

Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales

Formación para la Autoevaluación
2010



GOBIERNO DE
CHILE

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBDERE



¿Qué es ChileCalidad?

El Centro Nacional de Productividad y Calidad, ChileCalidad opera desde 1996 como un Comité de la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, siendo un espacio de colaboración tripartita entre trabajadores, empresarios y servidores públicos para enfrentar los desafíos competitivos del país.



Nuestra Misión: Promover en el país un movimiento por la mejora continua y la innovación en la gestión de las organizaciones públicas y privadas, elevando su calidad y productividad y fortaleciendo sus relaciones laborales.





Capacitación y formación



Herramientas de autoevaluación



Sistemas de acreditación y mejora continua

Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión Escolar
Sistema de Acreditación de la Calidad de los Servicios Municipales
Sistema de Acreditación de la Calidad del Servicio de Salas Cuna y Jardines Infantiles
Sistema Escalonado de Mejora
Norma Chilena 2909



Trabajo decente



Reconocimientos y premios

Proyectos de ChileCalidad en el Sector Público

1. Gestión de Excelencia en Hospitales y Redes de Salud (MINSAL)
2. Sistema de Apoyo al Mejoramiento de la gestión Hospitalaria (MINSAL)
3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Gestión en Establecimientos Escolares (MINEDUC).
4. Evaluación de Planes de Mejoramiento Educativo (MINEDUC)
5. Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Gestión de INDAP
6. Sistema de Mejoramiento y Acreditación del Servicio de Salas Cunas y Jardines Infantiles (JUNJI)
7. Sistema de Acreditación de la Calidad de los establecimientos Técnico Profesionales (ChileCalifica)
8. Sistema de Mejoramiento de la Calidad de la Gestión de los Servicios Municipales (SUBDERE)

Gestión de Calidad y los Modelos de Excelencia

2. CLIENTES Y MERCADO

3. PERSONAS

4. PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA

5. PROCESOS

7. RESPONSABILIDAD
SOCIAL

1. LIDERAZGO

6. RESULTADOS

Introducción a la Calidad

8. INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

2. CLIENTES Y MERCADO

“Cualquier iniciativa en materia de calidad puede fracasar debido a la carencia de un método estructurado y sistemático para afrontar el proceso”

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Juran

6. INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

2. CLIENTES Y MERCADO

“Llegar a la Excelencia es como alcanzar una estrella...”

1. LIDERAZGO



8. RESULTADOS

“... nunca se logra, pero es bueno apuntar hacia ella y acercarnos lo más próximo que podamos”

La Web [Imágenes](#) [Vídeos](#) [Maps](#) [Noticias](#) [Libros](#) [Gmail](#) [Más](#) ▼




Definición de Calidad

Buscar

Aproximadamente 8.740.000 resultados (0,19 segundos)

[Búsqueda avanzada](#)

 **Todo**
 Libros
 Más

La Web
[Páginas en español](#)
[Páginas de Chile](#)
 Más herramientas

[Definiciones en la web para Calidad](#)



La Calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma ...
es.wikipedia.org/wiki/Calidad - [Definición dentro de contexto](#)

[Calidad - Wikipedia, la enciclopedia libre](#) ☆

Una visión actual del concepto de **calidad** indica que **calidad** es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que ...
es.wikipedia.org/wiki/Calidad - [En caché](#) - [Similares](#)

[Definición de calidad - Qué es, Significado y Concepto](#) ☆

La calidad es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie. La **definición de calidad** ...
[definicion.de > General](#) - [En caché](#) - [Similares](#)

[Definición de calidad](#) ☆

2.5 **Definición de calidad**. Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las ...
sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/.../tema2_5.htm - [En caché](#) - [Similares](#)

[Definicion De Calidad](#) ☆

Con todo y a pesar de esta **definición** el termino "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la **Calidad** ...
www.mitecnologico.com/.../DefinicionDeCalidad - [En caché](#) - [Similares](#)

Dos afirmaciones básicas:

2. CLIENTES Y MERCADO

“La Calidad es un concepto que depende de la percepción del cliente”

“La Gestión de Calidad es una actividad que depende de la organización”

4. PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA

5. PROCESOS

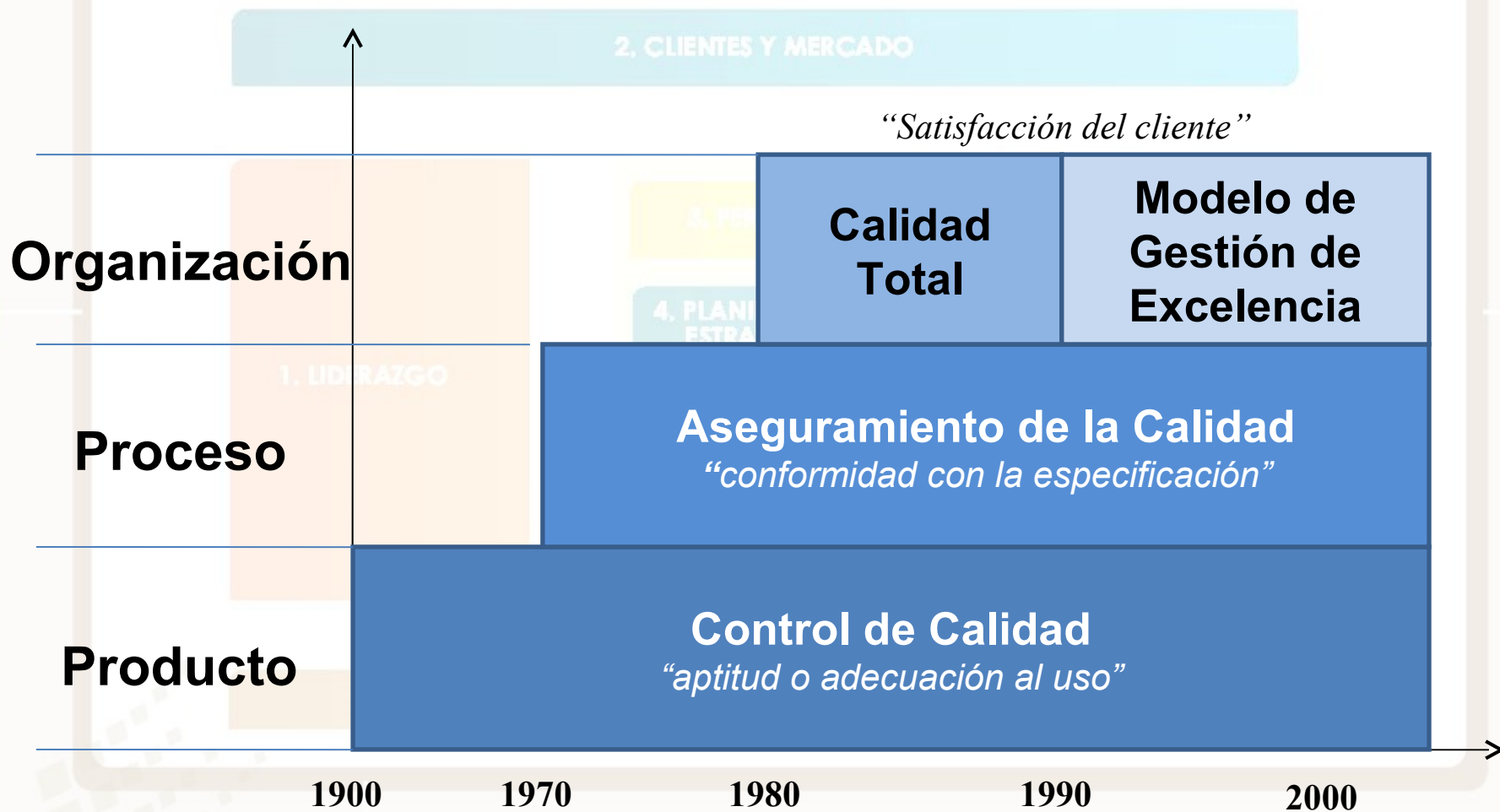
7. RESPONSABILIDAD

8. RESULTADOS



MIENTO

Evolución del Concepto de Calidad



¿Qué son los Modelos de Gestión de Excelencia?

2. CLIENTES Y MERCADO

Cuando las organizaciones desean aumentar el nivel de calidad de sus prácticas internas, deben diseñar e implementar un sistema que les permita avanzar por el camino del mejoramiento continuo.

1. LIDERAZGO

4. PLANIFICACION

8. RESULTADOS

5. PROCESOS

7. RESPONSABILIDAD

6. CONOCIMIENTO



Mejoramiento Continuo :

2. CLIENTES Y MERCADO

• “Proceso mediante el cual una organización autoevalúa su gestión con relación a un modelo de referencia, para identificar sus fortalezas y oportunidades de mejoramiento.

4. PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA

• A partir de estas distinciones aplica planes de mejora que permiten aumentar los niveles de calidad de sus prácticas.

7. RESPONSABILIDAD

• Este proceso se repite periódicamente hasta que la organización alcanza niveles de excelencia

6. INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

¿Qué herramienta se puede utilizar para lograr el mejoramiento continuo de los procesos de una organización ?

2. CLIENTES Y MERCADO

Modelos de Gestión de Excelencia

1. LIDERAZGO

ESTRATÉGICA

8. RESULTADOS





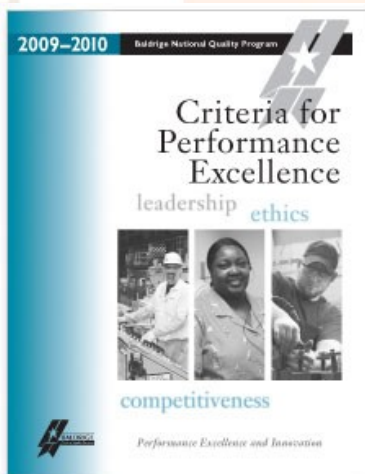
Modelos de Gestión de Excelencia

2. CLIENTES Y MERCADO

- **Creado:** en 1987 en EE.UU (Malcolm Baldrige)
- **Pregunta Básica:** ¿Qué hicieron aquellas empresas americanas que lograron recuperar su competitividad después de la “paliza” de los japoneses con su Calidad Total?
- **Quienes generaron las Bases:** Gerentes, expertos de marketing, planificación estratégica, gestión de recursos humanos y gestión de calidad
- **Cuál fue el objetivo:** enseñar a las empresas americanas a ser competitivas y recuperar la competitividad país

Si bien los Modelos de Gestión de Excelencia nacieron en el sector productivo, rápidamente traspasaron las fronteras del sector servicios, en particular en educación y salud.

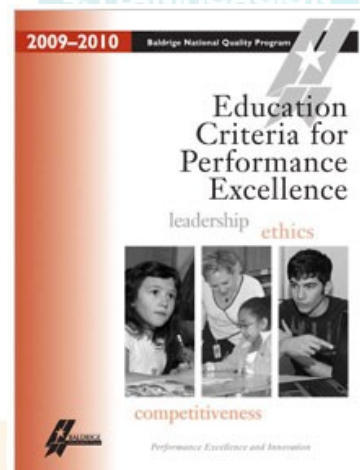
Empresa



3. PERSONAS

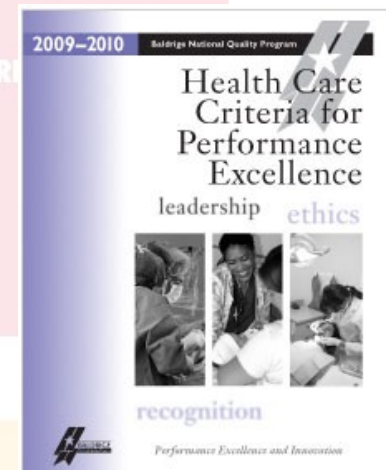
Educación

4. PLANIFICACIÓN



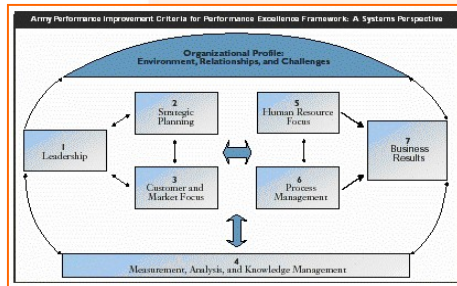
Salud

5. RECURSOS



Rápidamente el concepto de “Modelo de Gestión de Excelencia” traspasó los límites de Estados Unidos y se propagó por el resto del mundo:

Modelo Malcolm Baldrige



Modelo Europeo EFQM

5. PROCESOS

8. RESULTADOS

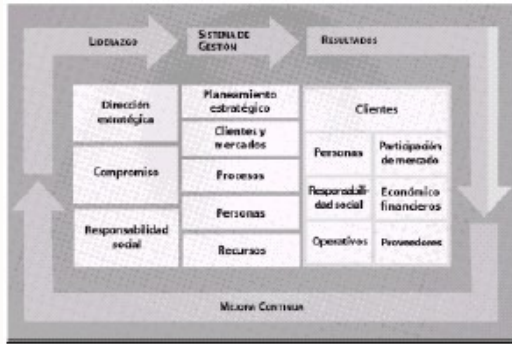


Modelo Iberoamericano Fundibeq

6. INFORMACIÓN

7. PERSONAS

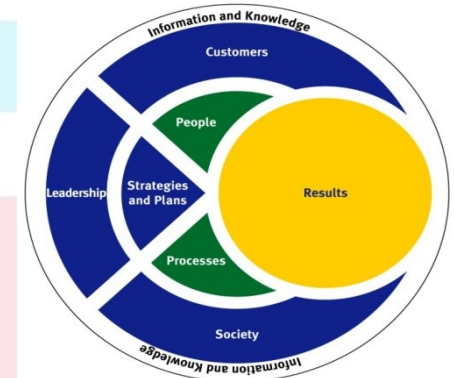
Argentina



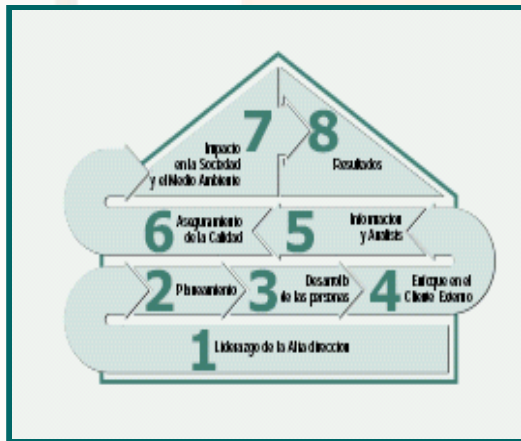
Paraguay



Brasil



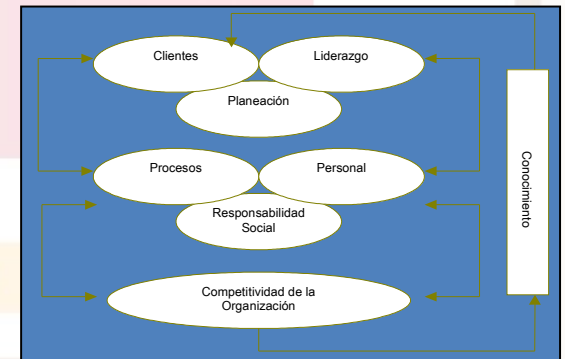
Uruguay



Colombia



México



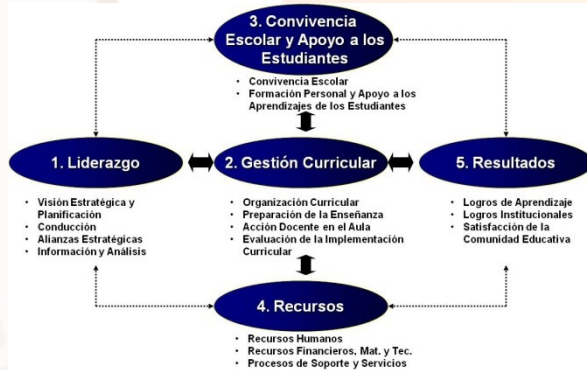
Chile posee un “Modelo Chileno de Gestión de Excelencia”, que corresponde a una adaptación del modelo Malcolm Baldrige, que se utiliza para entregar el Premio Nacional a la Calidad y como modelo base para diseñar adaptaciones sectoriales específicas.



Adaptaciones sectoriales del Modelo Chileno de Gestión de Excelencia



EDUCACION GENERAL



EDUCACION PRE-ESCOLAR SOCIAL



SERVICIOS MUNICIPALES

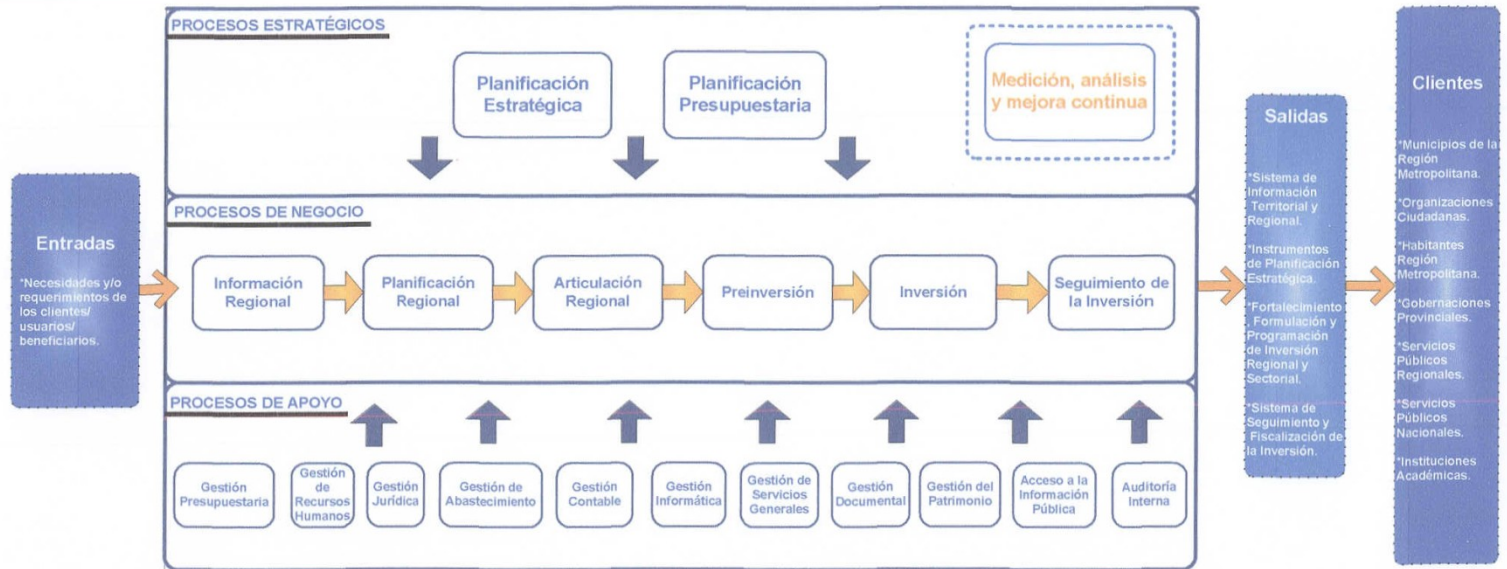


Modelos de Gestión de Excelencia

Principios fundamentales

- **Liderazgo** y compromiso de la dirección superior
- Gestión orientada hacia la satisfacción de los **clientes**
- Orientación a los **Procesos** (**Mapa**)
- Apreciación de las **personas** como factor estratégico
- Foco en los **resultados** y en la generación de valor
- Gestión basada en **datos**
- **Aprendizaje** de la organización
- **Agilidad** de respuesta y **flexibilidad**
- Gestión de la **innovación**
- **Responsabilidad pública**

Mapa de Procesos Gobierno Regional Metropolitano de Santiago



“La orientación a las funciones nos permite ver las torres, la orientación a los procesos nos permite descubrir el castillo”.



1. LIDERAZGO

3. PERSONAS

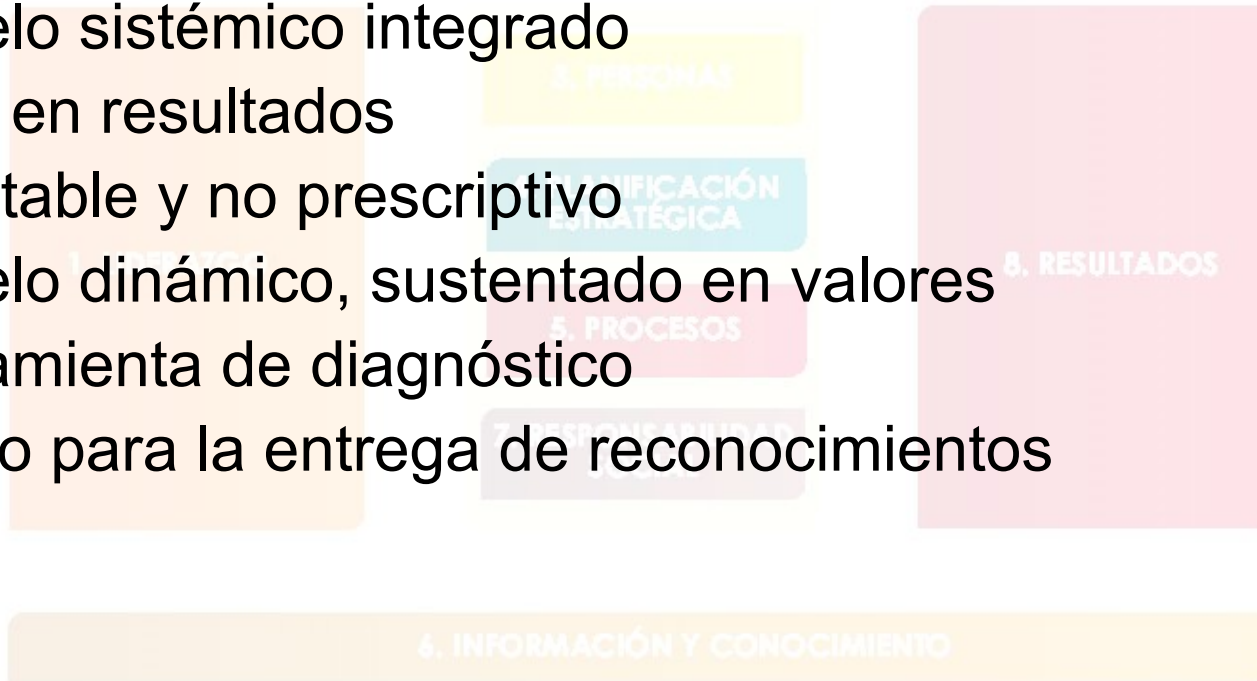
4. RECURSOS

2. CUENTAS Y MERCADO

Modelos de Gestión de Excelencia

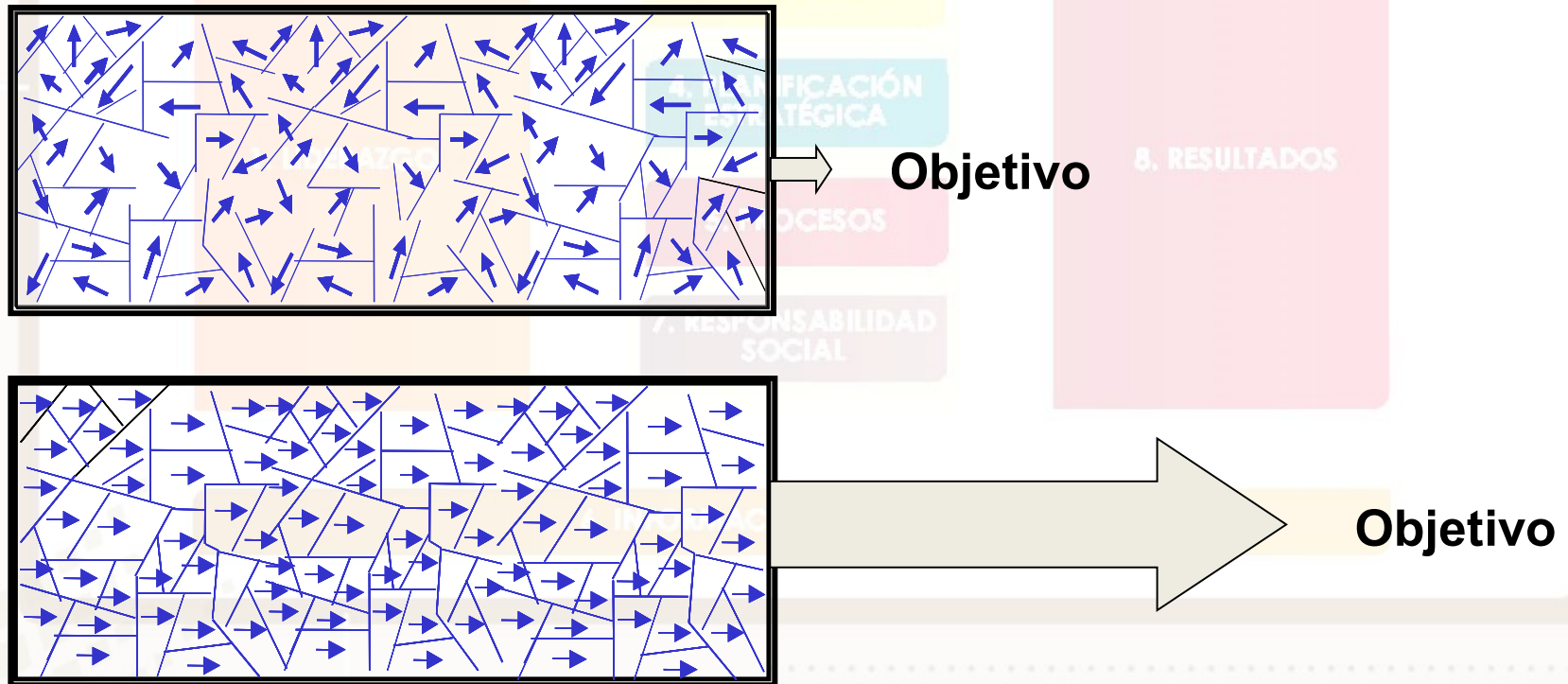
Principales características

- Modelo sistémico integrado
- Foco en resultados
- Adaptable y no prescriptivo
