



Memoria Institucional 2008

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN

INDICE

I.	EI INN	3
	a. Reseña Histórica	8
	b. Hechos Destacados del Período	12
	c. Desafíos para el Futuro	15
II.	Estados de Resultados 2008	17
	a. División de Normas	17
	b. División de Acreditación	29
	c. División de Metrología	35
	d. División de Difusión y Capacitación	41
	e. División de Desarrollo	46
	f. División de Administración y Finanzas	52
III.	Anexos	56
	a. VI Reunión de Grupo de Trabajo ISO 26000 Guía en Responsabilidad Social – Estado de la Norma.	56

I **El INN**

El Instituto Nacional de Normalización (INN), está constituido como una fundación de derecho privado, fundada por la Corporación de Fomento de la Producción, Corfo, como un organismo técnico, sin fines de lucro, siendo continuador legal del Instituto Nacional de Investigaciones Tecnológicas y Normalización, Inditecnor.

Su personalidad jurídica le fue concedida por Decreto N°678 del Ministerio de Justicia, de fecha 28 de junio de 1973 y publicado con fecha 5 de julio de 1973 en el Diario Oficial. Adicionalmente, su actual fisonomía jurídica ha sido complementada por la Ley 19701, del 28 de diciembre de 2000, que somete al INN a un régimen de control de resultados a cargo de Corfo, sobre la base de una evaluación de cumplimiento de objetivos, tareas y metas de acuerdo a funciones y proyectos a desarrollar.

De acuerdo a sus Estatutos, la autoridad máxima del INN es el Consejo, compuesto por siete miembros, del ámbito público y privado, los cuales son designados por el vicepresidente de CORFO. Este Consejo designa al Director Ejecutivo del INN.

Consejo del INN

(31 de diciembre de 2008)

Presidente	Jean-Jacques Duhart Saurel
Vicepresidente	Sara Cabrera Gajardo
Consejeros	Hugo Baierlein Hermida
	Alejandro Corvalán Quiroz
	Rafael Lorenzini Paci
	Paulina Opazo Rojas
	Ana María Vallina Hernández

**Cuadro de Presidentes de Consejos del INN
(1973 – 2008)**

Período	Presidentes
Julio a septiembre de 1973	Humberto Millapán L.
Septiembre 1973 a 1974	Hugo Brangier Montavilet
1975 a 1977	Pedro Vilaseca Puigmarti
1978 a 1983	Mario Ebner Pinochet
1983 a 1986	Cristóbal Phillipi Irrarázaval
1987 a marzo de 1990	Brigadier General (R) Fernando Arancibia Reyes
Abril de 1990 a 1993	Gustavo Ramdorh Vargas
1993 a 1994	Jorge Mellado P.
Abril de 1994 a 2002	Oscar Landerretche Gacitúa
2002 a julio de 2004	Alvaro Díaz Pérez
Agosto 2004 a 2006	Oscar Landerretche Gacitúa
Mayo 2006 a febrero 2008	Rossella Cominetti Cotti- Cometti
Marzo 2008 a diciembre de 2008	Jean-Jeaques Duhart Saurel

**Cuadro de Directores Ejecutivos en la historia del INN
(1973 – 2008)**

Período	Directores
Julio a octubre de 1973	Manuel Navarrete Zamorano
Octubre 1973 a diciembre de 1975	Hugo Brangier Montalivet
Enero 1976 a septiembre de 1985	Pedro Vilaseca Puigmarti
Octubre 1985 a enero de 1996	Hernán Pavez García
Febrero de 1996 a agosto de 2003	Lee Ward Cantwell
Septiembre de 2003 a la fecha	Sergio Toro Galleguillos

El Instituto Nacional de Normalización tiene como misión el apoyar al sistema productivo nacional y a los distintos agentes del mercado en sus esfuerzos por mejorar la calidad de sus productos y servicios por medio de la normalización técnica, la evaluación de la conformidad y la metrología. Lo anterior, con el fin de fortalecer los componentes de la calidad nacional, favoreciendo su competitividad en el mercado tanto interno como a nivel internacional.

Para el buen desarrollo de sus diferentes tareas, el INN está estructurado en torno a seis divisiones:

División de Normas: Detecta las necesidades de nuevas normas y, siguiendo un procedimiento riguroso y participativo –basado en criterios internacionales –, elabora los textos de la norma que, luego de aprobados por el Instituto, son oficializados por los respectivos ministerios nacionales.

División de Acreditación: En esta área radica el Sistema Nacional de Acreditación, por el que el INN, como autoridad técnica, evalúa las competencias de los organismos de evaluación de la conformidad, de acuerdo a criterios y requisitos internacionalmente definidos y aceptados.

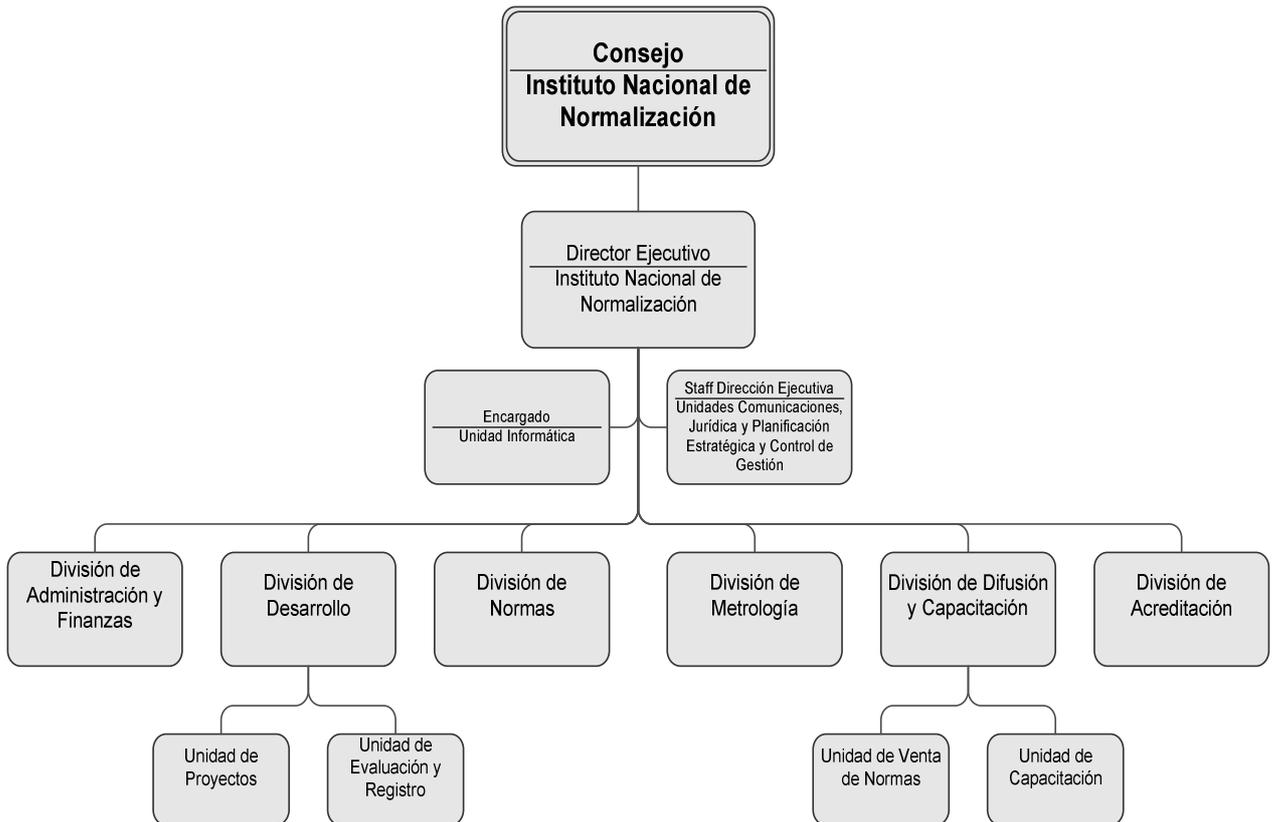
División de Metrología: Su función primordial es la de coordinar la Red Nacional de Metrología y administrar sus recursos. Coordina y supervisa los Laboratorios Custodios de los Patrones Nacionales y tiene a su cargo las relaciones con agencias y ministerios del Gobierno de Chile y la participación internacional en esta área.

División de Difusión y Capacitación: su objetivo es apoyar a los sectores productivos en el conocimiento y aplicación de las normas de calidad, ofreciendo a las empresas acceso a programas de capacitación, un eficiente Centro de Documentación y la adquisición de normas chilenas individuales o compendiadas por sector.

División de Desarrollo: Abocada a implementar y administrar los Registros de Consultores y Organismos de Certificación del INN por mandato de instituciones del Estado tales como CORFO, el Consejo de Producción Limpia, ChileCalidad y el Programa País Eficiencia Energética, administra el Registro Nacional de Consultores, el Registro Nacional de Auditores de Acuerdos de Producción Limpia, el Sistema Escalonado de Mejora Continua y el Registro Provisorio de Organismos de Certificación de Buenas Prácticas Agrícolas.

Estas divisiones, más la destinada a **Administración y Finanzas**, forman una institución que hoy cuenta con una planta de 76 personas encabezada por el Director Ejecutivo.

La estructura orgánica del INN se presenta en el siguiente organigrama:



Participación Internacional

El INN es miembro desde 1947 de la *International Organization for Standardization*, ISO, y desde su creación, en 1960, de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT, participando en la elaboración de las normas internacionales y regionales que estudian ambas organizaciones.

Como organismo de acreditación, el INN es miembro de la Cooperación Interamericana de Acreditación, IAAC, desde su fundación en 1996. Es miembro del Foro Internacional de Acreditación, IAF, desde 2003 y miembro de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios, ILAC, desde 2002. Estas organizaciones establecen y difunden los criterios comunes de la evaluación de la conformidad y promueven la realización de acuerdos de reconocimiento entre los organismos nacionales de acreditación a nivel regional e internacional.

Asimismo, el INN es el representante de Chile ante el Sistema Interamericano de Metrología, SIM y es el signatario de los acuerdos que en materia de Metrología firma en nombre de la Red Nacional de Metrología.

Es, además, desde el 2007, a través del Director Ejecutivo, miembro del *Chair's Advisory Group (CAG) de Committee on Developing Country Matters (DEVCO)* de la ISO.

Reseña Histórica – Principales Hitos del Pasado

El Instituto Nacional de Normalización fue creado por la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, en 1973. En sus inicios y durante los primeros años de la década del 90, las actividades desarrolladas por el INN se abocaron a la normalización, la venta de normas y a la capacitación en control de calidad.

Hasta 1976 el INN realizó actividades de inspección y certificación de productos, en especial para el Ministerio de Vivienda. Entre 1976 y 1978 fueron iniciados los estudios tendientes a formar un sistema de certificación, creándose el Sistema Nacional de Calificación de Entidades de Certificación, que permaneció activo hasta 1996.

En 1990 empezó una fructífera etapa de relación con la Agencia de Cooperación Internacional en Japón (JICA) que, entre otras materias, abrió la posibilidad de capacitación para el personal del Instituto en el país oriental. En esa misma etapa se realizó un arduo trabajo de colaboración con Francia.

A fines de 1990, y a partir de la homologación de la Norma ISO 9000 la norma chilena por parte del INN, en octubre se iniciaron una serie de actividades de difusión con el objetivo de dar a conocer estas nuevas normas, la experiencia de su implementación en otros países y de sus potenciales beneficios para la industria del país. Estas y otras acciones potenciaron al Instituto como la organización válida en Chile para hablar y consultar sobre este conjunto de normas relativas a calidad.

En 1992 se realizó la reunión internacional para la reactivación del Sistema Interamericano de Metrología (SIM), con la presencia de expertos del *Physikalisch Technische Bundesanstalt* (PTB) –organismo oficial de metrología alemán.

En marzo de 1993, el INN inició el proyecto “Sistema nacional de certificación voluntaria de calidad industrial” ganado a través del primer concurso del Fondo de Desarrollo Científico y Tecnológico (Fondef) de CONACYT, que tenía como propósito desarrollar un esquema de certificación y registro de empresas de acuerdo a las normas ISO 9000.

En abril de 1993, el INN estuvo a cargo de la organización de la Asamblea y Consejo de COPANT en Santiago, acontecimiento para el que llegaron al país importantes actores de la normalización mundial, hecho que el INN potenció realizando el Primer Foro Internacional ISO 9000.

Como resultado de dos proyectos Fondef sobre certificación, surgió el Sistema Nacional de Acreditación del INN, que durante 1995 comenzó acreditando organismos de certificación de sistemas de calidad.

En materia de metrología, a mediados de 1996, se inició el estudio de oferta y demanda de servicios metrológicos, generándose el Primer Modelo de Evaluación del Impacto económico de la metrología en Chile. Con apoyo del instituto alemán *Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB)*, fue posible definir algunos patrones nacionales para el área física con los que comenzó el sistema.

Al finalizar 1996, el INN contaba con una División de Metrología, encargada de coordinar y supervisar la Red Nacional de Metrología. Además, con el apoyo de CORFO se subsidiaron la adquisición de patrones y de infraestructura base para los Laboratorios Custodios de Patrones Nacionales.

También en esos años, y en materia de Acreditación, se incorporó la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad para organismos de certificación, laboratorios de ensayo y calibración, y organismos de inspección.

Durante noviembre de 1998, se realizó en Santiago la Asamblea General del IAAC, organizado por el INN, en el cual se desarrollaron las reuniones del Comité Ejecutivo, Comités Técnicos, Comités de Gestión y MLA, entre otras.

En el área de capacitación, el 2001, el INN inició el Diplomado en Gestión de la Calidad, con el objetivo de entregar un conjunto de herramientas especializadas en materia de calidad referida a la familia de las normas ISO 9000. A diciembre de 2008 se realizaba su versión XVII.

A partir del año 2004, el Instituto inició una nueva etapa de fuerte presencia nacional junto a CORFO y ChileCalidad, instituciones con las que promueve los componentes de la calidad.

En el 2005 fue creada la División de Desarrollo con el objeto de dotar al INN de capacidades internas tendientes a mejorar la gestión de los proyectos que se ejecutaban en las diferentes áreas del Instituto, y para la generación de nuevos proyectos y actividades de servicios como es el Registro de Consultores.

Durante el 2006 el INN efectuó diversas acciones de difusión con el fin de relevar la importancia de la normalización, la metrología y la acreditación en el ámbito productivo, como fueron seminarios regionales en los temas de **“Certificación y Calidad: oportunidades para exportadores chilenos”** y **“Trazabilidad para la Industria de Alimentos. Una mirada a los requisitos europeos”**.

En cuanto al Registro de Consultores, durante el 2006 se incorporó el área de Eficiencia Energética, lo que fue materializado mediante la firma de un Convenio entre el INN y la Subsecretaría de Economía durante el tercer trimestre del año.

En términos internacionales se firmó el anexo de convenio con ASTM Internacional, para asegurar el acceso a normas creadas por este organismo a los usuarios del Instituto.

Un hito importante del 2006 fue el desarrollo del Proyecto Innova Chile **“Normativa de Calidad de los Servicios Turísticos”** que con financiamiento de CORFO permitió la elaboración de 50 normas para el sector, además del desarrollo de un sistema de certificación de la calidad, la creación del sitio (www.calidadturistica.cl) y un sello de calidad turística, que actualmente otorga Sernatur.

Durante el 2007 se inició la preparación de la **VI Reunión Plenaria del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social ISO 26000**, que se desarrolló en Santiago entre el 1 y 5 de septiembre de 2008. El INN como miembro y representante de la ISO en Chile fue el organismo encargado de la organización y ejecución de esta actividad.

En materia de metrología, y con apoyo del Ministerio de Economía, el 2007 fue inaugurado el Laboratorio Custodio de Patrón Nacional Metrología Química para Alimentos, administrado por Fundación Chile como parte de la Red Nacional de Metrología.

Durante el 2007, el INN firmó un nuevo convenio con el organismo de normalización alemán *Deutsches Institut für Normung*, DIN, para asegurar el acceso a normas elaboradas por este organismo por parte de los usuarios del instituto.

Finalmente, como parte del Sistema Nacional de Calidad, al término del año 2007, el Registro Nacional de Consultores que administra la Unidad de Registro del INN, exhibió más de mil consultores registrados, siendo las áreas con mayor cantidad de implementadores, las de Sistemas de Gestión de la Calidad y Sistemas de Gestión de la Calidad para Pymes.

Hechos Destacados del Período

Un hito fundamental del período 2008 fue la realización de la “**VI Plenaria del Grupo de Trabajo de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social**”, organizado y desarrollado por el Instituto Nacional de Normalización, durante la semana del 1 al 5 de septiembre.

La actividad congregó a 363 **expertos internacionales** de 75 países representados y 32 organizaciones de enlace o *Liason*. El buen desarrollo de la discusión permitió terminar la Plenaria con el acuerdo de avanzar hacia el borrador de comité (*Committee Draft-CD*) de la futura norma ISO 26000 y el consenso en la manera de abordar la mayoría de los temas en discusión.

El éxito de la VI Reunión Plenaria fue fruto del interés y esfuerzo entregado por diversas instituciones que colaboraron en generar instancias óptimas para el encuentro y en su participación activa en la difusión de lo que actualmente se está realizando en Chile en esta materia. Por parte del sector privado, apoyaron en la producción de esta actividad Enami, VTR, Pacto Global Chile, CAP, Sodimac, Codelco y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). De parte del Estado chileno, el INN contó con el apoyo de Innova Chile de Corfo y la participación de autoridades de gobierno, como los Ministros de Economía y del Trabajo.

Como parte esencial de integrar la discusión de la Norma ISO 26000 a nivel nacional, el INN desarrolló dos seminarios previos, en junio y julio, que contaron con la participación de expositores internacionales especializados en la materia de la norma, provenientes de Brasil, Costa Rica, Canadá y Japón.

Asimismo, y con el objeto de potenciar la realización de la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social, el Instituto Nacional de Normalización invitó a Chile al **Secretario General de la ISO**, Alan Bryden, quien permaneció en Santiago, los días 7 y 8 de agosto de 2008. Por primera vez en visita oficial en el país, la autoridad sostuvo importantes encuentros protocolares con representantes de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), el presidente del Consejo de Innovación y personeros de los Ministerios de Hacienda y Relaciones Exteriores.

Durante su estadía, Alan Bryden dictó la conferencia **“Competitividad, innovación y calidad: el valor de la normalización”**. En la actividad, que contó con más de 200 asistentes, expuso sobre el valor de las normas internacionales para la competitividad de productos y servicios en un mercado globalizado y destacó el rol de Chile en el desarrollo de la nueva norma sobre Responsabilidad Social.

Con el objeto de difundir los resultados de la VI Reunión Internacional del Grupo de Trabajo de la Norma de Responsabilidad Social, el Instituto Nacional de Normalización (INN) publicó en diciembre de 2008 el libro **Chile2008**, que recoge las principales resoluciones del encuentro internacional, realizado en Santiago entre el 30 de agosto y el 5 de septiembre de 2008.

En materia de proyectos, en abril de 2008 concluyó la ejecución del proyecto **“Elaboración de Normas Chilenas sobre Uso Eficiente de la Energía en Sector Industrial y Residencial”** el que fue cofinanciado por Innova Chile de CORFO. El trabajo conjunto de los diversos actores que participaron en este proyecto durante casi 3 años, permitió contar con una serie de 52 normas técnicas orientadas a fomentar el uso de equipos y aparatos que hacen un uso eficiente de la energía en los sectores industrial y residencial. Destacan en este conjunto de normas, las normas sobre etiquetado de eficiencia energética para aparatos de uso doméstico tales como ampollitas y refrigeradores.

Paralelamente, finalizó el proyecto **“Fortalecimiento y Reconocimiento Internacional de la Red Nacional de Metrología Física”**, que contó con el cofinanciamiento de Innova Chile de Corfo. Como resultado del proyecto y en la proyección de la relevancia que juega la metrología en el desarrollo productivo del país, se reactivaron conversaciones con el Ministerio de Economía, entidad que propuso y financió el desarrollo de un estudio que permita evaluar el estado actual de la Red Nacional de Metrología y su sustentabilidad en el mediano y largo plazo y que debiera entregar resultados el primer trimestre de 2009.

Considerando las potencialidades y oportunidades que ofrecen las normas como requisitos básicos en el sistema productivo, el INN participó y se adjudicó dos nuevos proyectos durante el 2008. El primero referido a las **“Norma ISO26000, Directrices de Responsabilidad Social”**, que posibilita el estudio y coordinación de la elaboración de la futura norma a nivel país, y el segundo proyecto de **“Normas Técnicas para el sector Industrial, hacia una soldadura con estándares internacionales”**, que permitirá contar con un cuerpo normativo actualizado y fortalecer las capacidades del sector.

En materia de gestión interna, el Instituto Nacional de Normalización desarrolló durante 2008 dos estudios, cuya información permitirá avanzar hacia una gestión más eficiente y sostenible. El primero de ellos referido a un estudio de tarificación de los diversos servicios que prestan las diferentes divisiones y unidades. El segundo, de manera complementaria y con el apoyo de una empresa especializada en estas materias, fue un ejercicio de planificación estratégica para los años 2008 – 2012 cuyo informe final recoge una serie de desafíos de mediano y largo plazo.

Desafíos para el Futuro

Tal como lo indica la Política Nacional de Innovación, el Estado de Chile se ha propuesto fortalecer la institucionalidad pública, la vinculación entre los actores y la provisión de bienes públicos -que entendemos como aquellos que benefician a toda la comunidad y que dado su alto riesgo no son asumidos por el sector privado-, que permitan alcanzar un desarrollo armónico entre competitividad e innovación.

