



TALLER DE TRABAJO SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA

La gestión de excelencia y las mejoras del desempeño

Luna Israel López, Jefa Depto. de Gestión Pública

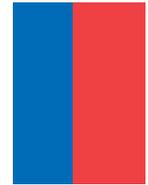
Eliana Carvallo C., Coordinadora

Ximena Estay P., Analista

Noemí Egaña G., Analista

16 junio 2015

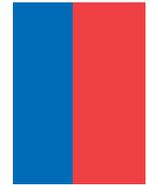




Temario Sistema de Gestión de Excelencia

1. Programa de Mejoramiento de la Gestión – Programa Marco de la Calidad
 - Sistema de Gestión de Excelencia
2. Experiencia de Implementación Servicios



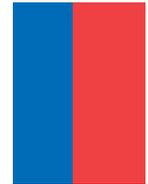


1. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN – PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD – SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA



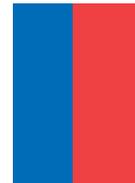
Sistema de Gestión de Excelencia

Programa Marco Programa de Mejoramiento de la Gestión, PMG 2015.



ÁREA	SISTEMA	OBJETIVO
Planificación y Control de Gestión	1.- Monitoreo del Desempeño	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y rendiciones de cuentas de su gestión institucional
	2.- Planificación y Control de Gestión	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la institución disponer de información para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional
Calidad de Atención de Usuarios	3.- Seguridad de la Información	Lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para toda la información institucional relevante, con el objeto de asegurar continuidad operacional de los procesos y servicios, a través de un sistema de gestión de seguridad de la información.
	4.- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO)	Mejorar el desempeño de la institución, aumentando los niveles de satisfacción de sus usuarios, a través de la instalación de un sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 que considere los procesos de provisión de bienes y servicios.
Gestión de la Calidad	5.- Gestión de Excelencia	<i>Mejorar el desempeño de la institución, a través de la implementación del Modelo de Gestión de Excelencia, que permita gestionar a la organización con el objeto de aportar valor y aumentar la satisfacción de los usuarios y lograr mejorar sus resultados alcanzando estándares de calidad más exigentes en forma sistemática.</i>





REQUISITOS ETAPA III Y IV – *SISTEMA GESTIÓN DE EXCELENCIA*





Sistema de Gestión de Excelencia

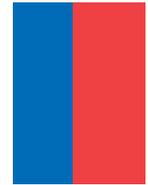
Programa Marco PMG 2015

- Objetivo General

Mejorar el desempeño institucional a través de la implementación del Modelo de Gestión de Excelencia, que permita gestionar a la organización con el objeto de aportar valor y aumentar la satisfacción de los clientes/usuarios/beneficiarios y lograr mejorar sus resultados alcanzando estándares de calidad más exigentes en forma sistemática.



Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Excelencia 2015



Etapa 1

- Constitución de Comité estratégico
- Autoevaluación inicial
- Revisión de autoevaluación por externos (Red de Expertos)

Etapa 2

- Definición de temas prioritarios a abordar
- Elaboración de Plan de Mejoras de procesos y resultados
- Difusión del Plan de mejoras y Programa de Trabajo anual

Etapa 3

- Implementación del Plan de Mejoras y ejecución Programa de Trabajo
- Seguimiento a través Comité estratégico de la ejecución y avances del Plan y Programa

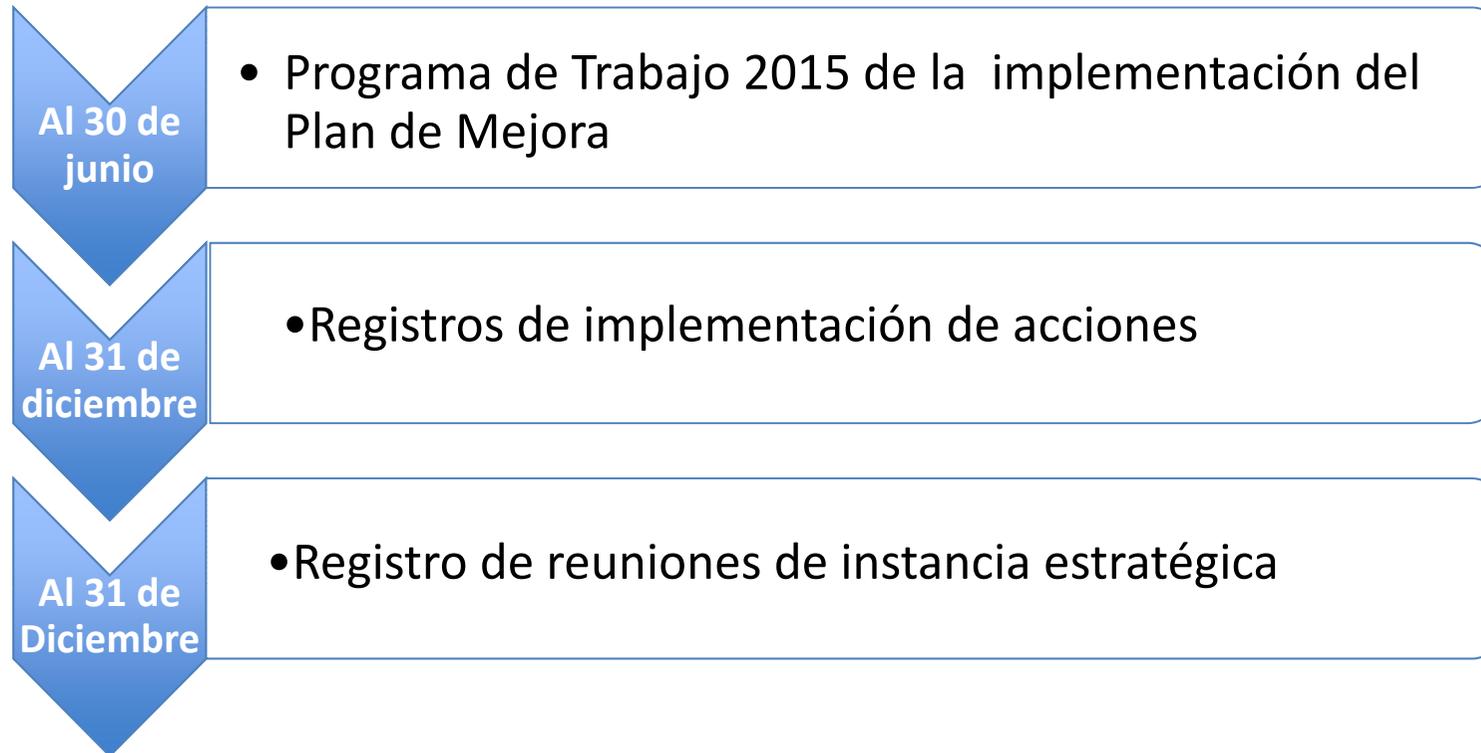
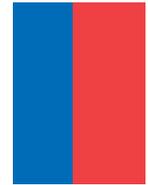
Etapa 4

- Autoevaluación y comparación de resultados con autoevaluación inicial
- Revisión de autoevaluación por externos
- Difusión de resultados y conclusiones
- Mantiene el desarrollo del sistema para lograr el nivel de excelencia planificado