- Modelo dinámico, sustentado en valores
- Herramienta de diagnóstico
- Apoyo para la entrega de reconocimientos



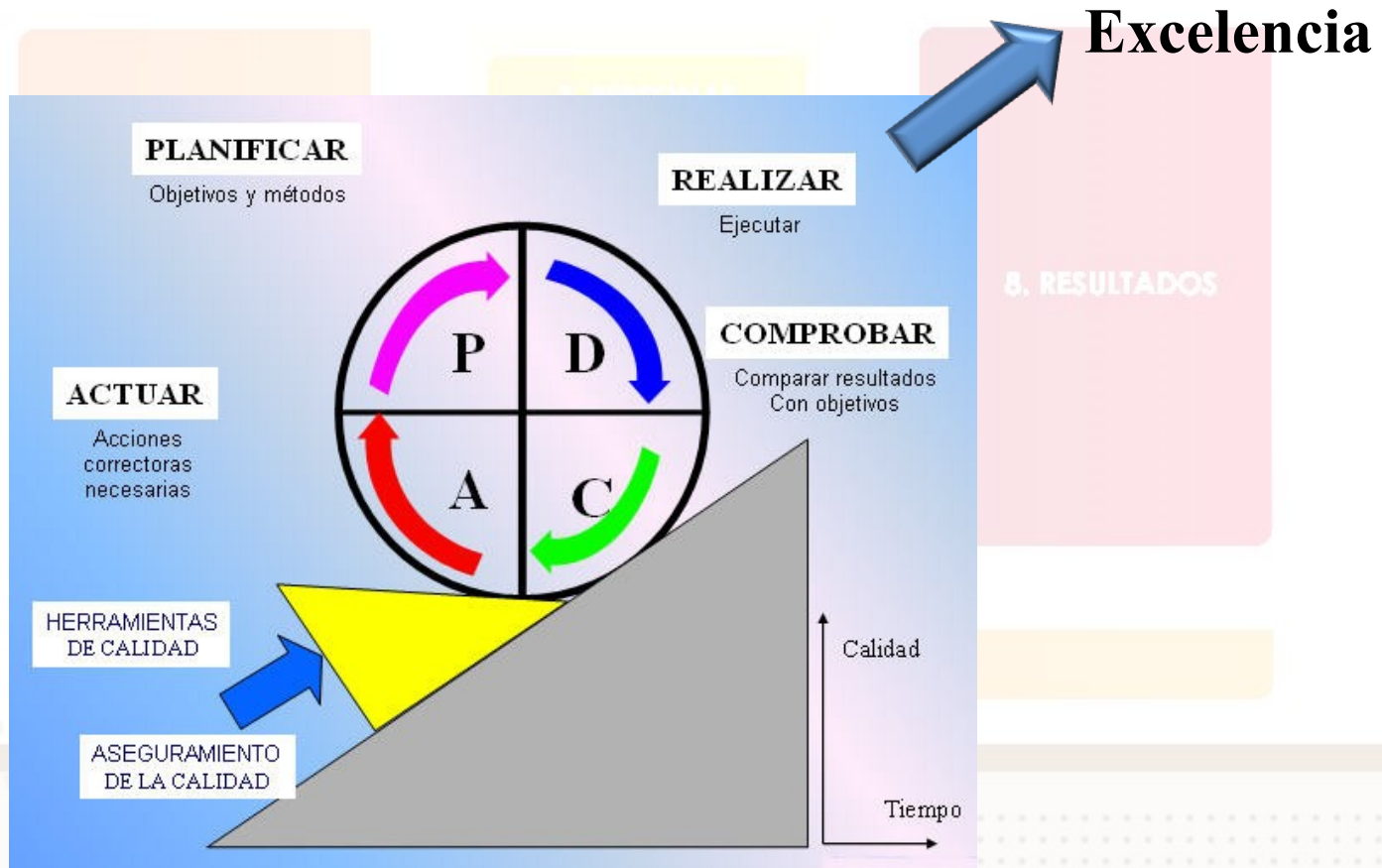
¿Qué fenómeno relevante se produce en las organizaciones que implementan Modelos de Gestión de Excelencia?

Alineamiento



¿Cómo se relacionan los Modelos de Gestión de Excelencia con las restantes herramientas de calidad?

2. CLIENTES Y MERCADO



El Modelo Chileno de Excelencia en la Gestión en el sector público

El Modelo permite abordar **dificultades** que enfrentan los equipos directivos del sector público para gestionar con excelencia (*). Algunas identificadas son:

- Ausencia de una Misión y Visión interna compartida.
- Falta de Indicadores de cumplimiento de la Misión.
- Desconocimiento de las expectativas del mandante.
- Bajo conocimiento de las habilidades requeridas por el personal.
- Débil gestión de la motivación y el compromiso del personal.
- Ausencia de una cultura de procesos.

(*). Este listado fue construido en un taller con directivos de SSPP.

- Desalineamiento entre programas, personas y acciones.
- Débil gestión de la relación con los usuarios.
- Falta de mediciones, datos y análisis para la toma de decisiones.
- Sistemas de información inadecuados.
- Dificultades para presentar una adecuada cuenta pública.

¿Por qué mejorar la gestión?

- Nuestro entorno ha cambiado y seguirá cambiando a gran ritmo.
- Las prácticas tradicionales de gestión están perdiendo efectividad antes los nuevos requerimientos de las comunidades.
- A los objetivos de eficacia y eficiencia hoy se han sumado los de flexibilidad.
- Las organizaciones deben enfrentar el desafío de poder cumplir permanentemente con su misión y no perder el “acoplamiento” con su entorno.

Se requiere tener un “Sentido de Urgencia”

Últimas reflexiones

- Los modelos de gestión de excelencia no son mágicos ...usted los hacen mágicos.
- Los modelos no son una evaluación de desempeño de las personas...evalúan los procesos. (“Duro con los procesos, blando con las personas”)
- Las evaluaciones no sirven para armar “ranking”. Las organizaciones no se comparan entre si, se comparan con el modelo.
- Los resultados de la evaluación no es el fin, la mejora continua hacia la excelencia es el fin.

Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales

Formación para la Autoevaluación
2010



GOBIERNO DE
CHILE

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBDERE



ChileCalidad
Centro Nacional de Productividad y Calidad