En este sentido, la trilogía clave de una Infraestructura de la Calidad, que el Instituto Nacional de Normalización ha desarrollado a través de su accionar de Acreditación, Normalización y Metrología, se enmarcan claramente en lo establecido en la Política de Innovación, respecto del fortalecimiento de roles de bien público.

Es este mismo contexto, la decisión política de generar un espacio a nivel nacional para una Política Nacional de Inocuidad de los Alimentos y en la cual como una medida de fortalecer la capacidad analítica de la red de laboratorios que hoy día prestan servicios en el área agropecuaria y acuícola, abre un espacio para que el INN, con sus áreas de Acreditación y Metrología, puedan ser parte activa de este fortalecimiento.

Estos aspectos sumados a las recomendaciones generadas a partir del trabajo de planificación estratégica ha permitido direccionar las actividades que el instituto ha venido desarrollando constantemente en términos de apoyar a la cadena productiva y académica en el país, lo que ha quedado plasmado en su **“Plan Estratégico 2009 – 2012”**, documento que contiene las directrices que orientarán el desarrollo del Instituto por los próximos 4 años.

Entre los retos más inmediatos, cabe mencionar los siguientes:

Agregación de valor a la oferta de bienes y servicios, en función de las necesidades de los clientes del INN. La diversidad de necesidades existentes en materias relacionadas con la infraestructura de la calidad, hace necesario caminar hacia la oferta de servicios customizados y de un valor agregado mayor. El esfuerzo en los próximos años deberá centrarse en contar con profesionales, que sean capaces de ofrecer servicios personalizados y con ello dar respuesta a la amplia gama de necesidades y requerimientos de los clientes provenientes del mundo público y privado.

Fortalecimiento de la gestión interna. Durante los próximos años, los esfuerzos institucionales estarán centrados en potenciar tanto las capacidades humanas como materiales de manera tal de contar con una gestión institucional sostenible y responsable. En este sentido, el estudio de tarificación de servicios cobra vital importancia y será el punto de partida para iniciar esta transformación.

Coherencia entre objetivos Estratégicos y Política de la Calidad del INN. El énfasis de la línea estratégica debe estar alineado con la Política de la Calidad del INN. Es así que para el período inmediato se debe finalizar la revisión del Manual de Gestión de la Calidad integrando estos objetivos estratégicos, los cuales se vinculen a una Política de la Calidad, y a su vez, se asocien a metas medibles y cuantificables, que puedan ser revisadas en su cumplimiento.

Se espera que mediante estas acciones, el INN fortalezca su contribución al fortalecimiento de los componentes de la calidad a nivel país, en un contexto de modernización institucional.

I Estados de Resultados INN – 2008

1.- División de Normas

1.1 Antecedentes Generales

La División de Normas es la encargada de elaborar y difundir las Normas Chilenas (NCh), además de ayudar a detectar necesidades de nuevas normas, que como parte del crecimiento y globalización de los mercados, deben incluirse en el desarrollo de los procesos productivos de acuerdo a normas reconocidas nacional e internacionalmente, establecidos por consenso y aprobados por un organismo reconocido.

Dicha tarea la realiza siguiendo un procedimiento riguroso y participativo, basado en criterios internacionales, en el cual una vez desarrollados los textos y siendo aprobados por el Consejo del Instituto, son enviados ante la autoridad pública competente, la que le da el carácter de oficial.

Estas normas establecen – para usos comunes y repetidos – reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados y procuran la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento dentro de un contexto determinado. De este modo, ayudan a mejorar la seguridad y competitividad industrial ya que especifican la calidad de un producto o servicio, al definir el conjunto de propiedades o características requeridas para cumplir su función de uso en forma satisfactoria.

Adicionalmente las normas deben ser elaboradas teniendo como base las normas internacionales para facilitar la penetración de los productos nacionales en los mercados externos. Lo anterior obliga a los integrantes de la División a estar permanentemente vinculado a las organizaciones internacionales sobre la materia y si es posible participar directamente en el desarrollo de las normas internacionales.

Según los acuerdos internacionales sobre la materia, la norma técnica es voluntaria y se diferencia de la reglamentación, dictada por la autoridad competente, en que esta última tiene un carácter obligatorio. La reglamentación no necesita consenso, su incumplimiento implica sanción de la autoridad, y sólo puede abarcar aspectos relacionados con salud y seguridad de personas, bienes y plantas, información al consumidor y medio ambiente. Coherente con los criterios internacionales, establecidos en los Acuerdos de la Organización Mundial de Comercio (OMC), el resto de las áreas, reguladas por el mercado, debieran regirse por normas voluntarias, establecidas por consenso y cuya ausencia de cumplimiento sólo puede ser sancionado por el propio mercado.

A nivel internacional, existe la recomendación de utilizar las normas como base de la reglamentación técnica nacional, por cuanto éstas son el resultado de un consenso alcanzado por todas las partes interesadas, incluidos los mismos reguladores

La existencia de normas conlleva diversos beneficios que pueden resumirse en la reducción de las barreras técnicas al comercio; el optimizar el uso de los recursos productivos en las empresas; la mayor información del usuario para escoger los productos mas aptos y seguros; la transferencia en el uso de nuevas tecnologías; el apoyo a la autoridad reglamentaria que utiliza las normas como un complemento de la reglamentación; y la disponibilidad de un lenguaje común, que permite la comunicación y el entendimiento entre distintos sectores.

En el estudio y aprobación de una Norma Chilena (NCh), el INN contempla la participación de cuatro sectores principales: productores, importadores y comercializadores; consumidores y/o usuarios; organismos de Gobierno; y representantes de la ciencia y técnica como son universidades, laboratorios y organismos de investigación.

La detección de la necesidad de una norma – por el INN o por petición desde el sector público o privado – da inicio al proceso. Una vez conseguido el financiamiento necesario para el estudio, es constituido el Comité Técnico y elaborado el anteproyecto de norma.

El procedimiento indica que, existiendo norma internacional, ésta debe usarse como referencia para la elaboración de la norma chilena para cumplir los protocolos de la Organización Mundial de Comercio; de no haberlas, se puede recurrir al uso de normas regionales, normas de otros países, normas sectoriales o normas de empresa.

Una vez redactado, el proyecto se somete a consulta pública, la cual es notificada en la página web del INN (www.inn.cl). Esta consulta es abierta a cualquier organización que desee participar en la misma.

Las observaciones recibidas durante la consulta pública son analizadas por el Comité Técnico formado a estos efectos, el cual resuelve la pertinencia de las mismas, llega a un texto consensuado y propone al Consejo del INN la aprobación de la norma. Una vez aprobada la Norma Chilena es remitida al Ministerio respectivo para que éste la oficialice.

La oficialización de una norma por parte de un Ministerio no significa que su aplicación sea obligatoria, sino que constituye un respaldo de la autoridad respecto a la misma. Cuando la autoridad estima necesario hacer de cumplimiento obligatorio una norma chilena, se debe publicar una disposición legal que determine esta obligatoriedad expresamente.

El objetivo final del desarrollo de normas es precisamente lograr que en forma creciente éstas sean empleadas por los productores nacionales de bienes y servicios. Para que ello suceda, es indispensable que al momento de elaborar las normas se tenga muy en cuenta su pertinencia. Una forma directa de detectar la prioridad o interés del usuario respecto a una norma, es verificar en qué medida está dispuesto a cofinanciar el desarrollo de las mismas.

1.2. Actividades 2008

1.2.1 Presencia Internacional

El INN es el representante de Chile ante diversos organismos internacionales y regionales de normalización, como son la *Internacional Organization for Standardization*, ISO; la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT; la Asociación Mercosur de Normalización, AMN, y desde 2007, a través del Director Ejecutivo, como miembro del *Chair's Advisory Group* (CAG) de *Committee on Developing Country Matters* (DEVCO) de la ISO.

A nivel de ISO, el INN participa en diversos comités técnicos cuando existe una contraparte nacional que apoye esta labor. A la fecha, el Instituto participa en 102 Comités Técnicos, en los cuales en 17 de ellos es miembro participante y en 85 es miembro observador.

A nivel regional, durante el 2008 el INN participó en la 31^o Reunión del Comité de Normas y Conformidad de PASC, realizada en Shanghai, China en abril de 2008. En julio asistió a la reunión del Comité Sectorial Mercosur CSM 26 sobre Seguridad Alimentaria, realizada en Buenos Aires, Argentina. En el ámbito energético, el INN participó como expositor en la 7^a Conferencia *Standard and Conformance* - APEC, con el tema "Normas Chilenas sobre Eficiencia Energética y su Impacto en la Industria", realizada en Cusco, Perú en agosto. Ese mismo mes fue expositor en Workshop Regional sobre nueva norma ISO 5001 Gestión de la Energía, realizada en Sao Paulo, Brasil. Durante septiembre el INN participó de la reunión sobre armonización de normas Copant sobre Seguridad de Artefactos Electrodomésticos y Eficiencia Energética, realizada en Lima, Perú.

Incorporación a Comités Internacionales/Regionales de Normalización

- ISO/TC 242 sobre Gestión de la Energía (Julio)
- COPANT CT PAN COLPOCO sobre Consumidores (Julio)

Votaciones Normas Internacionales

Documentos ISO	
Enero	0
Febrero	1
marzo	11
abril	4
mayo	2
junio	3
julio	3
agosto	7
septiembre	16
octubre	2
Noviembre	2
diciembre	2
Documentos Mercosur	
enero	1
Documentos Copant	
septiembre	1

Otros

- Preparación informe a COPANT sobre normas chilenas basadas en normas COPANT (Julio)
- Preparación informe a COPANT sobre actividades de normalización de Chile en ISO (Julio)

1.2.2 Norma Internacional ISO 26000

En el marco del proceso de difusión de la norma ISO 26000, el Instituto Nacional de Normalización organizó dos seminarios internacionales de Responsabilidad Social: "De Cara a la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social – Chile 2008", realizados en junio y julio de 2008, con la participación de expertos internacionales que refirieron sobre el proceso de elaboración de la norma. Ambas actividades contaron con la asistencia de invitados nacionales provenientes de universidades, Fuerzas Armadas y de Orden, empresas privadas, ONG's, representantes sindicales, de organismos internacionales e instituciones de gobierno.

Además, y con el objeto de potenciar la realización de la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social, el Instituto Nacional de Normalización invitó a Chile al Secretario General de la ISO, Alan Bryden, quien por primera vez en visita oficial en el país, sostuvo importantes encuentros protocolares con representantes del sector privado y de gobierno. También dictó conferencia “Competitividad, innovación y calidad: el valor de la normalización”, donde destacó el rol de Chile en el desarrollo de la nueva norma sobre Responsabilidad Social.

Entre el 1 y 5 de septiembre de 2008, Chile fue sede de la **VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social**, que tenía como propósito el conocer, debatir y aprobar los principales contenidos de la futura norma internacional ISO 26000. Tras cinco días de intenso trabajo y debate, los delegados de 75 países revisaron y perfeccionaron el documento que viene elaborándose desde el año 2005.

La reunión internacional finalizó en Santiago con la decisión que el documento de trabajo presentado avance a la etapa de borrador de comité o *Committee Draft* (CD). El acuerdo, que permitirá seguir progresando en la elaboración de la futura norma, se adoptó gracias a que durante las sesiones de trabajo, los delegados llegaron a consenso sobre cómo abordar materias relacionadas con la esfera de influencia de la Responsabilidad Social y las normas de comportamiento, la referencia a los gobiernos que tomará ISO 26000, la priorización en la implementación de las prácticas socialmente responsables y cómo se hará referencia a las diferentes iniciativas de Responsabilidad Social existentes (*Global Reporting Initiative* y Pacto Global, entre otras).

La idea es que el borrador se convierta finalmente en la norma internacional ISO 26000 Guía sobre Responsabilidad Social, lo que constituye un referente trascendental, pues la meta es que ISO 26000 esté definida para el año 2010 como una norma no certificable que las organizaciones podrán adoptar como una guía integral de Responsabilidad Social.

Ésta fue una de las 18 resoluciones que dieron por culminada la plenaria, que en sus diferentes sesiones contó con la participación de 225 expertos, 102 observadores y 36 líderes de grupo, que representaron a las seis diferentes categorías que propone la ISO. Del total de 363 participantes, 32 representaban a organizaciones de enlace, o *Liason*.

VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

- 363 expertos mundiales de Responsabilidad Social.
- 75 países representados.
- 32 organizaciones de enlace.
- 7 días y 1.200 horas de trabajo.
- 18 resoluciones de trabajo.

1.2.3 Desarrollo Sectorial

En los últimos años, el Instituto ha potenciado la participación sectorial en las actividades de normalización nacional a través de la constitución de núcleos asociativos que colaboran en la generación y financiamiento del estudio de normas. Esta vía permite una mayor participación de las partes interesadas y una activación del proceso de estudio de normas en los respectivos sectores.

Dentro de este proceso cabe destacar el inicio del proyecto **“Revisión y estudio de Normas Chilenas relativas a extintores”**, donde el INN ha trabajado junto con la Asociación Chilena de Seguridad y la Mutual de Seguridad y que cuenta con el cofinanciamiento de Innova Chile de CORFO, para la actualización de 21 normas chilenas y el estudio de dos nuevas normas. El proyecto fue presentado en enero de 2008 en dependencias centrales de la ACHS Santiago con la asistencia de 80 personas y la participación de laboratorios, fabricantes, importadores e instituciones de seguridad. En la ocasión se dio cuenta de la importancia y posible impacto del desarrollo de esta iniciativa.

A fines de 2008, y con la participación de expertos del INN, la Asociación Chilena de Seguridad, la Mutual de Seguridad y Cesmec, se realizó en la Región del Bío Bío la segunda actividad correspondiente al proyecto al cual asistieron más de 120 especialistas, profesionales, técnicos, académicos y estudiantes relacionados con la prevención de riesgos y áreas afines. La actividad buscó favorecer la transferencia tecnológica a nivel regional y establecer un punto de encuentro entre organismos privados y públicos sobre la materia de las normas que están en etapa de elaboración.

Con el objeto de dar a conocer los avances del proyecto **“Apoyo a la certificación de productos eléctricos y combustibles a través de normas técnicas”** que financia Innova Chile de CORFO, el Instituto Nacional de Normalización (INN) junto a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) realizaron en diciembre de 2008, dos charlas de difusión. La primera sobre “Artefactos de uso doméstico para cocinar que usan gas” y la segunda sobre “Productos eléctricos: enchufes e interruptores”. El proyecto tiene por finalidad la elaboración de 31 nuevas normas chilenas para ser usadas en el proceso de certificación de productos eléctricos y de combustibles y de actualizar 11 normas vigentes.

Durante el 2008, y en el marco de proyecto **“Actualización y estudio de normas chilenas para mejorar la calidad en el sector construcción”**, el Instituto Nacional de Normalización realizó un seminario de difusión en el que se dieron a conocer los diferentes mecanismos de ensayo para las normas relativas a Asfalto, Hormigón y Mecánica de Suelos. El seminario dio cuenta general del avance del estudio de normas incluidas en el proyecto, que contempla el estudio y actualización de 66 normas y la elaboración de 3 estudios técnicos que sirvan de apoyo para la elaboración de las mismas, y especialmente de las normas para asfalto, hormigón y mecánica de suelos.

El desarrollo de esta iniciativa es parte del trabajo continuo que está llevando el INN con el Consejo Nacional de Normalización en la Construcción, CNNC, en el marco del Mejoramiento de la Calidad de la Construcción impulsado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Un hito importante fue el término en abril de 2008 del Proyecto Innova Chile de **“Elaboración de Normas Chilenas sobre Uso Eficiente de la Energía en Sector Industrial y Residencial”**, mediante el cual el INN participó como apoyo al desarrollo del Sistema Nacional de Certificación de Eficiencia Energética a cargo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC).

A través de la formulación de 52 normas chilenas sobre requisitos y procedimientos de medición para equipos y sistemas energéticos de uso industrial y doméstico, el objetivo de la etiqueta especificada en cada una de las normas es de informar al consumidor final la eficiencia energética de cada producto para que éste tome la determinación en su elección y conozca con certeza el consumo/eficiencia del producto que está adquiriendo. A partir de abril de 2007, la Superintendencia de Electricidad y Combustible, SEC, comenzó con la exigencia de la etiqueta de eficiencia para lámparas especificadas en las NCh3010.Of2006 y NCh3020.Of2006, y continuó con la exigencia de etiquetado para refrigeradores y congeladores, según requisitos de la norma NCh3000.Of2006

El proyecto fue ejecutado en asociación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Ministerio de Minería, Comisión Nacional de Energía, Ministerio de Vivienda, Servicio Nacional del Consumidor, ChileCompra, y del sector privado, con la Sociedad de Fomento Fabril y la Cámara Chilena de la Construcción, quienes en conjunto con el Instituto Nacional de Normalización, definieron los temas a abordar en las normas, previendo que éstas sirvieran posteriormente como base de la reglamentación.

**Cuadro de Normas Chilenas aprobadas por Sector
(2000 – 2008)**

Sector	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Normas Básicas	8	8	19	16	4	10	1	12	11
Documentación e Informática	0	0	2	9	0	2	0	0	1
Calidad de vida, prevención de riesgos y salud	38	26	25	39	48	21	5	2	20
Energía	20	34	4	4	18	33	24	26	8
Construcción	56	38	32	16	15	17	18	15	38
Alimentos y agropecuario	25	22	33	9	8	4	14	26	14
Química	7	2	7	4	3	4	7	2	3
Metalurgia y minas	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Mecánica	0	3	0	0	0	0	0	13	0
Electricidad	16	16	34	7	14	1	4	10	5
Textiles y cuero	3	0	0	2	1	0	0	0	0
Forestal	2	1	3	5	1	6	6	10	1
Misceláneo	7	3	1	2	0	18	18	13	1
Total	183	153	160	113	112	116	98	129	102

1.2.4 Participación en actividades nacionales e internacionales

Con el propósito de ampliar la red de trabajo y de estar en contacto con lo que sucede en los diversos ámbitos productivos, la División de Normas participó de diversas actividades durante el 2008. Entre ellas, cabe mencionar la participación como expositores en:

- Diálogo Regional: Oportunidades, desafíos y experiencias en Responsabilidad Social Empresarial, Viña del Mar, organizado por Vincular.
- Exposición sobre NCh3150 de Responsabilidad social - Ética - Sistema de gestión de las ONGs, organizada por Red Puentes, Casa de la Paz.
- Participación en Panel Mesa Redonda "Procesos Normativos y de Certificación: Roles de INN, SEC y empresas sector eléctrico", realizado en la Asociación de la Industria Eléctrica-Electrónica, AIE.
- Talleres de Difusión Normas de Alojamiento turístico, Normas para Agencias de Viajes y de Tour Operadores, organizado por CORFO.

Además de la participación en diversas actividades, tales como:

- Taller sobre normas de artefactos a leña, organizado por la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA).
- Taller sobre normas y metodologías existentes para determinar niveles de olores emitidos por industrias, organizado por la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)
- Charla sobre el Sistema Nacional de Información Territorial, SNIT, organizada por el Ministerio de Bienes Nacionales.
- Seminario sobre el Reglamento REACH de Productos Químicos en la Unión Europea, organizado por la Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA.
- Seminario Regional ISO 22000 Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos, con el propósito de conocer sobre estudio e implementación de norma ISO 22000 – Realizado en Fondonorma, Caracas – Venezuela.

1.3 Desafíos y Proyecciones 2009

a. Estimular la elaboración de normas chilenas en alianza estratégica con organismos públicos y asociaciones privadas

Actualmente el INN cuenta con un total de 3194 normas chilenas (NCh); sin embargo ese número es insuficiente para abarcar las necesidades del país considerando su apertura a los mercados internacionales a través de la firma de Tratados de Libre Comercio con países como Estados Unidos y Japón, y frente a un mercado cada vez más exigente del cumplimiento de las normativas vigentes.

b. Potenciar la participación internacional.

Cada vez es más importante la participación y el reconocimiento del INN en las discusiones que se generan en los distintos organismos normalizadores, dada la necesidad de que las normas nacionales sean adopciones de las normas internacionales y la inserción de Chile en los mercados mundiales.

Para ello, durante el año 2007 se elaboró un procedimiento de participación en normalización internacional y durante el año 2008 se encuentra programada una revisión de la participación actual del INN en ISO

2. División de Acreditación

2.1 Antecedentes Generales

La División de Acreditación tiene como funciones principales el operar los procesos de acreditación, según los reglamentos y procedimientos establecidos. Además debe supervisar los organismos acreditados, coordinarse con organismos gubernamentales para la acreditación en el área reglamentaria, difundir el Sistema Nacional de Acreditación y promover su uso y, actualizar el Directorio de Organismos de Evaluación de la Conformidad Acreditados.

La operación del Sistema Nacional de Acreditación se inició en 1995 y se basa en criterios y principios internacionales, relativos a las exigencias definidas para asegurar la conformidad, la transparencia, la imparcialidad, la participación de las partes interesadas, la idoneidad de las personas y la no discriminación.

El Sistema Nacional de Acreditación del INN actúa en el área voluntaria y también acredita para el área reglamentaria como consecuencia de los convenios que ha firmado con diferentes ministerios y servicios públicos, así como a través de la exigencia publicada en Reglamentos Técnicos por parte de la autoridad competente.

