



# Municipalidad de Vitacura e ISOTools

## **Caso de éxito en automatización**

de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

**ISOTools**  
EXCELLENCE





# Municipalidad de Vitacura

## Caso de éxito en automatización de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

La Municipalidad de Vitacura en la Comuna Metropolitana de Santiago de Chile es una administración local, presidida por **Raúl Torrealba de Pedregal**, que atiende a las demandas de bienes y servicios de carácter público de una población que supera los **80.000 habitantes**. Actualmente, cuenta con un personal que se acerca a los **500 trabajadores**.

En los últimos años, esta municipalidad ha hecho una fuerte apuesta por la calidad. Tal es el caso de que se ha encontrado dentro del reducido número de municipalidades que cuenta con un **Sistema de Gestión de la Calidad** certificado y está trabajando en la obtención de otras certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental y de la Salud y Seguridad en el Trabajo. Además, es una entidad local que cuenta con mayor número de procesos certificados.

Como objetivo final prevén lograr la excelencia en todos los ámbitos en los que la **Municipalidad de Vitacura** trabaja porque saben que los esfuerzos que realicen, en este sentido, van a repercutir directamente en sus ciudadanos y en su calidad de vida.

El Departamento de Calidad está gestionado por **Bernardita Cardemil Montt**. Se ubica dentro de la Municipalidad que depende de la Dirección de Control y, a su vez, de forma directa, dependiente de la alcaldía junto con otras doce direcciones. El fin de la Municipalidad de Vitacura como organización es la de mejorar la **calidad de vida** de sus vecinos y colaboradores, satisfaciendo sus requerimientos, mejorando los procesos, generando acciones que garanticen la sustentabilidad de la comuna y optimizando la comunicación directa con el usuario.

Para mejorar la atención de las demandas de sus ciudadanos, decidieron implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma **ISO 9001**.

**“La Municipalidad de Vitacura ha logrado migrar en 3 meses a la Plataforma ISOTools todos los datos de la organización alojados en el anterior software.”**

# Problemas que impulsaron a la Municipalidad de Vitacura a automatizar su Sistema de Gestión de Calidad

- ✘ Después de 8 años utilizando otra herramienta de automatización, los usuarios finales transmitían de forma reiterada al **Departamento de Calidad** que la herramienta que utilizaban era poco amigable y difícil de manejar.
- ✘ Los responsables recibían numerosas quejas por parte de los trabajadores que usaban el antiguo **software** ya que no era nada usable lo que suponía un descontento, un desuso generalizado y, por consiguiente, una inadecuada gestión del sistema al no registrarse la información.
- ✘ Se habían detectado **constantes y repetitivas dudas** respecto a cómo trabajar con la anterior herramienta.
- ✘ Se planteó la necesidad de convencer a la **alta dirección** de cambiar de plataforma de trabajo.
- ✘ El anterior software era rígido y esto les limitaba mucho el trabajo ya que no detectaban todos los **hallazgos** que se producían en el Sistema.
- ✘ La antigua herramienta no era de difusión masiva. Cada computador requería de un licenciamiento con una clave propia para su uso lo que suponía un elevado costo para la **Administración Pública de Vitacura**. Asimismo, impedía acceder a los datos del **Sistema de Gestión de la Calidad o SGC** durante las asambleas debido a que el computador de la sala de reuniones no tenía licencia. Esto implicaba que se tenían que imprimir reportes, sacar la información del Sistema y llevarlo en otro formato o, directamente, no consultar la documentación.
- ✘ Dificultad del proceso de implementación e integración de **Sistemas de Gestión Ambiental con ISO 14001** y **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con OHSAS 18001**, con el **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001**.
- ✘ El usuario final no llegaba a integrar la herramienta como una parte más de su día a día.



