

# Modelo de Gestión de Excelencia

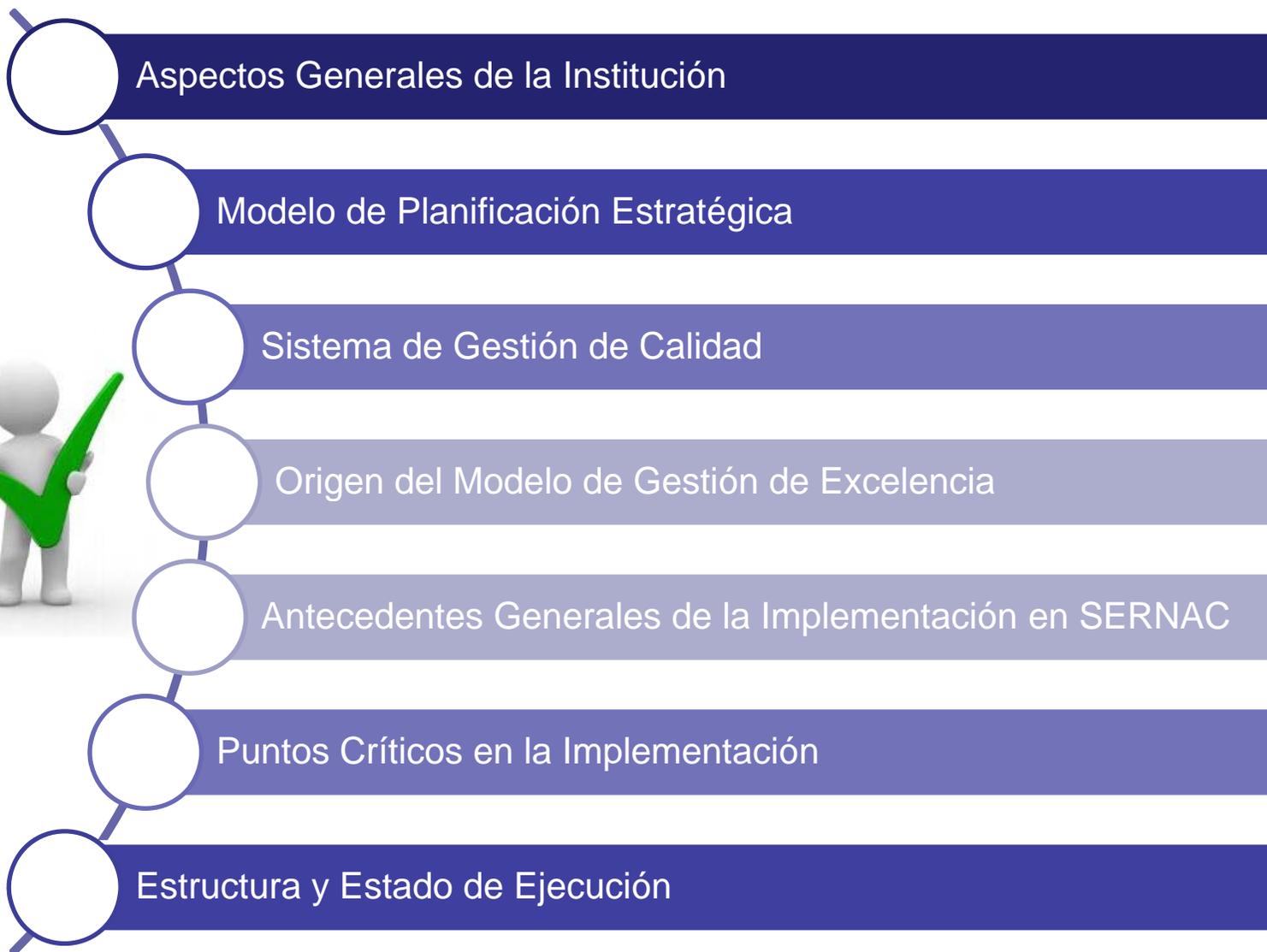
Servicio Nacional del Consumidor

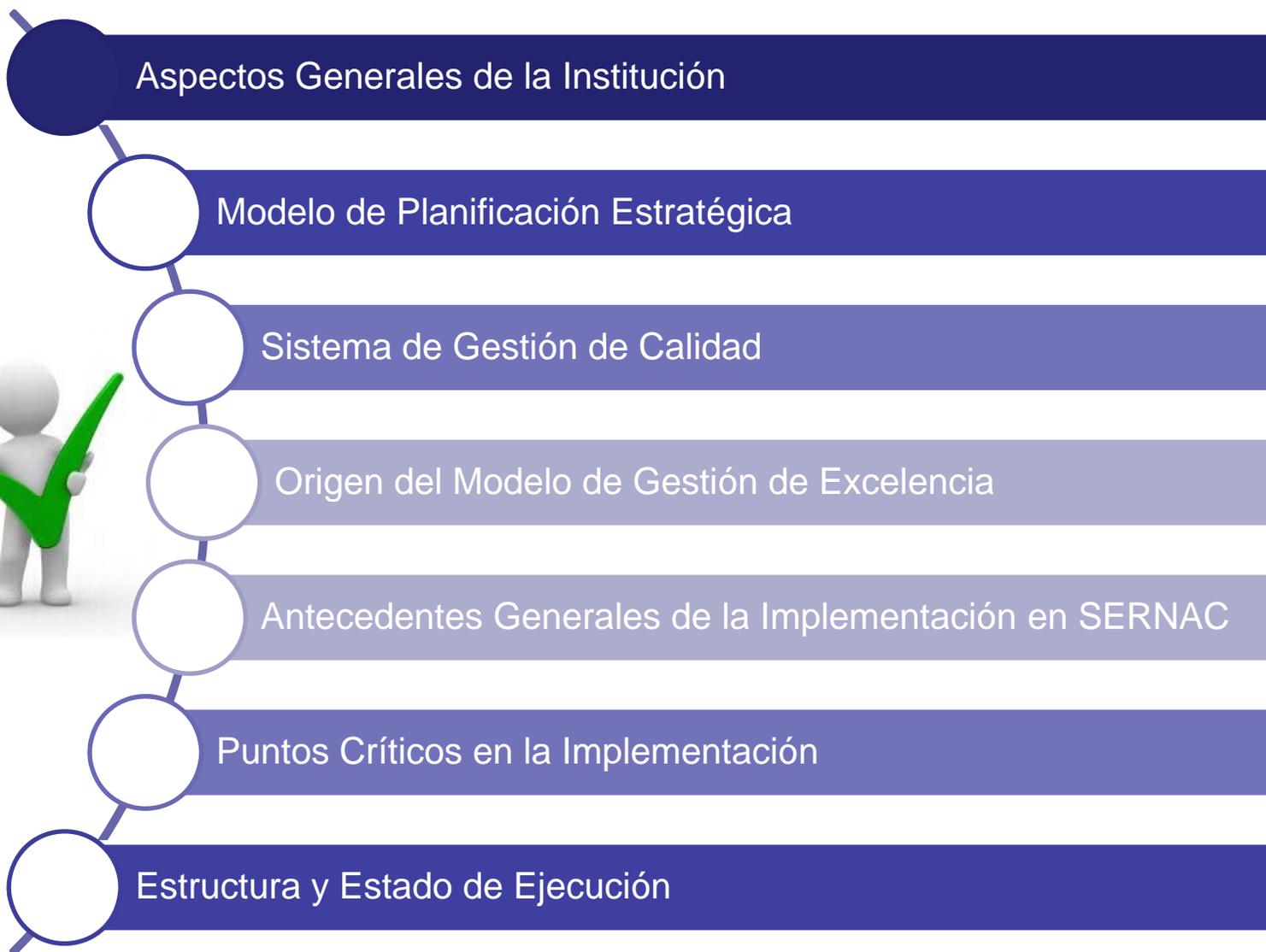


**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

Depto. Planificación Estratégica y Calidad  
Octubre 2012





# Aspectos Generales de la Institución SERNAC

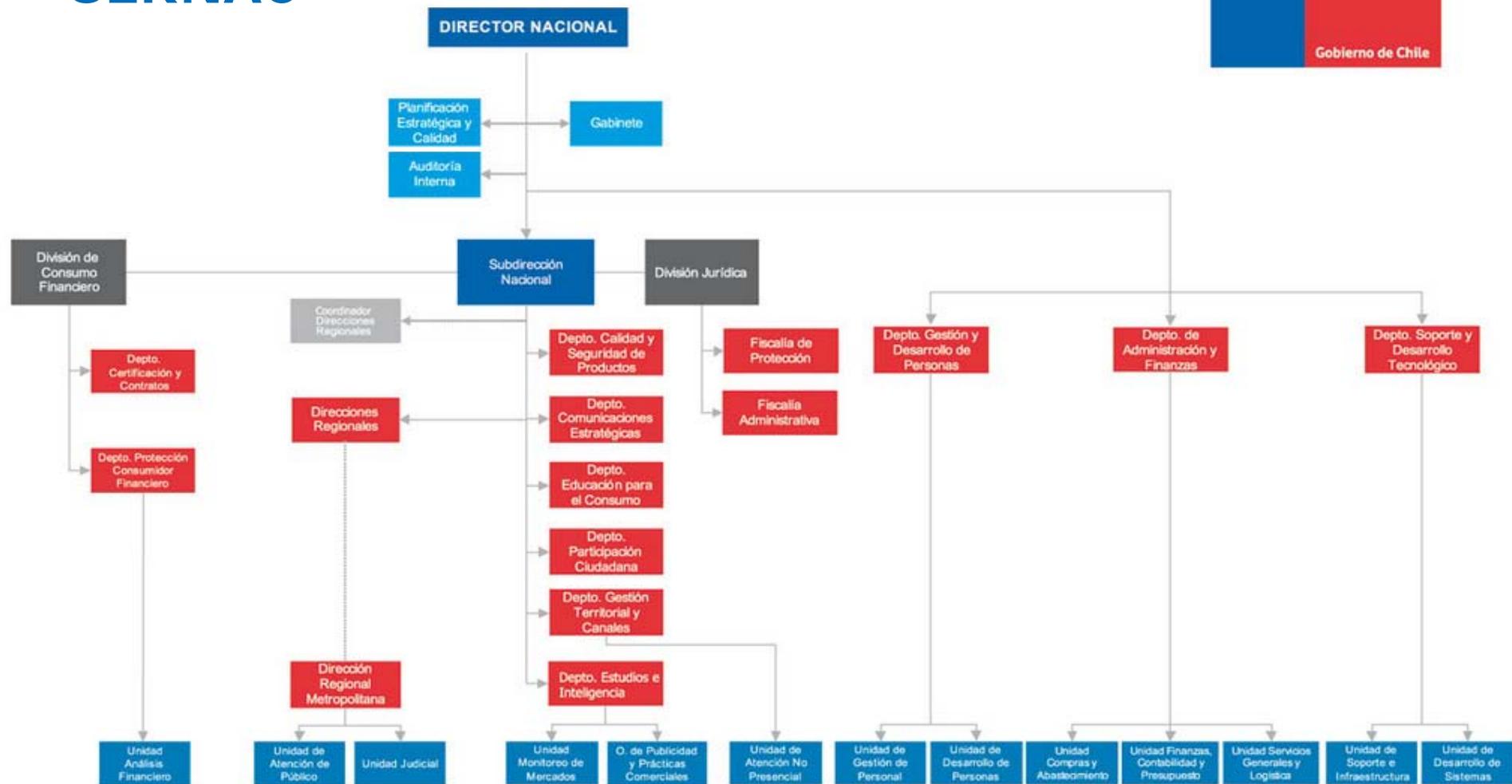


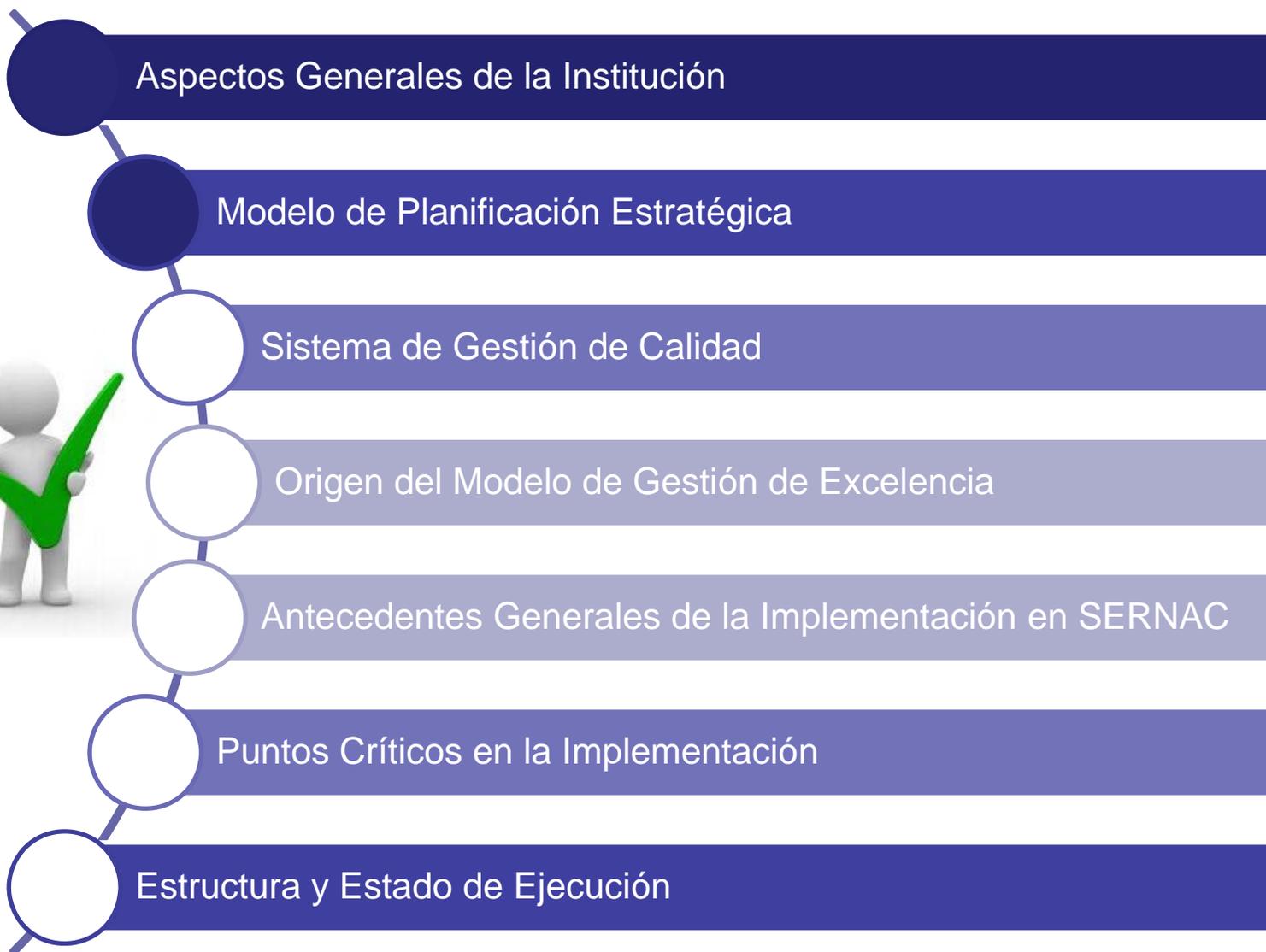
- SERNAC actualmente cuenta con una dotación de 255 funcionarios.<sup>1</sup>
- El Presupuesto de nuestro servicio es \$7.552.407.000.1
- SERNAC trabaja a lo largo de todo el país, en sus 15 direcciones ubicadas en las capitales regionales. También, en convenio con las Municipalidades, en aprox. 300 comunas existen SERNAC FACILITA MUNICIPIO (además de convenios de interoperabilidad otros SSPP como IPS, Biblioredes, etc.)

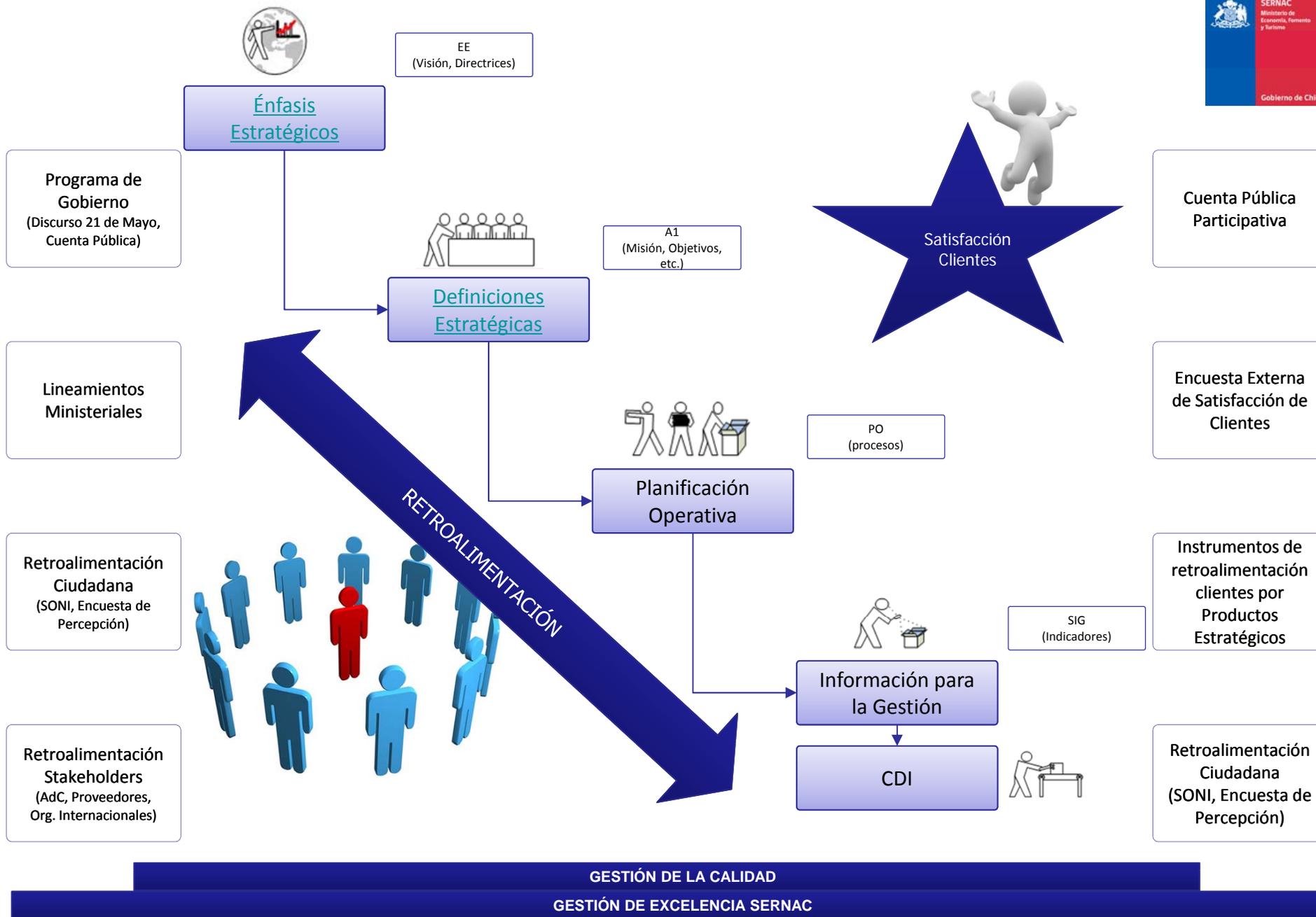


1: Cifras obtenidas desde la Ley de Presupuesto 2012.

# Aspectos Generales de la Institución SERNAC









## ENFASIS ESTRATÉGICOS

1. Generar cambios estructurales en los mercados.
2. Disminuir las asimetrías de información del mercado.
3. Elevar el estándar de protección con un enfoque preventivo.
4. Fortalecer relación con otros organismos.
5. Monitorear permanentemente los mercados.



## **6. Impulsar una Cultura de Gestión de Excelencia Institucional.**



# DEFINICIONES ESTRATÉGICAS



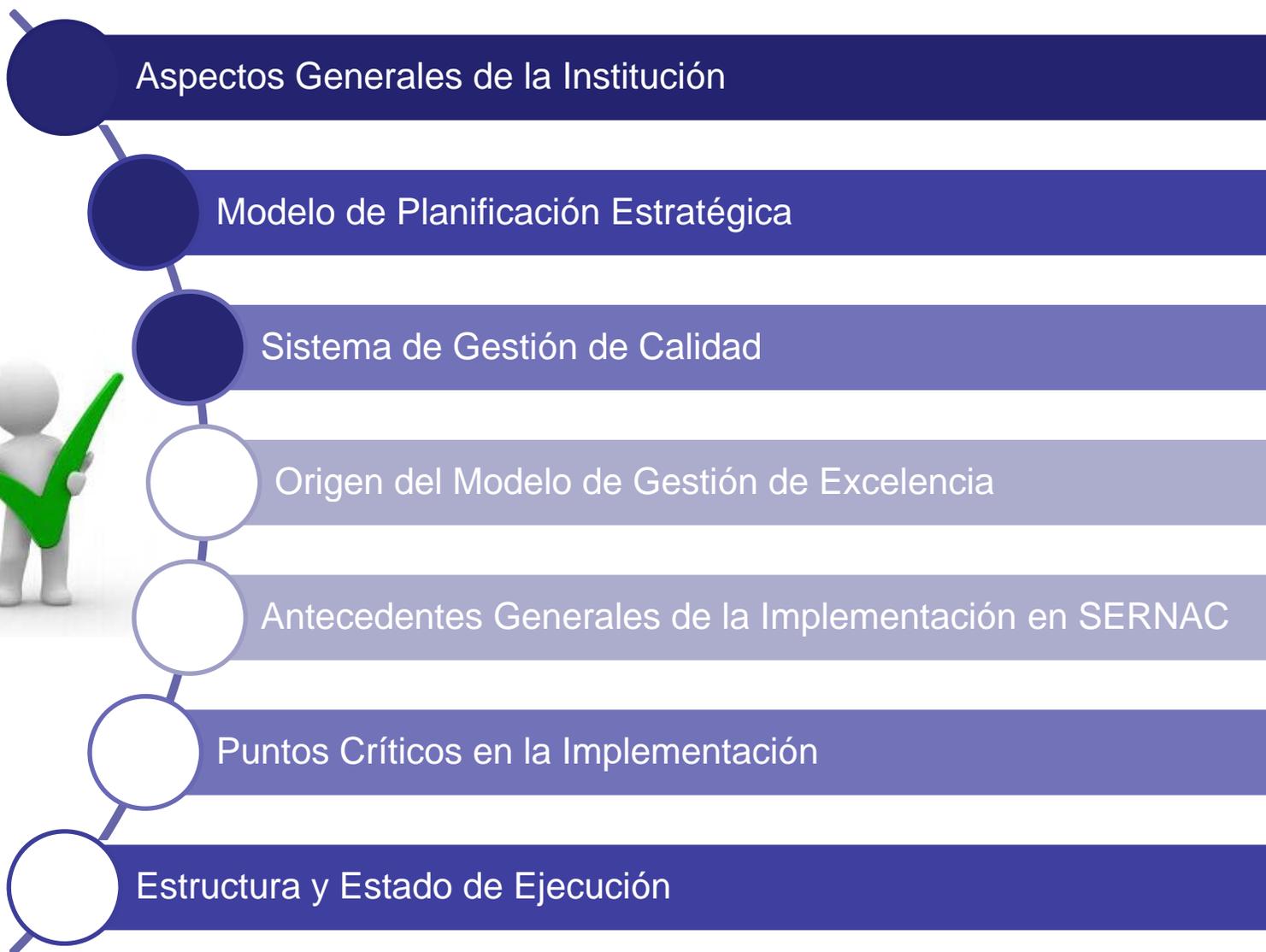
**Misión de SERNAC:** Informar, educar y proteger eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir al desarrollo y transparencia de los mismos.

**Visión de SERNAC:** Queremos ser un Servicio que proteja incansablemente los derechos de los consumidores/as enfocándonos principalmente en los grupos más vulnerables del país, generando para ello cambios estructurales en los mercados, lo que se logra consolidando una red nacional de protección al consumidor y suscitando una cultura de consumo responsable.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mejorar la transparencia de los mercados, a través de su vigilancia, la difusión de información dirigida a los/as consumidores/as y la coordinación con la Institucionalidad pertinente.
- Fortalecer la cultura de respeto de los derechos y deberes de los/as consumidores/as, mediante la educación y la entrega de información en materias de consumo.
- Ampliar la protección de los/as consumidores/as a través de un modelo de intervención sistémico, integrado y eficiente, que incorpore a todos los organismos de la Red de Protección y que permita dar respuestas satisfactorias y oportunas.
- Aumentar la participación ciudadana mediante el fomento de la asociatividad, el desarrollo del diálogo social y la promoción de una cultura de consumo responsable.
- Incrementar la protección de consumidores de servicios financieros del país, a través de la implementación de nuevos productos, servicios y atribuciones relacionadas con este mercado.
- Implementar un Modelo de Gestión de Excelencia Organizacional, a través de la optimización de los procesos estratégicos y de soporte institucional, mejorando con ello la calidad de la oferta pública del SERNAC y la satisfacción de nuestros/as clientes.





# Sistema de Gestión de la Calidad

- El SGC de SERNAC cuenta con todos sus procesos certificados a nivel central y en las 15 Direcciones Regionales del país desde el año 2007. Proceso que partió gradualmente desde el año 2003.
- A diferencia de otros SSPP el SGC se implantó en su inicio en base al giro del negocio, más que en proceso de soporte (PMG). Esto facilitó la comprensión, integración y mantención del mismo.
- Los instrumentos de control asociados al SGC han permitido aumentar aproximadamente un 15% el cumplimiento de los indicadores CDC, PMG y ADP.
- Se evidencian prácticas de mejora en cada uno de los procesos lo que ha permitido aumentar considerablemente el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

**BUREAU VERITAS Certification**

**Certificación**  
Otorgada a  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
Teatinos N° 50 - Santiago  
Ver Direcciones en Anexo  
CHILE

Bureau Veritas Certification, certifica que el Sistema de Gestión de la organización mencionada ha sido evaluado y se muestra acorde con los requerimientos de las normas detalladas a continuación.

**ISO 9001:2008**  
**NCh 9001. Of 2009**  
ALCANCE DEL SISTEMA

GENERACIÓN, MONITOREO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE MERCADO Y CONSUMO.  
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA SOBRE DERECHOS Y DEBERES EN MATERIA DE CONSUMO.  
DISEÑO, PLANIFICACIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES/AS.  
IMPLEMENTACIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.  
PROCESOS DE APOYO A LA PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INCLUIDOS EN PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE SOPORTE INSTITUCIONAL.

Fecha de auditoría: **Noviembre 28, 2011**  
Fecha de aprobación original: **Diciembre 07, 2008** Certificado válido hasta: **Diciembre 07, 2012**  
Sujeto a una continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización.  
Para verificar la validez de este certificado llamar al teléfono (562) 4819000. Futuras declaraciones en cuanto al alcance de este certificado de la aplicabilidad del Sistema de Gestión se puede obtener consultando a la organización.  
Certificado Número: **2478** Fecha: **Diciembre 11, 2011**  
Revisión Número: **02**

**BUREAU VERITAS Certification**

**SERVICIO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSUMIDOR**

1 de Certificado N° 2478

DIRECCION	
BAQUEDANO N° 1093 - IQUIQUE	COLO COLO N° 166 - CONCEPCION
PASAJE ARGOMEDO N° 269 - ANTOFAGASTA	MANUEL BULNES N° 52 - TEMUCO
CALLE ATACAMA N° 898 - COPIAPO	BALMACEDA N° 241 - PUERTO MONTT
MATTA N° 461, 3° PISO OF.302 - LA SERENA	PRESIDENTE IBÁÑEZ N° 355 - COYHAIQUE
MELGARJO N° 669, 6° PISO - VALPARAISO	CHILQE N° 765 - PUNTA ARENAS
CACIRES N° 3 A, ESQ. FREIRE - RANCAGUA	TEATINOS 50 - SANTIAGO
CINCO NORTE N° 892 - TALCA	ARAUCO N° 371 2° PISO - VALDIVIA
REGION DEL BIO BIO	BAQUEDANO N° 343, PRIMER PISO - ARICA
REGION DE LA ARAUCANIA	
REGION DE LOS LAGOS	
REGION DE AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	
REGION DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA	
REGION METROPOLITANA	
REGION DE LOS RIOS	
REGION DE ARICA Y PARINACOTA	

Fecha: **Diciembre 11, 2011**

**Roberto Camarero Pizarro**  
Gerente General

**BUREAU VERITAS Certification**

SERVICIO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSUMIDOR

Fecha: **Diciembre 11, 2011**

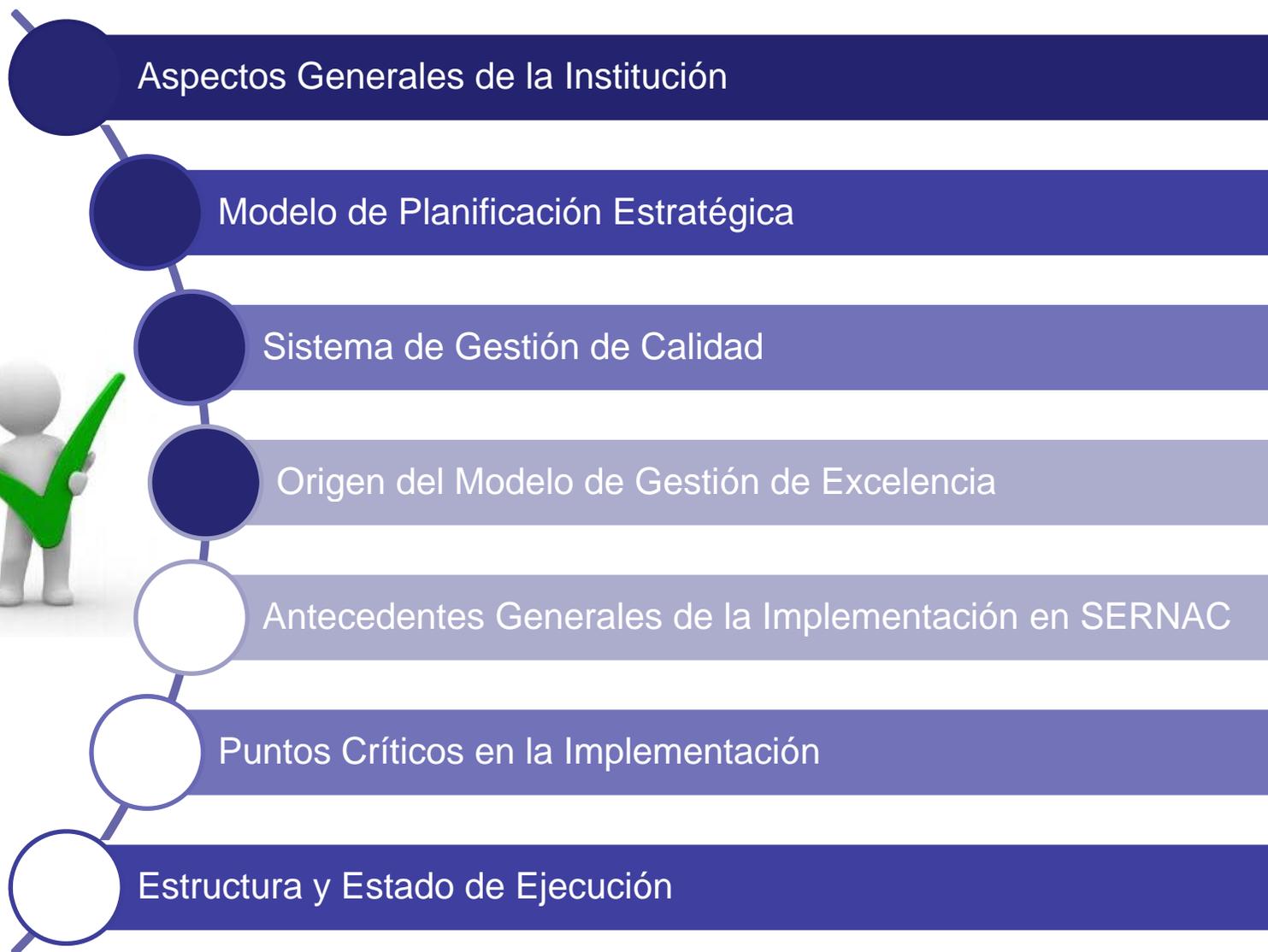
**Roberto Camarero Pizarro**  
Gerente General

Guía de Inspección Oficina Bureau Veritas Certification Chile, Inc. Modulo N° 205, Maipo, Santiago - Chile

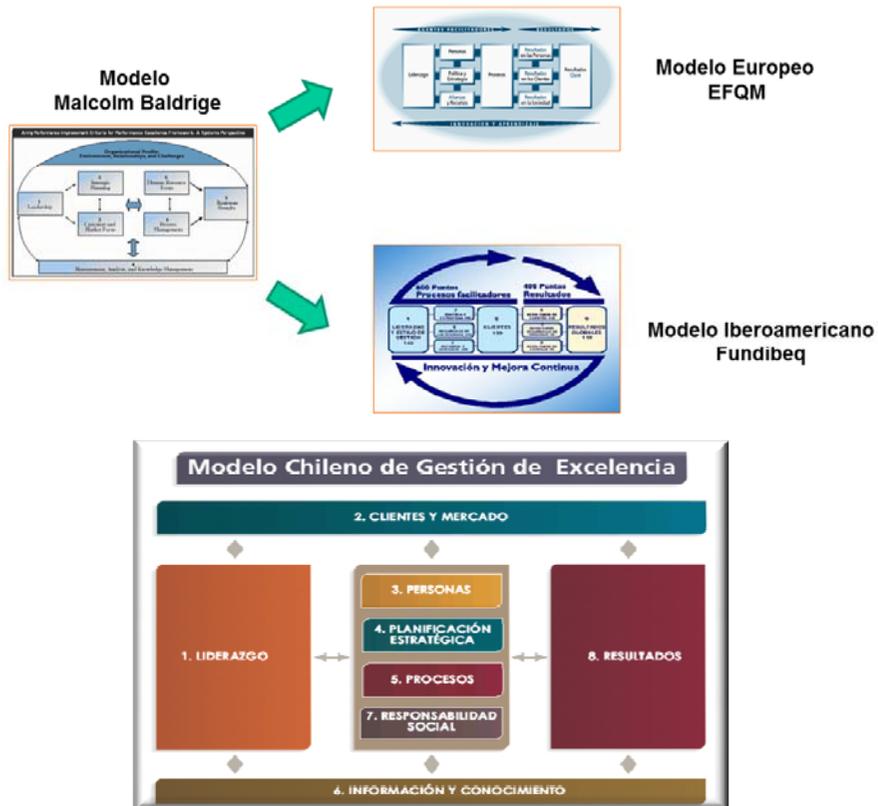
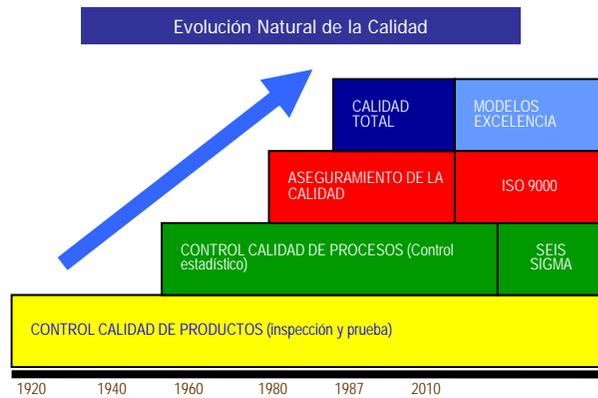
# SGC V/S MGE