Algunas de las instituciones con las que se ha suscrito convenios para el área reglamentaria son la Superintendencia de Electricidad y Combustible, el Servicio Nacional de Pesca, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, el Ministerio de Agricultura, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, la Dirección General de Aduanas y la Dirección del Trabajo, entre otros.

Para el área voluntaria, la acreditación opera de modo que los organismos de evaluación de la conformidad puedan demostrar competencia frente a sus clientes, tanto para el mercado interno como para los mercados internacionales que requieren garantizar el cumplimiento de requisitos de exportación.

Los organismos de evaluación de la conformidad considerados en el Sistema Nacional de Acreditación del INN son: organismos de certificación de sistemas, organismos de certificación de productos, organismos de inspección, entidades de verificación, laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración y laboratorios clínicos.

Los beneficios de la acreditación se reconocen en todo el mundo considerando que se evitan múltiples certificaciones o repetición de ensayos y se pueden tomar mejores decisiones basadas en datos objetivos y confiables.

A nivel internacional, el INN es, desde 1996, miembro pleno y fundador de la Cooperación Interamericana de Acreditación, IAAC, organización que reúne a todos los acreditadores de América.

Asimismo desde 2002, el INN es miembro de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios, ILAC, organización internacional que reúne a todos los acreditadores que acreditan laboratorios. Desde 2003 es miembro del Foro Internacional de Acreditación, IAF, organización internacional que reúne a los acreditadores de organismos de certificación.

El INN, ha iniciado su proceso para ser signatario de los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral (MLA) de IAAC, ILAC e IAF, con lo cual será reconocido por todos sus pares, a nivel regional e internacional.

El INN, además de acreditar organismos de evaluación de la conformidad en Chile, también ha acreditado en otros países tales como Argentina, España, Colombia, Uruguay, Brasil, y Canadá.

2.2 Actividades 2008

2.2.1 Evaluación de Pares

Como parte del proceso para la obtención del MLA, la División de Acreditación realizó diferentes acciones relativas al mejoramiento de la gestión del Sistema Nacional de Acreditación.

Durante marzo de 2008 fue realizado un diagnóstico por parte de un consultor internacional independiente de modo de evaluar el estado del sistema. También durante abril de 2008 se recibió el apoyo de parte de un consultor del PTB-Alemania. Lo anterior sumado al diagnóstico interno desarrollado por la propia División de Acreditación, permitió identificar todas las necesidades de mejoramiento que requería el Sistema Nacional de Acreditación del INN.

Las acciones implementadas junto con un sistema de control de procesos permitió presentar un sistema mejorado ante la evaluación de pares programada para el primer semestre de 2009.

2.2.2 Participación Internacional

Como parte de su relación y reconocimiento internacional, la División de Acreditación participó de las Asambleas Generales de ILAC e IAF, efectuadas en Suecia, en octubre de 2008. Asimismo, en septiembre de 2008 participó de la Asamblea General del IAAC en Paraguay.

Como parte del permanente trabajo de actualización y mejoramiento del Sistema, personal de la División de Acreditación participó de las siguientes actividades: Talleres internacionales sobre acreditación de Proveedores de Ensayos de Aptitud, organizado por el Organismo Argentino de Acreditación, OAA, junto con el PTB-Alemania; capacitación internacional sobre norma ISO/IEC 17021, realizada en Paraguay; pasantías en la Entidad Mexicana de Acreditación, EMA, entre otros.

2.2.3 Comité Consultivo de Acreditación

Conformado durante el 2006, el Comité Consultivo de Acreditación sesionó durante el año 2007, y en diciembre de 2008, oportunidad en la cual el Jefe de la División de Acreditación informó acerca de los cambios realizados en la División y las modificaciones de los Reglamentos del Sistema Nacional de Acreditación del INN, en miras a la obtención del MLA.

En el Comité Consultivo participan representantes de organizaciones como el Ministerio de Agricultura, Ministerio de Minería, Ministerio de Economía, Ministerio de Salud, Consejo de Rectores, Confederación de la Producción y del Comercio, ACHICC; ASEXMA, ALACLIN, Asociación de Laboratorios de la Construcción, entre otros.

2.2.4 Acreditaciones

La actividad de acreditación, ha tenido progresos notables en los últimos años, ya que el número de acreditaciones que a fines de 2000 era de 128, alcanzó a fines de 2008 a 905 acreditaciones otorgadas.

**Cuadro de Acreditaciones
(2000 – 2008)**

Tipos Organismos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Laboratorios de Ensayo	72	109	155	205	255	473	578	620	647
Laboratorios de Calibración	20	26	34	38	42	44	44	49	48
Organismos Certificación de Productos	20	26	21	24	35	42	46	58	58
Organismos de Certificación de Sistemas de Calidad	4	7	6	7	7	18	25	28	25
Organismos de Inspección	12	18	18	23	58	62	66	69	74
Organismos de Certificación Sistemas Gestión Ambiental	0	0	1	1	3	11	14	15	13
Organismos de Certificación de otros Sistemas	0	0	0	0	3	6	8	11	9
Laboratorios Clínicos	0	0	0	0	0	4	4	4	14
Entidades de Verificación	-	-	-	-	-	-	-	6	13
Organismos Certificación de Servicios Turísticos	-	-	-	-	-	-	-	3	4
Total Acreditados	128	186	235	298	403	660	785	863	905

2.3 Desafíos y Proyecciones 2009

a. Signatario MLA

El gran desafío para la División de Acreditación es lograr ser signatario de los MLA de ILAC, IAF e IAAC.

b. Creación de nuevas áreas de Acreditación

En la misión de apoyar al sistema productivo nacional en la evaluación de la conformidad, la División de Acreditación se propone desarrollar nuevas áreas de acreditación que se presentan como una necesidad para el mercado, a fin de estar permanentemente actualizados respecto de las tendencias nacionales e internacionales.

c. Mejoramiento en la estructura y servicio de la División de Acreditación

En términos de mejoramiento, la División de Acreditación se ha planteado mejorar sus mecanismos de control de operaciones junto con una reestructuración interna, a fin de mejorar el servicio de acreditación y lograr cumplir con los objetivos trazados.

3.- División de Metrología

3.1 Antecedentes Generales

La División de Metrología coordina y supervisa a los Laboratorios Designados de la Red Nacional de Metrología (RNM), y tiene a su cargo las relaciones con agencias y ministerios del Gobierno de Chile y la participación en organismos internacional en esta área.

Su función primordial, por mandato del Estado particularmente por el Ministerio de Economía, es la de coordinar la Red Nacional de Metrología y administrar sus recursos. Esta red debe permitir que las mediciones realizadas por los laboratorios e industrias nacionales, sean trazables y finalmente comparables con aquellas de otros países y viceversa, en los ámbitos de las magnitudes físicas y magnitudes químicas. Por otra parte debe diseminar promover el conocimiento y uso de la metrología, como parte activa de una adecuada infraestructura de la calidad y que da soporte tecnológico a la gestión de producción, investigación y desarrollo.

La División de Metrología ha asumido la responsabilidad de coordinar la participación de laboratorios de calibración y de ensayo en comparaciones ínter laboratorios, ofrecidas a nivel nacional como internacional, siendo esta última una herramienta de apoyo al Sistema Nacional de Acreditación. Es por ello que ha establecido procedimientos necesarios para regular la participación de laboratorios nacionales en estas actividades y que se enmarcan dentro de los requisitos establecidos en la Guía ISO 43 y en los documentos de ILAC G13.

Red Nacional de Metrología

Unidad	Institución designada
Unidad de Coordinación y Supervisión	Instituto Nacional de Normalización
Magnitud Masa / Temperatura	Centro de Estudios, Medición y Certificación de Calidad Ltda. (CESMEC)
Magnitud Fuerza	Instituto de Investigación y Control (IDIC)
Magnitud Presión	Empresa Nacional de Aeronáutica (ENAER)
Magnitud Longitud	Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DICTUC)
Magnitudes Eléctricas	Universidad de Concepción
Magnitud Flujos Líquidos	Calibraciones Industriales S.A. (CISA)
Metrología Química para Alimentos	Centro de Metrología Química de la Fundación Chile
Metrología Química para Minería de Cobre	Laboratorio de Química de la División CODELCO Norte

3.2 Actividades 2008

3.2.1.- Difusión y Participación Internacional de la RNM

Reunión grupo de trabajo QSTF de SIM

Entre el 3 y 4 de marzo de 2008 se reunió, en dependencias del INN, el grupo de trabajo de Calificación de Sistemas de Calidad de Institutos Petrológicos (QSTF) del Sistema Interamericano de Metrología (SIM), con el objeto de evaluar los sistemas de calidad de los Institutos metrológicos de la Región. En la actividad participaron representantes de Panamá, Uruguay, Canadá, Costa Rica y Chile.

Proyecto Triangular Cooperación regional para mejorar servicios metrológicos en los países andinos más Paraguay y Uruguay: magnitud fuerza

El proyecto Triangular “Cooperación regional para mejorar servicios metrológicos en los países andinos más Paraguay y Uruguay: magnitud Fuerza” iniciado en abril de 2007, fue concluido exitosamente en mayo de 2008 en evento “Seminario Internacional Desarrollo de la Metrología de Fuerza en la región” organizado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en Lima, actividad a la que asistieron los representantes de los países del Sistema Interamericano de Metrología (SIM), Bolivia, Perú, Ecuador, Colombia, Uruguay, Paraguay, Panamá y Chile. El proyecto, tuvo como propósito fundamental proyectar las experiencias y mejores capacidades de medición en el ámbito de la magnitud de fuerza desarrollada en Chile a través del Laboratorio Custodio de Patrones Nacionales de IDIC.

Laboratorio Designado para la magnitud de Longitud (DICTUC) recibe acreditación por parte del Servicio Alemán de Calibración, DKD

El 10 de octubre de 2008, el Servicio Alemán de Calibración, DKD, otorgó acreditación a los servicios de calibración de bloques patrones que entrega el Laboratorio Custodio de los Patrones Nacionales de Longitud (DICTUC-LCPN-Longitud). Dicho certificado es reconocido por todos los organismos de acreditación firmantes del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC.

Asesoría técnica alemana en magnitud de Flujo Líquido

A fines de 2008, el Jefe del Grupo de Trabajo a cargo del Patrón Nacional de Flujo Líquido del *Physikalisch-Technische Bundesanstalt* (Alemania), Rainer Engel, visitó las instalaciones de Calibraciones Industriales S.A. (CISA) para realizar asesoramiento técnico y revisión documental del sistema de gestión del Laboratorio de Calibración de Referencia en la Magnitud Flujo Líquido para Agua Fría a cargo de esa institución.

Seminario Nacional de RNM

Con el objeto de dar a conocer la importancia que la Metrología tiene en la infraestructura de la calidad de un país, especialmente en el área industrial, el Instituto Nacional de Normalización (INN), realizó el 8 de octubre el seminario “Aseguramiento de la Calidad de las Mediciones en los Procesos Industriales” como parte del cierre de proyecto **“Fortalecimiento y Reconocimiento Internacional de la Red Nacional de Metrología Física”** cofinanciado por Innova Chile de CORFO.