# Soluciones que ha aportado ISOTools como respuesta a la problemática que atravesaba la Municipalidad de Vitacura

- ✓ Una potente herramienta que facilitase la **participación de los trabajadores en la gestión de la calidad** y evitar que las acciones se fueran relegando y se trabajase más por obligación que por implicación.
- ✓ Una **herramienta** de automatización de Sistemas de Gestión que fuera **más intuitiva, atractiva y fácil de usar** para los usuarios finales y que generase confianza en su manejo. De esta forma, llegaban a integrar la herramienta como una parte más de su día a día.
- ✓ Una plataforma que hiciera posible una detección eficaz y eficiente de los **hallazgos**.
- ✓ Una solución que permitiera al personal e **integrar los Sistemas de Gestión Ambiental con ISO 14001** y de **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con OHSAS 18001** con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, sin tener grandes variaciones en las funciones desempeñadas.
- ✓ Una solución que ofreciera una **mejora del trabajo diario** de cada uno de los usuarios del Sistema de Gestión. Al tiempo que mejora la calidad de vida de sus vecinos y colaboradores, satisfaciendo sus requerimientos, mejorando los procesos, generando **acciones que garanticen la sustentabilidad de la comuna** y optimizando la comunicación directa con el usuario.



Ver vídeo del caso de éxito de la Municipalidad de Vitacura

**“Vitacura es la primera y única municipalidad chilena y latinoamericana en certificarse 100% en todas sus direcciones.”**

# Mejoras que se han alcanzado en el Sistema de Gestión de Calidad gracias al software ISO

- ↑ **ISOTools** permitirá a la **Municipalidad de Vitacura** abordar otros proyectos de mejora importantes como la implantación de la **norma ISO 31000 para el Sistema de Gestión de Riesgos**.
- ↑ El cambio de una tecnología Lotus a un entorno cloud se consiguió gracias al apoyo de los **consultores de ISOTools**. Este equipo humano ha estado realizando labores de consultoría y asistencia técnica mediante capacitaciones, parametrizaciones y un seguimiento exhaustivo y continuado del proyecto.
- ↑ Gracias a que **ISOTools** es un **software 100% parametrizable** es posible registrar y comunicar cualquier tipo de hallazgo ya sea una incidencia, No Conformidad (NC) o incluso felicitaciones. Por ejemplo, en relación a las felicitaciones ahora todos los funcionarios tienen acceso al Sistema y pueden saber si un ciudadano lo felicitó por su trabajo, lo que mejora la integración de ese empleado en la municipalidad.
- ↑ La Municipalidad, gracias al **Software ISO de ISOTools**, cuenta ahora con una herramienta más personalizable y amigable que les permite incrementar el índice de detección de hallazgos y realizar una adecuada gestión de los documentos y hallazgos del Sistema.
- ↑ Han logrado reducir parte de la documentación asociada al **Sistema de Gestión** quedando solo los documentos realmente necesarios.
- ↑ Mayor detección de **oportunidades de mejora** y una inversión óptima del tiempo en el día a día del Sistema sin tener que llegar a la fecha clave para que el mantenimiento sea diario.
- ↑ Ahora es más fácil que los auditores internos se hagan responsables de hacer el **seguimiento y cierre de las acciones**.
- ↑ Como en cualquier otra organización ha habido resistencia al cambio pero, al ser una **herramienta más intuitiva y amigable**, ha habido mayor manejo de la herramienta que antes y se ha visto que tiene mucha potencialidad.
- ↑ Respecto al anterior software, el número de quejas de los usuarios internos se ha reducido totalmente por lo que se entiende que la **satisfacción y acogida del Software ISOTools** ha sido positiva en todos los departamentos y áreas en los que se han implementado.
- ↑ Las dudas y consultas han disminuido gradualmente gracias al manual elaborado por los **consultores de ISOTools** que reúne las respuestas a todas estas cuestiones. Esto ha favorecido que, en la mayoría de los casos, los usuarios trabajen de forma autosuficiente. No obstante, en aquellas situaciones en las que los trabajadores demanden asistencia, los consultores de ISOTools siguen ofreciendo labores de soporte.
- ↑ Ahora los usuarios finales se animan a trabajar más con el **Sistema de Gestión** y están más implicados con él.