



Taller de trabajo DIPRES

Sistema de Gestión de Excelencia – Etapa III



Gobierno de Chile





Nuestra misión

Mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de nuestra acción.





Principales características

- Se relaciona con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Posee presencia en las quince Direcciones Regionales del país.
- Para el 2015, su presupuesto es de 42.434.912 (miles de \$) y al 30 de mayo su dotación fue de 302 trabajadores

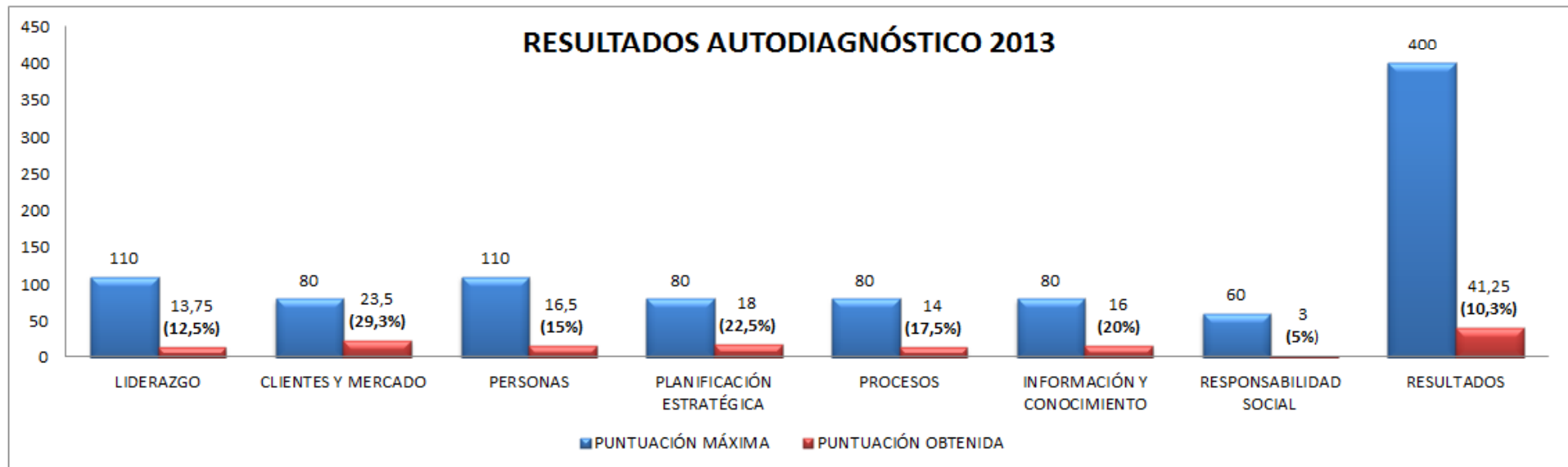




Organigrama



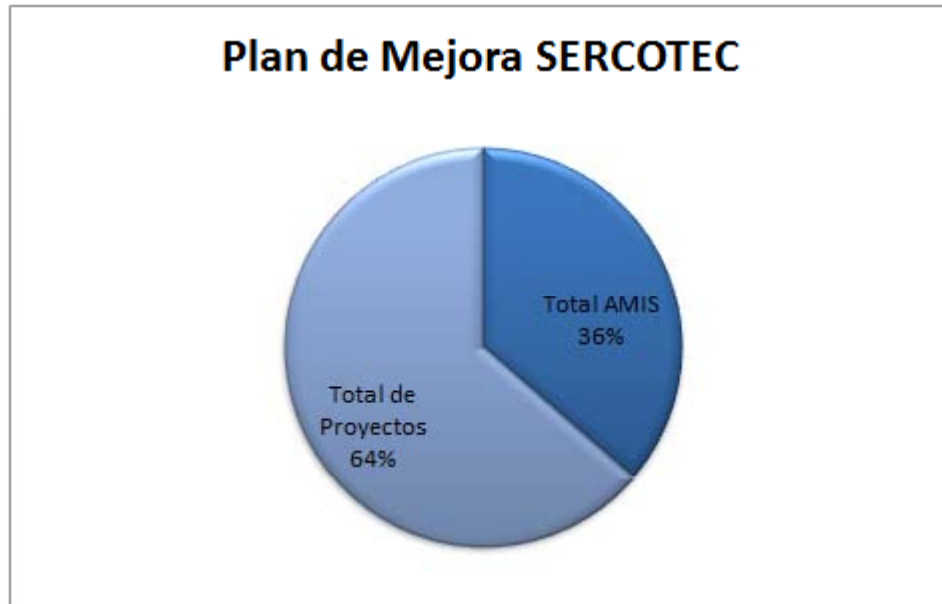
Plan de Mejoras PMG de Excelencia



- Priorización realizada considerando los lineamientos estratégicos de la alta dirección.
- Se definieron iniciativas para cada criterio del modelo.



Plan de Mejoras PMG de Excelencia



- El Plan considera un total de 22 iniciativas de las cuales 8 fueron AMIS
- Las AMIS se cumplieron en un 100% durante el año 2014
- Para el Programa de Trabajo 2015, se consideran 14 iniciativas a las cuales se les está haciendo seguimiento (58% de avance al 31 de mayo 2015).
- Con la ejecución de este Plan se espera tener un puntaje de 247 puntos durante el año 2016.



Resultados 2014 (AMIS)

Criterio: Liderazgo

Iniciativa: Taller alineamiento y trabajo en equipo

- Participación de un 95% de los miembros de la organización
- 64% señaló que el programa facilitó la integración y el conocimiento entre los equipos
- La actividad nos permitió obtener información para implementar mejoras en la gestión de personas

Criterio: Clientes y mercado

Iniciativa: Reportes mensuales OIRS

- Se logró implementar la elaboración sistemática de estos informes por parte de cada Dirección Regional, permitiéndoles obtener información para la gestión



Resultados 2014 (AMIS)

Criterio: Clientes y mercado

Iniciativa: Actualización procedimientos SIAC

- Se consolidaron mejoras y buenas prácticas orientadas a mejorar la gestión de clientes del Servicio. Esto ha sentado bases para la implementación de una Unidad de Clientes.

Criterio: Planificación Estratégica

Iniciativa: Realizar proceso de planificación estratégica

- Se logra ejecutar proceso de planificación estratégico institucional, el cual considera la participación de todos los miembros de la organización. Como resultado se obtiene nueva misión y visión del Servicio.



Resultados 2014 (AMIS)

Criterio: Responsabilidad Social

Iniciativa: Realizar diagnóstico situacional del consumo eléctrico de SERCOTEC Santiago

- Se realiza estudio y se establecen las bases para nuevas iniciativas en este ámbito para el año 2015.

Criterio: Responsabilidad Social

Iniciativa: Presentar propuesta de actualización del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

- Se presenta propuesta con los principales elementos a modificar/incorporar al gerente general. Esto ha constituido la base del trabajo que se ha realizado durante el 2015 con la Fiscalía del Servicio.



Resultados 2014 (AMIS)

Criterio: Responsabilidad Social

Iniciativa: Incorporar en los contratos que se celebrarán con los futuros AOI, una cláusula que establezca las condiciones de tratamiento y uso de los datos personales de los beneficiarios de SERCOTEC.

- Se incorpora cláusula para salvaguardar datos personales de los beneficiarios de los programas agenciados. Este año, se trabaja en la incorporación de esta cláusula en los contratos con beneficiarios.



Aprendizajes del proceso

- Contexto institucional en el cual se implementan las etapas del Modelo.
- Capacitación técnica en el Modelo para directivos y encargados de procesos.
- Mayor asesoría en metodologías para priorizar criterios y elaborar el Plan de Mejora.



Gracias

Gobierno de Chile