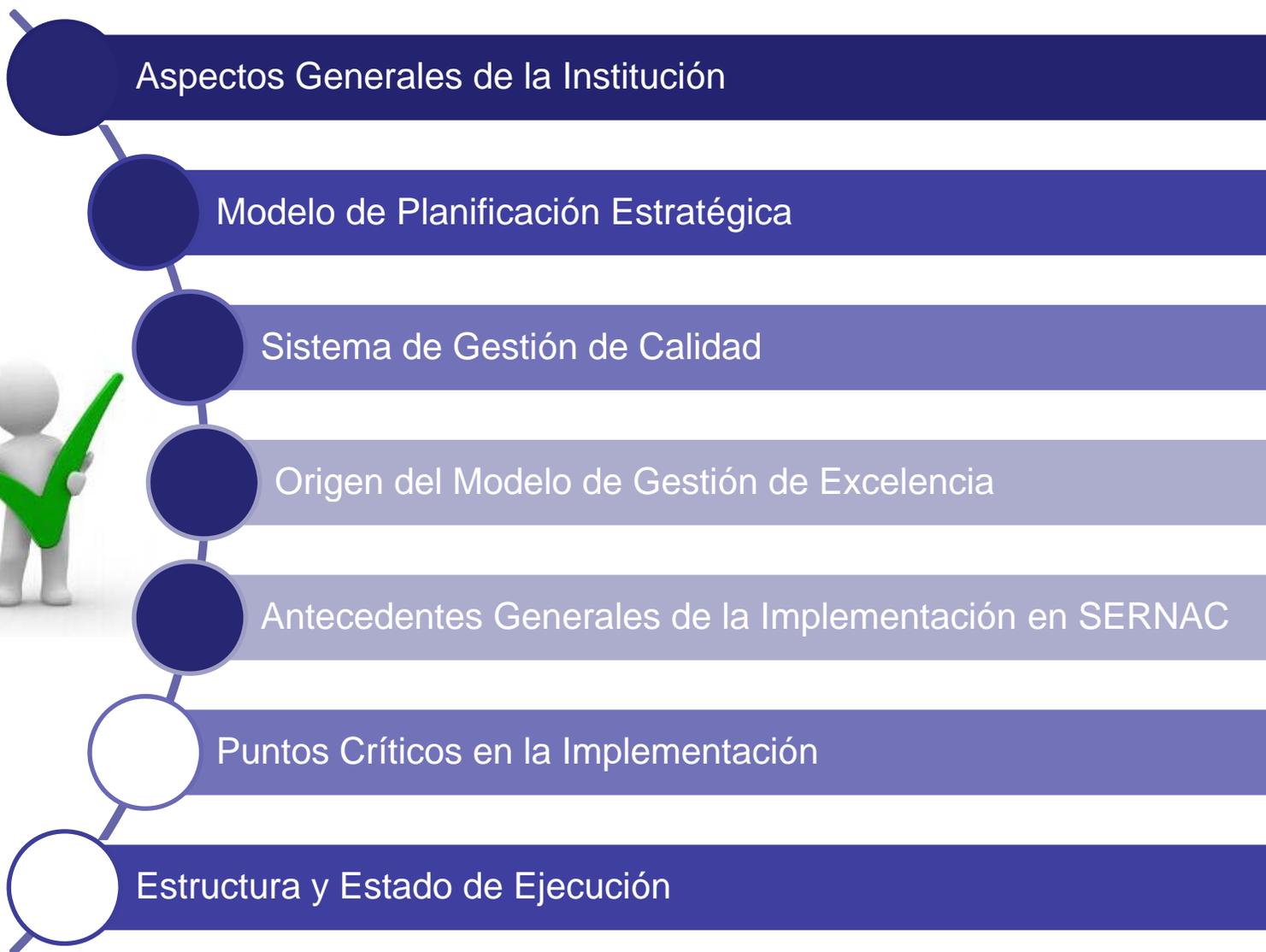
Sistema de Gestión de la Calidad	Modelo de Gestión de Excelencia
1. Se certifica a través de una auditoría externa.	1. No se certifica, el Servicio puede postular al PNC que es un reconocimiento evaluado por externos.
2. Concepto de hallazgos: No Conformidades	2. MGE habla de áreas de mejora.
3. Costos de certificación externa.	3. Costos de presentación al PNC.
4. Mecanismo de revisión periódica: RAD, Auditorías internas.	4. Mecanismo de revisión periódica: no establece.
5. Establece requisitos generales en GDP.	5. Establece requisitos específicos en GDP: evaluación de clima laboral, evaluación de jefaturas.
6. Éxito: está dado por dar conformidad a los procesos y el compromiso de la Dirección.	6. Éxito: + datos sustentados en resultados.
7. Voluntaria.	7. Voluntaria.
	2012: Compromisos ADP DN, ADP DR's y PMG.



# Origen del Modelo de Gestión de Excelencia



- Origen: MALCOLM BALDRIGE (1987)
- Son herramientas para realizar diagnóstico de una organización (de cualquier naturaleza); o evaluar el grado de madurez de su gestión, lo que permite apreciar sus fortalezas y áreas de mejora.
- Permiten a las organizaciones observarse como un sistema integral en su funcionamiento para provocar la mejora continua.
- Están orientados a resultados organizacionales, bajo la lógica de un alineamiento organizacional riguroso que potencie el aprendizaje y con fuerte orientación hacia los CLIENTES y una CULTURA DE PROCESOS.
- FUNCIÓN: evaluar la calidad de los procesos de una organización y los resultados alcanzados en dichos procesos.

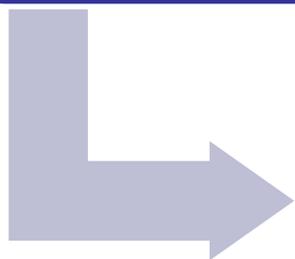


# Antecedentes Generales de la Implementación en SERNAC



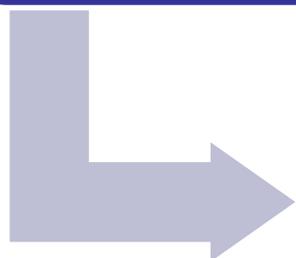
**Compromiso de la Dirección**

- Convenio de Alta Dirección Pública del Director Nacional de SERNAC



**Compromiso de las Jefaturas Intermedias**

- Compromiso de los Directores Regionales.
- Convenio de Desempeño Individual Jefaturas de Nivel Central.



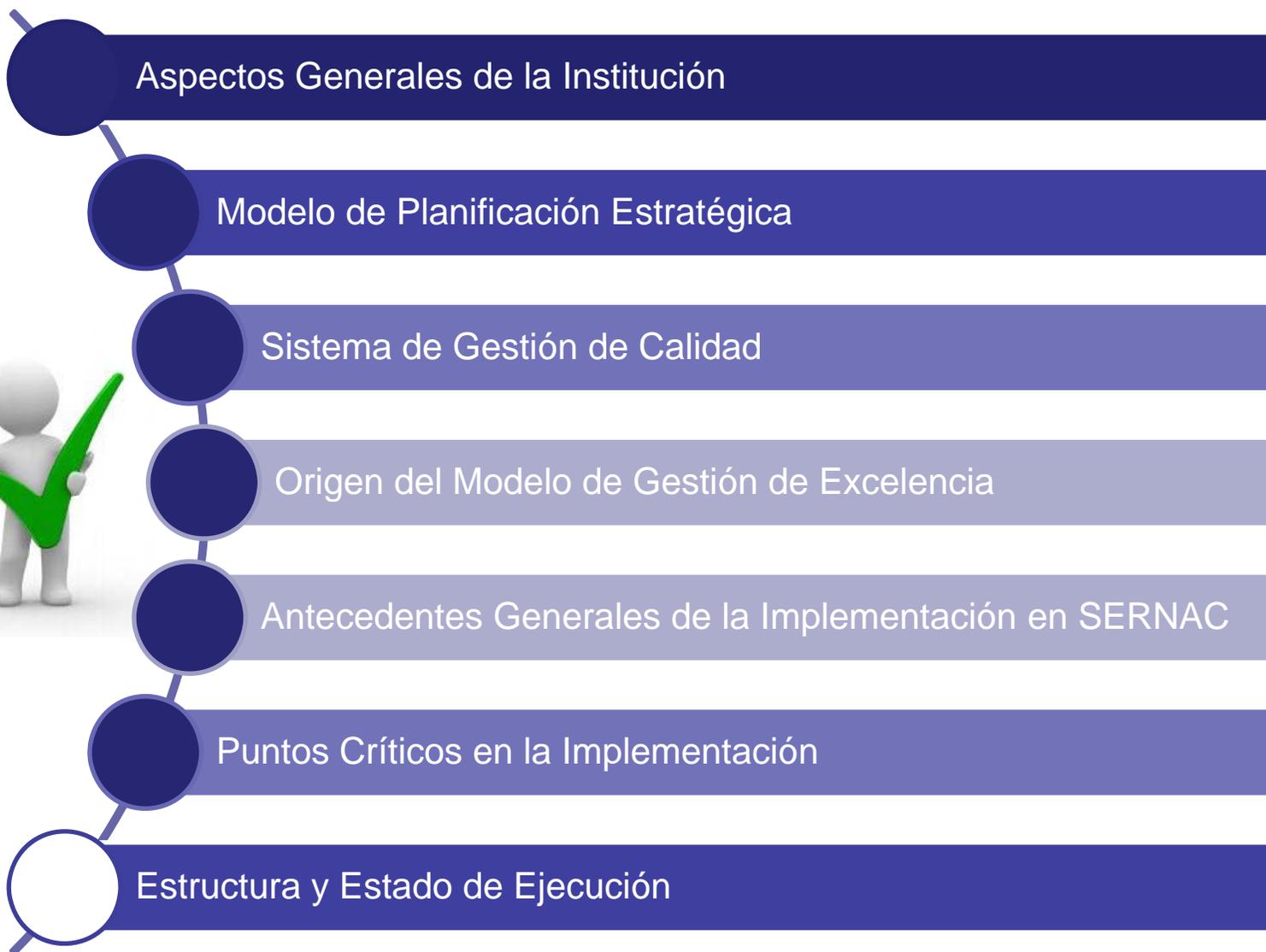
**Compromiso de los Funcionarios**

- Programa de Mejoramiento de la Gestión "Sistema de Gestión de Excelencia".



# Antecedentes Generales de la Implementación en SERNAC





# Puntos Críticos en la Implementación



# Puntos Críticos en la Implementación



- Director Nacional realiza el nombramiento de un Coordinador Nacional del MGE y Gestores de Excelencia por CdeR.



- Se Integran los Sistemas existentes en la institución, un ejemplo de ello son las acciones que desarrollan actualmente las DR's, que se constituyen como compromisos RAD (punto 5.6 ISO 9001:2008).



- SERNAC realiza capacitaciones a sus funcionarios en temáticas relativas al MGE, además de socializar con las Direcciones Regionales.



- Los recursos más relevantes para la implementación de este proyecto son:

- Horas de trabajo de nuestros funcionarios.
- Integramos a los presupuestos actuales Gestión de Excelencia.
- Actividades Nuevas: Solicitud Presupuestaria, Aumentos en la Glosa de Capacitación.
- Actividades Nuevas: Asesoría Externa de expertos en materias relevantes al MGE.

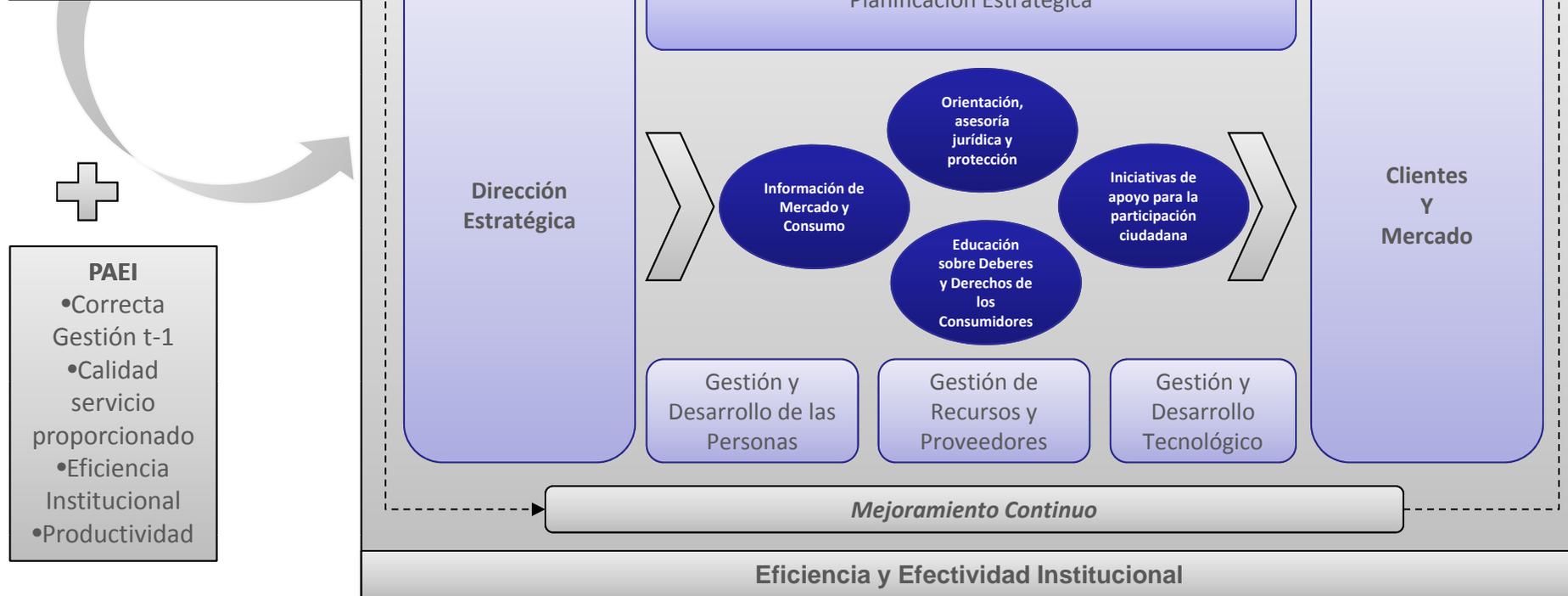
- Implementación de cambios metodológicos en la aplicación de instrumentos, un ejemplo es el diseño de indicadores basado en la calidad y resultados, apuntando a la Eficiencia y Efectividad Institucional.



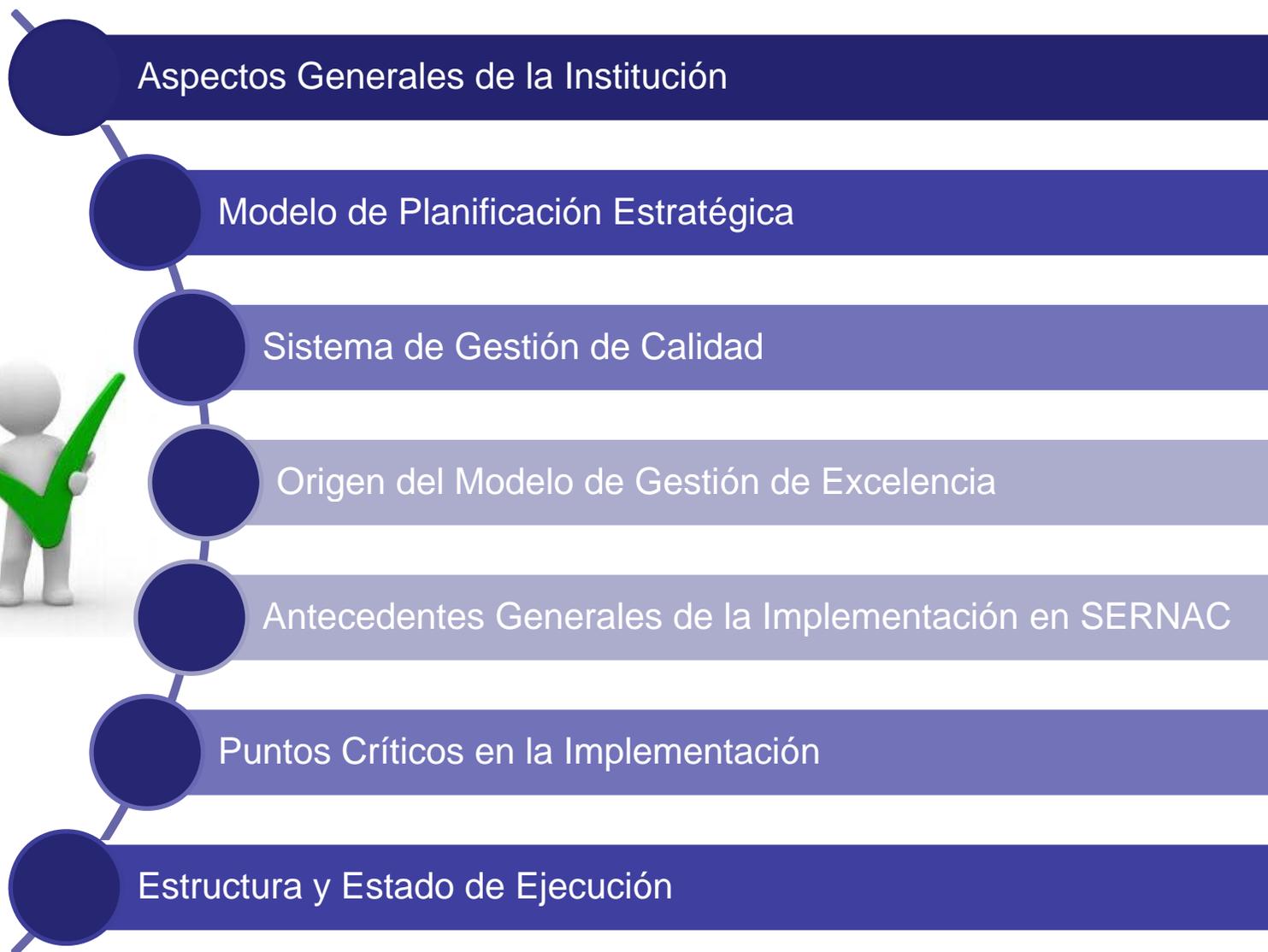
# Puntos Críticos en la Implementación



## Esquema de Excelencia SERNAC



- PAEI**
- Correcta Gestión t-1
  - Calidad servicio proporcionado
  - Eficiencia Institucional
  - Productividad



# Estructura y Estado de Ejecución



## Plan Institucional



Creación del Comité de Gestión de Excelencia. Coordinación de Gestores de Excelencia por Centro de Responsabilidad y Direcciones Regionales.

Desarrollo de Informe de Autoevaluación del servicio respecto de los criterios del MGE.

Asesoría Externa en la identificación de Fortalezas y Áreas de Mejora, basadas en el Informe de Autoevaluación.

Diseño de 7 acciones de mejora, para cubrir brechas identificadas en Informe de Autoevaluación, en equipos de nivel central.

Desarrollo de Diagnósticos Regionales, respecto de los criterios del MGE.

Retroalimentación de Diagnósticos Regionales para abordar las brechas identificadas.

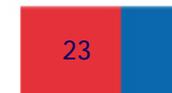
Diseño de 7 acciones de mejora, para cubrir brechas identificadas en Diagnósticos Regionales.

En desarrollo: Actualización de Informe de Autoevaluación.

En desarrollo: Acciones para continuar abordando las brechas identificadas.



Capacitaciones – Sensibilizaciones a los funcionarios – Publicaciones en Intranet – Benchmark con otras Instituciones





# Gracias



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile