

## Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

### User Information

<b>Name:</b>	Anonymous	<b>Email:</b>	N/A
<b>Location:</b>	N/A	<b>Company:</b>	N/A
<b>Position:</b>	N/A	<b>IP Address:</b>	190.22.247.52
<b>Started:</b>	06/25/2015 10:56 PM	<b>Completed:</b>	06/25/2015 11:27 PM
<b>Time Spent:</b>	0 days, 1 hours, 30 minutes, 1819 seconds, 1819000 milliseconds	<b>Custom 1:</b>	N/A
<b>Custom 2:</b>	N/A	<b>Custom 3:</b>	N/A

#### I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

Chile

Institución Pública Postulante

Consejo para la Transparencia (CPLT)

Nombre de la Experiencia Innovadora

Modelo de Madurez de Procesos

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

5 años

Categoría a la que postula

Innovación en la Planificación y/o Evaluación de Políticas Públicas

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

El CPLT adopta la Gestión por Procesos como una estrategia para asegurar la mejora continua de sus procesos y con ello mejorar la calidad de los productos y servicios en pro de la satisfacción permanente de sus clientes, en consideración a las mejores prácticas presentes en los diferentes enfoques aplicables en sus distintos procesos institucionales.

Para esto, la organización se plantea llevar a cabo las acciones necesarias para identificar, caracterizar, documentar, controlar, mejorar y optimizar los procesos que en ella se ejecutan. Es en este sentido, en el que el CPLT, diseña e implementa un modelo de madurez de procesos como metodología cuyo principal objetivo es ser guía para mostrar y explicar el camino que la organización debe seguir para lograr la excelencia operacional, ofreciendo una estructura para comparar el grado de desarrollo de la capacidad de los procesos institucionales. Esta estructura involucra ámbitos de procesos (definición, documentación), de personas (colaboración, competencias), control (mediciones, desempeño), estrategia (alineamiento), riesgo (gestión), calidad (certificación), automatización (nivel), y clientes (enfoque, satisfacción) y que viene a

representar el enfoque de gestión de procesos de la institución.

La continua y sistemática aplicación de este modelo de madurez de procesos, ha permitido a la organización evaluarse periódicamente en los ámbitos antes señalados, y con ello estableciendo un continuo desarrollo y mejora en el tiempo.

### III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad      Consejo para la Transparencia  
Postulante:

Dirección:                      Morande 360 (piso 7) – Santiago – Chile

Teléfono:                        +56-2-24952000

Fax:                                +56-2-24952003

Página Web:                    <http://www.consejotransparencia.cl/>

E-mail:                            saranguiz@cplt.cl

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Órgano Autónomo

**IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA** Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en Chile, que entró a regir en abril de 2009 en Chile, consigna la creación de un órgano autónomo para promover y supervisar su cumplimiento. En consecuencia, la ley entra a regir conjuntamente con la creación de este órgano. El crear una institucionalidad y desarrollarla en el tiempo, bajo un marco de referencia ordenado y gestionable, hace optar al CPLT por la Gestión por Procesos como una herramienta de gestión a implementar en el CPLT, que permitiera establecer las líneas de trabajo para la mejora de sus procesos institucionales en los distintos ámbitos. Es en este marco que se diseña e implementa un modelo de madurez de procesos, que haga consideración a la posibilidad de mejora continua bajo un enfoque integrado y multidimensional de análisis de los distintos procesos que se fueron creando e implementando en la institución. De esta manera se facilita el desafío del CPLT de crear institucionalidad conjuntamente con cumplir con su mandato legal de promover, garantizar y fiscalizar el derecho de acceso a la información.

El modelo de madurez, no sólo facilita el desarrollo institucional en la etapa de fundacional del CPLT, sino que contribuye de forma decidida en el proceso de consolidación institucional, como una herramienta de apoyo a la gestión permanente de los procesos, alineados con la estrategia institucional.

El modelo de madurez desarrollado, considera estándares y buenas prácticas en la gestión de procesos, y para su desarrollo se tuvo en consideración diversas fuentes de referencia internacionales, tales como, Business Process Maturity Model OMG, Modelo de Madurez de Jeston y Nelis, de Harmon, BPM de Rosemann y Bruinp, de Schmelzer, 8 Omega Framework, de Fisher, PEMM de Michael Hammer.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

La experiencia innovadora consiste en el diseño e implementación de un Modelo de Madurez de Procesos como una herramienta de gestión, cuyo principal objetivo es ser guía para mostrar y explicar el camino que la organización debe seguir para lograr la excelencia operacional.

El Modelo de Madurez de Procesos, se define como una matriz m filas y n columnas, en donde las filas constituyen los atributos agrupados por diversos ámbitos, tales como definición, documentación, colaboración, competencias, mediciones, desempeño, alineamiento, gestión, certificación, nivel de automatización, enfoque y satisfacción de clientes; y por otra las columnas constituyen los grados o niveles para los respectivos atributos. En cada intersección fila – columna, existe la descripción de los requisitos necesarios y suficientes, para situar a un proceso de la institución, en un ámbito y atributo en particular, con un nivel determinado de madurez. Los grados de madurez por atributos del modelo, son obtenidos midiendo la relación entre el nivel esperado (E) y el valor real (R) para cada proceso en un determinado atributo.

- Grado de Madurez (m) =  $(E/R) * 100$

- Madurez total del Proceso = Sumatoria de R / Sumatoria de E

En base a los tipos de procesos existentes en el CPLT (estratégicos, de negocio y de soporte), se definen en términos generales los niveles esperados, los cuales son ajustados y validados con los respectivos responsables de procesos, y se establece el actual nivel del proceso como línea base. A partir de estos dos valores del proceso (Esperado y Real) para cada atributo del modelo, se realiza la suma del total de valores esperados y reales del modelo, de acuerdo a la escala establecida y se determina la razón entre ellos (Total Esperado versus Total Real), presentándose como un porcentaje el nivel de madurez de cada proceso.

(Ver formulario impreso para información adicional)

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

El Modelo de Madurez de Procesos posee relación directa con la categoría Planificación y Evaluación de Políticas Públicas en cuanto a que:

- La efectiva implementación de una política pública depende, entre otros factores, del nivel de desarrollo institucional que alcance la agencia a cargo de su implementación. Esta convicción y junto con hacer de esta experiencia innovadora un caso de referencia para las mismas instituciones obligadas por la Ley de Transparencia, se estima sitúa a esta experiencia como innovadora y pionera en la región, y puede constituirse en un caso de referencia y plenamente replicable en los proceso de planificación y evaluación de políticas públicas. En efecto, para el caso específico del derecho de acceso a la información pública, no es suficiente sólo con un buen marco normativo (como sabemos que existen en la región), sino es muy necesario desarrollar institucionalidad pública con altos niveles de gestión que hagan efectivo este derecho ciudadano. Esta misma línea argumental aplica para cualquier otra política pública, por ejemplo, el nivel de desarrollo institucional que alcance la agencia responsable del fomento productivo de un país es clave en la efectividad de la política pública de promoción del fomento de la actividad productiva.
- En el ámbito interno de gestión, el modelo de madurez representa una metodología que entrega un indicador global y sobre el cual se posibilita realizar gestión sobre los procesos (de negocio, estratégicos y de soporte), sobre distintos ámbitos y atributos del proceso. Esto por sí sólo, sitúa a esta experiencia en el ámbito de la gestión pública moderna.
- Finalmente, el potencial replicador de esta experiencia está asegurado, por cuanto responde a una herramienta para hacer gestión por procesos, como condición base para apoyar la estrategia institucional, asegurando alineamiento y coherencia de los procesos y todas sus dimensiones que lo definen.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

La experiencia de diseñar y adoptar un modelo de madurez de procesos, fue ideada por funcionarios del CPLT, como una herramienta que apoyara su proceso de desarrollo institucional. Parte del proceso de adaptación del modelo requirió consultar e investigar una gran variedad de modelos internacionales, distinguiéndose entre modelos de madurez puros de procesos y modelos de madurez organizacionales que incluyen dimensiones de procesos (CMMI; EFQM,

PEMM).

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

- La adopción de un modelo de madurez de procesos, como una herramienta de gestión de procesos bajo un enfoque multidimensional e integrado de las distintas perspectivas que constituyen a cualquier proceso, corresponde a algo inédito en el sector público chileno.
- Favorece una gestión informada de los procesos, generando medidas de mejora continua, favoreciendo el alineamiento estratégico y de prioridades en materia de intervención en los procesos, integrando las distintas dimensiones que constituyen un proceso (automatización, riesgo, calidad, personas, clientes, entre otras)
- La implementación del modelo de madurez de procesos, incorporando un esquema de evaluación de acuerdo a un valor esperado versus un valor real.
- La incorporación de las dimensiones de calidad y cliente en el modelo de madurez, de tal forma de considerar el proceso de certificación ISO y el grado de satisfacción de los clientes.
- Por la implementación de iniciativas que permiten aumentar el grado de orientación a procesos dentro de la organización de las empresas, tanto públicas como privadas, el Club CPO del Centro de Estudios de Tecnologías de Información de la Universidad Católica de Chile (CETIUC) premió al CPLT el año 2012.

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

La experiencia innovadora se tiene a sí misma como principal antecedente, esto debido a que se comenzó aplicando un primer modelo de madurez de forma inédita, el cual dada sus características de modularidad y flexibilidad, ha permitido ir implementando ajustes a la misma herramienta en estos 5 años de ejercicio.

No obstante lo anterior, esta experiencia innovadora se ve potenciada e incorpora en su alcance el conjunto de definiciones estratégicas adoptadas por el CPLT, en particular lo referido a la calidad y certificación de procesos y al enfoque de una organización centrada en sus clientes.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable, por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

El modelo de madurez de procesos implementa en la práctica el enfoque de gestión por procesos en el CPLT. Este enfoque contribuye en el desempeño que alcancen los distintos procesos institucionales, todas las cuales al final tiene un cliente. En consecuencia, el modelo de madurez de procesos contribuye en forma indirecta en el mayor beneficio a los ciudadanos que se relacionan con el CPLT en los distintos procesos y productos institucionales, y en términos más generales, a todos los ciudadanos, como contribuyentes que demandan una institucionalidad pública moderna y eficiente en el uso de los recursos.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable, por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

El modelo de madurez de procesos aporta beneficios de manera indirecta al ciudadano, a través de las recomendaciones de mejora a los procesos del CPLT, asociadas a líneas de trabajo en los ámbitos de calidad, riesgo y enfoque clientes, principalmente.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información: - Menores tiempo de espera - Reducción de costos de trámites - Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

El modelo de madurez de procesos aporta beneficios de manera indirecta al ciudadano, a través de las recomendaciones de mejora a los procesos del CPLT, asociadas a líneas de trabajo en los ámbitos de calidad, riesgo y enfoque clientes, principalmente.

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

El modelo de madurez de procesos contribuye en forma indirecta en el mayor beneficio a los ciudadanos que se relacionan con el CPLT en los distintos procesos y productos institucionales. Son estos procesos, por medio de su propia gestión, los que repercuten en el ciudadano. Estos procesos vinculan al ciudadano con el CPLT, en diversos roles, tales como: Consultantes, Reclamantes, Solicitantes, Enlaces y Capacitados. De esta manera, anualmente el CPLT realiza un estudio de satisfacción de clientes, cuyos resultados son positivos según lo señala la encuesta 2014 (ver formulario impreso para información adicional).

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

El modelo de madurez de procesos contribuye en forma indirecta en el mayor beneficio a los ciudadanos que se relacionan con el CPLT en los distintos procesos y productos institucionales. Son estos procesos, por medio de su propia gestión, los que repercuten en el ciudadano. Estos procesos vinculan al ciudadano con el CPLT, en diversos roles, tales como: Consultantes, Reclamantes, Solicitantes, Enlaces y Capacitados. De esta manera, anualmente el CPLT realiza un estudio de satisfacción de clientes, cuyos resultados son positivos según lo señala la encuesta 2014 (ver formulario impreso para información adicional).

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

El modelo de Madurez de Procesos es totalmente replicable a otros organismos debido a las siguientes características:

- Es un modelo de carácter genérico, que identifica variables y criterios comunes en la gestión de procesos de una organización.
- El modelo es suficientemente claro para ser entendido por todos los funcionarios de una organización, por lo que no se requiere de un esfuerzo mayor en su capacitación y aplicación.
- La aplicación del modelo no requiere de un presupuesto adicional. Puede ser adoptado e impartido por recursos internos de la organización.
- Permite establecer distintos niveles de exigencia entre procesos, pudiendo determinarse de acuerdo a la propia particularidad del proceso.
- Permite focalizar las acciones de mejora.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Como principales elementos a considerar para replicar esta experiencia, señalamos los siguientes:

- El organismo posea una clara orientación a la gestión por procesos, como estrategia de mejora continua y satisfacción de sus clientes.
- Disponer de un mapa de procesos de la organización, el cual tenga una cobertura igual o superior al 80% de las actividades de la organización y que involucre procesos estratégicos, de negocio y de soporte.
- Cada proceso identificado posea un único responsable del proceso frente a la organización.
- Disponer de un equipo interno de la organización que lidere este modelo y que idealmente la aplique 2 veces al año. Una primera, para establecer una línea base de madurez y una segunda a final del periodo que permita determinar el progreso asociado al proceso.
- Retroalimentar a los respectivos dueños de proceso sobre los resultados obtenidos y sugerir acciones de mejora en los ámbitos que corresponda.
- Determinar, previamente a la aplicación del modelo y cuando corresponde y aplique a un determinado ámbito de proceso, los medios de verificación a evaluar.