Reunión de Directores de la Red Nacional de Metrología

Con la participación los representantes de todas las instituciones vinculadas a la Red Nacional de Metrología, se realizó el 15 de mayo de 2008, una reunión de Directores de la RNM en las dependencias de Calibraciones Industriales S.A, en Iquique. La cita tuvo como objetivo principal presentar a los dos últimos integrantes a la Red Nacional de Metrología, Fundación Chile y Codelco. Además se expuso el estado actual de los proyectos de financiamiento de la RNM, se entregó una propuesta para la difusión de la misma y se llevó a discusión la presentación de una propuesta de nuevo Reglamento.

3.2.2 Participación en Seminarios

En función de potenciar diferentes áreas y capacidades en el área de componentes de la metrología en la Infraestructura de la Calidad, el INN participó en distintas actividades. Estas fueron:

- Seminario “Infraestructura de Calidad y Metrología” – Cluster Minero – Antofagasta – INN – DICTUC (10 de marzo).
- Seminario “Infraestructura de Calidad y Metrología” - Cluster Minero-Antofagasta, INN – ENAER (31 de Julio).
- Seminario “Infraestructura de Calidad en América Latina” – CEPAL (26 y 27 de Agosto).
- Seminario “Mediciones de presión en la industria” INN – ENAER – INTRONICA (7 de Octubre).
- Seminario del SIM en Ecuador para organizar al grupo de trabajo de Metrología Legal (10 al 14 de marzo).

- Seminario en el ISP con respecto a las rondas de Ínter laboratorio (01 de abril).
- Visita al Laboratorio Calibración de Vialidad para ver manejo y actividades que se llevan a cabo (07 de abril).
- Seminario con el grupo de Fuerza Triangular (22 al 25 de abril).
- Reunión Metrología Química SIM (6 al 9 de mayo).
- Seminario de INNOVACION en SOFOFA (30 de junio).
- Asistencia Asamblea General SIM (29 de septiembre al 03 de octubre).

3.2.3 Coordinación Ensayos Aptitud /Intercomparaciones 2008

La División de Metrología del INN, además de su rol como Unidad de Coordinación y Supervisión (UCS) de la Red Nacional de Metrología (RNM), coordina las actividades involucradas en la operación de un Programa de Ensayo de Aptitud (*Proficiency Testing – PT's*), que tienen su origen a nivel nacional, subregional y regional con la finalidad de poner esta actividad al servicio de los laboratorios de Ensayo y Calibración del país.

Los *Proficiency Testing - PT's*, son una herramienta de aseguramiento de la calidad de los Laboratorios de Ensayo (LE's) y Laboratorios de Calibración (LC's) que se constituyen parte del proceso de evaluación, para establecer su competencia a efectos de otorgar o mantener su acreditación.

**Cuadro de Trabajo *Proficiency Testing - PT's*
(2004 – 2008)**

Año	PTs	Nacional	Internacional
2004	Químico	3	18
	Físico	3	0
	Total	24	
2005	Químico	6	32
	Físico	0	0
	Total	38	
2006	Químico	7	19
	Físico	0	5
	Total	31	
2007	Químico	7	13
	Físico	2	2
	Total	24	
2008	Químico	8	27
	Físico	6	2
	Total	43	

3.3 Desafíos y Proyecciones 2009

a. Sustentabilidad de RNM

Conforme a la necesidad de construir un escenario de desarrollo de la Metrología en todos sus ámbitos, que responda a los desafíos de corto, mediano y largo plazo es que se iniciaron conversaciones con la Subsecretaría de Economía para desarrollar un esquema de trabajo que incorporase la generación de un estudio que permita evaluar posibles mecanismos de sustentabilidad de la RNM a futuro.

b. Desarrollar capacidades para potenciar la Red de Metrología Química

Fortalecer la estructura de la metrología química mediante la incorporación de nuevas instituciones que asuman responsabilidades, por ejemplo en el área de la microbiología de alimentos. Otras áreas prioritarias detectadas son medioambiente y química clínica.

4.- División de Difusión y Capacitación

4.1 Antecedentes Generales

La División de Difusión y Capacitación del INN ofrece a las empresas y público en general, el acceso a las normas técnicas nacionales e internacionales y a programas de capacitación referidas a normas de sistemas de gestión de la calidad, de productos y de normas específicas.

La División está conformada por dos unidades, Capacitación y Venta de Normas, encargadas de administrar y gestionar dichas actividades.

Capacitación es una de las Unidades del INN que ha ido adquiriendo fuerza y relevancia, teniendo sus inicios en la década del 90 y consolidándose a partir del año 2000. Existen dos modalidades, cursos abiertos y cursos cerrados. Los primeros cuentan con una programación que se renueva semestralmente, mientras que los segundos pueden efectuarse en el INN o en dependencias acordadas con el cliente, siendo factible que sus contenidos, número de participantes y jornadas de clases, sean adaptados a las necesidades propias de cada caso.

Los cursos tratan sobre materias orientadas a la gestión empresarial en calidad, medio ambiente, prevención de riesgos, calidad en laboratorios, aplicación de normas específicas, entre otras. Desde el año 2001 a la fecha, el INN imparte el Diplomado en Gestión de la Calidad, que tiene por objeto entregar las herramientas necesarias para formar un profesional capaz de desarrollarse con un conocimiento sólido y actualizado en la materia, acorde a las nuevas exigencias de los mercados.

A través del desarrollo permanente de las actividades de capacitación, el Instituto busca apoyar a organizaciones y profesionales de los sectores productivos, tanto públicos como privados, en la correcta aplicación de las diversas normas técnicas existentes para cada tipo de área relevante en el quehacer nacional e internacional.

La venta de normas chilenas y extranjeras se efectúa mediante la atención de público directo en las oficinas del INN y a través de las plataformas de asistencia telefónica y vía correo electrónico.

De modo de mantener actualizadas las normas y publicaciones que se dispone a los usuarios, la Unidad Venta de Normas ha establecido convenios y membresías con organismos de normalización del mundo, los que son periódicamente revisados y actualizados, tales como ISO, DIN, BS, AENOR y AS, entre otros.

Para la venta de normas y documentos relacionados, el INN cuenta con la modalidad de venta directa, a través del Centro de Consulta, y a través de la plataforma de comercialización disponible en el sitio Web institucional www.inn.cl, que permiten a los usuarios adquirir normas chilenas en formatos impreso o digital.

4.2 Actividades 2008

4.2.1 Actividades Unidad de Capacitación

Durante el 2008 se realizaron 51 cursos abiertos, 17 cursos cerrados, 1 por convenio y 3 versiones del Diplomado en Gestión de la Calidad, totalizando 72 actividades de capacitación durante el periodo.

Como una forma de potenciar las capacidades de quienes deben implementar normas sectoriales, la Unidad de Capacitación del Instituto, en conjunto con la Unidad de Proyectos, elaboró una propuesta en el ámbito de actividades de capacitación para el sector de turismo, que fue presentada y aprobada por CORFO, en la línea de Capital Humano, lo que permitirá contar con especialistas que puedan ofrecer programas de capacitación para gestores de calidad turística en empresas de alojamiento turístico, agencias de viajes y tour operadores.

**Cuadro de Actividades de Capacitación
(2000 – 2008)**

Año	Número de Actividades	Número de Alumnos	Número de Hora* Alum.
2000	39	538	15100
2001	43	790	17300
2002	63	1184	28100
2003	99	1635	36900
2004	118	2084	54500
2005	136	3314	64276
2006	81	1602	51352
2007	87	1327	39578
2008	89	1337	38104

4.2.2 Actividades Unidad Venta de Normas

El hito más destacado del año fue la puesta en marcha, en mayo de 2008, del nuevo Centro de Consulta Digital de normas técnicas chilenas y extranjeras. Este nuevo servicio permite a los usuarios revisar los textos completos de normas chilenas y extranjeras en un computador, de modo de evaluar si la norma es la que necesita para sus fines. Entre los documentos implementados para su visualización se encuentran las colecciones de normas técnicas ASTM, UNE, ISO y NCh.

En mayo de 2008, fue firmado para el período 2008-2010 el nuevo Anexo A del Memorando de Entendimiento entre INN y ASTM Internacional, que cual le permite al Instituto contar con normas ASTM para la consulta de los usuarios y para la revisión y uso como documento de base para la elaboración de normas chilenas, especialmente en materia de construcción.

En agosto de 2008, fue firmado el Convenio de Colaboración entre INN y la Fundación de Innovación Agraria, FIA, para la construcción de la plataforma I+D+i de servicios de información del MINAGRI, el cual tiene como objetivo aunar esfuerzos para implementar y desarrollar una plataforma de información para el sector silvoagropecuario.

En octubre de 2008, fue firmado el Convenio de Intercambio de Normas Nacionales entre INN y el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, que establece la metodología de intercambio de normas nacionales propias de su actividad de normalización para efectos de su uso interno.

El mayor volumen de ventas de 2008 se concentró en las normas chilenas, que sumaron un total de 8.552 unidades vendidas al 31 de diciembre de 2008. Las normas extranjeras tuvieron un volumen de venta de 1.188 ejemplares.

**Cuadro de Venta de Publicaciones
(2005 – 2008)**

Año	Número de Normas NCh	Número de Normas Extranjeras	Número de Publicaciones
2005	14226	2673	98
2006	13087	1372	210
2007	11870	1086	78
2008	8552	1188	60

4.3 Desafíos y Proyecciones 2009

a. Extender red de capacitación

Se realizarán las gestiones necesarias para establecer nuevas alianzas estratégicas con otros organismos públicos y privados, para cubrir la necesidad de llevar capacitaciones a las distintas regiones del país.

b. Incorporar nuevas temáticas normativas para cursos

Se analizará la incorporación de nuevas temáticas de capacitación, considerando normas en temas sectoriales.

c. Establecer alianzas comerciales

Se realizarán las gestiones necesarias para establecer una alianza estratégica con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, para ampliar la actual oferta de publicaciones técnicas de INN.

d. Mejorar plataforma de comercialización de documentos normativos

Durante 2008 se iniciará la realización de mejoras técnicas a la actual plataforma de comercialización de documentos normativos disponible al público, la cual incluye cambios funcionales y gráficos que buscan hacerla más amigable y confiable para el cliente.

5.- División de Desarrollo

5.1 Antecedentes Generales

La División de Desarrollo fue creada el 2005 con el fin de dotar al INN de capacidades internas tendientes a apoyar la gestión administrativa, financiera y el control de los proyectos que son realizados por las diferentes Divisiones del Instituto, además de apoyar en la generación de nuevas propuestas a presentar a otras instituciones, ya sea a través de concursos públicos o mediante alianzas estratégicas en la proyección de nuevos negocios.

