

Sistema de Gestión de Excelencia

ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA: GESTION DE EXCELENCIA

ETAPA I – OBJETIVOS 2012	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>1. La institución constituye y dispone formalmente el funcionamiento de una instancia institucional estratégica para implementar el Modelo de Gestión de Excelencia; y realiza un Diagnóstico (informe de autoevaluación) de sus procesos y resultados de gestión, utilizando la metodología del Modelo de Gestión de Excelencia, e identifica sus brechas contrastado con los requerimientos del modelo.</p>	<p>1.1. La institución constituye y dispone el funcionamiento de una instancia institucional estratégica para implementar el Modelo de Gestión de Excelencia, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1.1. Formaliza su constitución y funcionamiento, considerando entre sus miembros al menos a:<ul style="list-style-type: none">o Representante de la Dirección (miembro de la alta dirección del Servicio).o Representantes de los Centros de Responsabilidad.o Un secretario ejecutivo nombrado de entre los miembros ya definidos, o un miembro adicional si así lo requiere.1.1.2. Define y comunica a la organización sus responsabilidades, considerando entre ellas al menos las siguientes:<ul style="list-style-type: none">o Asesorar al Jefe de Servicio en las decisiones de implementación y desarrollo del modelo, mantenerlo informado de su avance y asumir el rol de contraparte técnica con la Dirección de Presupuestos.o Dirigir el diagnóstico (autoevaluación), planificar y monitorear la implementación del modelo, determinando los mecanismos de coordinación, control y revisión periódica necesarios para cumplir los objetivos y metas.o Asegurar la participación del personal del servicio en los objetivos y procesos de la implementación del modelo, determinando los mecanismos de información, inducción, capacitación y formación de grupos de trabajo que sean necesarios para tal finalidad.1.1.3. La institución realiza el diagnóstico (informe de autoevaluación) de sus procesos y resultados de gestión, utilizando la metodología del Modelo de Gestión de Excelencia¹, para lo cual:<ul style="list-style-type: none">o Organiza los equipos de trabajo para evaluar cada uno de los subcriterios del modelo.1.1.4. Elabora un documento (informe de autoevaluación que debe contener al menos:<ul style="list-style-type: none">o Una presentación detallada sobre la visión general de la organización y sus prácticas de gestión, en referencia a los ocho criterios de



ETAPA I – OBJETIVOS 2012	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
	<p>evaluación del Modelo de Gestión de Excelencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Identifica las brechas² de sus procesos y resultados contrastado con los requerimientos del modelo, y establece aquellos que requieren ser mejorados. <p>¹ Modelo de Excelencia: Los principios del modelo se basan en 1) Liderazgo y Compromiso del a Administración Superior, 2)Gestión Orientada hacia la satisfacción de Clientes, 3)Apreciación de las personas como el principal factor estratégico, 4)Planificación Estratégica, 5)Procesos, 6) Información y Conocimiento, 7) Responsabilidad social, y 8) Resultados.</p> <p>² Se entenderá por identificación de Brechas a aquellas oportunidades de mejora identificadas respecto del subcriterio o requerimiento analizado.</p>
<p>2. La institución aprueba su diagnóstico o autoevaluación, verificado por externos, y difunde los resultados y conclusiones a todo el personal.</p>	<p>2.1. La institución aprueba el diagnóstico y lo somete a verificación externa, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1. Remite el informe de autoevaluación a la Red de expertos (Dirección de Presupuestos, Dipres), para su análisis y verificación. Ello con la finalidad de obtener retroalimentación de fortalezas y áreas de mejora más relevantes que presenta la gestión actual del Servicio con relación a los criterios del Modelo de Gestión de Excelencia y los rangos de puntaje iniciales obtenidos. 2.1.2. La institución revisa el informe de retroalimentación de la Red de Expertos, contrastando las fortalezas y áreas de mejora identificada con el análisis de brechas realizado por el servicio, para la aprobación del Informe. 2.1.3. Una vez aprobado el Informe por parte de la Alta Dirección del Servicio diagnóstico los resultados y conclusiones de diagnóstico (o autoevaluación) se difunden a todo el personal.

ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA: SISTEMA GESTIÓN DE EXCELENCIA