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

El modelo de madurez se aplica en el CPLT anualmente desde el año 2010. La aplicación del modelo, cada año, se divide en 2 etapas: La primera etapa consiste en establecer una línea base de madurez de los procesos, la cual se aplica en el primer semestre de cada año. La segunda etapa, se aplica a finales del segundo semestre de cada año.

El resultado de la aplicación del modelo es el Índice de Madurez Global del CPLT, el cual permite medir la evolución del crecimiento de la madurez, establecer metas y determinar también aquellos procesos que requieren de mayor apoyo en su gestión.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

La incorporación del modelo de madurez de procesos como herramienta de gestión del CPLT ha permitido:

- Instalar una metodología que permite y exige, de manera periódica al responsable de proceso, revisar y evaluar su proceso en distintos ámbitos, estableciendo así un camino a seguir en el enfoque de la mejora continua.
- Contribuir a la gestión del CPLT, en cuanto a establecer un indicador que permite visualizar el desarrollo y evolución de los procesos internos en distintos ámbitos, y con ello a la toma de decisiones.
- Fomentar el crecimiento y desarrollo de aquellos procesos nuevos o menos desarrollados, de acuerdo a recomendaciones y/o sugerencias surgidas del proceso de evaluación.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

Desde la implementación del modelo de madurez de procesos la evolución del índice se presenta de acuerdo a la siguiente tabla (ver formulario impreso para detalles de la tabla).

El cuadro muestra un mejoramiento sostenido del nivel de madurez global de los procesos de CPLT. Estos resultados, a nivel desagregado, son monitoreados regularmente e informados a todos los funcionarios y desde esta evaluación se plantean los desafíos de mejora según prioridades definidas.

En lo que respecta al último año, a fines del 2014 se han identificado y modelado 34 macroprocesos estratégicos, de negocio y de soporte en el CPLT, a los cuales se les aplicó el modelo de madurez, obteniendo en mayo, un nivel del Índice de Madurez de Proceso de un 83.97% y un nivel a en noviembre de un 84,42%, tal como lo muestra el gráfico (ver formulario impreso para visualizar gráfico).

De acuerdo a esto, en el 2014 se logró un incremento de 0.45% en el Índice de Madurez. De este resultado y del análisis a nivel de brechas de los distintos atributos, se pudo determinar que por ejemplo la gestión del riesgo, como atributo de cada proceso, es el ámbito de mayor brecha y que por lo tanto requería de un mayor enfoque y esfuerzo en el futuro inmediato.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

Esta metodología de Madurez de Procesos tiene como principal medio de evaluación el indicador denominado Índice Global de Madurez de Procesos, el cual permite visualizar y comparar el desarrollo de la madurez de los procesos del CPLT.

El mecanismo de evaluación asociado a la aplicación del modelo de madurez de procesos, es a través de entrevista con cada uno de los respectivos responsables de procesos, en la cual se revisa la matriz de madurez del proceso y así obtener el Índice del proceso en particular.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Los resultados han sido calificados de positivos, más allá de los niveles obtenidos, que año a año han ido en aumento; la aplicación de esta herramienta ha impactado muy favorablemente en la orientación que reciben los dueños de proceso para ir mejorando y evolucionando la gestión de

sus respectivos procesos.

Por otra parte, el nivel de satisfacción interna con el que cuenta la Unidad de Arquitectura de Negocios, el mas alto de la organización, da cuenta de la utilidad y aporte que se hace con este trabajo a las distintas unidades responsables de los procesos institucionales.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

El modelo de madurez de procesos ha posibilitado representar en forma integral la problemática de gestión por procesos, establecer las prioridades de intervención, a partir de los resultados de evaluación, tanto para un proceso en particular como de manera transversal para todos los procesos. Es así como para el año 2015, por ejemplo, se plantea como objetivo general avanzar en materia de gestión de riesgos para todos los procesos (objetivo transversal), a partir del proceso de evaluación de madurez efectuado a los procesos institucionales.

Por otra parte, el CPLT ha podido avanzar consistentemente en su institucionalización, gestionando sus procesos, reconociendo sus etapas de madurez y planteándose objetivos de mejora, bajo un enfoque de gradualidad y con foco estratégico.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

El presupuesto asociado a la experiencia queda cubierto con el presupuesto salarial de los funcionarios que ejecutan esta función al interior del CPLT.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

La experiencia de aplicación del modelo de madurez de procesos es ejecutada por 2 funcionarios e involucra a la totalidad de los jefes de unidades actuales, es decir, 23 funcionarios.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

En opinión del CPLT, la experiencia de aplicación del modelo de madurez de procesos es altamente positiva, debido a que ha proporcionado un marco de trabajo y que permite evolucionar en el tiempo bajo un enfoque de mejora continua.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

La dificultad mayor estuvo en avanzar desde un índice general y por dimensión del nivel de madurez del proceso hacia un informe de retroalimentación que aportaba mayor valor para el proceso de toma de decisiones del responsable del proceso acerca de los ámbitos de intervención. En un primer momento, el índice por si solo, no aportaba suficiente evidencia al responsable del proceso sobre qué mejorar y dónde intervenir.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

La principal complejidad de la experiencia desarrollada, estuvo en el proceso de adaptación del

modelo, lo que incluyó una fase investigativa para posteriormente determinar los ajustes y cambios a realizar y por último requerir de la validación por parte de la alta dirección del CPLT. Otro aspecto de complejidad consistió en describir con mayor evidencia cada uno de los distintos niveles, según el ámbito y atributo que se está evaluando.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

Esta experiencia innovadora surgió como un proyecto en el año 2010 y desde entonces se aplica de manera anual y continua. Forma parte de las funciones que desempeña la Unidad de Arquitectura de Negocios e Información del CPLT. El tiempo de implementación aproximado es de 6 meses y se cumple un primer ciclo de aplicación después de un periodo anual.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

No se requiere presupuesto específico, pues las actividades desarrolladas son parte de las funciones permanentes de la Unidad de Arquitectura de Negocios e Información del CPLT, cuyo presupuesto es regular y permanente.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

A nivel nacional y de Administración Pública esta experiencia es exclusiva del CPLT. En el CPLT forma parte de las funciones de la Unidad de Arquitectura de Negocios e Información.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

El presupuesto es público y proviene del presupuesto regular del CPLT

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

No se contempla reconocimiento legal que la haga obligatoria en el tiempo. Corresponde a una herramienta de gestión totalmente voluntaria y considerada una buena práctica y se encuentra contenida en la Política de Procesos del CPLT.

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Los resultados de la aplicación del modelo de madurez de procesos, son reportados sistemáticamente al comité directivo del CPLT, el cual considera este modelo como una metodología de gran importancia en la gestión de la organización.

Este año, el índice madurez de procesos es un indicador estratégico, está sujeto al cumplimiento de metas y forma parte del plan operativo de la Dirección de Operaciones y Sistemas.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

La aplicación de esta iniciativa no advierte un impacto diferenciado según la variable de género. El modelo de Madurez de procesos no hace distinción según género y no lo incorpora dentro de sus ámbitos de evaluación.



¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

La aplicación de esta iniciativa no advierte un impacto diferenciado según la variable de género. El modelo de Madurez de procesos no hace distinción según género y no lo incorpora dentro de sus ámbitos de evaluación.

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

La aplicación de esta iniciativa no advierte un impacto diferenciado según la variable de género. El modelo de Madurez de procesos no hace distinción según género y no lo incorpora dentro de sus ámbitos de evaluación.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

La aplicación de esta iniciativa no advierte un impacto diferenciado según la variable de género. El modelo de Madurez de procesos no hace distinción según género y no lo incorpora dentro de sus ámbitos de evaluación.

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

La aplicación de esta iniciativa no advierte un impacto diferenciado según la variable de género. El modelo de Madurez de procesos no hace distinción según género y no lo incorpora dentro de sus ámbitos de evaluación.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

La aplicación de esta iniciativa no advierte un impacto diferenciado según la variable de género. El modelo de Madurez de procesos no hace distinción según género y no lo incorpora dentro de sus ámbitos de evaluación.

#### DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal: Raúl Ferrada

Cargo: Director General

Teléfono: 562-24952101

E-mail: rferrada@cplt.cl

Nombre de la persona de contacto: Sebastián Aránguiz

Cargo: Analista de Calidad e Innovación

Teléfono: 562-24952187

E-mail: saranguiz@cplt.cl

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes

