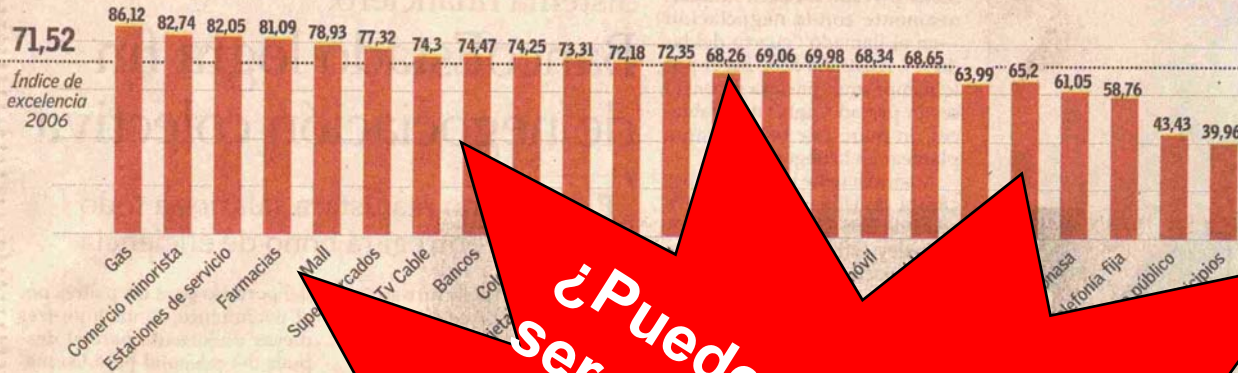




Modernización y Gestión de Calidad en Sector Público

Sistemas de Gestión para Gobiernos
Regionales y Municipalidades

Felipe Bernstein J. – Octubre 2010



Muestra: 16.949 entrevistas, con un 0,75% de error
Fuente Procalidad

Índice de satisfacción
Municipios
telefonía fija

¿Puede el Sector Público ser tan o más eficiente que los privados?

Si se puede

servicios p...
chilenos,
Naciona...
Consum...
mer ser...
de 2006,
bora P...
idad, grupo
do por la Universidad
Ibáñez, Adimark y Praxis
dad y Gestión.
Por el contrario, los ser...
mejor evaluados son los...
proveen empresas de gas...

...cia...
...e ellas,
...n neta...
...e es e...
...ncia men...
...cción—
...e los consu...
...a lealtad...
...de los usuarios...
...comenda...
...ción del servicio y...
...percepción...
...de valor de éstos.
En términos de la satisfacción...
global de los consumidores, el...

...dimar...
...acción...
...aya variado...
...porque la...
...tas de valor...
...de las comp...
...stituciones...
...sean ahora pe...
...e el semestre...
...terior, sin...
...e también...
...uede que los consu...
...idores las...
...estén evaluando con una vara...
...más alta", dijo.
A esto, el directivo agregó que...
el índice de solución de proble...
mas por industria se ha manteni...
do estable, lo cual "se traspasó a...
los niveles de satisfacción".

Por sector económico

La medición de la satisfacción...
por grupo socioeconómico reveló...
que todos los sectores anotaron...
una baja respecto del año pasado...
No obstante, el segmento C3 es...
el que se muestra menos conforme...
con los servicios.

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE EN B 2

¿Qué es Gestión Integral?

- “Es un proceso de modernización que permite entregar servicios de excelencia a los vecinos-clientes, usuarios o ciudadanos para mejorar su calidad de vida”
- ¿Qué características tiene una buena gestión?
 - Tiene un **FOCO ESTRATEGICO**
 - Tiene un **Modelo con un Sistema** bien estructurado
 - Tiene **indicadores de gestión (KPI)** que permiten medir y evaluar los **resultados** en forma objetiva.
 - SUS ESFUERZOS se basan en el **trabajo en equipo** y las **personas** son lo más importante.

CONCEPTOS BÁSICOS CLAVES

Gestión Integral de Excelencia

CAMBIOS DE PARADIGMAS



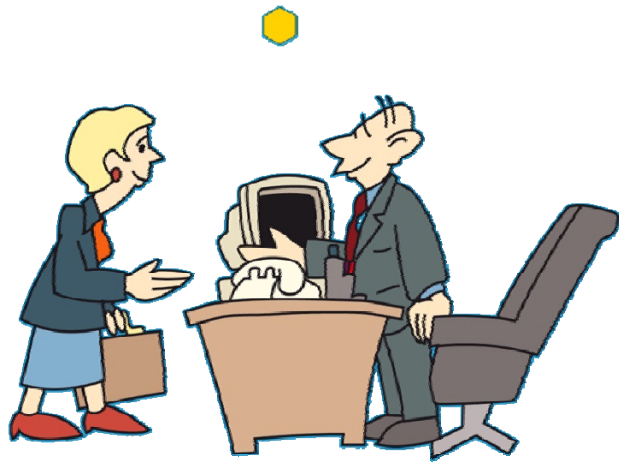
Usted es una persona Clave

A pesar de ser una máquina vieja, funciona bastante bien, salvo una tecla que está mala. Al parecer una sola tecla no significa mucho, pero hace que todo se vea mal.

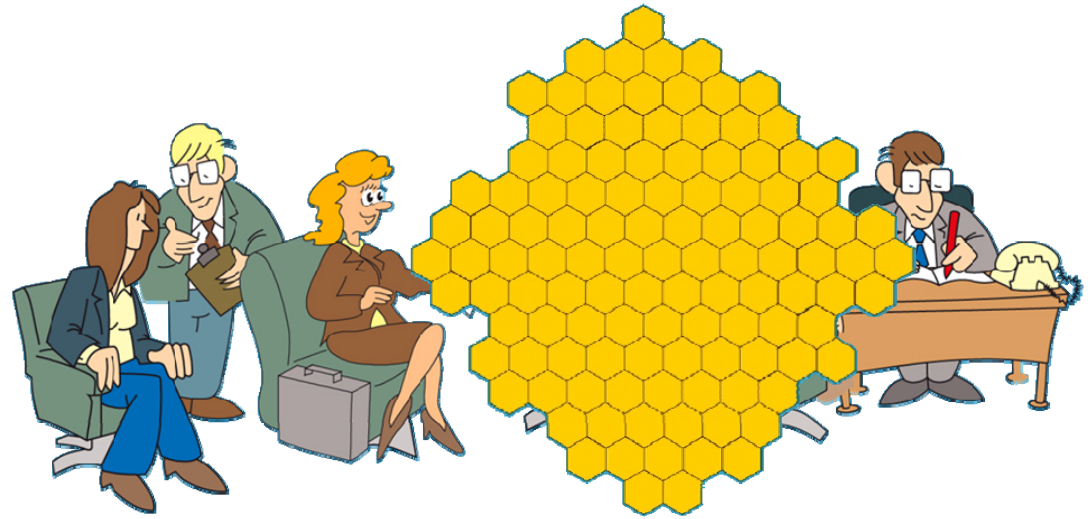
Ninguna tecla puede funcionar mal si queremos entregar la mejor calidad de servicio.

TODOS SON CLAVES.

Momento de la Verdad



1.000 Contactos/Día



10.000 Contactos/Día

TRABAJO EN EQUIPO: GANSOS UN EJEMPLO

6) Visión Amplia

1) Formación V

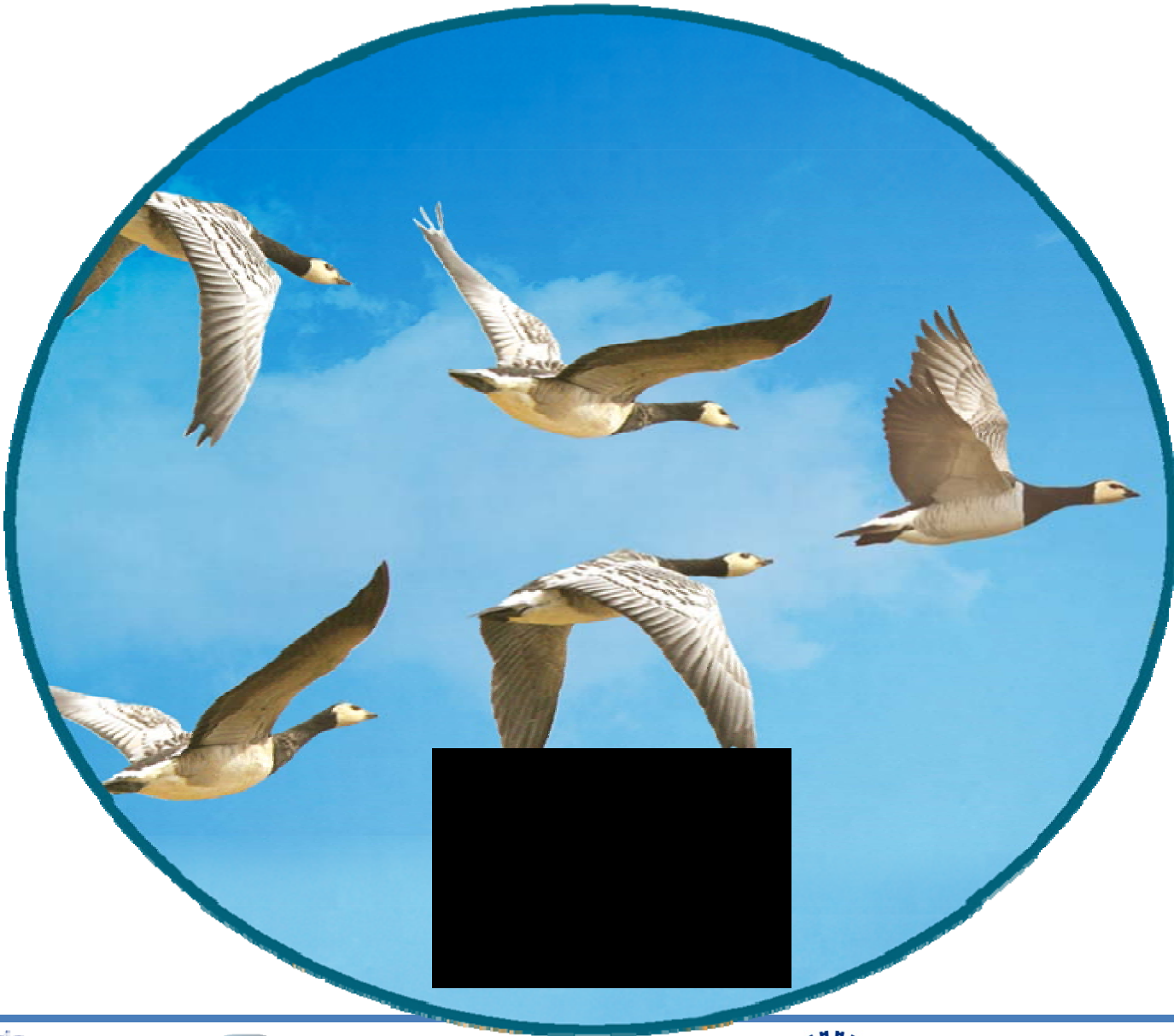
5) Solidarios

2) Juntos

4) Liderazgos Rotativos

3) Graznan para animarse





Solución Creativa de Problemas



▶ AUTORIDADES PRESENTARÁN NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PARTIDOS DE ALTA CONVOCATORIA

▶ AUTORIDADES LLAMAN A LA PREVENCIÓN ANTE RIESGO DE INCENDIOS FORESTALES EN LA RM

▶ AUTORIDADES INAUGURAN NUEVO LICEO MUNICIPAL EN MAIPÚ QUE INCORPORA SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS

▶ AUTORIDADES IMPULSAN MESA DE TRABAJO PARA FORTALECER ROL DE LA MUJER EN COMUNAS RURALES

▶ INTENDENTE ECHEVERRÍA IMPULSA MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA REGIÓN

▶ INTENDENCIA Y MUNICIPIOS DE SANTIAGO, RECOLETA E

portada | noticias | Gobierno Regional

METRO REALIZA CONEXIÓN DE TÚNELES EN FUTURA ESTACIÓN PLAZA DE MAIPÚ

El Intendente Metropolitano se mostró satisfecho por los avances del proyecto, que expande los alcances de un medio de transporte no contaminante, moderno y seguro para Santiago, generando además 6500 puestos de trabajo.



Santiago, viernes 30 de enero de 2009.- El Intendente de Santiago, Igor Garafulic, participó esta mañana en el encuentro de túneles entre las futuras estaciones Plaza de Maipú y Santiago Bueras, parte de las obras de extensión de Línea 5 hacia Maipú. En la actividad estuvieron presentes además el presidente del directorio de la empresa, Clemente Pérez; el alcalde de Maipú, Alberto Undurraga; y vecinos de la comuna.

Garafulic señaló que “Metro es un medio de transporte no contaminante, moderno y seguro, que contribuye con nuestra estrategia de hacer de Santiago una región global, sustentable e inclusiva. Por ello, desde el Gobierno Regional decidimos apoyar este proyecto, invirtiendo cerca de 94 mil millones de pesos a 12 años plazo”, destacando además que las obras generan 6.500 puestos de trabajo.

● PE



● PE



● PE



AREAS DE SERVICIOS MUNICIPALES-Chile

DIRECTOS (61)					
Comunitarios (9)			Urbano (12)		Internet-Digitales (2)
1	Licencias Conducir	27	Permisos BNUP	54	Información y Comunicaciones
2	Retiro Escombros	28	Permisos Edificación	55	Servicios WEB

¿Cuántos servicios entrega Gobierno Regional?

¿Qué diferencia hay con las Municipalidades?

22	Capacitación		Tránsito (4)		72	Microempresas
23	Administración Teatros y Museos	50	Gestión Tránsito			Urbanos-Sociales (3)
24	Mantenimiento Patrimonio	51	Estacionamientos Subterráneo	73		Vialidad Urbana
	Inspección y Seguridad (2)	52	Parquímetros	74		Mejoramiento Urbano-Barrios
25	Seguridad Ciudadana	53	Semáforos y Señaléticas	75		Compartidos-Participativos
26	Inspección Integral					

