**Tercera Evaluación**

**Gestión de Procesos en Organizaciones Públicas**

Profesora: Angie Aracena Medina

Ayudante: Gabriel Vergara Gutiérrez

**Nombres: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Primera parte:**

1. Revisar el modelamiento del proceso “Asignación Subsidio Agrícola” y clasificar las actividades de acuerdo a la tipología revisada en clases [1 punto].

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | 16 |  |
| 2 |  | 17 |  |
| 3 |  | 18 |  |
| 4 |  | 19 |  |
| 5 |  | 20 |  |
| 6 |  | 21 |  |
| 7 |  | 22 |  |
| 8 |  | 23 |  |
| 9 |  | 24 |  |
| 10 |  | 25 |  |
| 11 |  | 26 |  |
| 12 |  | 27 |  |
| 13 |  | 28 |  |
| 14 |  | 29 |  |
| 15 |  | 30 |  |

**Segunda parte:**

Cada equipo deberá rediseñar el proceso entregado y luego cargar los archivos en la plataforma u-cursos[[1]](#footnote-1).

1. Establecer el objetivo del rediseño y señalar los stakeholders con quien debe validar esta propuesta [1,5 punto]
2. Definir tres direcciones de cambio para el proyecto de rediseño y justificar su elección [1,5 puntos]
3. Entregar el mapa del proceso rediseñado (debe ser consistente con b y c) [2 puntos]

**Antecedentes del caso:**

KPI del proceso asignación de subsidios agrícolas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **%** | **Nombre** | **Meta** | **Resultado alcanzado**  |
| Eficacia | 20% | Porcentaje de subsidios agrícolas entregados durante el año respecto de los subsidios planificados. | 90% | 60% |
| Eficiencia | 40% | Porcentaje de asignaciones de subsidios realizadas en menos de 2 meses  | 75% | 40% |
| Calidad y consistencia | 30%(15% c/u) | Porcentaje de informes de evaluación de proyectos que son aprobados por el jefe en primera instancia de revisión. | 85% | 20% |
| Porcentaje de agricultores que presentan proyectos e indican tener una satisfacción alta (nota 6 o 7) respecto a la gestión proceso de asignación de subsidios realizado por el MINAGRI | 70% | 40% |
| Flexibilidad | 10% | Porcentaje de agricultores que completan o corrigen antecedentes y son incluidos en las evaluaciones. | 20% | 10% |

El KPI alcanza un 52% de cumplimiento que, de acuerdo a los criterios definidos, representa un desempeño deficiente.

Diagrama Causa-Efecto

**CAUSAS**

**EFECTO**

*Asignación de subsidios agrícolas deficiente en cuanto a tiempos y cobertura y poco valorada por los Agricultores*

Excesivo centralismo en la gestión

Información respecto a revisiones y evaluaciones no automatizadas

Comunicación y envío de info entre regiones y nivel central lento

Sobrecarga de trabajo en el nivel central

Personal de oficinas regionales sin competencias o atribuciones para evaluaciones preliminares

Oficinas regionales subvaloradas

Feedback del estado del proceso muy vago.

Poca información respecto al estado de las solicitudes

Baja valoración por parte de los usuarios

Desconfianza en el proceso

Tiempos de espera excesivos (promedio 4 meses)

Baja asignación de subsidios

Promedio de recursos asignados alcanza a un bajo porcentaje de proyectos

No establece plazos para firma de contrato

Comité de evaluación se reúne una vez al mes e impide asignación fluida

Personal disponible no permite dar respuesta a la demanda

Excesiva burocratización del proceso

Demora en procesos de evaluación preliminar y definitiva

Excesivas revisiones, estudios y evaluaciones

Áreas no cuentan con dedicación exclusiva para evaluación

Pocos proyectos completan las etapas de revisión preliminar y evaluación para pasar al Comité

1. El plazo de entrega se extiende hasta las 19:30 horas [↑](#footnote-ref-1)