Personal Administrativo;
<b>Instrumento</b>	Formatos impresos de memorando manejados por secretaria y correos electrónicos.
<b>Frecuencia</b>	Según necesidades.

### 4.- Reuniones informales de proceso.

<b>Función</b>	Ver comportamiento de los procesos, posibles problemas y soluciones, necesidades de recursos, posibles mejoras.
<b>Integrantes</b>	Secretario General, Representante de la Dirección, Responsable de SGC, Directores de Educación y Salud, Director de Administración y Finanzas, Jurídica y Control.
<b>Instrumento</b>	Seguimiento a las no conformidades
<b>Frecuencia</b>	Permanente.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 5.6 Revisión por la Dirección

#### 5.6.1 Generalidades

El Secretario General con el objetivo de asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad continúe siendo conveniente, adecuado y efectivo, para efectos de establecer mejoras y necesidades de cambio incluyendo políticas y objetivos de calidad, asume la responsabilidad de efectuar en forma anual una revisión completa al SGC, con la finalidad de evaluar la documentación, conformidad, eficiencia y mejora del SGC. No obstante, durante el año, el Secretario General puede realizar las revisiones que estime conveniente. La metodología de las revisiones se establece en el procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION**. Las reuniones están compuestas por el Secretario General, los Directores de Áreas y los Jefes de Unidad respectivas, y todo aquel que la Secretaría General considere necesario.

El Responsable de Calidad presenta la información necesaria para llevar a cabo la Revisión por la Dirección. Dicha información es analizada por el Secretario General junto a los indicadores referidos a los Objetivos asociados a la Política de Calidad, que cada una de las áreas ha propuesto. De éstas reuniones se llevan registros.

De acuerdo a las necesidades del SGC de la Corporación, se podrán realizar revisiones por parte de la Gerencia fuera del cronograma de revisiones planificadas.

Con el objetivo de asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad continúe siendo conveniente, adecuado y efectivo, para efectos de establecer mejoras y necesidades de cambio incluyendo políticas y objetivos de calidad, el Secretario General debe realizar en forma anual, en el caso de considerarlo necesario, una revisión de los procedimientos. Se llevan registros de las reuniones de la Secretaría General.

#### 5.6.2 Información para la Revisión

La Revisión de la Gerencia, se requiere a lo menos la siguiente información:

- Resultados de auditorías internas de la calidad;
- Retroalimentación de los Clientes;
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Revisión de la Gerencia;

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

- Cambios que podrían afectar al SGC; y
- Recomendaciones para la mejora.

La obtención de esta información se especifica en el procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION.**

### **5.6.3 Resultados de la Revisión**

Como resultados de la revisión por parte de la dirección, se incluyen todas las de decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos,
- La mejora del producto en relación a los requisitos de los clientes, y
- Las necesidades de recursos.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

#### 6.1. Provisión de los Recursos

La Secretaría General identifica y provee los recursos necesarios para la adecuada implementación, desarrollo y mejora de los Procedimientos. La provisión de los recursos es garantizada por la Secretaría General, mediante la confección de Presupuestos económicos y financieros que se actualizan de acuerdo a la evolución de la economía de la Corporación y mediante los cuales se administran los flujos de fondos. La información económica de la Corporación mediante la cual se efectúa la provisión de los recursos se encuentra bajo la gestión y la responsabilidad del Secretario General, según lo establecido en el procedimiento **PROC-FP-01 FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA** y tomando en cuenta los resultados del procedimiento **PROC-RD-01 REVISION POR LA DIRECCION**, para tener la certeza que se programan los recursos, infraestructura, ambiente de trabajo y personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos y realización de los procesos del SGC.

Se considera dentro de los recursos necesarios para la operación y mejora del SGC, así como para la satisfacción de los clientes, a las personas, la infraestructura, el ambiente de trabajo, la información, los proveedores y los recursos financieros de la Corporación Municipal de Lo Prado. La Institución, mediante el procedimiento mencionado, anteriormente, identifica las necesidades de recursos para ser incluidos en la formulación presupuestaria correspondiente, de modo de asegurar que estos recursos se dispongan en forma oportuna, eficaz y eficiente con el objetivo de demostrar el compromiso con el desarrollo e implementación del SGC y con la mejora continua del mismo. Con este compromiso la Corporación Municipal de Lo Prado determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC y para aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos y requerimientos.

El Departamento de **Personal** apoya los procesos de la Corporación Municipal de Lo Prado a través de los procedimientos:

- **PROC-RRHH-01 RECURSOS HUMANOS, el cual contempla Reclutamiento/Selección, Contratación, Remuneraciones, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Desvinculación.**

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 6.2. Recursos Humanos

#### 6.2.1. Generalidades

El personal de la Corporación Municipal de Lo Prado es esencial para lograr el cumplimiento de la filosofía institucional definida en la sección 2 capítulo 2.2 del presente manual, por lo cual la Institución se asegura que el personal que participa del SGC, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

El Secretario General de la Corporación Municipal de Lo Prado ha establecido como parte de las responsabilidades de estos funcionarios(as) una constante preocupación por verificar las condiciones y recursos de trabajo que contribuyen a mantener y mejorar el SGC, administrando los recursos necesarios para el eficiente desempeño individual y organizacional.

La Corporación Municipal de Lo Prado asegura que el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de sus procedimientos posea las competencias necesarias para desarrollar las tareas encomendadas, para ello, la gestión del Recurso Humano, desde la contratación, mantención y desvinculación se somete a los procedimientos establecidos en **PROC-RRHH-01 RECURSOS HUMANOS**.

#### 6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia

La organización de la Corporación Municipal de Lo Prado, ha determinado las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio. Esta determinación es consecuente con la naturaleza de los procesos y la política de calidad, y se traduce en los Perfiles de Cargo por competencias, en los cuales se definen funciones, responsabilidades y las competencias requeridas para los cargos.

También se establecen procesos para realizar inducciones, tanto general como específica para el cargo, las cuales son aplicadas al personal nuevo y al transferido a nuevas actividades. Estas se realizan según el procedimiento ya individualizado (**PROC-RRHH-01 RECURSOS HUMANOS**).

La Corporación Municipal de lo Prado cuenta con un plan anual de capacitación, cada uno de los empleados de la Corporación posee un registro de las capacitaciones en la cual ha participado en la cual se demuestra la capacitación recibida. Existe una evaluación

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

obligatoria de los cursos de capacitación, la cual se realiza en función de los objetivos planteados. Las capacitaciones son evaluadas en términos de impacto en la eficiencia y eficacia de la organización por disposición SENCE. Esta evaluación debe realizarse según el procedimiento ya individualizado (**PROC-RRHH-01 RECURSOS HUMANOS**). Los registros de estas acciones de capacitación, así como el perfil de cargo, se encuentran almacenados en el Departamento de Personal.

### 6.3. Infraestructura

El Secretario General pone especial énfasis en que la infraestructura de la Corporación Municipal de Lo Prado sea la más adecuada para cumplir con los objetivos de la Institución y los requerimientos de los clientes.

La organización de la Corporación Municipal de Lo Prado, provee de infraestructura necesaria para lograr el desarrollo adecuado de todos los procesos. La infraestructura incluye las edificaciones, los espacios de trabajos, los equipos para los procesos y servicios de apoyo.

Para el desempeño de las funciones que han sido asignadas a cada puesto de trabajo se ha dispuesto la existencia de terminales de computación conectados en red, que permiten una comunicación interna y externa rápida y confiable.

La Corporación Municipal de Lo Prado cuenta con el proceso **PROC-INF-01 INFORMÁTICA** para la realización de la mantención, soporte y configuración de equipamiento informático y redes computacionales.