Tres Soportes para Modernizar



Modelo Básico Gestión Integral

Calidad de Excelencia

Modelo Gestión Integral Chile Calidad – Malcolm Baldrige

2. VECINOS – CLIENTES - CIUDAD

1. LIDERAZGO

3. PERSONAS

4. PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA

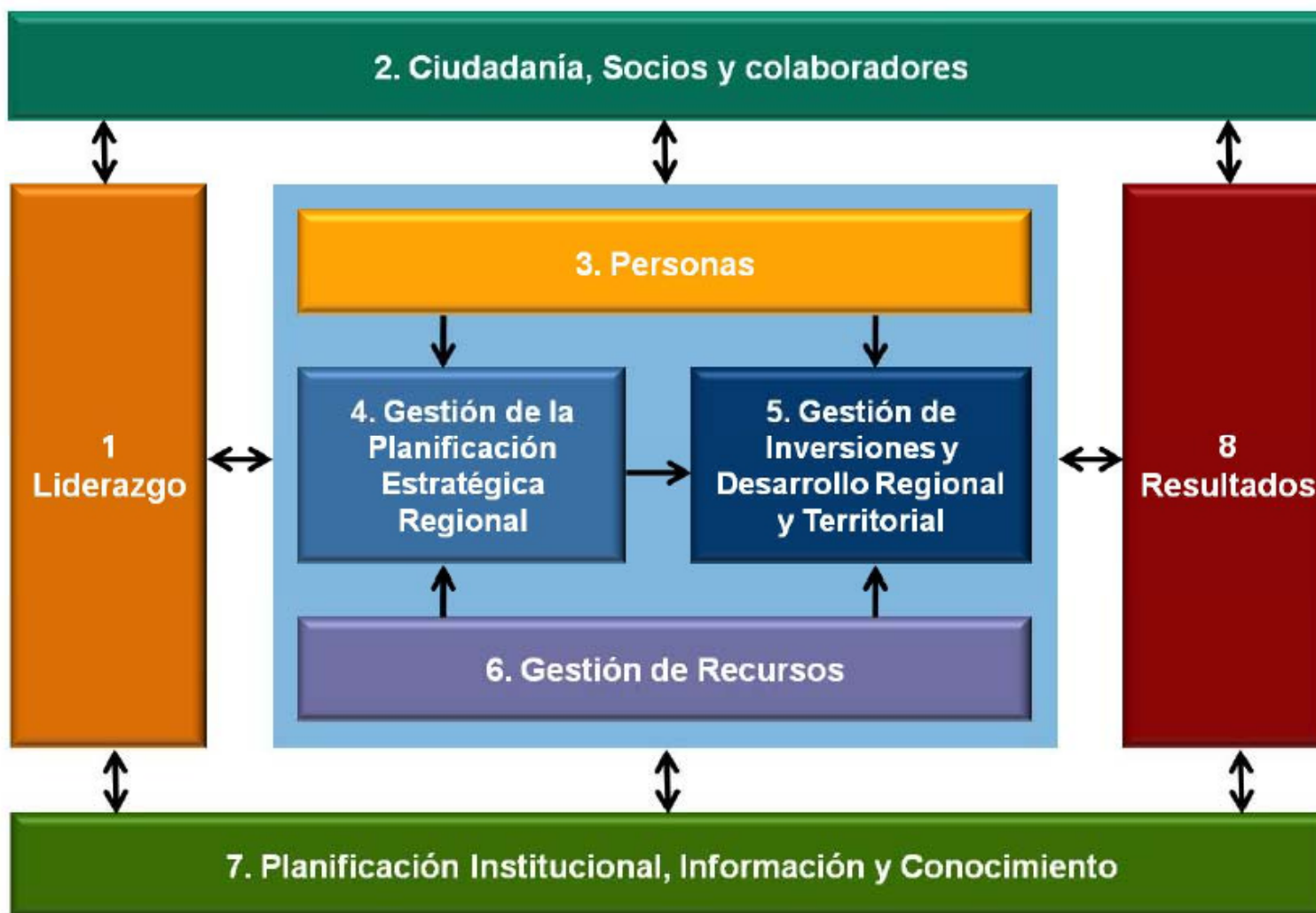
5. PROCESOS

7. RESPONSABILIDAD
SOCIAL

8. RESULTADOS

6. INFORMACIÓN y ANÁLISIS

Modelo Gobiernos Regionales



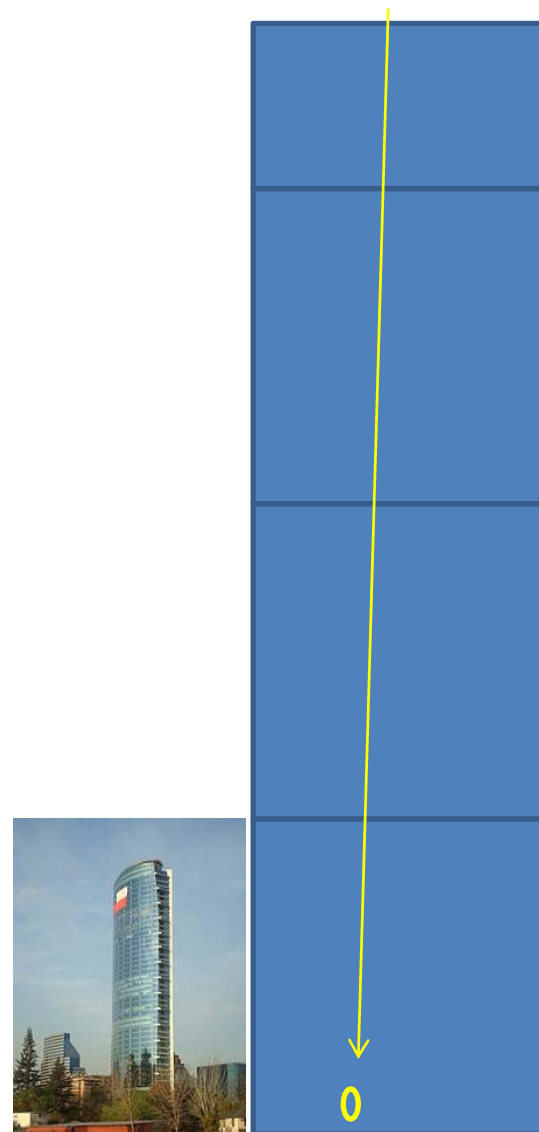
Sistemas de Calidad



Preguntas Calidad

¿Estuvieron los Gansos con sus 6 Lecciones en el Rescate Minero?

- ¿Liderazgo? (1)
- ¿Enfoque al Cliente? (2)
- ¿Gestión Personas? (3)
- ¿Planificación Estratégica (4)
- ¿Procesos? (5)
- ¿Análisis de Información y Tecnología? (6)
- ¿Responsabilidad Social? (7)
- ¿RESULTADOS? (8)



Nos cubrimos de
Orquillo

VIRUS
DE LA CALIDAD

Mejorando Servicio

Mejorando

Mejorando Ambiente.

Municipalidad
de Providencia



Nos cubrimos de orgullo

PROVIDENCIA
EXCELENCIA
INTERNACIONAL
ISO
9001-14001

Hemos recibido doble
certificación internacional
en calidad y medio ambiente.



Municipalidad
de Providencia

Mejorando Servicios, generando Calidad de Vida, protegiendo el Medio Ambiente.



HAY QUE MEDIRSE PARA MEJORAR SIEMPRE

INDICADORES DE GESTIÓN KPI

**Gestión Personas
(Human Resources
Management)**

**Demandas Vecinos
(Citizens Demands)**

**Gestión Ingresos
(Income
Management)**

**Clima Inversiones
(Investment
Climate)**

Institucional

Económico Sostenible

Ambiental Urbano

Desarrollo Social

**Gestión Proyectos
(Project
Management)**

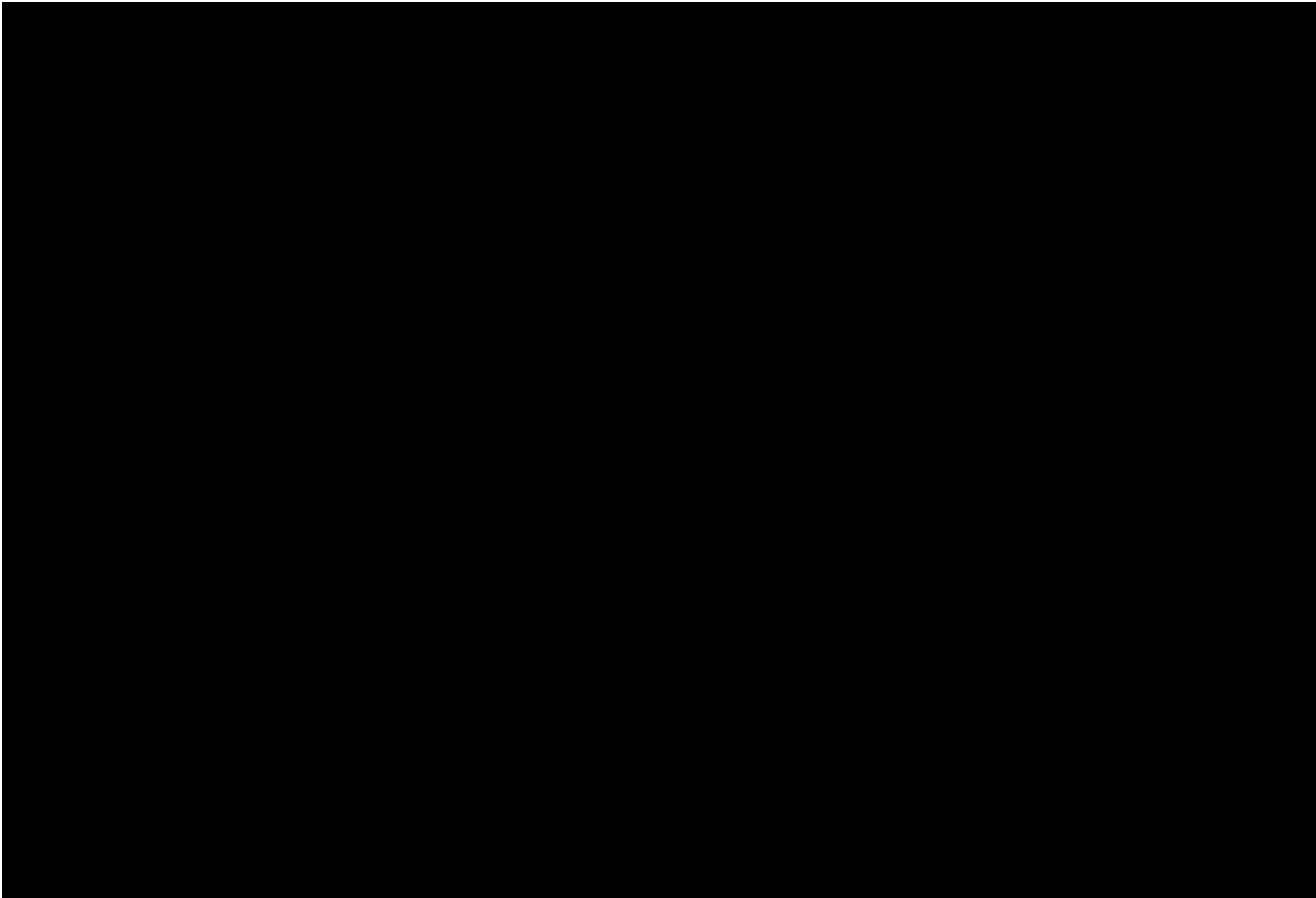
**Gestión Ambiental
(Environmental
Management)**

**Gestión Social
(Poverty - Values)**

**Servicios
Municipales
(Local Gov. Services)**



VITAMINA DE LA CALIDAD



FIN

FIN

Personal Municipal



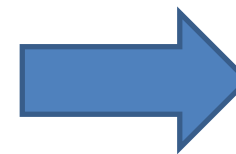


Consulta Digital 2006
17-18-19-20 de Junio

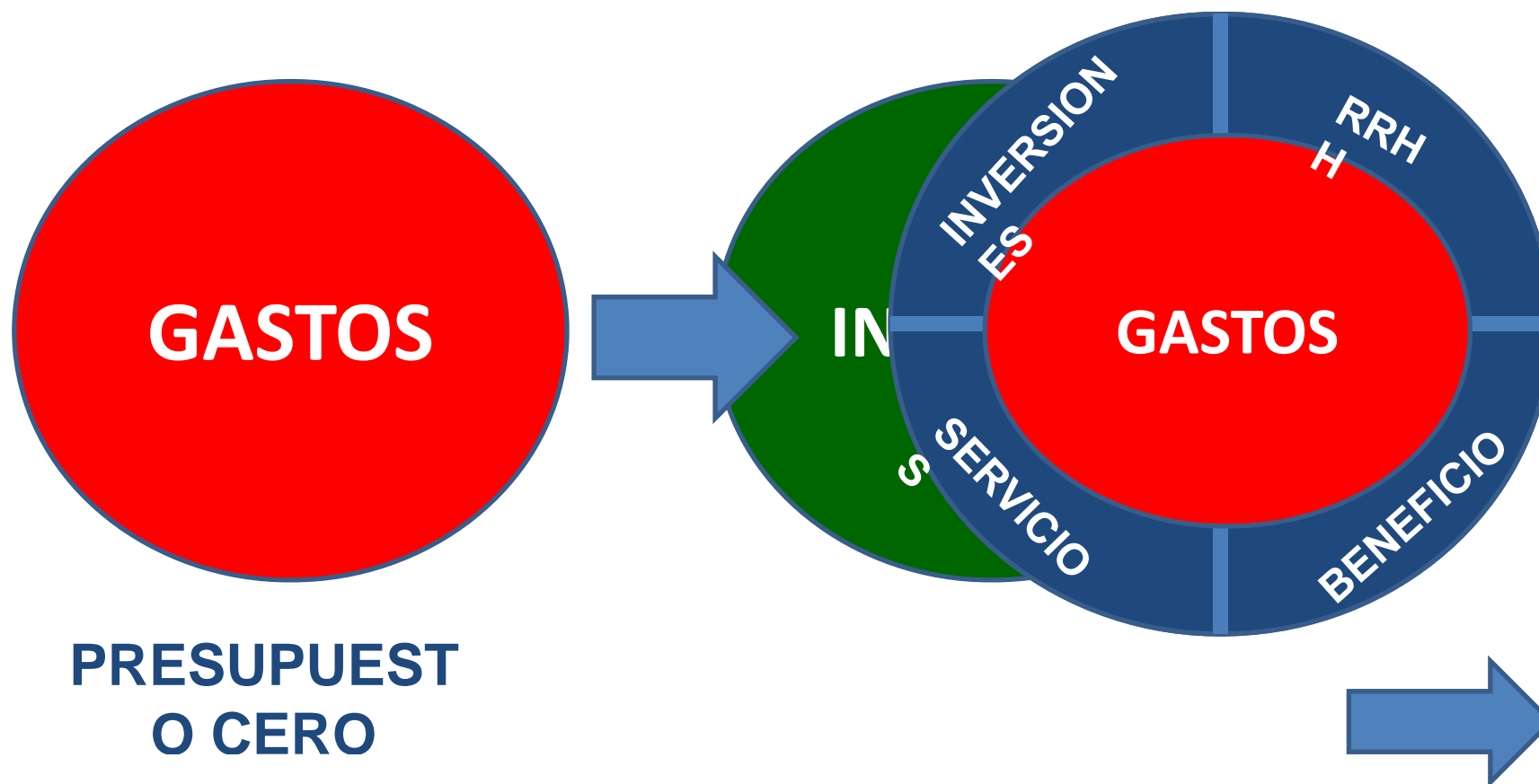
En Providencia, yo participo.

Construyamos entre todos la Providencia del futuro. Elige, entre las 16 unidades vecinales, los proyectos que quieras ver realizados, porque tú eres el protagonista de esta 1ª Consulta Electrónica Comunal de Chile. Participa con tu voto y juntos mejoraremos nuestra comuna.

- Primera vez se integraron bases de datos. Más de 400.000 vecinos-clientes.
- Se segmentaron preferencias por zonas vecinales.

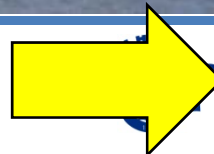


Gestionar Ingresos





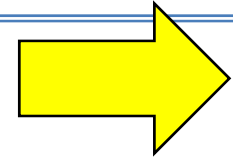




Providencia



Cableado Subterráneo



Gestión Integral Municipalidades