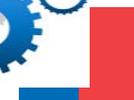
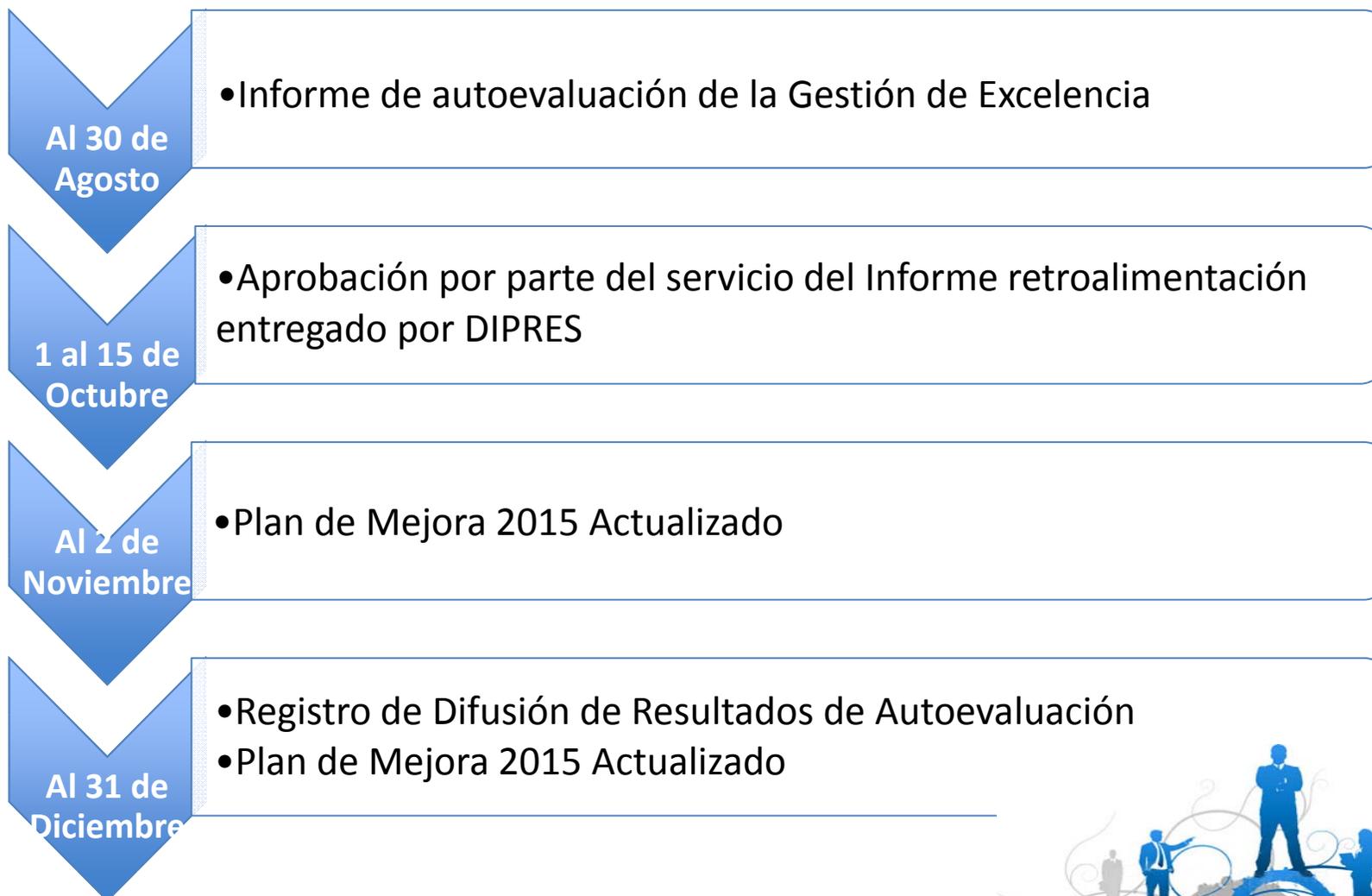
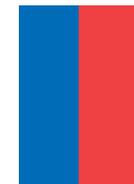
Seguimiento del Sistema de Gestión de Excelencia 2015

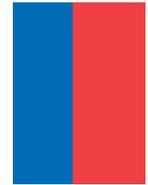
Servicios Etapa 3: Documentación Técnica