Para contribuir a una adecuada y segura infraestructura, la institución implementa el proceso de **PROC-MANT-01 MANTENCIÓN**.

### 6.4. Ambiente de Trabajo

El Secretario General administra las condiciones de trabajo y la interacción de los recursos humanos para generar un ambiente laboral que permita la eficiencia de las operaciones, la colaboración y la comunicación entre todo el personal, para el logro de los objetivos institucionales y requerimientos de los clientes, así como, para la satisfacción de los funcionarios/as.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

#### 7.1. Planificación de la Realización del Producto

El Secretario General de la Corporación Municipal de Lo Prado ha identificado los ciclos de procesos que aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos por sus clientes. Estos ciclos se han dividido en familias de procesos, para las cuales se han establecido procedimientos que permitan realizar estos procesos de forma planificada y controlada.

En cada uno de los procedimientos se han designado responsables para ejecutar lo establecido y mantener los procesos bajo control, los que se denominan dueños de procesos.

El Secretario General de la Corporación Municipal de Lo Prado se asegura que los procedimientos definidos sean efectuados en forma controlada, cumpliendo los requisitos definidos para los productos y de acuerdo a la Misión Institucional, Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad, para lo cual se preocupa de lo siguiente:

- a) Identificar en cada una de las familias de procesos, aquellos procesos más relevantes.
- b) Conocer claramente los elementos de entrada a cada uno de los procesos, considerando los Objetivos de la Calidad y los requisitos de los productos.
- c) Identificar y definir, mediante procedimientos documentados, las actividades, acciones y recursos necesarios para lograr los resultados deseados;
- d) Asegurar que cada persona que interviene en algún proceso tenga libre acceso a los documentos que le dan información sobre su ejecución, control y registro;
- e) Conocer mediante los criterios de éxito de cada procedimiento, los criterios de aceptación del producto resultante, controlándolos mediante el cumplimiento de los indicadores de gestión, según sea el caso; y
- f) Generar y mantener los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumple con los requisitos correspondientes.

En la realización de los servicios La Corporación Municipal de Lo Prado cuenta con una planificación constante, la planeación de los procesos de realización de los servicios es consistente con los demás requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, esta planeación se realiza basándose en los objetivos de calidad así como los requisitos del servicio.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

La planificación, ejecución, evaluación y mejoramiento de los servicios críticos o misionales de Educación y Atención de Salud Primaria se ejecuta a través de la planificación de los objetivos estratégicos con los que cuenta el Secretario General y se controla a través de sus direcciones quienes proporcionan los indicadores de logro.

### **7.2. Procesos Relacionados con el Cliente**

#### **7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto**

En la Corporación Municipal de Lo Prado se determinan los requisitos del producto para satisfacer a los clientes en sus requerimientos a través de los procesos definidos en el alcance. Estos procedimientos establecen:

- Los requisitos especificados por el cliente/usuario, incluyendo los requisitos para la entrega, ejecución y las posteriores a la misma.
- Requisitos no especificados pero necesarios para la correcta ejecución del servicio en las diferentes áreas.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

#### **7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto**

A través del Secretario General, Directores de Área, Jefes de unidad, los requisitos relacionados con los servicios son revisados antes de comprometerse con el cliente a proveerle el servicio, y para asegurarse de que la Corporación Municipal de Lo Prado tiene la capacidad para dar cumplimiento con los requisitos definidos para el servicio con el cliente. En caso de que lleguen a cambiarse los requisitos de los servicios, la organización asegura que la documentación correspondiente se actualiza también, y que el personal correspondiente es informado de los cambios de los requisitos.

#### **7.2.3. Comunicación con el Cliente**

Las áreas de la Corporación Municipal de Lo Prado: Administración y Finanzas, educación, salud y jurídica es la encargada de realizar la comunicación con el cliente, quienes posteriormente la derivan al área específica encargada de dar solución a algún requerimiento de servicio. Y que se especifica en los procedimientos de escucha activa de Gestión Financiera

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 7.3. Diseño y Desarrollo

Exclusión.

### 7.4. Compras

#### 7.4.1. Proceso de Compras

Se entiende por Compra el intercambio o entrega de un servicio, producto y/o información relevante con o sin precio de transacción, necesario para la confección de los productos que genera el SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado. A través del área de Finanzas la Corporación Municipal de Lo Prado controla el proceso de compra de tal manera de asegurarse que las adquisiciones realizadas cumplen con los requisitos de compra especificados en el proceso de compras (**PROC-COMP-01 COMPRAS**).

La selección y evaluación y reevaluación de los proveedores es responsabilidad de la Unidad de Adquisiciones, basándose en la capacidad que tienen los proveedores de proporcionar productos o servicios conforme a las especificaciones que se establecen en las órdenes de compra. Por lo anterior, los criterios que se aplican para la selección, evaluación y reevaluación periódica de los proveedores son registrados, así como las acciones subsecuentes.

#### 7.4.2. Información de las Compras

En las solicitudes de adquisiciones el área que genera la demanda incluye la información y detalla el producto o servicio que se necesita adquirir para que adquisiciones genere correctamente la orden de compra, como: Requisitos para la aceptación o calificación del producto de tratarse de equipos o insumos. Antes de emitir dichas órdenes de compra el Encargado de Adquisiciones se asegura que los requisitos especificados en las órdenes de compra son correctos solicitando la autorización a los directores de área.

#### 7.4.3. Verificación de los Productos Comprados

La Unidad de Adquisiciones realiza las actividades relevantes para la inspección de los productos adquiridos, para asegurarnos que tales productos cumplen con los requisitos de

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

compra especificados. El proceso de compras se debe realizar según el procedimiento **PROC-COMP-01 COMPRAS**.

### 7.5. Producción y Prestación del Servicio

#### 7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La Corporación Municipal de Lo Prado planifica y desarrolla los procesos incluidos en el SGC bajo condiciones controladas de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 5.4., específicamente en los mapas de procesos operativos asociados a productos estratégicos incorporados en su alcance.

Estos procesos consideran lo siguiente:

- La disponibilidad de información que describa las características de los productos asociados a productos estratégicos incorporados en el SGC;
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- La implementación del seguimiento y de la medición; y
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La Corporación Municipal de Lo Prado controla las prestaciones de los servicios a través de que el personal disponga de información que especifique las características de la actividad, objetivos de calidad, atención primaria de salud, atención en los colegios, procesos de remuneración, proceso pago a proveedores, facturación y comunicación con el cliente a través del proceso de Control de Producto No Conforme (**PROC-PNC-01**).

#### 7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

Excluido

#### 7.5.3. Identificación y Trazabilidad

La trazabilidad se asegura a través de los registros de los procesos definidos en el alcance, siguiendo las pautas establecidas en los procedimientos del SGC.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Código : MSGC-01**

**Versión: 03**

**Vigencia: 06/01/2012**

### **7.5.4. Propiedad del Cliente**

Excluido

### **7.5.5. Preservación del Producto**

Excluido

### **7.6. Control de los equipos de Seguimiento y de Medición**

Excluido

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

#### 8.1. Generalidades

La Corporación Municipal de Lo Prado ha establecido los procesos de registro, seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto adecuado a los requerimientos del cliente;
- Asegurar la conformidad y eficiencia del SGC;
- Controlar el desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión, según corresponda;
- Conocer y satisfacer las necesidades de los clientes; y
- Generar la mejora continua del SGC, sus procesos y resultados.

Las actividades que dan cumplimiento a los capítulos 8.2., 8.3. y 8.4. sirven para optimizar los requerimientos de seguimiento y medición de los procesos y productos relativos al SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado. Asimismo, permiten realizar mejoras en la gestión por medio del análisis de datos y de la Revisión por la Dirección.

En los diferentes procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Municipal de Lo Prado, se establecen los lineamientos para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio y asegurarnos de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, así como para mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Las actividades necesarias para asegurar la conformidad de los productos y el seguimiento de los indicadores de los procesos y mejora la eficacia del SGC se realiza mediante el procedimiento **PROC-ACP-01 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**; también se asegura la conformidad del SGC mediante el procedimiento **PROC-AI-01 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC**.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 8.2. Seguimiento y Medición

#### 8.2.1. Satisfacción del Cliente

La Corporación Municipal de Lo Prado preocupada de medir la eficacia del SGC, ha establecido un procedimiento de revisión periódica a dicho Sistema, tal como se indicó en el capítulo 5.6. del presente manual. Dicho procedimiento considera como uno de sus insumos el resultado de la medición del nivel de satisfacción de los clientes.

La Corporación Municipal de Lo Prado, a lo menos una vez al año, implementa la evaluación de satisfacción de clientes, efectuando la aplicación de instrumentos que mide la satisfacción de los clientes de los procesos incluidos en el alcance del SGC, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Gestión Financiera (**PROC-EC-01 ESCUCHA ACTIVA y PROC-PNC-01 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**).

Una vez aplicado este instrumento se analizan los resultados y se toman las medidas pertinentes para mejorar la satisfacción de los clientes.

#### 8.2.2. Auditorías Internas de la Calidad

La Corporación Municipal de Lo Prado mantiene un procedimiento documentado que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, de tal manera que se asegure mediante las auditorías internas que el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; y verificar que el sistema está implantado y que es eficaz.

En el **Procedimiento de Auditorías Internas del SGC (PROC-AI-01)**, se establece los lineamientos para la realización de las auditorías internas, desde la planeación de los programas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores. En el mismo procedimiento para Auditorías internas se define los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, así como la transmisión del informe de resultados y la conservación de los registros.

Los auditores internos son seleccionados de tal manera de asegurarse que la ejecución de las auditorías se realizará de manera imparcial y objetiva.

Los responsables de cada una de las áreas que se estén auditando conocen la importancia de tomar acciones rápidas sin pérdidas de tiempo, para eliminar las no

Conformidades detectadas y sus causas. Es responsabilidad de éstos y del encargado del SGC de realizar las actividades de seguimiento incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

Todo el proceso de Auditorías Internas de la Calidad, se realiza siguiendo las recomendaciones y requisitos de la norma ISO 19011.

### 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

En la Corporación Municipal de Lo Prado se han estudiado cada uno de los procesos que están involucrados en el SGC y se ha determinado su impacto en las características de los productos que les confieren la propiedad de satisfacer las necesidades del cliente. Con este conocimiento se han establecido los procesos de mayor impacto y a sus responsables, por lo que cada Responsable de Proceso, debe velar por el buen funcionamiento de ellos, a través de los indicadores de gestión, los registros asociados, las acciones correctivas, las mejoras, las capacitaciones, entre otras. Sin perjuicio de lo anterior, La Corporación Municipal de Lo Prado ha establecido un método apropiados para el seguimiento de los resultados de los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, y cuando es aplicable su medición. A través de dicho seguimiento se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, para ello el Secretario General realiza revisiones a los procesos y al SGC, en forma directa o a través del Representante de la Dirección, basándose en el procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION**. Además de esto, se establece un Programa Anual de Auditorías Internas de la Calidad basado en el procedimiento **PROC-AI-01 AUDITORÍA INTERNA DEL SGC**, cuyos resultados obtenidos son recopilados en registros que forman la base para emprender acciones de corrección, prevención y mejora.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y Acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

### 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto

La Corporación Municipal de Lo Prado ha dispuesto que periódicamente se verifique la conformidad de los productos a través de registros que muestran evidencia de la conformidad o aceptación del cliente. En el caso de detectar algún producto no conforme, se actúa de acuerdo al procedimiento **PROC-PNC-01 CONTROL DE PRODUCTO NO**

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

**CONFORME.** En caso de incumplimientos de los requisitos establecidos se procede de acuerdo a este procedimiento.

El servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su entrega. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en los procesos de Control de Producto No Conforme (**PROC-PNC-01**) y en el procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (**PROC-ACP-01**).

### 8.3. Control de Producto No Conforme

Considerando que todos los procesos del SGC están enfocados a la preparación de un producto que cumple con los requisitos establecidos, los resultados de cualquier proceso que impacte en la elaboración del producto final pueden generar un producto no conforme.

Para el SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado, se considera como producto no conforme, las deficiencias detectadas en los productos o servicios durante los procesos de ejecución hasta su entrega, incluyendo las no conformidades detectadas por los clientes internos o externos.

La Corporación Municipal de Lo Prado mantiene registros del origen de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente. En caso de corregirse un producto no conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos establecidos. La institución para el seguimiento del producto cuenta con auditorías internas a través del proceso **PROC-AI-01 AUDITORÍA INTERNA DEL SGC**.

### 8.4 Análisis de Datos

La Corporación Municipal de Lo Prado, a través de las reuniones con los directores, determina, recopila y analiza 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. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes, como las auditorías internas o las revisiones efectuadas por la dirección. El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



<b>Código : MSGC-01</b>	<b>Versión: 03</b>	<b>Vigencia: 06/01/2012</b>
-------------------------	--------------------	-----------------------------

- La conformidad con los requisitos del servicio, de acuerdo al procedimiento Control de Producto No Conforme (**PROC-PNC-01**) y en el procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (**PROC-ACP-01**).
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo al procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION.**
- La evaluación a los proveedores.

Este análisis de datos permite generar decisiones, programar y ejecutar seguimientos de acciones para lograr la mejora del SGC y de sus resultados.

Además, toda la información proveniente de estos datos, se entrega al Secretario General, para que revise su contenido de acuerdo al procedimiento **PROC-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCION**

### 8.5 Mejora

A continuación se presenta un modelo que constituye el proceso de mejora del SGC de la Corporación Municipal de Lo Prado:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

