

DIRECCIÓN EJECUTIVA

CCHEN (O) N° 29/137

MAT.: Respuesta a solicitud
N°AU003T0000196

Santiago, 30 de agosto de 2018

Señor

[REDACTED]

Presente

[REDACTED]:

En el marco de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, con fecha 22 de agosto de 2018, la Comisión Chilena de Energía Nuclear, CCHEN, recibió la solicitud N°AU003T0000196, presentada por usted e ingresada a través de la Plataforma del Sistema de Gestión de Solicitudes, requiriendo la siguiente información:

"Buenas tardes. Les escribo a propósito de la realización de una tesis USACH, sobre ISO 9001 en la administración pública.

Según la información encontrada, la Comisión Chilena de Energía Nuclear estuvo certificada en la norma ISO 9001:2008,

- *¿Actualmente están certificados en la versión 2015 de la norma?*

Adicionalmente, quiero preguntar lo siguiente:

- 1. ¿Cuál fue la motivación que tuvieron para implementar la norma ISO 9001? Y*
- 2. ¿Desde cuándo están certificados?*
- 3. ¿A su juicio cuáles son los principales aportes de la norma ISO 9001 al CCHEN?*
- 4. ¿A su juicio cuáles son los principales inconvenientes, problemas o desafíos que la implementación de la norma ISO 9001 le ha ocasionado al CCHEN?*

Desde ya les agradezco sus respuestas. Saludos".

En atención a su consulta, a continuación, sírvase encontrar respuesta a lo solicitado:



1. ¿Actualmente están certificados en la versión 2015 de la norma?

No, no estamos certificados en la versión 2015.

2. ¿Cuál fue la motivación que tuvieron para implementar la norma ISO 9001?

Las motivaciones que tuvo la CCHEN para implementar un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001, fueron las siguientes:

- Mejor control de la gestión y la mejora continua en la organización.
- Integración de las personas y los procesos en función de los objetivos de la CCHEN.
- Asegurar el mejoramiento y productividad de nuestros procesos, al centrarla en los resultados de la CCHEN.
- Ayuda en el proceso de toma de decisiones basadas en los resultados y la medición.
- Realizar cambios en la institución en forma estructurada.
- Aumentar la eficacia y eficiencia.
- Aumentar la satisfacción, confianza y lealtad de los colaboradores y clientes.

3. ¿Desde cuándo están certificados?

La institución está certificada desde el año 2003. En esa oportunidad, se certificó la "Fabricación de Elementos Combustibles". Posteriormente, el alcance de la certificación se fue ampliando.

4. ¿A su juicio cuáles son los principales aportes de la norma ISO 9001 a la CCHEN?

Los principales aportes fueron:

- Definir procesos, su secuencia e interacción.
- Definir responsabilidades y competencias.
- Establecer y aplicar procedimientos.
- Ordenar la organización desde un punto de vista de sistema y procesos.

5. ¿A su juicio cuáles son los principales inconvenientes, problemas o desafíos que la implementación de la norma ISO 9001 le ha ocasionado a la CCHEN?

Los principales inconvenientes, problemas o desafíos han sido o son los siguientes:

- Ausencia de agencias certificadoras autorizadas por el INN en 2018.
- Incorporación de protocolos más formales y nuevos procesos.
- Dedicar suficiente tiempo y recursos a la aplicación de la norma antes de solicitar y/o lograr la certificación.

- Perder la orientación, ya que se pone énfasis en la certificación y no en el sistema de gestión de calidad, es decir, trabajar para la norma y no con la norma.
- Darle más importancia a la forma (procedimientos, instructivos, entre otros) que al fondo de la norma, que es mejorar, estandarizar y controlar procesos.

De no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta resolución, usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia dentro el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la misma.

Saluda atentamente a usted,




PATRICIO AGUILERA POBLETE
Director Ejecutivo
Comisión Chilena de Energía Nuclear

GVH/VSG/dbs