Seguimiento del Sistema de Gestión de Excelencia 2015

Servicios Etapa 4: Documentación Técnica



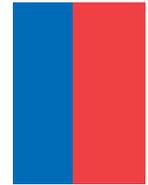


RESULTADOS 2012- 2013

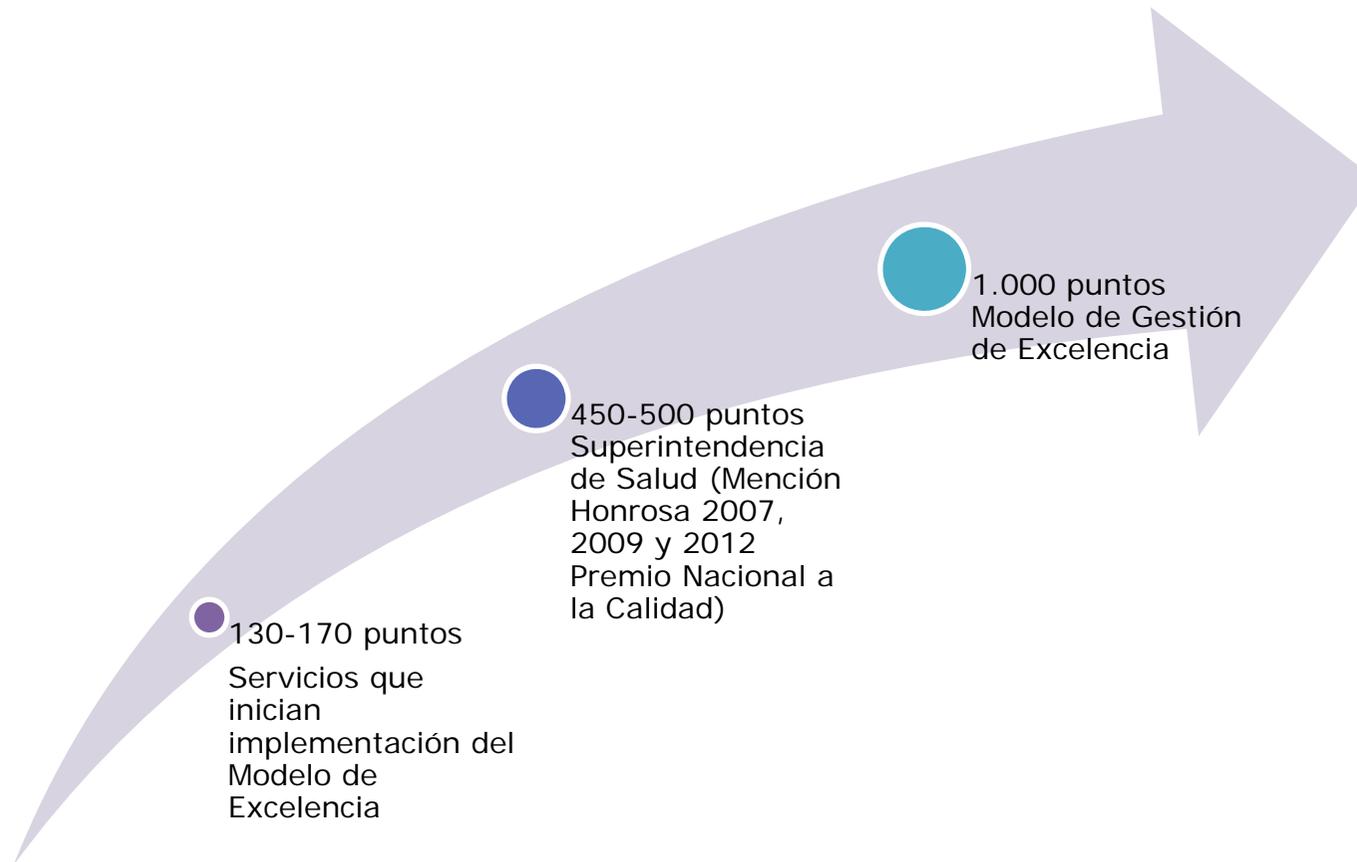
SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA



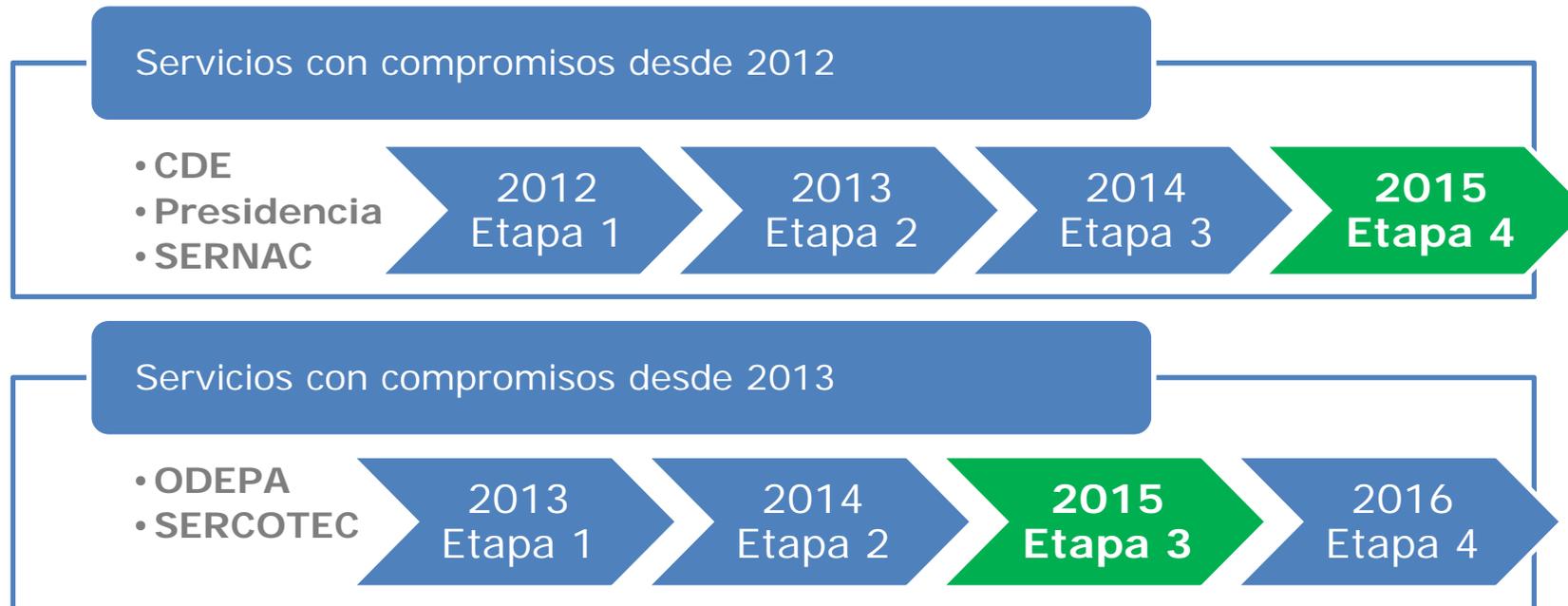
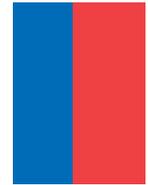
Resultados SGE - Autoevaluación 2012 - 2013