La División cuenta con dos unidades operacionales: la Unidad de Evaluación y Registro y la Unidad de Proyectos.

La Unidad de Evaluación y Registro, por mandato de instituciones del Estado tales como CORFO, el Consejo de Producción Limpia, ChileCalidad y el Programa País Eficiencia Energética, administra el Registro Nacional de Consultores, el Registro Nacional de Auditores de Acuerdos de Producción Limpia, el Registro Nacional de Auditores del Sistema Escalonado de Mejora Continua y el Registro Provisorio de Organismos de Certificación de Buenas Prácticas Agrícolas. La administración de estos Registros tiene por objeto el suministrar a las pequeñas y medianas empresas (PYME's), un listado de profesionales y organismos altamente calificados para implementar y certificar sistemas de gestión de la calidad al interior de las mismas haciendo uso de los Instrumentos de Fomento de que dispone la CORFO.

Las áreas en las cuales el INN registra consultores para implementar Sistemas de Gestión son: Sistema de Gestión de Calidad (NCh-ISO 9001), Sistema de Gestión para PYME's (NCh2909), Sistema de Gestión Ambiental (NCh-ISO 14001), Sistema de Gestión Prevención de Riesgos Profesionales (NCh18001), Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), Acuerdos de Producción Limpia (APL), Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (NCh2861-HACCP), Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC) y Eficiencia Energética.

La Unidad de Proyectos está encargada de prospeccionar nuevas áreas de desarrollo y formular proyectos de mediano y largo plazo, que son presentados a diferentes fondos concursables, tanto nacionales como internacionales. Luego, realiza la gestión y seguimiento de ellos, en conjunto con los expertos de las diferentes divisiones.

Lo anterior contempla tanto aspectos financieros como al cumplimiento de los objetivos técnicos y de actividades, siendo la Unidad de Proyectos el nodo entre las unidades ejecutoras técnicas y el resto de las divisiones del instituto.

5.2 Actividades 2008

5.2.1 Unidad de Evaluación y Registro

Durante el año 2008, la Unidad de Evaluación y Registro abrió dos Convocatorias para invitar a Consultores a ser parte del Registro del INN, en las áreas de los Instrumentos de Fomento a la Calidad (Focales). Por primera vez fue utilizada la plataforma informática construida para tales efectos, y que se encuentra alojada en el servidor del INN.

Como resultado de estos procesos, además del convocado a fines de 2007 con iguales características, fueron aceptados 185 consultores para las áreas de los Instrumentos Focales de CORFO.

En diciembre de 2008 se inició el primer llamado del año en el área de Eficiencia Energética, convocatoria correspondiente a la quinta realizada para el área.

Con motivo de la apertura del Instrumento Focal para implementar y certificar normas chilenas sobre Alojamiento Turístico, Agencias de Viaje y Tour Operadores, CORFO solicitó hacer la apertura de una nueva área como parte de las asesorías que puede llevar a cabo un consultor ISO 9001.

Al finalizar el año 2008, el Registro de Consultores contaba con más de mil consultores registrados,

**Cuadro de Registro de Consultores
(2006 – 2008)**

Jefes de Proyecto	Nº Jefes de Proyecto 2006	Nº Jefes de Proyecto 2007	Nº Jefes de Proyecto 2008
NCh9001	240	295	279
NCh-ISO14001	50	66	55
NCh 2909	293	366	367
BPA	80	99	92
HACCP	66	86	108
NCh18001	15	20	19
APL	18	35	49
SEMC	21	24	23
EE	11	69	69
Total	794	1060	1061

Otra actividad permanente de esta Unidad, es la entrega de los Documentos de Vigencia a los consultores registrados. Este documento permite al consultor asegurar a un tercero su calidad de vigente en el Registro.

Respecto al Registro Nacional de Auditores de Acuerdos de Producción Limpia, se realizó una nueva convocatoria en las particularidades de RILes, RISes, Control de Emisiones, Ruidos y Olores y Seguridad e Higiene Laboral.

Actualmente este registro cuenta con un listado de 31 Empresas Consultoras y Consultores Independientes, entregando finalmente un total de 35 Jefes de Proyecto.

5.2.2 Unidad de Proyectos

Durante el 2008, la Unidad de Proyectos hizo seguimiento y control de gestión de ocho proyectos en ejecución desarrollados según lo planificado, donde siete de ellos reciben financiamiento de Innova Chile y el restante se encuentra cofinanciado por el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Los proyectos sobre los que se trabajó durante el año 2008 fueron:

- **“Acceso a los Mercados y a la Integración a través de la Normalización Técnica”**, ejecutado por las Divisiones de Normas y Difusión y Capacitación, con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.
- **“Elaboración de Normas Chilenas sobre Uso Eficiente de la Energía en el Sector Industrial y Residencial”** ejecutado por la División de Normas, con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.
- **“Actualización y Estudio de Normas Chilenas para mejorar la calidad en el sector Construcción”** ejecutado por la División de Normas, con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.
- **“Revisión y Estudio de Normas Chilenas relativas a Extintores”** ejecutado por la División de Normas, con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.
- **“Apoyo al Sistema de Certificación de Productos Eléctricos y Combustibles mediante Normas Técnicas”** ejecutado por la División de Normas, con la colaboración de las Unidades de Comunicaciones y Capacitación.
- **“Fortalecimiento y Reconocimiento internacional de la Red Nacional de Metrología Física Chilena”**, ejecutado por la División de Metrología, con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.
- **“Norma ISO 26000: Directrices sobre Responsabilidad Social”** ejecutado por la División de Normas, con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.
- **“Normas Técnicas para el Sector Industrial, hacia una Soldadura con Estándares internacionales de Calidad”** ejecutado por la División de Normas con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones.

En el transcurso del año, Innova Chile adjudicó al INN los proyectos **“Norma Internacional ISO 26000: Directrices sobre Responsabilidad Social”** y **“Normas Técnicas para el Sector Industrial, hacia una Soldadura con Estándares Internacionales de Calidad”**. Estos dos proyectos enunciados formaron parte de un grupo de proyectos presentados a la línea de financiamiento de Innovación de Interés Público en el 2007.

Finalmente, tras la postulación del proyecto **“Capacitación para Gestores de Calidad Turística en Empresas de Alojamiento Turístico, Agencias de Viaje y Tour Operadores”** al Concurso "Desarrollo de Capacidades Técnicas en sectores relevantes", Innova Chile resolvió subsidiar la iniciativa para financiar tanto la generación de nuevas competencias en la Unidad de Capacitación del INN, como la puesta en marcha de un plan piloto de actividades de capacitación en las normas de Alojamiento Turístico y de Tour Operadores.

En paralelo, la Unidad de Proyectos apoyó a la División de Acreditación (DAC) en la revisión y preparación de un sistema de gestión, lo que llevó a acciones como análisis de documentación asociada a la DAC; levantamiento de mapas de procesos; determinación de puntos críticos; levantamientos de requerimientos para software de gestión y análisis de alternativas de mercado.

Por otra parte, y como una forma de apoyar a la gestión institucional en el mejoramiento continuo, la Unidad de Proyectos desarrolló e implementó la Encuesta de Satisfacción de Clientes 2008, donde sus resultados permitieron medir los avances respecto del año 2007, trabajo que se realizó en conjunto con las divisiones y unidades involucradas. También en este período se llevó a cabo un Estudio de Tarificación que permitió evaluar y reestructurar los valores por servicios que prestan diversas unidades del Instituto.

5.3 Desafíos y Proyecciones 2009

a. Diseño de un proceso de mantención de las capacidades de los Consultores registrados

Durante el 2009, la Unidad de Evaluación y Registro trabajará, junto con los distintos Mandantes del Registro, en el diseño de un proceso que permita confirmar, que las capacidades de los Consultores registrados, al menos, se han mantenido en el tiempo. Esto con el objeto de entregar un mejor servicio de los usuarios finales de estos Consultores, a saber, las empresas que contratan consultores para la implementación de las normas técnicas en el marco de los instrumentos de fomento con que cuenta CORFO.

Lo anterior debiera traducirse en un nuevo reglamento para el Registro el que se espera sea publicado durante 2009.

b. Presentación de proyectos a distintos fondos concursables

La Unidad de Proyectos de la División trabajará estrechamente con las distintas divisiones del instituto con el objeto de presentar, al menos, cuatro proyectos a fondos concursables. Se pondrá énfasis en temáticas que involucren a los cluster definidos en la Política Nacional de Innovación.

6.- División de Administración y Finanzas

6.1 Antecedentes Generales

La División de Administración y Finanzas es la encargada de manejar los recursos y dar apoyo a las otras divisiones productivas. De ella dependen las áreas de, Contabilidad, Personal, Tesorería, Facturación, Cobranzas, Oficina de Partes. Adicionalmente se administra el servicio de Bienestar Institucional.

La situación financiera hasta diciembre de 2008, indica que el instituto se financia en un 58% con la gestión de sus productos y servicios, entre los cuales se pueden identificar Venta de Normas, Servicios de Acreditación, Servicio de Capacitación, Registro de Consultores y Convenios de Normalización; y en un 25% por medio de la aprobación de proyectos presentados a diferentes fondos concursables, un 2% de presupuesto corresponde a Proyecto BID UNIT FOMIN. Además, la Subsecretaría de Economía, a través del llamado "Contrato de Desempeño", ha financiado un 15% para la realización de actividades.

Presupuestos Históricos INN

(2000 – 2008)

(en miles de pesos nominales)

Año	Presupuesto INN	Convenio Desempeño	Aporte proyecto BID	Total de Aporte	Aportes al INN	Aportes del INN
	M\$	M\$	M\$	M\$	%	%
2000	872,4	179	0	179	20	80
2001	845,619	143,836	153	296,836	35	65
2002	1,174,285	148,295	457,373	605,668	51	49
2003	1,439,102	68,966	450,985	519,951	36	64
2004	1,622,028	69,66	389,738	459,398	28	72
2005	1,703,300	71,053	468,6	539,653	31	69
2006	1,825,004	73,185	191,28	264,465	14	86
2007	2,187,411	273,185	0	273,185	12	88
2008	1,865,011	285,217	0	285,217	15	85

6.2 Actividades 2008

6.2.1 Modernización de procesos de la División Administración y Finanzas

A objeto de dar soporte a las diferentes unidades productivas del instituto, la División de Administración y Finanzas concretó una serie de reformas modernizadoras iniciadas durante el 2005, las que pueden ser segmentadas en procesos administrativos, gestión de recursos humanos y gestión financiera contable.

Gestión Financiera Contable

Modernización y actualización

Durante el 2008 se realizó la implementación y capacitación de la totalidad de los módulos del Sistema Softland, proceso iniciado en 2005, lo que permitió implementar la totalidad de los módulos del nuevo sistema contable financiero y de gestión por parte de todos los usuarios internos. Esta herramienta de gestión contempla módulos de Contabilidad y Presupuesto; Clientes y Cobranza; Proveedores y Tesorería; Inventario y Facturación; Ordenes de Compra; Recursos Humanos; Activo Fijo y Cotizaciones y Notas de Ventas.

Además se traspasó la información respecto al inventario físico del INN al módulo de activo fijo del Sistema Softland, lo que permitirá un mayor control de los bienes como la automatización del proceso de corrección monetaria y depreciaciones, que son requeridos en los balances contables

Procesos Administrativos

Digitalización de documentos históricos

Durante este período continuó el proceso de digitalización de información contable histórica, que permite facilidad y rapidez de consulta, con lo cual además se puede disminuir los costos de almacenamiento externo, liberando espacios físicos destinados a bodegas internas. En ese mismo contexto la DAF apoya a la División de Normas en el inicio de su propio proceso de digitalización de la Rutas de Normas históricas.

Gestión de Recursos Humanos

Regularización de Feriados progresivos

Se elabora un completo catastro y análisis de antecedentes de cada funcionario para la regularización de los feriados progresivos, situación que presentaba diferencia importantes con los datos manejados por el personal.

Gestión de procesos

Formulación e Implementación de modelo de Control de Gestión

Se analizan los puntos críticos de los procesos de la DAF y se construyen con el apoyo de la unidad de Gestión los indicadores de gestión asociadas al plan de acción, que permita evaluar con mayor precisión el desarrollo de la División, sus desviaciones

6.3 Desafíos y Proyecciones 2009

a. Desarrollo de mejora continua en la gestión administrativa

La modernización de los sistemas mediante uso de nuevas tecnologías y mejoramiento de los procesos propende al desarrollo de una gestión administrativa de mayor eficiencia y eficacia al poder responder de manera oportuna y a costos más bajos. Algunos ejemplos de las tareas posibles de implementar durante el siguiente año son: factura electrónica, la incorporación del servicio de bienestar al sistema de softland y el desarrollo de informes mensuales de gestión.

ANEXOS

VI Reunión Plenaria del Grupo de Trabajo Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social – Chile 2008

El origen de la norma

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), líder mundial en el desarrollo de normas para productos, servicios, procesos y prácticas de gestión, coordina una red de ciento cincuenta y siete (157) institutos nacionales de normalización de todo el mundo y un portafolio de más de 17 mil normas que fijan estándares para casi todas las actividades económicas, incluidos productos y servicios.

En 2005, treinta y siete (37) miembros de ISO votaron favorablemente iniciar el estudio de una norma que reconociera a la Responsabilidad Social como un elemento esencial en el buen desempeño de toda organización. Desde entonces, el organismo adoptó una serie de innovaciones que estimularon la participación ampliada de expertos en un Grupo de Trabajo internacional, la formación de comités espejo nacionales y la realización de reuniones plenarias en distintos puntos del planeta.

¿Qué es la norma ISO 26000?

ISO 26000 es la base de lo que se entenderá por Responsabilidad Social a nivel global. Es una norma dirigida a guiar y garantizar en todas las organizaciones, la aplicación de valores, principios, procesos y prácticas de trabajo, en temas tan amplios como el respeto a los derechos humanos, el cuidado del medio ambiente y asuntos laborales, entre otros.

Entre sus aspectos más relevantes considera: Entregar una pauta a todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño o ubicación, sobre integración, implementación y promoción de prácticas social ente responsables; Establecer procedimientos de participación, comunicación e información con los distintos grupos de interés (*stakeholders*) de una organización; Promover desde la entrega de informes públicos transparentes hasta alianzas entre la empresa privada, la sociedad civil y el Estado, y entregar parámetros claros para un entendimiento común en el campo de la Responsabilidad Social.

¿Cómo se trabaja la norma?

ISO aseguró en el Grupo de Trabajo la presencia equilibrada de miembros y *stakeholders* (grupos de interés), con el propósito de darles mayor gravitación en la formulación de la nueva norma. Es así como, en la actualidad, la participación de más de cuatrocientos expertos de ochenta y cuatro países y especialistas de cuarenta y cuarenta organizaciones de enlace han estimulado una importante diversidad crítica.

Los países miembros interesados en formar parte del desarrollo de la norma han creado un comité espejo nacional, que refleja la estructura del Grupo de Trabajo internacional. Su tarea es compartir información y visiones sobre los borradores del documento y consolidar una posición común entre todas las partes interesadas.

En Chile, existe un Comité Espejo coordinado por el Instituto Nacional de Normalización (INN), compuesto por los seis segmentos que exige ISO: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, expertos de ONG's y otros vinculados al sector académico, tecnológico y organismos multilaterales.

Durante la V reunión plenaria realizada en Viena, Austria en 2007, Chile fue confirmado como anfitrión de la VI Reunión del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social que, bajo la organización del INN, continuaría en Santiago, la discusión sobre la futura norma ISO 26000.

Preparación de la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social.

En el marco del proceso de difusión de la norma ISO 26000, el Instituto Nacional de Normalización organizó durante el 2008, los seminarios internacionales de Responsabilidad Social: **“De Cara a la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social – Chile 2008”**.

El primer de ellos, el 13 de junio de 2008, se realizó en el Centro de Eventos Casa Piedra, con asistencia de 154 invitados, entre ellos representantes de universidades, Fuerzas Armadas y de Orden, empresas privadas, ONG's, sindicatos, organismos internacionales e instituciones de gobierno.

En la oportunidad las ponencias estuvieron a cargo de dos expertos internacionales involucrados en el proceso de elaboración de la norma: Eduardo Campos de São Thiago, co secretario del Grupo de Trabajo Internacional de ISO Responsabilidad Social y asesor de la Asociación Brasileira de Normas Técnicas, expuso la bitácora de la discusión internacional de ISO 26000, y Luisa Díaz Sánchez, consultora asociada a la Cámara de Industrias de Costa Rica y secretaria experta del Grupo de Trabajo 6 (TG-6) a cargo de precisar las orientaciones para implementar Responsabilidad Social en la empresa privada, servicios públicos, universidades y otras organizaciones sociales.

En la ocasión, también el Pacto Global de Naciones Unidas, realizó una exposición de su trabajo y misión en Chile; la compañía de telecomunicaciones VTR, dio cuenta de sus acciones en el ámbito de Responsabilidad Social; y la Empresa Nacional de Minería (Enami), detalló los desafíos y oportunidades de su quehacer con los pequeños y medianos productores mineros.

El segundo seminario se llevó a cabo el 29 de julio de 2008 en el Auditorio Campus Casona de Las Condes de la Universidad Andrés Bello. El encuentro contó con la presencia de ciento sesenta y siete asistentes, que pudieron conocer el estado de la discusión internacional de Responsabilidad Social en cuanto a la redacción de la norma y las estrategias de comunicación propuestas.

Ambas exposiciones estuvieron a cargo, respectivamente, de los expertos internacionales Jonathon Hanks, especialista en derecho y gestión ambiental, y coordinador del equipo a cargo del Grupo de Redacción Integrada de la ISO 26000 (IDTF); e Hidemi Tomita, gerente general de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de SONY Corporation y coordinador del grupo de trabajo encargado de proponer modelos y estrategias de comunicación en Responsabilidad Social (TG-2).

El seminario de julio reunió también a importantes empresas nacionales que dieron cuenta de sus acciones y retos en el ámbito de Responsabilidad Social. De esta manera, CAP, Sodimac y Codelco expusieron las estrategias corporativas que les han permitido asumir el tema como eje central de su desempeño.

Con el objeto de potenciar la realización de la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social, el INN invitó a Chile al Secretario General de la ISO, Alan Bryden, quien permaneció en Santiago los días 7 y 8 de agosto de 2008. Por primera vez en visita oficial en el país, la autoridad sostuvo importantes encuentros protocolares con representantes de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), el presidente del Consejo de Innovación y personeros de los ministerios de Hacienda y Relaciones Exteriores.

Durante su estadía, Alan Bryden dictó la conferencia "Competitividad, innovación y calidad: el valor de la normalización", donde frente a doscientos asistentes, expuso sobre el valor de las normas internacionales para la competitividad de productos y servicios en un mercado globalizado; y destacó el rol de Chile en el desarrollo de la nueva norma sobre Responsabilidad Social.

Chile 2008: Una oportunidad para mejorar el mundo

Entre el 1 y 5 de septiembre de 2008, Chile fue sede de la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social. Con el propósito de conocer, debatir y aprobar los principales contenidos de la futura norma internacional ISO 26000, en las diferentes plenarias y sesiones participaron doscientos veinticinco expertos, ciento dos observadores y treinta y seis líderes de grupo, que representaron a las seis diferentes categorías que propone la ISO. Del total de participantes, trescientos sesenta y tres, treinta y dos representaban a organizaciones de enlace o *Liason*.

Principales Resultados de la VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

La VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social finalizó en Santiago con la decisión que el documento de trabajo presentado avance a la etapa de borrador de comité o *Committee Draft* (CD). En esa etapa, el borrador podrá ser comentado por los países participantes del Grupo de Trabajo Internacional de Responsabilidad Social.

Ésta fue una de las 18 resoluciones que dieron por culminada la plenaria. El acuerdo, que permitirá seguir progresando en la elaboración de la futura norma, se adoptó gracias a que durante las sesiones de trabajo, los delegados llegaron a consenso sobre cómo abordar materias relacionadas con la esfera de influencia de la Responsabilidad Social y las normas de comportamiento, la referencia a los gobiernos que tomará ISO 26000, la priorización en la implementación de las prácticas socialmente responsables y cómo se hará referencia a las diferentes iniciativas de Responsabilidad Social existentes (*Global Reporting Initiative* y Pacto Global, entre otras).

La idea es que el borrador se convierta finalmente en la norma internacional ISO 26000 Guía sobre Responsabilidad Social, lo que constituye un referente trascendental, pues la meta es que ISO 26000 esté definida para el año 2010 como una norma no certificable que las organizaciones podrán adoptar como una guía integral de Responsabilidad Social.

Con el objeto de dar a conocer los resultados de la VI Reunión Internacional del Grupo de Trabajo de la Norma de Responsabilidad Social, el Instituto Nacional de Normalización (INN) publicó en diciembre de 2008 el libro **Chile2008**.

La publicación recoge los momentos claves y las principales resoluciones del encuentro internacional, realizado en Santiago entre el 30 de agosto y el 5 de septiembre de 2008. El libro **Chile 2008** da cuenta, con imágenes e información, sobre el proceso que tras siete días de intenso trabajo y debate, concluyó con un hito para el futuro de la norma, pues el documento de lo que se entenderá por Responsabilidad Social en todo el mundo se aproximaría a su publicación el año 2010.

Tanto la VI reunión de ISO en Chile como la memoria de la cita, forman parte de los esfuerzos que, como miembro fundador y representante de *International Organization for Standardization* (ISO) en Chile, realiza el INN por otorgar apoyo a los distintos agentes de mercado y ser un canal de comunicación que permita mejorar los vínculos con todos sus públicos de interés.