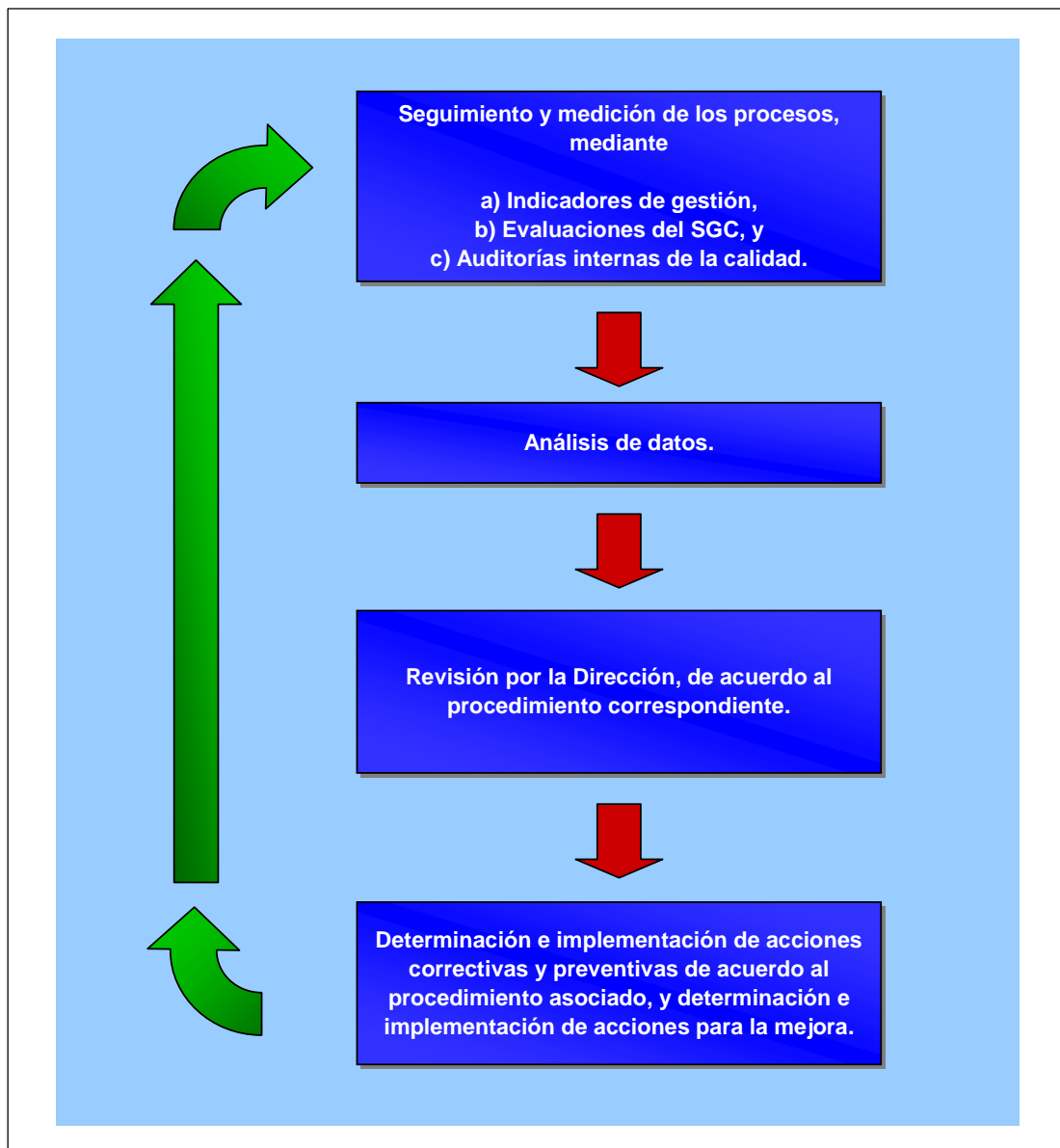


Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

Figura 6: Modelo Proceso de Mejora del SGC



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 8.5.1 Mejora Continua

En la Corporación Municipal de Lo Prado se entiende como mejora continua, un permanente incremento de los estándares de desempeño del SGC, de sus procesos y de sus resultados. El mejoramiento continuo es parte fundamental del SGC implementado y se da en forma permanente.

La Corporación Municipal de Lo Prado mantiene un método explicitado en la revisión por la gerencia que le permite 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.

### 8.5.2 Acción Correctiva

La Corporación Municipal de Lo Prado considera la detección de fallas como una oportunidad de mejora.

A través del Comité de Calidad, el Representante de Calidad y el personal de la Corporación Municipal de Lo Prado toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. El procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas define los requisitos para revisar las no conformidades; determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas revisar las acciones correctivas tomadas. **(PROC-ACP-01 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS)**.

Cuando se detecta alguna no conformidad el procedimiento indicado se aplica para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes internos y externos),
- 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,
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código : MSGC-01

Versión: 03

Vigencia: 06/01/2012

### 8.5.3 Acción Preventiva

En la Corporación Municipal de Lo Prado se entiende por acciones preventivas aquellas realizadas para evitar que se produzcan situaciones no deseadas o para eliminar las causas de no conformidades potenciales.

Las acciones preventivas se utilizan para:

- Fortalecer puntos débiles y enfatizar las oportunidades de mejora identificadas durante auditorías internas de la calidad o por sugerencias de clientes internos o externos.
- Generar nuevos procedimientos que sean de apoyo a los existentes reforzando la documentación del SGC.

Para prevenir alguna no conformidad y eliminar las causas de no conformidades potenciales, el procedimiento **PROC-ACP-01 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS** se aplica 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, y
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.