- Puntaje total del Modelo de Gestión de Excelencia: **1.000 puntos**
- Puntaje total promedio obtenido por las 5 instituciones en 2012-2013: **130 -170 puntos**
- Puntaje obtenido por Superintendencia de Salud en 2012: **450 – 500 puntos**

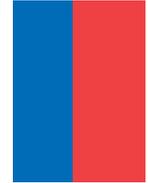


Trayectoria Servicios con compromisos en Sistema de Gestión de Excelencia

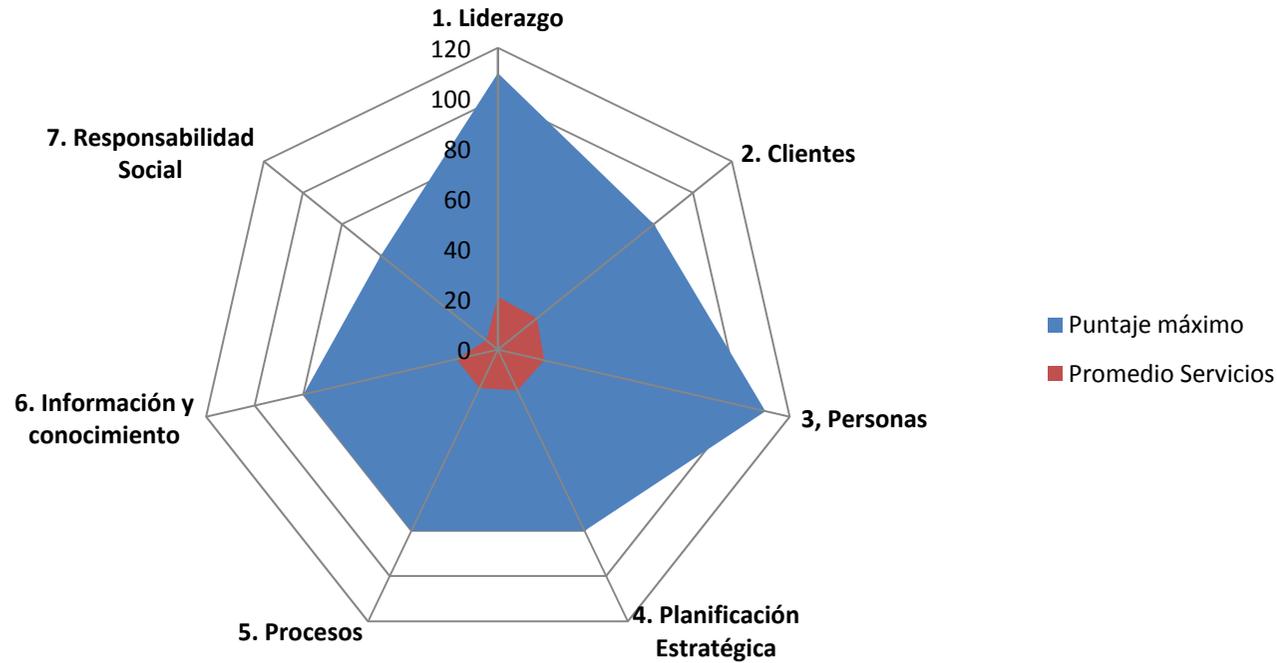


Resultados SGE - Autoevaluación 2012 – 2013:

5 Servicios



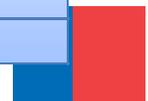
Resumen de Puntajes Promedio por Criterio 1 – 7.



(Sistema de Gestión de la Calidad – SIG - PMG)

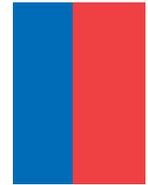
(Definiciones Estratégicas A1-PMG)

Criterios	1	2	3	4	5	6	7
Puntaje máximo	110	80	110	80	80	80	60
Promedio Servicios 2012	26	16	21	19	20	17	6
Promedio Servicios 2013	15	26	15	17	14	18	5
Promedio Servicios General	21	20	19	18	17	17	6
% de logro	19	25	17	23	21	21	10

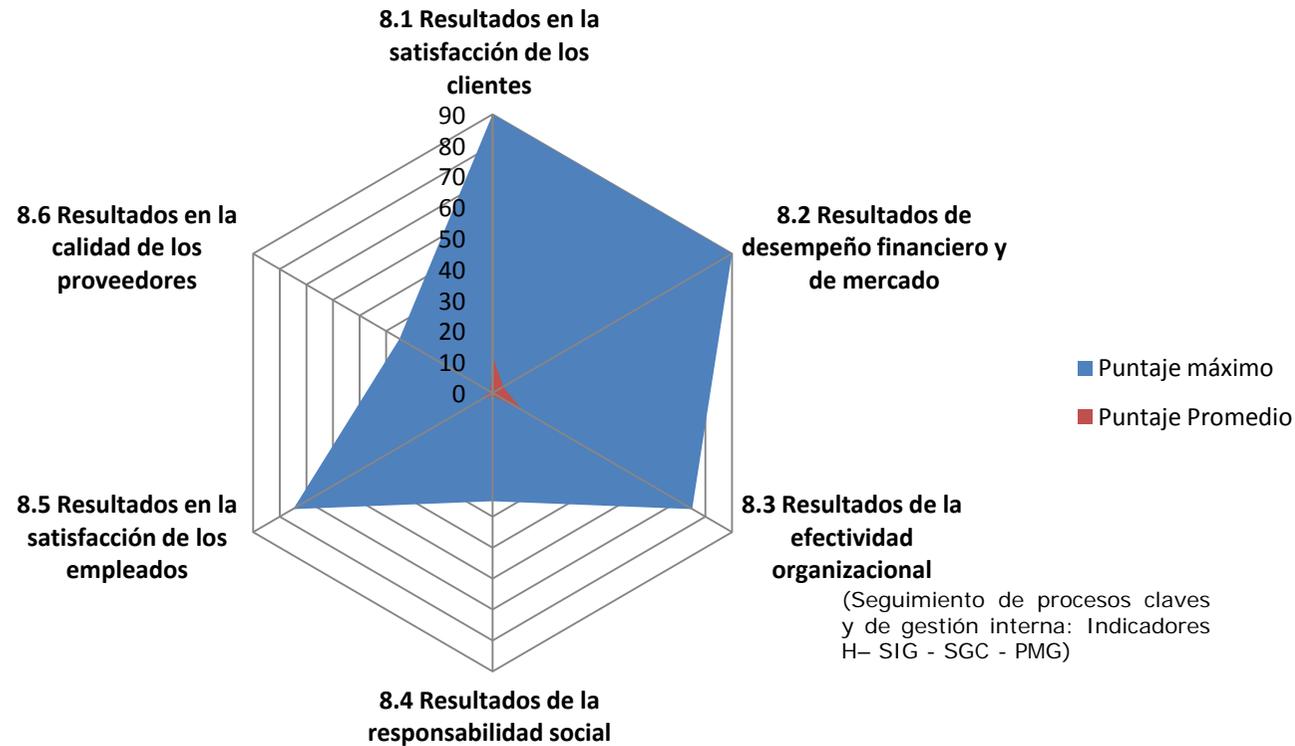


Resultados SGE - Autoevaluación 2012 – 2013:

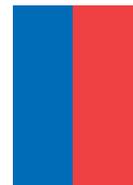
5 Servicios,



Resumen de Puntajes Promedio por Subcriterio del Criterio 8 Resultados



Subcriterio	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	Puntaje total
Puntaje máximo	90	90	75	35	75	35	400
Puntaje Promedio 2012	8	5	11	2	5	1	32
Puntaje Promedio 2013	18	2	9	0	6	2	37
Puntaje Promedio General	12	4	11	1	5	1	34
% de logro	13	4	15	3	7	3	9

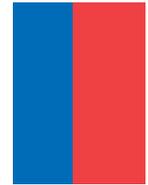


PLANES DE MEJORA 2012-2014



Sistema de Gestión de Excelencia

Plan de Mejoras



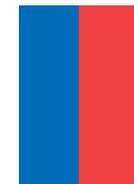
Criterio	SERNAC	CONSEJO DE DEFENSA ESTADO	PRESIDENCIA	SERCOTEC	ODEPA	Total
	Accione Mejora Inmediata					
1. LIDERAZGO	-	1	1	1	-	3
2. CLIENTES Y MERCADO	1	4	2	2	4	13
3. PERSONAS	2	3	3	-	7	15
4. PLANIFICACION ESTRATEGICA	-	-	-	1	-	1
5. PROCESOS	2	3	2	-	-	7
6 . INFORMACION Y CONOCIMIENTO	1	2	1	1	-	5
7. RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	2	1	3	-	7
8. RESULTADOS	-	2	-	-	6	8
Total	7	17	10	8	17	59

CDE las AMI de Liderazgo y Clientes y Mercado están también asociadas al criterio 5



Sistema de Gestión de Excelencia

Plan de Mejoras



Criterio	SERNAC	CONSEJO DEFENSA ESTADO	PRESIDENCIA	SERCOTEC	ODEPA	Total
	Acciones de Mejora					
1. LIDERAZGO	2	6	3	2	-	13
2. CLIENTES Y MERCADO	1	6	3	2	4	16
3. PERSONAS	-	7	3	3	3	16
4. PLANIFICACION ESTRATEGICA	1	2	2	-	-	5
5. PROCESOS	3	2	1	1	5	12
6 . INFORMACION Y CONOCIMIENTO	4	6	1	2	-	13
7. RESPONSABILIDAD SOCIAL	2	1	4	3	-	10
8. RESULTADOS	-	-	-	1	-	1
Total	13	30	17	14	12	86



Sistema de Gestión de Excelencia

Ejemplo de Acciones del Plan de Mejoras



1.LIDERAZGO

- i) Se mejora el formato de los compromisos de desempeño individual con la finalidad de que estos respondan a objetivos estratégicos, y departamentales; de tal manera de lograr que los acuerdos y compromisos adquiridos/as por el/la funcionario/a para el período sean coherente y den efectivamente respuesta a estos objetivos;
- ii) Posicionamiento de un mecanismo para que a través del sistema de liderazgo, se estimulen buenas prácticas en la institución. (*SERNAC*)

2.CLIENTES Y MERCADO

- i) Seminario modelos comparados (BID) y ii) Consultoría Buenas Prácticas de Gestión
- ii) Informes estadísticos semestrales de clientes del CDE, del proceso de Defensa Fiscal (act. sistemática desde 2013); ii) Seminario modelos comparados (BID) y iii) Consultoría Buenas Prácticas de Gestión
- iii) Determinar grado satisfacción clientes y usuarios: actividad. Sistemática (*CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO*).

3.PERSONAS

- i) Elaboración e implementación del Plan de Gestión de personas
- ii) Establecer y difundir mecanismos para mejorar la retroalimentación entre las distintas áreas sobre estas materias.
- iii) Evaluar, definir y aplicar una metodología para el tratamiento del clima organizacional (*PRESIDENCIA*).



Sistema de Gestión de Excelencia

Ejemplo de Acciones del Plan de Mejoras (continuación...)



4. PLANIFICACION ESTRATEGICA

- i) Informe de Benchmarking relacionado al desarrollo de la estrategia institucional.(4.1.4.a)
Metodología de Planificación Estratégica aprobada, difundida y desplegada.(4.2.2.a)
(PRESIDENCIA).
- i) Encuentro de Desarrollo de la Planificación Estratégica, del despliegue de Planificación Estratégica y ii) Se realizó un levantamiento de un diagnóstico regional en materia de Espacios de Participación Ciudadana en Consumo por cada una de las DR's, respecto : Foros Regionales de Consumo, Consejos Consultivos Regionales y Cuenta Pública Participativa (SERNA).

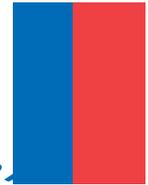
5. PROCESOS

- i) Establecer las competencias necesarias para el RRHH de acuerdo a los objetivos estratégicos.
- ii) Establecer las competencias en términos de información que permitan generar, administrar y difundir información sectorial.
- iii) Establecer las competencias en términos de plataforma tecnológica que permitan generar, administrar y difundir la información...
- iv) Revisar y actualizar el procedimiento de Bienes y Servicios, incluyendo las actividades asociadas a la definición, evaluación y mejora del Plan Anual de Compras (ODEPA)



Sistema de Gestión de Excelencia

Ejemplo de Acciones del Plan de Mejoras (continuación...)



6. INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

- i) Sistematización de inf. estadísticos y de resultados emitidos por Subdpto. Planificación para toma de decisiones y ii) Consultoría BSC
- ii) Mejoramiento del a wiki CDE; ii) Propuestas de mejoras al modelo carga de trabajo abogados litigantes; iii) Gestionar capacitación sobre Gestión del Conocimiento y iv) Consultoría propuesta de una metodología y proceso para la taxonomía y gestión documental (*CONSEJO DEFENSA DEL ESTADO*).

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

- i) Programas de reciclaje; cuidados de energía (*CONSEJO DEFENSA DEL ESTADO*).
- i) Elaborar un Plan de Responsabilidad Ambiental para SERCOTEC. ii) Actualizar el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad . iii) Incorporar en los contratos que se celebrarán con los futuros beneficiarios, una cláusula que establezca las condiciones de tratamiento y uso de los datos personales de los beneficiarios (SERCOTEC).

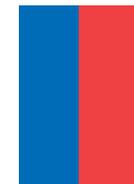
8. RESULTADOS

- i) Implementar Unidad de Control de Gestión (SERCOTEC).



Sistema de Gestión de Excelencia

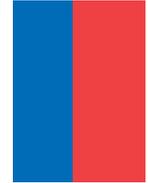
Desafíos



- Verificar la efectividad de las acciones de mejora del Plan asegurando que las actividades del Plan aborden la oportunidad de mejora asociada al criterio.
- Analizar con el equipo directivo si los Planes de Mejora recogen los lineamientos estratégicos institucionales con una mirada a largo plazo, y asegurarse que el Plan de mejoramiento sea incorporado en la Planificación anual de la institución de manera sistemática.
- Asegurar la incorporación de las dimensiones de Enfoque, Despliegue, aprendizaje e integración de la Planificación estratégica institucional
- Asegurar que en las acciones de mejora exista involucramiento de la alta Dirección, esto es Jefe de Servicio y equipo directivo; y las asociaciones de funcionarios.
- Asegurar la dependencia y conducción del modelo sea de la más alta dirección, es decir de un jefe de división o subdirección
- Mejorar las competencias de los equipos que participan y de los funcionarios y directivos participantes e involucrados.

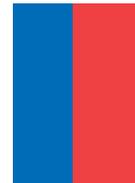


Sistema de Gestión de Excelencia Desafíos (continuación...)



- Contar con estrategias adecuadas para adaptarse a los cambios organizacionales, ya sea por cambios políticos, de gobierno, gabinete, legales, entre otros.
- Mejorar los procesos relacionados con responsabilidad social (medio ambiente, conducta ética y contribución a la comunidad).
- Mejorar el desempeño de los procesos logrando estabilidad en las mediciones para poder analizar tendencias.
- Crear instancias de participación y traspaso de experiencia con los servicios públicos que se encuentran en el Modelo de Gestión de Excelencia y aquellos interesados en conocer la aplicación del modelo y Difundir las mejores prácticas de las Organizaciones
- Mantener el nivel de desarrollo del sistema





2. EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN SERVICIOS

