

DIRECCION NACIONAL
Div. Fiscalía 422358
GBR, RM, PRC, BBP, KEV



CREA UNIDAD "GERENCIA INDAP CLASE MUNDIAL".

SANTIAGO, 04 SET. 2007

RESOLUCION EXENTA Nº 940 / **VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL Nº 1/19653 de 2001 que contiene el texto refundido de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL Nº 29 de 2005 que fijó el texto de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo, el Artículo Primero de la Ley 18.910, artículo primero, que contiene el Estatuto Orgánico de INDAP, Resolución Exenta Nº 75 de 7 de febrero de 2003, del Director Nacional de INDAP que aprueba la organización administrativa del Servicio; Resolución Nº 520 de 1996 de la Contraloría General de la República, y las necesidades del Servicio;

CONSIDERANDO:

1.- INDAP ha resuelto implementar una política inspirada en los principios de clase mundial bajo un Desarrollo Institucional de Excelencia, lo que implica lograr una institución especializada, altamente técnica, moderna, transparente, con orientación al usuario o usuaria y sus problemas, y con una oferta de servicios que pueda entregarse de forma ágil y oportuna, bajo procesos que permitan medir su impacto y eficiencia. Lo anterior se transforma en un imperativo ético, dadas las actuales oportunidades para la agricultura y la necesidad de aprovecharlas con miras a un desarrollo nacional sostenido y equitativo.

El proceso de mejoramiento institucional es clave para lograr la correcta aplicación de la política de fomento productivo y con ello, del programa de trabajo para la competitividad de la Agricultura Familiar Campesina. En ello radica su importancia y los esfuerzos institucionales que se están haciendo con miras al logro de este objetivo.

2.- Para la implementación de la política, se ha establecido el Programa de Gestión de Excelencia Institucional que busca lograr un mayor impacto de los programas de fomento productivo y mejores niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias con el fin de mejorar las prácticas administrativas y de negocios, y asegurar una gestión institucional eficaz y eficiente que resguarde la coherencia entre su estrategia, estructuras y prácticas. Para estos efectos, el Servicio está utilizando principalmente el Modelo Chileno de Gestión por Excelencia, que opera bajo la lógica del mejoramiento continuo, realizando un diagnóstico de la gestión interna y detectando las oportunidades de mejora en los ocho ámbitos que conforman el modelo.

3.- Para llevar a cabo el programa de Gestión de Excelencia Institucional, es necesario contar con una Unidad altamente especializada que asesore al Director Nacional, coordine, sistematice y se vincule con los Órganos especializados.

RESUELVO :

Primero: Créase la Unidad "Gerencia INDAP Clase Mundial", dependiente directamente de la Dirección Nacional, que le brindará el apoyo necesario en recursos humanos, materiales y financieros, y que tendrá por misión asegurar la implementación del Plan INDAP Clase Mundial.

Esta Unidad, que asesora, cumple mandatos y colabora directamente al Director Nacional en la implementación del Plan INDAP Clase Mundial, tendrá por objetivo conducir la implementación de un sistema de gestión de la calidad que asegure el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, principales y de soporte, enfocado en la atención de clientes, de los funcionarios y en el cumplimiento cabal de la misión institucional.

Segundo: La Unidad "Gerencia INDAP Clase Mundial" cumplirá las siguientes funciones:

- Apoyar al Director Nacional en la elaboración de la Estrategia INDAP Clase Mundial.
- Asesorar al Director Nacional en la elaboración del Plan INDAP Clase Mundial.
- Coordinar y dirigir a las Divisiones y Direcciones Regionales, la implementación y operación del Plan INDAP Clase Mundial.
- Controlar el avance del Plan INDAP Clase Mundial, realizando oportunamente los ajustes necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Organizar los recursos institucionales en función del cumplimiento de los objetivos del Plan INDAP Clase Mundial.
- Ejecutar las recomendaciones elaboradas por el Comité INDAP Clase Mundial.
- Informar periódicamente al Director los avances del Plan INDAP Clase Mundial.
- Representar, en las instancias que corresponda, al Director Nacional en los temas relacionados con la implementación del Plan INDAP Clase Mundial y la Política de Calidad.

Tercero: El Director Nacional nominará un Jefe de Unidad "Gerencia INDAP Clase Mundial", quién será el responsable de cumplir las funciones señaladas en el artículo segundo.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



HERNAN ROJAS OLAVARRIA
DIRECTOR NACIONAL

Lo que transcribo para su conocimiento



ENCARGADO OFICINA DE PARTES

TRANSCRIBASE A: DIRECCION NACIONAL, SUBDIRECCION NACIONAL, FISCALIA, DIVISIONES NIVEL CENTRAL, DIRECCIONES REGIONALES, OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO



**MODIFICA ESTRUCTURA, OBJETIVOS Y
FUNCIONES DE LA UNIDAD "GERENCIA INDAP
CLASE MUNDIAL" A "UNIDAD GESTIÓN DE
CALIDAD Y CLIENTES"**

SANTIAGO, 19 FEB 2010

RESOLUCIÓN EXENTA N° 306 / VISTOS; La Resolución Exenta N° 940 de 2007 que crea la Unidad Gerencia INDAP Clase Mundial, Resolución Exenta N° 75 de 7 febrero de 2003, del Director Nacional de INDAP que aprueba la organización administrativa del Servicio; y las potestades de esta Dirección Nacional contenidas en el DFL N° 1/19653 de 2000, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29 de 2005 que fijó el texto de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo, y el Artículo Primero de la Ley 18.910 que contiene el Estatuto Orgánico de INDAP, y la Resolución N° 1600/2008 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones, y las necesidades del Servicio;

CONSIDERANDO:

- En el marco de la Modernización del Estado y el Mejoramiento de la Gestión de los Servicios Públicos, el Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP desde el año 2000 incorpora las orientaciones establecidas en el "Programa de Mejoramiento de la Gestión" (PMG).
- INDAP a partir del año 2007 decide dar un impulso al mejoramiento de la gestión institucional a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, cuyo propósito principal es asegurar el cumplimiento de la Misión Institucional a través de la actual Política de Fomento.
- Para dar cumplimiento a lo anterior, INDAP crea la Unidad "Gerencia INDAP Clase Mundial", cuya misión es asegurar la implementación del Plan INDAP Clase Mundial, de acuerdo a lo establecido en Resolución Exenta N° 940 del 04 de septiembre de 2007.
- A contar del año 2009, INDAP nuevamente explicita su intención de avanzar en el proceso de mejoramiento de la gestión institucional, manteniendo como herramientas el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia y la norma ISO e integrando su Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de entregar servicios de Fomento Productivo de excelencia que aseguren la satisfacción de sus clientes.
- Para dar cumplimiento a lo anterior, se constata la pertinencia de adecuar la estructura, objetivos y actuales funciones de la Unidad "Gerencia INDAP Clase Mundial".

RESUELVO:

PRIMERO.- Modifíquese la Unidad "Gerencia Clase Mundial" por la Unidad "**GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIENTES**", cuya misión principal es asegurar una gestión de excelencia que permita dar cumplimiento a los compromisos contraídos con nuestros clientes, a través del funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad unificado y que instala la satisfacción del usuario como criterio central.

SEGUNDO.- La Unidad antes señalada tendrá dependencia directa en la Dirección Nacional respecto a sus funciones de asesoría, coordinación y gestión interna.

TERCERO.- De acuerdo a lo antes expuesto, la Unidad tendrá como objetivo principal:

- Asegurar el funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de INDAP como herramienta para alcanzar una gestión institucional de excelencia orientada a mejorar la satisfacción del cliente.

CUARTO.- Para dar cumplimiento al objetivo antes planteado, la Unidad recién modificada deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Asesorar al Director Nacional y Comité Directivo en la estrategia, lineamientos y planes para el desarrollo y operación del Sistema de Gestión de Calidad Institucional.
- Coordinar y dirigir a las Divisiones y Direcciones Regionales en la utilización del Sistema de Gestión de Calidad como instrumento de Mejoramiento Continuo y satisfacción al cliente.
- Elaborar y asegurar la ejecución del Plan Anual de Mejoramiento de la Gestión Institucional, y el cumplimiento de sus objetivos.
- Instalar la evaluación y seguimiento de la satisfacción de los clientes institucionales como herramienta de mejora en todos los procesos de la gestión institucional.

QUINTO.- En forma complementaria, se requiere replicar en regiones la misma estructura y funcionamiento de la Unidad "Gestión de Calidad y Clientes" descrita en las secciones anteriores, esto es, una Unidad Regional "Gestión de Calidad y Clientes" con dependencia de la Dirección Regional y cuyos objetivos y funciones son análogos a las establecidas en la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



[Handwritten Signature]
MAN RÚSQUE ALCAINO
DIRECTOR NACIONAL (S)

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

ENCARGADO OFICINA DE PARTES



DISTRIBUCION: DIRECCION NACIONAL, SUBDIRECCION NACIONAL, DIRECCIONES REGIONALES, DIVISION FISCALIA, DIVISION AUDITORIA INTERNA, DIVISION PLANIFICACION Y SISTEMAS, DIVISION ADMINISTRACION Y FINANZAS, DIVISION PERSONAS, OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO.