

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Centro Nacional de la Productividad y la Calidad  
**Ministerio:** MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO  
**Servicio:** CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION  
**Año:** 2004  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 30-06-2008

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Evaluar la continuidad del Premio Nacional a la Calidad (PNC).</p> <p>Analizar internamente y con datos concretos en términos de costos y beneficios involucrados, la pertinencia del Premio en su modalidad actual, debido a que las altas exigencias que él tiene desincentiva la participación de las empresas en el mismo no contribuyendo a la intencionalidad de masificar la utilización de sistemas de gestión de calidad en las empresas chilenas.</p>	<p>1. Evaluar los resultados de la estrategia de difusión del Premio Nacional a la Calidad (PNC) año 2004, incluyendo al menos en el análisis la capacidad de convocatoria, la calidad de los postulantes y el costo de la difusión, todo esto desagregado en las distintas categorías del PNC y en comparación a los resultados obtenidos durante el año 2003. Elaborar las recomendaciones que deben efectuarse a dicha estrategia de difusión.</p> <p>Definir estrategia de difusión del Premio Nacional a la Calidad (PNC) para el año 2005 incorporando las indicaciones que surgieron de la evaluación del programa de difusión del año 2004.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2004</p>	<p>Resultados evaluados e integrados a la estrategia 2005.</p> <p>Para el año 2004, el objetivo fue: Animar a organizaciones pertenecientes a las distintas categorías del PNC, para que postularan en la versión 2004. Lo anterior con un énfasis prioritario en las organizaciones que mostraran una buena gestión y/o hubiesen obtenido algún reconocimiento relacionado, a fin de aumentar la posibilidad de contar con ganadores.</p> <p>Del mismo modo, se decidió efectuar actividades de difusión masiva a través de gestión con los medios. En paralelo se desarrolló un esfuerzo particular con ciertos servicios públicos para incentivarlos a participar.</p> <p>En el caso de las organizaciones prioritarias, la estrategia propuesta fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar lista de Contactos de acuerdo a criterios definidos, tomando como base empresas certificadas ISO y ganadoras de premios relacionados.</li> <li>• Envío direccionado de carta invitación a postular</li> <li>• Entrega de material de difusión en eventos, seminarios y otras actividades</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de profesionales de ChileCalidad como ejecutivos del PNC asignándoles el seguimiento de grupos de empresas</li> <li>• Incorporación de Jueces/Examinadores como motivadores de postulación de empresas</li> <li>• Evento de Lanzamiento PNC con presencia de anteriores ganadores y empresas de la lista de contactos</li> <li>• Charlas semanales</li> </ul> <p>En lo referente a la Difusión Masiva se propusieron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar patrocinio de medios</li> <li>• Enviar masivamente díptico PNC.</li> <li>• Gestión de medios, a través de envío permanente de información respecto del PNC y su proceso.</li> </ul> <p>El plan de acción para el año 2004, se tradujo en las siguientes actividades concretas que se realizaron en el transcurso del año:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de 1.000 dípticos de apoyo a la promoción y difusión del PNC.</li> <li>• Realización de video promocional del PNC, presentado en todas las reuniones sobre el tema.</li> <li>• Invitación a empresas a participar del proceso del premio, vía mail y vía carta.</li> <li>• Seguimiento telefónico personalizado a empresas invitadas, a través de los profesionales de ChileCalidad.</li> <li>• Evento de lanzamiento, en el Hotel Ritz-Carlton, con la asistencia de 85 personas</li> <li>• Reuniones y charlas con empresas.</li> <li>• Realización cursos de capacitación, de 2 días de duración, a organizaciones postulantes e interesadas en postular en versiones futuras.</li> <li>• Realización de 2 cursos de formación de Examinadores del Premio, a la que asistieron profesionales de empresas interesados en actuar como Examinadores. Asimismo, se efectuaron 2 cursos de actualización para Examinadores.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información actualizada respecto del PNC en el sitio WEB, así como en el newsletter institucional.</li> </ul> <p>Indicadores de efectividad y eficiencia  Los efectos del plan de difusión pueden observarse al medir los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actividades</li> <li>• Número de contactos</li> <li>• Número de postulantes</li> <li>• Número de ganadores por categoría</li> <li>• Costos de difusión</li> </ul> <p>Resultados Alcanzados</p> <p>a) Contactos  Al analizar las estadísticas se observa que, durante el 2004 el número de contactos se incrementó en casi un 75% en relación al año 2003. En particular, existió un aumento del 64 % en los contactos vía carta y mail. Del mismo modo, en materia de cursos para empresas, además del ya tradicional curso abierto, se efectuó un mayor número de cursos cerrados a empresas interesadas.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, es posible concluir que la capacidad de convocatoria de ChileCalidad al Programa del Premio Nacional a la Calidad aumentó notoriamente entre 2003 y 2004.</p> <p>Durante el 2004 no se realizaron desayunos como en el año 2003, los que se vieron compensados con la realización de los cursos ya mencionados, talleres y charlas en las dependencias de las empresas. Efectivamente, se efectuaron cuatro charlas a grupos de empresarios sobre el Modelo de Gestión de excelencia y el PNC, en Chillán, Calama, Rancagua y Copiapó.</p> <p>Por otra parte, se dio inicio formal al proceso del Premio Nacional 2004, mediante la realización de un evento que contó con la participación de</p>
--	--

		<p>representantes de empresas ganadoras de años anteriores y de posibles postulantes al premio.</p> <p>b) Postulantes  El llamado a las organizaciones y empresas chilenas a postular al Premio Nacional a la Calidad se desarrolló conforme a la estrategia de enviar cartas de invitación a las empresas no ganadoras que habían participado en versiones anteriores del Premio; a empresas que hubieran obtenido otros galardones como el Best Place to Work, entre otros; y empresas que hubiesen obtenido certificación ISO 9000, de modo de concentrarnos en organizaciones que mostraran una gestión más avanzada.</p> <p>Durante el año 2004 se observa un incremento en la participación efectiva de las empresas en el proceso del premio, respecto de lo mostrado el año 2003. En efecto, el 80% de las empresas que manifestó su interés en postular, enviando la Solicitud de Admisión y Categorización, completó su participación remitiendo el Formulario de Informe de Autoevaluación Técnica (FIAT). Esto en comparación al año anterior donde sólo 8 de las 15 empresas postulantes iniciales presentaron su Autoevaluación Técnica; es decir, sólo el 53% de las empresas postulantes participó efectivamente del proceso.</p> <p>Por su parte, los Formularios de Informe de Autoevaluación Técnica entregados el 2004 corresponden a empresas de las tres categorías (Grande, Intermedia y Pyme), con énfasis en la grande (4 empresas); a diferencia de lo ocurrido el año 2003, donde no se presentaron Informes de Autoevaluación Técnica de empresas Grandes y se produjo una concentración en la Categoría Pyme (5 empresas).</p> <p>En el caso de los Servicios Públicos Nacionales, el año 2003 se presentaron dos Servicios y en el 2004 solamente uno.</p>
--	--	--

		<p>c) Ganadores  La estrategia de invitación a postular a empresas con mejor nivel de gestión, dio sus frutos logrando ganadores en 2 categorías, amén de un reñido análisis y evaluación del Jurado, respecto de las posibles ganadoras, lo cual refleja la calidad de los postulantes.</p> <p>Desde un punto de vista de efectividad, claramente los resultados del año 2004 son superiores respecto al 2003. El año anterior no hubo ganadores en ninguna categoría.</p> <p>El año 2004 se distinguió a dos organizaciones, una en la categoría de Gran Empresa (Minera Los Pelambres) y 1 en la de Servicio Publico Nacional (S.I.I.).</p> <p>d) Costos asociados</p> <table border="0"> <tr> <td>Cifras en pesos (\$)</td> <td>Año 2003</td> <td>Año 2004</td> </tr> <tr> <td>Confección y envío Cartas</td> <td>221.279</td> <td>68.665</td> </tr> <tr> <td>Dípticos</td> <td>187.620</td> <td>197.540</td> </tr> <tr> <td>Desayunos</td> <td>246.700</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Talleres y Charlas</td> <td>1.361.737</td> <td>3.021.931</td> </tr> <tr> <td>Evento Lanzamiento</td> <td></td> <td>1.023.698</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>2.017.336</td> <td>4.311.834</td> </tr> </table> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Documento "Evaluación Estrategia de Difusión PNC 2004"</p>	Cifras en pesos (\$)	Año 2003	Año 2004	Confección y envío Cartas	221.279	68.665	Dípticos	187.620	197.540	Desayunos	246.700	-	Talleres y Charlas	1.361.737	3.021.931	Evento Lanzamiento		1.023.698	TOTAL	2.017.336	4.311.834
Cifras en pesos (\$)	Año 2003	Año 2004																					
Confección y envío Cartas	221.279	68.665																					
Dípticos	187.620	197.540																					
Desayunos	246.700	-																					
Talleres y Charlas	1.361.737	3.021.931																					
Evento Lanzamiento		1.023.698																					
TOTAL	2.017.336	4.311.834																					
<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Evaluar la continuidad del Premio Nacional a la Calidad (PNC).</p> <p>Analizar internamente y con datos</p>	<p>2. Implementar estrategia de difusión del Premio Nacional a la Calidad (PNC) año 2005. Presentar informe de avance.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p>Al analizar las cifras de acciones efectuadas para el plan de difusión del PNC 2005, se observa un incremento respecto del año anterior, tanto en número de acciones realizadas (19 en el año 2004; 46 a Junio de 2005), como en el número de contactos logrados. Estos últimos casi se triplicaron</p>																					

<p>concretos en términos de costos y beneficios involucrados, la pertinencia del Premio en su modalidad actual, debido a que las altas exigencias que él tiene desincentiva la participación de las empresas en el mismo no contribuyendo a la intencionalidad de masificar la utilización de sistemas de gestión de calidad en las empresas chilenas.</p>	<p>Junio 2005</p>	<p>respecto del año anterior. El número de contactos logrados en cada acción efectuada se incrementó en un 48%, lo que da cuenta de una mayor efectividad de las acciones.</p> <p>Por su parte, el resultado inicial obtenido por el plan de difusión es positivo: se cuenta con 12 postulantes al PNC 2005, esto es un 50% más que los postulantes del año 2004.</p> <p>Por su parte, es posible señalar que se ha hecho un eficiente manejo de recursos necesarios para financiar las acciones realizadas. En términos nominales los costos totales de difusión registraron una leve baja durante el 2005, ascendente al 1.52%. Esto obedece a las gestiones efectuadas para conseguir auspicios en la realización de actividades, especialmente en la Edición Especial de El Mercurio, así como negociaciones exitosas para disminución de costos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe plan de difusión 2005</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Evaluar la continuidad del Premio Nacional a la Calidad (PNC).</p> <p>Analizar internamente y con datos concretos en términos de costos y beneficios involucrados, la pertinencia del Premio en su modalidad actual, debido a que las altas exigencias que él tiene desincentiva la participación de las empresas en el mismo no contribuyendo a la intencionalidad de masificar la utilización de sistemas de gestión de calidad en las empresas chilenas.</p>	<p>3. Evaluar, utilizando grupo de control, el impacto del uso del modelo de excelencia en empresas chilenas que han participado en el Premio Nacional a la Calidad (PNC).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>En septiembre de 2004, en el marco del Programa de Desarrollo e Innovación Tecnológica financiado parcialmente con el préstamo BID 1286/OC-CH, la Subsecretaría de Economía llamó a licitación para la ejecución del estudio "Impacto del uso del modelo de excelencia en empresas chilenas". La licitación fue adjudicada en octubre de 2004 a la Universidad Alberto Hurtado, la que inició el estudio en diciembre de ese año. A pesar de que el plazo para terminar el trabajo venció en mayo del presente año, la Subsecretaría accedió a prorrogarlo en función de dificultades en el proceso de recopilación de información. El nuevo plazo de entrega se fijó en el 31 de diciembre de 2005, lo que se cumplió con la entrega del informe respectivo. Chilecalidad ha actuado en conjunto con Chile Innova (Minecon)</p>

		<p>como contraparte técnica del estudio. La muestra estuvo constituida por 6 empresas de tratamiento y 18 empresas de control. Los resultados, desde el punto de vista estadístico no fueron concluyentes, no pudiéndose comprobar la hipótesis, como tampoco denegarla. Probablemente, esto responde al hecho de que la muestra utilizada, fue menor a la inicialmente considerada, por problemas de acceso a las empresas incorporadas en ella. Por lo tanto, el único elemento concreto incorporado a la difusión de este año fue el énfasis puesto en la confidencialidad de que gozan las empresas que participan en el premio, ya que se comprobó la renuencia de éstas a entregar cualquier tipo de información. Adicionalmente, el estudio permitió establecer un conjunto de indicadores tipo en diferentes áreas evaluadas por el modelo. A partir de eso, se está considerando su eventual incorporación en la versión 2007 del Premio. Queda pendiente la realización de otro estudio que busque evaluar de manera independiente los beneficios de la utilización del modelo de excelencia entre las empresas chilenas que lo usan, el que debería utilizar una metodología que asegure contar con resultados.</p> <p><u>Observación:</u> Se deja constancia que los resultados de la evaluación que se llevó a cabo no fueron concluyentes, no pudiéndose rechazar la hipótesis nula respecto a que el estimador del impacto del programa sea cero.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2006)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Impacto del uso del Modelo de Excelencia en empresas Chilenas</p> <p>Avance 16 de Junio estudio PNC</p> <p>Muestra</p>
--	--	---

<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Evaluar la continuidad del Premio Nacional a la Calidad (PNC).</p> <p>Analizar internamente y con datos concretos en términos de costos y beneficios involucrados, la pertinencia del Premio en su modalidad actual, debido a que las altas exigencias que él tiene desincentiva la participación de las empresas en el mismo no contribuyendo a la intencionalidad de masificar la utilización de sistemas de gestión de calidad en las empresas chilenas.</p>	<p>4. Diseñar estrategia de difusión en función de las ventajas de incorporarse en el Premio Nacional a la Calidad (PNC) dado los resultados obtenidos en la evaluación de impacto de éste.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>La estrategia de difusión del PNC 2006 debía incorporar los resultados del estudio de impacto realizado por la UAH. Se esperaba poder mostrar la correlación positiva entre el uso del modelo del Premio y algunas variables de desempeño de las empresas. Sin embargo, al no haber resultados concluyentes desde el punto de vista estadístico, el principal elemento concreto incorporado a la difusión de este año fue el énfasis puesto en la confidencialidad de que gozan las empresas que participan en el Premio, ya que se comprobó la renuencia de éstas a entregar cualquier tipo de información. Las acciones de difusión se encuentra en su gran mayoría ya ejecutadas, lo que permitió aumentar considerablemente el número de organizaciones postulantes para la versión 2006.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2006)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Plan de difusión PNC 2006</p> <p>Implementación de la estrategia</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>2. Fortalecer las acciones destinadas al sector privado.</p> <p>Implementar una línea de trabajo específica para este sector, con personal que esté familiarizado y tenga relaciones con dicho sector; además concentrar las actividades de difusión y marketing hacia éstos, haciendo alianzas con las distintas asociaciones gremiales empresariales e instituciones públicas y privadas que trabajan con el sector, para superar la escasa relevancia que ChileCalidad tiene en éste.</p>	<p>1. Evaluar los resultados que ChileCalidad y la Gerencia de Fomento de CORFO han obtenido en cuanto a estandarizar y rebajar tiempos y costos de las consultorías necesarias para implementar las mejoras en los sistemas de gestión certificables de las empresas que son incentivadas mediante los instrumentos de fomento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2004</p>	<p>Resultados evaluados.</p> <p>Algunos indicadores de los resultados alcanzados son:</p> <p>Reducción del plazo de implementación de las certificaciones ISO de 23,2 meses (1997-1999) a 12 meses (2004).</p> <p>Reducción del costo de implementación de 803 UF (1997-1999) a 350 UF (2004).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2004)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento "Informe Evaluativo sobre Apoyo de ChileCalidad a la Estandarización de Sistemas de Gestión Certificables (SGC)"</p>



<p>I. DISEÑO</p> <p>2. Fortalecer las acciones destinadas al sector privado.</p> <p>Implementar una línea de trabajo específica para este sector, con personal que esté familiarizado y tenga relaciones con dicho sector; además concentrar las actividades de difusión y marketing hacia éstos, haciendo alianzas con las distintas asociaciones gremiales empresariales e instituciones públicas y privadas que trabajan con el sector, para superar la escasa relevancia que ChileCalidad tiene en éste.</p>	<p>2. Diseñar, como acción complementaria al Premio Nacional de Calidad, un Sistema Escalonado de Mejoramiento Continuo para PYME, basado en el modelo de excelencia chileno, que permita a las empresas elevar progresivamente sus niveles de gestión, mediante la ejecución de procesos sucesivos de autoevaluación y mejora continua con cumplimiento de hitos verificables.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>El sistema está diseñado de acuerdo a lo comprometido para esta fase del proyecto. Los elementos básicos del sistema están diseñados y documentados, a saber: Niveles que tendrá el sistema. Puntajes asociados a cada nivel. Requisitos por nivel (perfil que debe cumplir la empresa para ser valudada en el nivel correspondiente). Actividades a realizar en el proceso de implementación (con asistencia técnica externa) de cada nivel. Sistema de verificación de los niveles alcanzados. Guía de Autoevaluación.</p> <p>El paso siguiente es concordar el sistema con CORFO para que este sea considerado una línea de intervención del instrumento de Fomento a la Calidad para lo cual se cuenta con la carta Gantt para conseguirlo (de acuerdo al compromiso 2.3. de Diseño, con plazo Diciembre de 2005). En dicha carta Gantt se señala que el diseño de los componentes del sistema fue cumplido en los plazos establecidos en el compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe SEMC</p> <p>Carta Gantt</p> <p>Guía de autoevaluación PYME</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>2. Fortalecer las acciones destinadas al sector privado.</p> <p>Implementar una línea de trabajo específica para este sector, con</p>	<p>3. Presentar a las autoridades correspondientes (Directorio ChileCalidad y Comité específico de CORFO) el Sistema Escalonado de Mejoramiento Continuo que apoya a las PYME que tienen un incipiente avance en la mejora de su gestión.</p>	<p>El Sistema Escalonado de Mejora Continua fue aprobado como línea de intervención del instrumento de Fomento a la Calidad, en la sesión del Comité de Asignación de Fondos (CAF)de CORFO, celebrada el 26 de Diciembre de 2005.</p>

<p>personal que esté familiarizado y tenga relaciones con dicho sector; además concentrar las actividades de difusión y marketing hacia éstos, haciendo alianzas con las distintas asociaciones gremiales empresariales e instituciones públicas y privadas que trabajan con el sector, para superar la escasa relevancia que ChileCalidad tiene en éste.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2006)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Tipología de intervención SEMC</p> <p>Acta de sesión del CAF</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>2. Fortalecer las acciones destinadas al sector privado.</p> <p>Implementar una línea de trabajo específica para este sector, con personal que esté familiarizado y tenga relaciones con dicho sector; además concentrar las actividades de difusión y marketing hacia éstos, haciendo alianzas con las distintas asociaciones gremiales empresariales e instituciones públicas y privadas que trabajan con el sector, para superar la escasa relevancia que ChileCalidad tiene en éste.</p>	<p>4. Diseñar e implementar las actividades de capacitación establecidas en el Plan de acción 2005 de ChileCalidad, en especial el Diplomado en Productividad y Gestión de Calidad para Trabajadores Líderes para Dirigentes Sindicales.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>El Diplomado Liderazgo Sindical y Gestión de Calidad fue licitado en Agosto de 2005. En la licitación participaron 6 Universidades, siendo adjudicado a la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez. Para la postulación y selección, se utilizaron bases de datos y red de contactos con distintas organizaciones relacionadas con la población objetivo. Se entregaron afiches a la CUT para su distribución y Difusión del Programa, se utilizaron las páginas de la UCSH y CHILECALIDAD. Se creó un Registro de Postulantes, verificándose el cumplimiento de los requisitos básicos exigidos por el Programa. Finalmente, los postulantes fueron validados por un Comité de selección perteneciente a Chilecalidad y a los miembros de su Directorio que representan a la Central Unitaria de Trabajadores (CUT).</p> <p>La ejecución del Diplomado se inició en Octubre de 2005 con 41 alumnos. Su ceremonia de graduación se realizó el 23 de agosto pasado, con 27 alumnos graduados. Se estima que la deserción es baja en relación a este tipo de curso (alumnos adultos, con agenda recargada por compromisos gremiales, en su totalidad becados).</p> <p>En el presupuesto 2006 de ChileCalidad está considerada la realización de un diplomado con las mismas características el que será próximamente licitado. Adicionalmente, un convenio entre ChileCalidad y Enami, para entregar el Diplomado a los dirigentes de esa empresa, está en proceso de</p>

