



**SISTEMA DE ACREDITACIÓN
MEJORA CONTINUA DEL GOBIERNO REGIONAL
DE VALPARAÍSO**

Valparaíso, Diciembre 2010

SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LA GESTION GOBIERNO REGIONAL DE VALPARAISO

I. ANTECEDENTES

La SUBDERE, en el marco del programa de apoyo a la gestión subnacional, está impulsando la aplicación de un sistema de mejora continua de la gestión de los gobiernos regionales, que se verifica a través de mecanismos de acreditación y de incentivos. El mismo estará relacionado, a partir del año 2011, con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y con el Convenio de Desempeño Colectivo.

El Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos para los gobiernos regionales, ponderado con un 15% en el PMG 2011, tiene por objeto instalar un enfoque de excelencia en la gestión de los gobiernos regionales, de tal forma que les permita alcanzar estándares cada vez más exigentes, de una manera sistemática, logrando satisfacer crecientemente las necesidades y expectativas de todos sus destinatarios, entre otros, actores clave, ciudadanía, socios y colaboradores.

a) Objetivo del Sistema

El sistema tiene por objetivo proporcionar un enfoque de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión institucional, mediante un modelo de gestión sobre el cual los gobiernos regionales puedan evaluar y optimizar su gestión para alcanzar niveles cada vez más exigentes, obteniendo incentivos por estándares, metas o requisitos cumplidos.

II. ETAPAS DE DESARROLLO DEL SISTEMA:

La implementación del sistema considera el siguiente itinerario:

a) Diseño básico: Etapa terminada.

El diseño, a cargo de SUBDERE, fue aprobado por Resolución Exenta y publicado en un diario de circulación nacional.

b) Etapa piloto: Etapa terminada.

Entre octubre de 2009 y marzo de 2010 se realizaron tres pruebas pilotos en los Gobiernos Regionales de Antofagasta, Valparaíso y Aysén. Esta etapa piloto estuvo centrada en la puesta a prueba del instrumento de auto evaluación y permitió introducir ajustes y precisiones.

c) Etapa de autoevaluación, formulación y aplicación de planes de mejora (en proceso).

Esta etapa se realizará en el periodo 2010-2011. Durante el año 2010 se inicia el proceso de auto evaluación en 11 gobiernos regionales (se excluyen las regiones de O`Higgins, Maule, Biobío y Araucanía, las que se incorporan en el año 2011).

d) Etapa de Acreditación:

Una vez Validado el Plan de Mejora la acreditación puede obtenerse en el año 2011. El proceso de acreditación comienza con el compromiso del GORE definido como el paso 1.



III. IMPLEMENTACION ETAPA DE AUTODIAGNÓSTICO, FORMULACIÓN Y APLICACIÓN DE PLANES DE MEJORA.

Esta etapa distingue tres fases: autodiagnóstico, formulación de un plan de mejora y aplicación del plan de mejora (para lo cual la SUBDERE comprometerá apoyos técnicos y financieros)

Esta etapa requiere de un esfuerzo de coordinación muy relevante entre los diversos actores que participarán de este proceso: los funcionarios del gobierno regional y sus asociaciones, consejeros regionales, directivos e Intendente. Para el desarrollo de este proceso se contará con el apoyo y asistencia técnica de SUBDERE y CHILECALIDAD.

Para materializar esta etapa se contempla:

- Suscripción de un Convenio de Colaboración entre SUBDERE y los Gobiernos Regionales, previa aprobación del respectivo Consejo Regional.
- Conformación de un Comité de Calidad, dirigido por el Intendente e integrado por las jefaturas de división, representantes del consejo regional y de la asociación de funcionarios.
- Implementación del proceso de capacitación a Gobiernos Regionales.
- Asistencia técnica y profesional de SUBDERE y Chile Calidad para realizar el autodiagnóstico y los planes de mejoras.
- Validación externa de dichos instrumentos.
- Acompañamiento de todo el proceso para lograr la participación plena de todos los involucrados.

IV. MODELO DE GESTION DE CALIDAD DE LOS GOBIERNOS REGIONALES

El modelo de gestión de la calidad de los gobiernos regionales es una aplicación específica del modelo chileno de gestión de excelencia.

El modelo se estructura en 8 criterios que agrupan un conjunto de prácticas que debiera aplicar un GORE para mejorar su gestión integral, de acuerdo a la siguiente figura:



A partir de estos criterios se estructuran subcriterios que permiten evaluar la gestión:

Criterios y subcriterios	% de logro	factor	puntaje subcriterio
1. Liderazgo			
1.1 Liderazgo de la Alta Dirección / Interno		15	
1.2 Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas		15	
1.3 Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas y supervigilancia		15	
2. Ciudadanía, socios y colaboradores			
2.1 Gestión de la participación ciudadana, socios y colaboradores		20	
2.2 Gestión de la identidad e imagen de marca del GORE		20	
3. Personas			
3.1 Gestión del personal		12	
3.2 Desempeño, compensación y reconocimiento		12	
3.3 Capacitación y desarrollo		12	
3.4 Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad		12	
3.5 Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo		12	
4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional			
4.1 Formulación, Aprobación y Seguimiento de la, Estrategia Regional de Desarrollo		18,75	

4.2 Planificación y Ordenamiento Territorial		18,75	
4.3 Formulación de Políticas Regionales, Planes y Programas		18,75	
4.4 Gestión de la información regional		18,75	
5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial			
5.1 Gestión de Inversiones		22,5	
5.2 Programa de Desarrollo Social y Cultural		22,5	
5.3 Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo		22,5	
5.4 Programa de Cooperación Internacional		22,5	
6. Gestión de Recursos			
6.1 Administración, soporte y asesoría en Tecnologías de Información y Comunicación		12,5	
6.2 Gestión de los recursos Financieros		12,5	
6.3 Administración de bienes y servicios		12,5	
6.4 Gestión de Proveedores y asociados		12,5	
7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento			
7.1 Planificación del desarrollo institucional y control de gestión corporativo		13,4	
7.2 Evaluación de la Gestión de la Organización		13,3	
7.3 Gestión del conocimiento organizacional		13,3	
8. Resultados			
8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores		20	
8.2 Resultados de desempeño financiero		20	
8.3 Resultados de la efectividad organizacional		20	
8.4 Resultados en la satisfacción del personal		20	
8.5 Resultados en la calidad de los proveedores		20	
PUNTAJE TOTAL			

V. METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA FASE DE AUTOEVALUACIÓN GORE VALPARAÍSO

Para poder concluir el proceso de auto evaluación y el diseño del plan de mejora, a más tardar el 31 de Mayo de 2011, se implementará una metodología de trabajo que se enmarca en los siguientes tópicos:

- a) **Convenio GORE Valparaíso – SUBDERE.** Este Convenio, aprobado por el Consejo Regional, mediante acuerdo CORE N° 5966/11/10 aprobado en la sesión ordinaria de fecha 11 de noviembre de 2010.

- b) **Constitución Comité de Calidad.** El Comité, presidido por el Intendente Regional, quedó constituido por María Teresa Blanco, Jefa DACG; Sergio

Núñez, Jede DAF; Matías Planas, Jefe DIPLAD; Mario Lagomarsino, Presidente Asociación de Funcionarios; Omar Rojas, representante CORE y Ramón Cartagena, Consejero Regional, representante CORE.

c) Secretaria técnica de Coordinación Tiene por propósito asegurar la materialización de las decisiones adoptadas por el comité de calidad. Los criterios para conformar el comité de coordinación han sido: referentes de opinión, funcionarios capacitados y con experiencia en materias de PMG. Por tanto, el comité de coordinación está conformado por las siguientes personas: María Teresa Blanco, Paola Aliste, Andrea Rosas (encargada del comité), Sara Peñaloza, Paul Vallejos, Cristian Paz y Teresa Pastor (secretaria ejecutiva).

d) Equipos de Trabajo. Se constituirán ocho equipos base de trabajo, relacionados con los ocho criterios que se deben autoevaluar. Cada grupo definirá, según los subcriterios y componentes de gestión del criterio respectivo, los requerimientos de información. Estos antecedentes serán aportados, fundamentalmente, por los integrantes de la dotación de funcionarios del GORE y otros informantes calificados. Cada grupo base nombrará a un representante y a un encargado/a de la redacción de las evidencias.

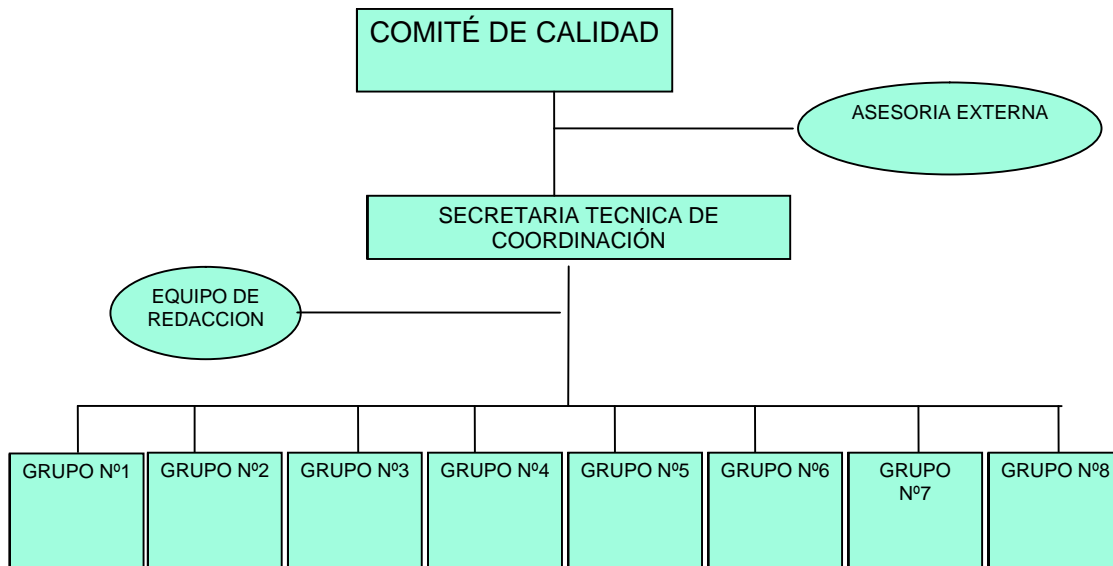
El trabajo de los 8 equipos tendrá por finalidad completar el autodiagnóstico respectivo al criterio con sus correspondientes subcriterios y elementos de gestión, lo cual implica, en lo esencial, asignar un puntaje y redactar la evidencia que justifica el puntaje. Cada grupo debe planificar su trabajo y reportar sus avances a la secretaria técnica de coordinación.

Criterios y subcriterios	Equipo base	Sugerencia
1. Liderazgo	1 Jefe DAF	Sergio Nuñez
	Jefe departamento DAF	Elizabeth Montenegro/Cecilia Valencia
		Sara Peñaloza
	Jefe departamento DACG	Andrea Rosas
		Claudio Oyarzun
	1 Jefe Departamento DIPLAD	Carmen Tognia
	2 CORE	Mario Llagomarsino
	Omar Rojas	
2. Ciudadanía, socios y colaboradores	2 CORE	Gonzalo Gajardo
		Erika Aliste
	1 DIPLAD	Héctor Santibáñez
3. Personas	3 DAF	Anita Montes
		Patricia Freire
		Paola Aliste
	1 Asociación de funcionarios	Luis Oyola
4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional	2 DIPLAD	Gonzalo Munizaga
		Paul Vallejos
	1 Informática	Juan Pablo Bustos
	1 CORE	Andrea Sewald
	1 DACG	Leonardo Cañoles
5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial	1 DIPLAD	Yasmin Arredondo
	1 DACG	Julio Acuña
	1 CORE	Víctor Quinteros
6. Gestión de Recursos	1 Informática	Luis Arevalo
	1 Administración	Guillermo Puebla
	1 Finanzas	Johana Castillo
7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento	1 Auditoría	Marcelo Rodríguez
	1 DIPLAD	Gaspar Foure
	1 DAC	Cristian Paz
8. Resultados	1 Jefe DAF	Sergio Nuñez
	Jefe departamento DAF	Elizabeth Montenegro/Cecilia Valencia
		Sara Peñaloza
	Jefe departamento DACG	Andrea Rosas
		Claudio Oyarzun
	1 Jefe Departamento DIPLAD	Carmen Tognia
	2 CORE	Mario Llagomarsino
	Omar Rojas	
COMITÉ EDITOR		Armando Urbina

- e) **Redacción Informe Final.** Se constituirá un equipo encargado de la propuesta de edición del documento final, esto será apoyado por los encargados de la redacción de evidencias de cada grupo de trabajo, quienes presentarán los avances al comité de coordinación. El documento final será visado por el Comité de Calidad y la profesional de apoyo externa.

- f) **Asesoría Externa.** El trabajo del GORE estará apoyado desde una perspectiva metodológica por la profesional de apoyo externa, Claudia Rodríguez. El apoyo externo será requerido para avanzar con el trabajo de los 8 equipos y actuará a nivel de staff del comité de calidad y de la secretaria técnica de coordinación, según requerimiento de ambos.

VI. ESTRUCTURA DEL GORE VALPARAÍSO PARA SU PROCESO DE AUTO EVALUACIÓN.



VII. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN GORE VALPARAISO

Para abordar el proceso de autoevaluación se definen 10 actividades a desarrollar por parte de GORE. (Se complementa información en carta gantt)

1. Firma de Convenio
2. Constitución Comité de Calidad
3. Reunión para generar acuerdo entre GORE Valparaíso y SUBDERE con el objetivo de vincular Plan de Mejora con PMG.
4. Motivación al GORE y Actividades de Información a GORE, comité de calidad y SUBDERE.
5. Redacción de evidencia por equipo:
 - a) Planificación de actividades
 - b) Conformación de equipos
 - c) Redacción y asignación de puntaje del criterio
 - d) Revisión
6. Entrega de Borrador de trabajo por los equipos.
7. Revisión y acompañamiento por parte de profesional externa.
8. Evaluación de comité de calidad
9. Revisión definitiva de profesional externa
10. Presentación final al GORE

VIII. HITOS RELEVANTES PROCESO DE ACREDITACION, ETAPA DE AUTOEVALUACION.

fecha	Hito	Participantes
04.08.2010	Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo remitió al Intendente Regional de Valparaíso, Sr. Raúl Celis Montt, oficio N° 2397, a través del cual invita al GORE a participar del Sistema	SUBDERE
28/29.10.2010	Reunión de trabajo y capacitación en la propia región; en esta actividad participan parte de los funcionarios del GORE de Valparaíso y se fortalecen conceptos y metodologías a utilizar en el proceso de autoevaluación basado en el modelo de gestión de los gobiernos regionales, esto con apoyo de funcionarios de la SUBDERE y consultoría contratada por la misma Institución.	SUBDERE-GORE
11.11.2010	Acuerdo CORE n°5966/11/10 que aprueba convenio de GORE SUBDERE a objeto de institucionalizar compromisos recíprocos que aseguren el buen desarrollo de ese Programa de trabajo e iniciar las actividades de él derivadas.	CORE
30.11. 2010	Resolución n° 1275 que constituye comité de calidad	GORE
30.11. 2010	Intendente aprueba metodología de trabajo para proceso de acreditación GORE Valparaíso, donde se define constitución comité de coordinación para efectos operativos	Intendente – GORE
01.12.2010	Comité de calidad aprueba definición de objetivos para el comité de coordinación	Comité de calidad y comité de coordinación
02.12.2010	Definición por parte de jefes de división del GORE de equipos de trabajo por criterios de autoevaluación	GORE
09.12.2010	Reunión profesionales SUBDERE a cargo de sistemas de PMG y Acreditación con comité de coordinación GORE	SUBDERE y comité de coordinación.
pendiente	Firma de convenio por parte de SUBDERE	SUBDERE
15.12.2010)	Intendente informa a GORE inicio del proceso de acreditación y solicita participación y compromiso en el mismo	Intendente
14.12.2010	Ratificación de equipos de trabajo y entrega de material	Jefes de División GORE
15.12.2010	Reporte de primer avance al comité de calidad por parte del comité de coordinación.	Comité de calidad y comité de coordinación
22.12.2010	Capacitación a los ocho equipos de trabajo del GORE por parte de la SUBDERE	Equipo Operativo y Comité de coordinación y de calidad
23.12.2010	Entrega de propuesta de trabajo de los 8 equipos al comité de coordinación	Equipo Operativo
21.01.2011	Primera entrega de la redacción de evidencia al comité de coordinación	Comité de coordinación
28.01.2011 al 02.02.2011	REVISIÓN PROFESIONAL EXTERNA	

fecha	Hito	Participantes
15.02.2010	Segunda entrega de la redacción de evidencia al comité de coordinación	Comité de coordinación
22.02.2011 al 27.02.2011	REVISION PROFESIONAL EXTERNA	
01.03.2011	Entrega a comité editor de la redacción de evidencias	Comité editor
9.03.2011 al 13.03.2011	REVISIÓN PROFESIONAL EXTERNA	
15.03.2011	Entrega de la autoevaluación a comité de calidad	Comité calidad
22.03.2011 al 27.03.2011	REVISION PROEFSSIONAL EXTERNA	
29.03.2011	Validación de Comité de Calidad de la autoevaluación	Comité de coordinación y de calidad
01.04.2011	Entrega de documento a Chile Calidad para Validación.	

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.