

Discurso del Director Nacional al recibir la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 de Gendarmería de Chile

Fecha : 20 de Diciembre de 2007

Hoy nos encontramos en presencia de un hito de gran significación para el proceso de modernización de nuestro servicio, el cual dice relación entre otros a la certificación de sistemas de Gendarmería de Chile bajo la Norma internacional ISO 9001:2000.

Esta instancia comenzó el año 2006, con un proceso de implementación de dicha Norma en los Sistemas de Planificación y Control de Gestión, y Auditoría Interna, los cuales forman parte finalmente del Programa de Mejoramiento de la Gestión institucional.

Este proceso de implementación significó la definición de una estructura que soportara nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad**, de esta forma se nombró a la Representante de la Dirección, una Coordinadora de Calidad, la creación del Comité de la Calidad y a cada uno de los Encargados de procesos de los sistemas anteriormente mencionados.

Es durante el año 2007 que la Dirección Nacional ha trabajado en la puesta en marcha de nuestro Sistema, convirtiéndose en uno de los pilares centrales de nuestra gestión institucional.

Este esfuerzo ha traído como resultado obtener la Certificación bajo Norma ISO 9001:2000 para los Sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna, lo cual concretamos con mucha satisfacción, logrando con ello la certificación otorgada por Bureau Veritas Certification Chile. Empresa acreditada por el Instituto de Normalización Nacional.

Hoy estamos marcando relevancia en términos de calidad entre los servicios públicos, convirtiéndonos en el tercer servicio del sector justicia en cumplir con la certificación durante este año.

Cabe destacar que este proceso continua, ya que los sistemas certificados deberán mantener para el próximo año una constante evaluación por lo que serán auditados y reevaluados por algún organismo de certificación acreditado para tal efecto.

Por mismo esperamos para el 2000 lograr la certificación de los sistemas de Capacitación, Compras y Adquisiciones Públicas, ambos sistemas iniciaron este proceso el presente año. Conjuntamente inician proceso de implementación los Programas de Mejoramiento de Gestión de Higiene y Seguridad, y OIRS.

Como ven nuestra determinación de avanzar en este sentido es decisivo y tiene la fuerza de querer llevar adelante a grandes pasos a nuestra institución a un nivel de estándares de calidad que finalmente destaque a Gendarmería de Chile no solo como uno de los servicios del país mas grande sino además uno de los mas eficientes.

Es por esto que hoy quiero reconocer las instancias que han hecho posible la consecución de este gran paso hacia la modernización cualitativa de nuestros sistemas de gestión y servicio. Quiero recordar y agradecer a la Consultora Qualimet Ltda., quien a través de su consultor Cristian Ferrada, hizo el acompañamiento inicial de este proceso cuando recién comenzábamos en la implementación, lo que significo entre otras cosas capacitar a nuestros profesionales lo que significa contar hoy con 29 Auditores internos de Calidad como patrimonio propio.

Pero nada de esto seria posible sin la participación y el compromiso de nuestros profesionales y de todos los funcionarios. El esfuerzo y el compromiso por sacar adelante esta tarea ha resaltado en nuestra gente, y así se ha entendido en todas las instancias.

Muchos han participado en el éxito de este proceso y por mencionar algunos no podemos dejar de destacar a la auditoria interna, a Planificación, y al importante apoyo logístico entregado por el Departamento de Informática. Sumemos a esto la exitosa coordinación establecida por miembros de la asesoría de la Dirección Nacional.

Pero este tema va mas allá del compromiso profesional de algunos , este proceso para que realmente sea exitoso debe ser apoyado por la totalidad de los funcionarios de Gendarmería ya que la significancia de esto va mucho mas allá de un logro al incentivo monetario que ciertamente es justo, sino que además abarca la respuesta del servicio por cumplir adecuadamente a las exigencias que nuestra

institución y el país espera de nosotros, así nuestro esfuerzo estará orientado a perfeccionarnos de cara a un servicio público de excelencia a las puertas del Bicentenario.

Finalmente, no olvidemos nunca que una política de calidad comienza en la gestión y culmina en los usuarios, que en definitiva son quienes perciben la efectividad de lo que ofrecemos como organización. Los insto a seguir por la senda que nos hemos trazado, con el compromiso que siempre nos ha caracterizado.

Muchas Gracias