		<p>firma.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2006)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Listados de asistencia de los módulos realizados.</p> <p>Proceso de difusión y selección</p> <p>Listado de participantes con organización (empresa) de origen</p> <p>Listado de participantes graduados</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>3. Focalización del Programa en PYMES. Concentrar acciones en sectores específicos de beneficiarios a nivel de las PYMES que permitan mostrar éxito, impacto y replicabilidad para lograr los objetivos de difundir sistemas de gestión en este sector.</p>	<p>1. Elaborar metodología de diagnóstico por parte de la empresa que quiere certificar la Norma PYME. Diseñar Sistema de Certificación de la Norma PYME.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>La metodología de diagnóstico y el Sistema de Certificación fueron diseñados.</p> <p>Entre los meses de octubre de 2004 y junio de 2005, CORFO contrató dos consultorías externas, con el objetivo de elaborar las metodologías de diagnóstico, implementación y certificación asociadas a la Norma Pyme, Nch 2909.</p> <p>Estas consultorías fueron financiadas con aporte local, provenientes de CORFO y ascendieron a la suma de \$ 49.000.000 (cuarenta y nueve millones de pesos).</p> <p>ChileCalidad participó activamente en todo este proceso, desde la elaboración, junto con CORFO, de las bases de licitación que se utilizó para efectuar los dos procesos de licitación, como asimismo, integrando, junto con CORFO y el INN, el equipo de contraparte que supervisó, revisó, y finalmente aprobó el trabajo desarrollado por las respectivas empresas de consultoría.</p> <p>Productos/resultados alcanzados:</p> <p>Los productos obtenidos de estas consultorías, y que se encuentran plenamente disponibles, son:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe final "Metodologías de Diagnóstico e Implementación adecuadas a la Norma Chilena NCh 2909".</li> <li>2. Manual de Diagnóstico en terreno.</li> <li>3. Informe Final "Metodología de Certificación".</li> <li>4. Manual de Auditoría en terreno.</li> </ol> <p>La metodología de certificación es la misma que para cualquier norma de cumplimiento voluntario.</p> <p>El proceso de diagnóstico consiste en la identificación del nivel en el cuál se encuentran instalados, en la empresa, los distintos requisitos de gestión de la Norma PYME.</p> <p>El proceso de diagnóstico se inicia cuando una empresa realiza una solicitud de diagnóstico a la empresa consultora, y termina una vez que la empresa consultora ha entregado un informe conteniendo las brechas existentes respecto de la norma y además, una propuesta para cerrar dichas brechas o plan de implementación.</p> <p>La metodología diseñada para realizar el diagnóstico de la empresa consiste en la búsqueda, por parte de un profesional diagnosticador externo a la empresa, de verificadores o elementos cuya existencia da cuenta de la instalación del requisito de gestión.</p> <p>Por cada requisito original de la norma se estableció un requisito de gestión que representa "lo que se debe instalar en la empresa", y para cada uno de ellos se han identificado verificadores.</p> <p>Si los verificadores no se encuentran o se encuentran parcialmente, lo que se determina a través de los medios de identificación, el</p>
--	--	--

		<p>diagnosticador debe detectar la brecha existente entre la realidad de la empresa y lo exigido en el requisito de gestión, para ello se han establecido niveles de gestión. Una vez identificada la brecha el profesional diagnosticador junto a especialistas del equipo consultor proponen un plan para cerrar dicha brecha o plan de implementación.</p> <p>El proceso de diagnóstico entrega por resultado un informe con las brechas y un plan de implementación. Con el fin de contar con una evaluación cuantificada de las brechas detectadas se ha establecido una escala porcentual para los niveles de gestión por cada requisito.</p> <p>Una vez completados los requisitos se somete a una auditoría externa que verifica el cumplimiento. Una vez realizada esta verificación, una empresa auditora acreditada para certificar la norma entrega el certificado. Todos estos elementos están disponibles para las PYME. la norma está vigente, hay consultores diagnosticadores e implementadores y empresas certificadoras. Con ayuda de CORFO las PYME pueden acceder a asistencia técnica para el diagnóstico, la implementación y con recursos para cofinanciar la certificación. Esto es posible porque CORFO definió a la NCh 2909 como una línea de intervención incluida en el instrumento de Fomento a la Calidad.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Manual de auditoría</p> <p>Sistema de certificación</p> <p>Manual de diagnóstico</p> <p>Metodología de implementación</p>
I. DISEÑO	2. Diseñar e implementar el sistema	El Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación

<p>3. Focalización del Programa en PYMES. Concentrar acciones en sectores específicos de beneficiarios a nivel de las PYMES que permitan mostrar éxito, impacto y replicabilidad para lograr los objetivos de difundir sistemas de gestión en este sector.</p>	<p>de seguimiento y evaluación de la Norma PYME.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>de la Norma Pyme y en general del sistema de gestión de calidad (SISEM) se encuentra realizado. Consiste en un portal web que permite:</p> <p>1) La aplicación de encuestas a los empresarios que han accedido al instrumento de fomento a la calidad, para cualquiera de las normas (NCh 2909, ISO 9.001, ISO 14.001, OHSAS 18.001, entre otras) ? se puede visualizar en <a href="http://www.sisem.cl">www.sisem.cl</a> (usuario: empresa; password: pass.1234).</p> <p>2) La disponibilización para las empresas de herramientas de autoevaluación (SIGA, SEMC 1-2 y 3), las que puede usar para registrar las mejoras de su gestión en el tiempo ? se puede visualizar en <a href="http://www.sisem.cl">www.sisem.cl</a> (usuario: empresa; password: pass.1234)</p> <p>3) Registrar las operaciones a que han accedido las Pymes en cuanto a uso del instrumento de Fomento a la Calidad de CORFO: número de operaciones, consultores asignados, tiempo de las intervenciones, certificación y empresa con quien certificaron el sistema, número de empresas, distribución regional/comunal/sectorial, entre otras ? en aplicación local, hasta que la carga de datos esté completa. Una vez hecho esto (2 semanas más) se podrá visualizar en la web (ver archivo word anexo: "Cubo analítico de procesos" de la Consultora M&amp;G).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Aviso</p> <p>Condiciones</p> <p>Instrucciones</p> <p>Llamado</p>
--	---	---