ETAPA II – OBJETIVOS 2012	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>3. La institución, en base al diagnóstico aprobado y los recursos disponibles, a través de su instancia institucional estratégica definida, define los temas prioritarios que abordará para conducir al Servicio a mejorar su desempeño en el marco del Modelo de Gestión de Excelencia.</p>	<p>3.1. La institución, en base al diagnóstico aprobado y los recursos disponibles, a través de su instancia institucional estratégica definida:</p> <p>3.1.1 define los temas prioritarios que abordará por cada uno de los criterios del modelo</p> <p>3.1.2 Establece los plazos en los que serán abordados los temas prioritarios seleccionados</p> <p>3.1.3 define el nivel de excelencia a alcanzar (puntaje del modelo de gestión de excelencia).</p>
<p>4. La institución en base a los temas priorizados por la instancia institucional estratégica definida elabora un plan de mejora de procesos y resultados que contenga los objetivos, acciones, indicadores y sus metas, plazos y una estimación de recursos y un programa anual. El plan debe explicitar el puntaje previsto a lograr, la proyección de aumento de puntajes y debe ser aprobado por el Jefe de Servicio. Posteriormente difunde el plan de mejora y el programa de trabajo anual a todo el personal.</p>	<p>4.1. La institución, en base a los temas prioritarios seleccionados, elabora a través de su instancia institucional estratégica definida y mediante un proceso participativo, un plan de mejora de procesos y resultados que incluya al menos:</p> <p>4.1.1 Objetivos generales,</p> <p>4.1.2 acciones previstas dentro de las cuales se incluyen las acciones de mejora inmediatas³ y las oportunidades de mejora⁴ identificadas,</p> <p>4.1.3 responsables de ejecución,</p> <p>4.1.4 los recursos necesarios,</p> <p>4.1.5 plazos para su cumplimiento e</p> <p>4.1.6 indicadores y metas para el seguimiento permanente.</p> <p>Nota 3: Acciones de Mejora Inmediata (AMI): son aquellas que no ameritan un proceso de análisis exhaustivo ni una programación detallada, se desprenden por la sola aplicación de la guía de autoevaluación, no necesitan recursos adicionales y pueden llevarse a cabo en el plazo inmediato. Estas acciones sólo requieren la determinación de realizarse. Ejemplo de ello son el registro de reuniones, levantamiento de actas, ordenamiento de archivos, etc.</p>

ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA

ETAPA III – OBJETIVOS 2012	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>5. La institución implementa el plan de mejora de procesos y resultados y ejecuta programa de trabajo anual. El Plan de mejoramiento es incorporando en la Planificación Estratégica anual de la institución.</p>	<p>5.1. La institución implementa el plan de mejora de procesos y resultados y ejecuta programa de trabajo anual:</p> <p>5.1.1 Implementa las actividades comprometidas en la Carta Gantt Anual del Programa de Trabajo y cumple las metas, de acuerdo a lo establecido en el plan de mejoras incluyendo las acciones de mejora inmediatas.</p>
<p>6. La institución, a través de la instancia institucional estratégica definida y en base a su sistema de seguimiento institucional, supervisa periódicamente la ejecución y avances del Plan de Mejoramiento y programa de trabajo anual, realiza seguimiento a los indicadores de desempeño definidos y sus metas, tomando las medidas correctivas que sean pertinentes y verificando su cumplimiento.</p>	<p>6.1. La institución, a través de la instancia institucional estratégica definida y en base a su sistema de seguimiento institucional, supervisa periódicamente la ejecución del programa de trabajo anual, incluyendo informes periódicos sobre:</p> <p>6.1.1 El avance de su Carta Gantt Anual</p> <p>6.1.2 Las medidas de acción inmediata de la línea base, en caso que proceda.</p> <p>6.1.3 Los compromisos de metas relevantes de cada grupo de trabajo (indicadores de desempeño).</p> <p>6.1.4 Las medidas correctivas necesarias cuando el programa de trabajo presenta alguna dificultad en el cumplimiento de sus metas.</p>

ÁREA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA

ETAPA IV – OBJETIVOS 2012	REQUISITOS TÉCNICOS 2012
<p>7. La institución, a través de la instancia institucional estratégica definida, elabora un Informe de Autoevaluación de sus procesos y resultados, utilizando la metodología del Modelo de Gestión de Excelencia, la compara con los resultados obtenidos en la autoevaluación inicial e identifica el nivel de excelencia logrado.</p>	<p>7.1. La institución, a través de la instancia institucional estratégica definida, elabora un Informe de Autoevaluación de sus procesos y resultados y compara los resultados con el informe de diagnóstico y establece el nuevo puntaje. 7.2. La institución remite la autoevaluación a la Red de Expertos</p>
<p>8. La institución acredita el nivel de calidad logrado por un ente externo.</p>	<p>8.1 La institución acredita el nivel de calidad logrado por un ente externo. Para ello somete la autoevaluación verificada por la Red de Expertos a evaluación externa, para ello facilita la colaboración del personal de la institución que corresponda o que sea requerido por los evaluadores externos y proporciona la documentación de verificación que se le solicite.</p>
<p>9. La institución aprueba la autoevaluación, verificado por un ente externo, y comunica los resultados y conclusiones a todo el personal.</p>	<p>9.1 La institución aprueba la autoevaluación, verificado por un ente externo, y difunde los resultados a través de su comité de calidad a todo el personal, informando el nivel de calidad obtenido a la organización, señalando los procesos y resultados mejorados, aquellos mantenidos y las brechas aún existentes entre la autoevaluación y el modelo de Gestión de Excelencia.</p>
<p>10. La institución, mantiene el desarrollo del sistema en sus sucesivas etapas anuales hasta lograr el nivel de excelencia planificado.</p>	<p>10.1 La institución, elabora o actualiza en base a los resultados de la autoevaluación, su plan de mejoras y lo valida a través de la Red de Expertos, Elabora su programa de trabajo anual, siguiendo el mismo procedimiento descrito en las etapas anteriores para mantener el desarrollo del sistema en sus sucesivas etapas anuales hasta lograr el nivel de excelencia planificado.</p>