		<p>Situación a marzo de 2008</p> <p>Cubo analítico de proceso</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Reasignar los recursos hacia el sector privado.</p> <p>Asignar los recursos provenientes de transferencias directas de CORFO, hacia actividades que tengan como beneficiario al sector privado. Existe un importante espacio de trabajo con el sector privado el cual podría mejorar notablemente los niveles de eficiencia y de economía de ChileCalidad, en especial si logran un efecto multiplicador al trabajar con grupos u asociaciones y formando formadores que repliquen las actividades de ChileCalidad.</p>	<p>1. Destinar a lo menos el 60% de los recursos que administra ChileCalidad durante el año 2005 hacia actividades que tengan como beneficiario al sector privado.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Los criterios para determinar las actividades orientadas al sector privado, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión de ChileCalidad</li> <li>- Alineamiento con la estrategia y los objetivos institucionales fijados en el Cuadro de Mando Integral de ChileCalidad para el 2005.</li> <li>- Fijación de prioridades planteadas por el Directorio del ChileCalidad</li> <li>- Compromiso de cooperación con las acciones de CORFO en el fomento productivo del país</li> <li>- Acciones asociadas al Premio Nacional a la Calidad.</li> </ul> <p>Las actividades en esta área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISTEMA ESCALONADO DE MEJORA CONTINUA</li> <li>- CAPACITACIÓN SINDICAL</li> <li>- CAPACITACIÓN</li> <li>- PNC</li> <li>- NORMA PYME</li> <li>- PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN</li> </ul> <p>Estas actividades comprometieron en suma \$244.924.166 el cual representa el 74,09% de los recursos financieros de ChileCalidad, considerando que el presupuesto entregado a la institución para el 2005 fue de \$330.588.000.-</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2006)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicador de gasto en el sector privado 2005</p> <p>Indicador de gasto en el sector privado 2005</p>

<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Generación de bases de datos.</p> <p>Registrar información de base necesaria para la construcción de indicadores de gestión institucional compatibles con el Balanced Score Card.</p>	<p>1. Revisar y concordar con DIPRES matriz de marco lógico e indicadores de desempeño que sirvan de base para evaluar el desempeño del programa y realizar su posterior seguimiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2004</p>	<p>Se ha concordado una nueva MML coherente con el BSC institucional. Se han incorporado nuevos indicadores de resultados:</p> <p>1. Porcentaje de organizaciones que mejoran la calidad y productividad por medio de la innovación y la gestión en relación a las metas fijadas por el directorio. El que se verificará a través de: Informes que den cuenta de organizaciones que han logrado la certificación en distintos sistemas de gestión y/o mejoren su puntaje medido en Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.</p> <p>2. Porcentaje de organizaciones que mejoran la relaciones laborales por medio de la innovación y la gestión en relación a las metas fijadas por el directorio el que se verificará a través de: Informe que dé cuenta de la percepción de dirigentes de organizaciones sindicales y gremiales que manifiestan que, por medio de la innovación de la gestión, han mejorado las relaciones laborales.</p> <p>Estos indicadores se calcularán a partir de 2006, pues el Directorio no fijó metas para el 2005.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> MML</p> <p>BSC institucional</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Generación de bases de datos.</p> <p>Registrar información de base necesaria para la construcción de indicadores de gestión institucional compatibles con el Balanced Score Card.</p>	<p>2. Cuantificar indicadores de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Los indicadores de desempeño han sido cuantificados. Los más importantes son:</p> <p>1 - Porcentaje de Autoevaluaciones realizadas respecto al objetivo definido por el Directorio (2005: 124.6%)</p> <p>2 - Porcentaje de Organizaciones que postulan (al PNC) respecto al objetivo definido por el Directorio</p>



<p>Card.</p>		<p>(2004:100%; 2005: 150%)  3 - Porcentaje de nuevas líneas de intervención respecto al objetivo definido por el Directorio (2004: 100%; 2005: 100%)  4 - Porcentaje de cursos de capacitación realizados en relación a la meta anual (2005: 105%)  5 - Porcentaje del número de personas capacitadas y acreditadas respecto de la meta anual (2005: 164%)</p> <p>Estos indicadores son coincidentes (cuando el cumplimiento tiene una forma numérica) con el convenio de desempeño suscrito entre ChileCalidad y CORFO.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  MML</p> <p>MML</p> <p>Metas del Convenio de desempeño con CORFO</p> <p>Convenio de desempeño CORFO</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Medición y prueba del nuevo plan de cuentas.</p> <p>Cuantificar los indicadores con la información recopilada en el plan de cuentas de forma de asegurarse de que el sistema efectivamente proveerá de la información para la toma de decisiones durante el año 2004 y siguientes.</p>	<p>1. Cuantificar los indicadores de eficiencia definidos en la MML con la información recopilada en el plan de cuentas del año 2004 y determinar la información faltante y cómo será recopilada para el año 2005.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2004</p>	<p>Los indicadores de eficiencia han sido cuantificados en su totalidad. Los más importantes son:</p> <p>Porcentaje de gastos administrativos respecto al total recursos movilizados (2004: 18,3%)  Porcentaje de gastos administrativos respecto al total del gasto efectivo (2004: 36,6%)  Costo por persona involucrada (capacitada), en los programas desarrollados (2004: \$140 mil)  Costo por organización autoevaluada (2004: \$590 mil)</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

		MML Plan de Cuentas 2005
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Medición y prueba del nuevo plan de cuentas.</p> <p>Cuantificar los indicadores con la información recopilada en el plan de cuentas de forma de asegurarse de que el sistema efectivamente proveerá de la información para la toma de decisiones durante el año 2004 y siguientes.</p>	<p>2. Implementar los sistemas o modificaciones necesarias para cuantificar todos los indicadores de eficiencia de la MML revisada.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Las modificaciones necesarias para recalculer el porcentaje de gasto administrativo fueron realizadas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicador de gasto administrativo</p> <p>Documento "Matriz de Marco Lógico Concordada"</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Determinación de los gastos administrativos.</p> <p>Contabilizar adecuadamente los gastos administrativos y efectuar una racionalización de los mismos de tal manera que su participación en el total del gasto de ChileCalidad se reduzca.</p>	<p>1. Cuantificar el indicador de porcentaje de gasto administrativo definido en la MM Lógico con la información del plan de cuentas del año 2004 e informar, si es que fuera necesario, las correcciones que se deban de realizar durante el año 2005 para mejorar la metodología de cálculo.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2004</p>	<p>El cuadro enviado dónde se señala que el porcentaje de gasto administrativo corresponde a un 22,66% se obtiene de un sistema llevado en formato Excel y cuya fuente de información de origen son los comprobantes de Ingresos y Egresos que contabiliza mensualmente el Centro. Los cuales mediante un mecanismo de análisis y distribución porcentual de gastos y remuneraciones se asignan a los proyectos en ejecución 2005.</p> <p>Cada proyecto contribuye al funcionamiento institucional en los siguientes porcentajes: Norma PYME, 11%; Camino Escalonado, 10%; Capacitación, 7%; Sindical, 7%; PNC, 7%; Salud, 10%; Educación, 8% e INDAP, 10%.</p> <p>Por otra parte, cada proyecto es un centro de costos donde su aporte al funcionamiento es asignado a sus costos. Asimismo, las remuneraciones del personal son cuantificadas en cada proyecto de acuerdo a la dedicación de cada persona al proyecto respectivo.</p> <p>A modo de clarificación se presenta un documento donde se proyecta el 2005 en el ítem Dirección y</p>

		<p>Administración y u centro de costos (en este caso el del proyecto Norma PYME).</p> <p>Por lo dicho anteriormente, los gastos administrativos han mostrado una significativa disminución en relación al 2004.</p> <p>Este sistema se llama Control Presupuestario por proyecto presentado al Directorio Trimestralmente.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento "Porcentaje de gasto administrativo primer semestre 2005"</p> <p>Documento "Imputación de Gasto Administrativo"</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Determinación de los gastos administrativos.</p> <p>Contabilizar adecuadamente los gastos administrativos y efectuar una racionalización de los mismos de tal manera que su participación en el total del gasto de ChileCalidad se reduzca.</p>	<p>2. Informar el resultado del indicador de porcentaje de gasto administrativo para el año 2005, explicando la metodología de cálculo y analizar su evolución respecto de los últimos dos años (2003 y 2004).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Se informa del resultado del indicador de porcentaje de gasto administrativo para el año 2005, explicando la metodología de cálculo y mostrando su evolución respecto de los últimos dos años (2003 y 2004).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2005)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicador de gasto administrativo</p>