

Comité de Calidad

Departamento de Gestión Institucional

Abril 2014



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Contenido

1. Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales
2. Validación y/o modificación Resolución Comité de Calidad
3. Puntaje Autoevaluación Segundo Ciclo del Sistema de Mejora Continua
4. Revisión Plan de Mejoras Segundo Ciclo
5. Presentación Informe de Retroalimentación Segundo Ciclo Autoevaluación 2013
6. Proyecto Metodología para analizar y proponer dotaciones óptimas para los gobiernos regionales.
7. Presentación Propuesta Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral

1. Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales

“En el camino hacia la gestión de excelencia”

Tiene por objetivo instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión de los gobiernos regionales que permita alcanzar estándares de trabajo cada vez más exigentes de una manera sistemática, logrando satisfacer crecientemente las necesidades y expectativas de todos sus destinatarios: actores claves, ciudadanía, socios y colaboradores. Se trata, en consecuencia, de un esfuerzo de coordinación muy relevante entre los diversos protagonistas que participan de este proceso: Intendente, Consejeros Regionales, Directivos, Personal y la Asociación de Funcionarios del Servicio además del apoyo de los equipos técnicos de SUBDERE.

Modelo de Gestión de los Gobiernos Regionales



2. Comité de Calidad



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Comité de Calidad

El Comité de Calidad tiene por objetivo promover, coordinar y controlar el proceso de mejora continua de la calidad de la gestión en el Servicio y aprobar el Programa de Trabajo y Plan de Mejoras.

Está constituido por los siguientes miembros:

- Intendente/a de la Región Metropolitana de Santiago
- 2 Consejeros Regionales
- Administrador/a Regional
- Jefatura División de Administración y Finanzas (Secretaría Ejecutiva)
- Jefatura División de Análisis y Control de la Gestión
- Jefatura División de Planificación y Desarrollo
- Jefatura Departamento Jurídico
- Jefatura Unidad de Auditoría Interna
- Jefatura Departamento de Gestión Institucional (Secretaría Técnica)
- Jefatura Departamento de Gestión de Personas
- Representante de la Asociación de Funcionarios de este Gobierno Regional

3. Puntaje Autoevaluación Segundo Ciclo del Sistema de Mejora Continua



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Autoevaluación Segundo Ciclo del Sistema de Mejora Continua

Puntaje y Porcentaje de logro, por criterio

| Criterio | Puntaje GORE | Puntaje Validado | Puntaje Máximo | % Logro Validado |
|--|--------------|------------------|----------------|------------------|
| 1.- Liderazgo | 20,5 | 20,5 | 45 | 46% |
| 2.- Ciudadanía, Socios y colaboradores | 13,3 | 13,3 | 40 | 33% |
| 3.- Personas | 25,2 | 27,0 | 60 | 45% |
| 4.- Gestión de la Planificación Estratégica Regional | 29,0 | 29,5 | 75 | 39% |
| 5.- Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial | 35,0 | 35,0 | 90 | 39% |
| 6.- Gestión de Recursos | 21,5 | 22,1 | 50 | 44% |
| 7.- Planificación institucional, Información y Conocimiento | 21,5 | 21,8 | 40 | 55% |
| 8.- Resultados | 31,3 | 31,3 | 100 | 31% |
| Puntaje Final | 197,3 | 200,6 | 500 | 40% |

Puntaje ponderado obtenido por Criterio Autoevaluación 2010 y Autoevaluación 2013

| Criterio | Autoevaluación 2010 | | Autoevaluación 2013 | |
|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| | Puntaje GORE | Puntaje Validado | Puntaje GORE | Puntaje Validado |
| 1. Liderazgo | 5 | 4 | 21 | 21 |
| 2. Ciudadanía, Socios y Colaboradores | 1 | 1 | 13 | 13 |
| 3. Personas | 8 | 10 | 25 | 27 |
| 4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional | 15 | 16 | 29 | 30 |
| 5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial | 9 | 13 | 35 | 35 |
| 6. Gestión de Recursos | 9 | 12 | 22 | 22 |
| 7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento | 9 | 11 | 22 | 22 |
| 8. Resultados | 0 | 13 | 31 | 31 |
| Puntaje Final | 55 | 81 | 197 | 201 |

△ 120 puntos



4. Revisión Plan de Mejoras Segundo Ciclo



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Plan de Mejoras Segundo Ciclo

El Plan de Mejoras tiene por objetivo abordar las oportunidades de mejora detectadas en el proceso de Autoevaluación, lo anterior de acuerdo a la metodología que establece el Modelo de Gestión de Calidad de los Gobiernos Regionales.

En consistencia con lo señalado se elabora un “Plan de Mejoras Segundo Ciclo” considerando 7 Líneas de Acción (LA) y 18 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), las cuales se detallan de acuerdo a cada criterio establecido en el Modelo:

Plan de Mejoras:

Criterio N°1: Liderazgo

Acción de Mejora Inmediata N°1

“Capacitaciones en los ámbitos de la probidad, transparencia y rendición de cuentas para el personal del Servicio”

Esta iniciativa responde a la necesidad de perfeccionar los mecanismos de control interno, de autocontrol y de probidad existentes en el Servicio.

Acción de Mejora Inmediata N°2

“Evaluación del funcionamiento de los Comités Estratégicos del Servicio”

Esta iniciativa responde a la necesidad de evaluar el funcionamiento de los comités estratégicos del Servicio y sus aportes a los procesos. Los comités que serán evaluados son: Comité de Calidad, Comité de Riesgos, Comité de Estrategia de Posicionamiento y Marca del GORE RMS, Comité de Integridad, Comité de Desarrollo Tecnológico y Comité de Seguridad de la Información.

Plan de Mejoras:

Criterio N°2: Ciudadanía, Socios y Colaboradores

Línea de Acción N°1 "Aplicación Encuesta de Imagen y Posicionamiento del GORE en la Ciudadanía"

Esta iniciativa responde a la necesidad de evaluar los avances generados en el nivel de conocimiento y posicionamiento del GORE RMS tras la implementación de la Estrategia de Posicionamiento y Marca del GORE RMS, asimismo, evaluar el conocimiento de sus funciones y proyectos que ha financiado el Servicio y finalmente si es que ha habido un cambio en la percepción de la ciudadanía. Se revisará en relación a los resultados obtenidos en el Estudio de Percepción y Opinión Pública en la Región Metropolitana de Santiago, generado el año 2013, como primera versión de la encuesta de imagen y posicionamiento. La Encuesta evalúa la percepción e impacto del trabajo realizado, lo cual contribuye a una retroalimentación y a su vez orienta los esfuerzos en el ámbito de la planificación regional. Una evaluación o estudio de percepción contribuye por un lado a la planificación y por otro lado, genera un insumo para el posicionamiento regional del accionar del Servicio. Por lo anterior, se evalúa la percepción de la ciudadanía respecto de los principales temas de interés regional definidos de acuerdo a las áreas de inversión del Servicio y a la contingencia regional, cuyo resultado contribuye a la elaboración de instrumentos de planificación y desarrollo más cercanos a la ciudadanía.

Línea de Acción N°2 "Actualización de íconos institucionales de la propuesta de valor de la Estrategia de Posicionamiento y Marca del GORE RMS: Logo y Slogan"

Esta iniciativa responde a la necesidad de actualizar los íconos institucionales, Logo y Slogan, integrando la propuesta de valor generada a partir de la Estrategia de Posicionamiento y Marca del GORE RMS. Lo anterior con el objetivo de mostrar a la ciudadanía, socios y colaboradores, como también a los funcionarios internos, lo que la institución busca ofrecer a su entorno, proyectando así la imagen deseada en base a la propuesta de valor. El objetivo de diseñar la identidad e imagen en consistencia con la respectiva Estrategia de Posicionamiento y Marca aporta a fortalecer la marca regional en funcionarios, ciudadanía, socios y colaboradores.

Plan de Mejoras:

Criterio N°2: Ciudadanía, Socios y Colaboradores

Acción de Mejora Inmediata N°3

"Cumplir al menos en
un 30% con las
actividades de la
Estrategia de
Posicionamiento de la
Marca del GORE RMS":

Esta iniciativa responde a la necesidad avanzar en la implementación de la Estrategia de Posicionamiento y Marca del GORE RMS y darle continuidad a las actividades ya realizadas durante el año 2013. El proceso de obtención de la opinión e identificación de los canales deseables de participación ciudadana se realiza a través de mecanismos relacionados con los productos estratégicos del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. Los mecanismos indagan las formas más adecuadas de acercarse a la ciudadanía y de obtención de la percepción en los temas de interés regional y que son de competencia del Servicio. Lo anterior se realiza con el objeto de validar el trabajo realizado por el Servicio y orientarlo hacia la solución de las principales necesidades/demandas ciudadanas.

Plan de Mejoras:

Criterio N°3: Personas

Línea de Acción N°3

“Actualización y aplicación de modelo de gestión por competencias en un 40% de los subsistemas de recursos humanos”

El objetivo de este proyecto es lograr que el Servicio cuente con el personal idóneo en cuanto a las competencias y habilidades requeridas, con el fin de lograr cumplir con la misión y objetivos estratégicos institucionales. Por lo anterior, se hace necesario actualizar y levantar la información de las personas que se requieren para desempeñarse acorde a las nuevas funciones que desarrolla el Servicio. Finalmente, destacar que se requiere la aplicación de un modelo de competencias ello porque es la base para conectar los distintos subsistemas de gestión de personas, cómo son:

- 1) reclutamiento y selección,
- 2) capacitación,
- 3) evaluación de desempeño,
- 4) compensaciones y
- 5) gestión dotacional.

Y que en su correcto entendimiento y aplicación potencia a los funcionarios como factor clave para mejorar el desempeño institucional.

Plan de Mejoras:

Criterio N°3: Personas

Acción de Mejora Inmediata N°4

“Cumplir en un 50% con las actividades del Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral, durante el año 2014”

El objetivo es planificar y coordinar, hacer seguimiento y generar acuerdos con el Equipo Directivo para que se motive, incentive la participación, genere un ambiente para la gestión de excelencia y fomento del trabajo en equipo en el personal del Servicio, en consistencia con el Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral elaborado en conjunto con el Servicio Civil. Asimismo, esta AMI aporta en aumentar la eficiencia de los procesos de los departamentos y unidades del GORE.

Acción de Mejora Inmediata N°5

“Elaborar propuesta del Sistema de Gestión del Desempeño, durante el año 2014”

Durante el año 2012 se implementó una línea de acción orientada a rediseñar el reglamento de calificaciones para implementar, en un futuro cercano, un Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) orientado a apoyar el desarrollo de la estrategia de la organización y aumentar el valor agregado de las personas, en base a un modelo de gestión por competencias y objetivos. Por tanto se cuenta con un nuevo Modelo de Sistema de Gestión del Desempeño, el cual considera una Propuesta de Modificación al Sistema de Calificaciones, Instrumento del SGD y un Plan de Implementación. Este Sistema es un proceso continuo, sistemático y estructurado, que considera un conjunto de acciones, herramientas, sistemas de registro y procedimientos, cuyo propósito es mejorar el desempeño de las personas y optimizar los resultados de los equipos de trabajo, con el fin de contribuir a la estrategia organizacional y a la consolidación de las metas institucionales; siendo decisión y responsabilidad de cada persona poder ejercer al máximo sus conocimientos, habilidades y conducta valórica. Se realizó durante el año 2012 un piloto con toda la División de Análisis y Control de la Gestión y el Departamento Jurídico y durante el año 2013 se realizó con toda la División de Administración y Finanzas, por tanto se requiere sistematizar toda la información y elaborar una Propuesta del SGD año 2014.

Plan de Mejoras:

Criterio N°4: Gestión de la Planificación Estratégica Regional

Línea de Acción N°4 "Desarrollo base de datos institucional con información geoespacial"

Su objetivo es desarrollar una geodatabase de la información que se posee, de manera de poder actualizarla de acuerdo a los protocolos actuales, conectarse con el resto de los servicios públicos que generan información territorial y disponer información en línea y georreferenciada de la inversión en la Región. Una geodatabase del GORE permitirá que más usuarios puedan ser parte de ella, lo cual ahora se encuentra limitado por el número de licencias. Actualmente el Gobierno Regional ha desarrollado mejoras en su Geoportal a través de la introducción de un módulo de evaluaciones y comentarios que ha permitido mejorar la gestión de contenidos de acuerdo a las preferencias y necesidades de los usuarios. Por otro lado, se encuentra en proceso de poblamiento de su Observatorio Regional a través de la vinculación de la información respectiva a la inversión regional con los lineamientos establecidos en la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD) con un componente geográfico a través de su visualización en el portal de mapas. No obstante, el resto de la información espacial que posee el Gobierno Regional no es posible de disponibilizar al resto de la ciudadanía por cuanto no se posee un catastro detallado o riguroso de ella. La ausencia de una geodatabase corporativa ralentiza los procesos de trabajo, amplía las posibilidades de cometer duplicidades en la información, no permite la integración de sistemas con diferentes sistemas de proyección y coordenadas, impide que la actualización de información se realice a todas las coberturas pertinentes, no es posible cumplir con un grado de confianza deseable de los estándares de la información que permitan la interoperabilidad, limita la posibilidad de comunicación con otras geodatabases corporativas (sectoriales, locales y privadas), y se desconoce el registro de la metadata para conocer los autores y responsables de la información.

Entre los productos a desarrollar se encuentran:

- Conexiones simultáneas a RDB o geodatabase ilimitada
- Capacidad de almacenamiento de geodatabase multiusuario ilimitada
- El número máximo de núcleos licenciados ilimitado.
- Implementación distribuida de ArcGIS Server para los componentes, ilimitada
- Sin límites sobre el número de usuarios
- Posibilidad de ser utilizado en Internet o Intranet.

Plan de Mejoras:

Criterio N°4: Gestión de la Planificación Estratégica Regional

Acción de Mejora Inmediata N°6

“Cumplir al menos en un 20% con las actividades del Plan de Acción de la Estrategia Regional de Desarrollo de la RMS”

Esta actividad tiene por objetivo realizar un seguimiento y evaluación de la ERD revisando el avance en las metas propuestas en el Plan de Acción. Para ello, el objetivo es analizar la consistencia entre los objetivos propuestos y las metas cumplidas, con el fin de enfocar las inversiones públicas de acuerdo a las prioridades establecidas para el desarrollo regional y mejorar el instrumento de planificación regional ERD.

Acción de Mejora Inmediata N°7

“Enviar al/la Intendente/a Propuesta del Plan Regional de Ordenamiento Territorial (PROT), durante el año 2014”

Desde el año 2012, este instrumento se está actualizando a través de la elaboración en etapas del Plan Regional de Ordenamiento Territorial (PROT), cuyo objetivo es: “Definir un modelo territorial y unidades de gestión para la Región en relación con sus procesos territoriales, y en concordancia con los objetivos fijados en la Estrategia Regional de Desarrollo. Para ello debe basarse en los principios de desarrollo armónico y equitativo de sus territorios, considerando aspectos económicos, socio-culturales y ecológico-ambientales”. Para el año 2014 corresponde la ejecución de la ETAPA 3: Propuesta del PROT que contempla la incorporación de medidas y requerimientos a los usos del territorio, considera la incorporación de aspectos de los subsistemas territoriales físico-natural, demográfico-social, actividades productivas, asentamientos humanos y relacional, para finalizar en un modelo territorial, que es la síntesis del sistema, considerando las unidades de gestión territorial para la Región.

Plan de Mejoras:

Criterio N°4: Gestión de la Planificación Estratégica Regional

Acción de Mejora Inmediata N°8

“Fortalecer la coordinación de inversión y gestión estratégica en base al proceso de construcción del Anteproyecto Regional de Inversiones”

Se plantea realizar un taller con los SSPP insistiendo en la necesidad de alinear las iniciativas de inversión a los requerimientos locales, enmarcado en los instrumentos de planificación regional, en especial por los cambios de autoridades a partir de marzo de 2014. Asimismo, realizar taller de capacitación en materias ARI a los Consejeros Regionales. Lo anterior en consideración además de que el Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI) proyecta la inversión regional futura, planificando la inversión sectorial en relación con las demandas locales. A través de los talleres se asegura que el presupuesto de la Región sea coherente con los instrumentos de planificación regional mediante la elaboración del Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI). Para ello, el objetivo es focalizar y distribuir el presupuesto regional de modo equitativo y de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía en cada uno de los territorios de la Región en consistencia con la ERD.

Acción de Mejora Inmediata N°9

“Alinear el desarrollo comunal con la Estrategia Regional de Desarrollo”

A través de los talleres provinciales ARI, incorporar un módulo que contenga, por comuna, un análisis del alineamiento actual de los PLADECO'S con la ERD y propuesta de mejora, si corresponde. Asimismo, realizar una evaluación de la presentación de requerimientos por parte de los municipios con el Plan de Acción de la ERD.



Plan de Mejoras:

Criterio N°4: Gestión de la Planificación Estratégica Regional

Acción de Mejora Inmediata N°10

“Capacitar durante el año 2014, al menos al 60% de los Municipios de la RMS, en Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) Regional”

Realizar talleres de capacitación al 60 % de los 52 municipios de la RMS en IDE. La principal característica de una IDE corresponde al hecho de asumir las responsabilidades de autoría y actualización del dato. Así, cada institución asume que el dato corresponde a su gestión, con un nivel de detalle explicitado y por el cual se define un periodo de actualización fijo. De esta manera, el resto de los servicios conoce quien es el proveedor oficial del dato y se evitan las duplicidades de información, que por lo general llevan a incongruencias, y también permite que no se dupliquen los esfuerzos en términos de recursos para el Estado.

Plan de Mejoras:

Criterio N°5: Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial

Acción de Mejora Inmediata N°11

“Asistir técnicamente durante el año 2014, al menos al 80% de los municipios, en el proceso preinversional para iniciativas postuladas al FNDR bajo las distintas modalidades”

Capacitar a los municipios en cuanto a la formulación y presentación de iniciativas de inversión al FNDR en sus distintas modalidades.

Acción de Mejora Inmediata N°12

“Aplicar la “Encuesta de Calidad 2% de cultura, deporte y seguridad ciudadana”, al menos al 30% de las unidades técnicas con actividades terminadas durante el año 2013”

El objetivo de aplicar una encuesta es asegurar la participación e inclusión de la ciudadanía en forma directa en un tipo de inversión pública, a saber, los proyectos que son financiados con cargo al 2% de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del FNDR.

Plan de Mejoras:

Criterio N°5: Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial

Acción de Mejora Inmediata N°13

“Programar eficientemente la ejecución presupuestaria”

Establecer un indicador que permita medir el porcentaje de ejecución del gasto en comparación a lo programado, con reportes trimestrales de avance enviados por la Jefatura de cada Departamento de la DIVAC a la respectiva Jefatura de División.

Acción de Mejora Inmediata N°14

“Aplicar la metodología de evaluación ex-post en las IDI's de los subtítulos presupuestarios 24, 29, 31 y 33”

El objetivo de efectuar una evaluación ex-post de las inversiones con cargo a los recursos del FNDR, surge como una necesidad de que el propio Gobierno Regional, pueda constatar el cumplimiento de los objetivos que se tuvieron en la evaluación ex-ante como asimismo, introducir, de ser necesario, las acciones correctivas en cuanto a la obtención de admisibilidad en la etapa de evaluación de las iniciativas, en especial su alineamiento con los instrumentos de planificación regional.

Plan de Mejoras:

Criterio N°5: Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial

Acción de Mejora Inmediata N°15

“Capacitar durante el año 2014, al menos al 90% de las Unidades Técnicas, en el proceso de rendición de proyectos del Fondo de Innovación y Competitividad Regional (FIC-R)”

Una vez resuelta la asignación de recursos a las Agencias Ejecutoras de la RMS que ejecutarán iniciativas FIC-R asociadas a la ERI, se instruirá se capacite al menos al 90% de éstas en la forma de realizar las rendiciones. Lo anterior, conforme a las instrucciones que se impartan en la Ley de Presupuestos del año en relación a esa glosa, como asimismo, el llenado de los formularios y criterios de seguimiento y control en la ejecución de estas iniciativas.

Plan de Mejoras:

Criterio N°6: Gestión de Recursos

Línea de Acción N°5

“Diseño e implementación de un sistema informático, mesa de ayuda 2.0., compartido entre la IRM y GORERM, destinado a disminuir los tiempos de respuesta de solución a los requerimientos de los usuarios”

Contratar el diseño e implementación de un soporte informático, mesa de ayuda 2.0., compartido entre la Intendencia Regional y el GORE destinado a disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuarios internos. Los requerimientos dependiendo de su naturaleza pueden ser resueltos en horas pero hay alguno de éstos que necesitan más tiempo, como por ejemplo cambio de equipo. La mesa de ayuda 2.0. podrá interoperar en ambos servicios además de generar reportabilidad única o por usuario.

Plan de Mejoras:

Criterio N°6: Gestión de Recursos

Acción de Mejora Inmediata N°16

“Cumplir en un 80% con las tareas del Plan de Mejoras de Auditoría de Sistemas Informáticos, durante el año 2014”

Esta actividad se constituye como el marco de referencia para los desarrollos internos y externos, actuales y futuros, en la medida que se trata del instrumento que regula la mantención, construcción e implementación de toda la tecnología de la información y soportes tecnológicos, y procura la integración, compatibilidad y confiabilidad de la información disponible en los Sistemas existentes en el Servicio.

Acción de Mejora Inmediata N°17

“Supervisar y controlar la ejecución presupuestaria de los programas 01 y 02”

Se establecerá un indicador para medir el porcentaje de ejecución del gasto de los Programas de Presupuesto de Funcionamiento y de Inversión Regional, con reportes trimestrales enviados por la Jefatura del Departamento de Presupuesto y Contabilidad a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas.

Plan de Mejoras:

Criterio N°6: Gestión de Recursos

Acción de Mejora Inmediata N°18

“Mejorar estándares de cumplimiento de solicitudes de los servicios del Departamento de Servicios Generales”

Diseño y aplicación de encuesta web para medir la satisfacción de los clientes internos respecto a los servicios prestado de:

- Sistema de control de bodega
- Administración, mantención y uso de los vehículos institucionales
- Servicio de cafetería
- Centro de fotocopiado y anillado

Plan de Mejoras:

Criterio N°7: Planificación Institucional, Información y Conocimiento

Línea de Acción N°6
"Capacitar durante el año 2014, al 80% de los centros de responsabilidad del Servicio, en planificación institucional estratégica y operativa"

El objetivo es que el Servicio mantenga la práctica y fortalezca un proceso participativo e inclusivo de planificación institucional estratégica y operativa, orientado a alinear los esfuerzos para la consecución de sus definiciones estratégicas, enfocado a que las jefaturas y profesionales de las Divisiones, Departamentos y Unidades, compartan y aporten desde sus distintos ámbitos de acción a éstos, conjuntamente con el establecimiento de estrategias y planes operativos conectados que consigan que la suma de todos estos aportes sean mayor que la individualidad de cada uno de ellos, generando mayores sinergias y mejorando así los resultados financieros, de servicio a los clientes/usuarios/beneficiarios, de satisfacción de los/as funcionarios/as y de calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como la creación de mayor valor público para los ciudadanos de la Región. En este contexto, se ha avanzado en profundizar la metodología utilizada en años anteriores, a fin de instalar y fortalecer las capacidades y conceptos relacionados a la relevancia de incorporar la Planificación Institucional de manera integral en la gestión de nuestro Servicio.

Línea de Acción N°7
"Diseño y aplicación de instrumentos de medición"

El objetivo de la línea de acción es diseñar instrumentos de medición orientados a obtener, recopilar y medir el desempeño del Servicio en los distintos procesos que desarrolla, de manera tal de contar con información necesaria que permita verificar la consecución de sus objetivos estratégicos. En este sentido, se espera que con el resultado de la aplicación de los instrumentos de medición diseñados, sea posible orientar y mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad y calidad de los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes/usuarios/beneficiarios, redundando así en la creación de mayor valor público para los ciudadanos de la Región. Lo anterior, en consistencia con las definiciones estratégicas, cadena de valor y mapa de procesos del Servicio.

5. Presentación Informe de Retroalimentación Segundo Ciclo Autoevaluación 2013



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



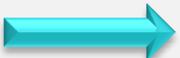
Resultados Obtenidos

Resultado Final  200,6 puntos

Grado de Desempeño  40%

Nivel de Gestión Global  “Sistemático”

Desempeño Promedio Criterios 1 al 7  43%.

Desempeño Criterio 8  31%.

6. Proyecto Metodología para analizar y proponer dotaciones óptimas para los gobiernos regionales



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Proyecto Metodología para analizar y proponer dotaciones óptimas para los gobiernos regionales a cargo de PricewaterhouseCoopers Ltda

Objetivo general

Contribuir al fortalecimiento de la gestión de personas de los gobiernos regionales, en el marco del sistema de mejora continua, mediante el estudio y propuesta de dotaciones óptimas para los Gobiernos Regionales.

Objetivo específico

Diseñar e implementar una metodología para analizar y proponer dotaciones óptimas para quince Gobiernos Regionales, considerando marco normativo vigente , definiciones estratégicas de cada Gobierno Regional y aspectos tales como:

- Procesos
- Puestos / cargos
- Cargas de trabajo

Mapping de Cargos Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

| Nivel | Administración Regional | Administración y Finanzas | Análisis y Control Gestión | Staff Intendencia | Planificación y Desarrollo |
|-------|---|--|--|--|--|
| | Cargo | Cargo | Cargo | Cargo | Cargo |
| 1 | Administrador/a Regional | | | | |
| 2 | | Jefatura División Administración y Finanzas | Jefatura División Análisis y Control de Gestión | | Jefatura División Planificación y Desarrollo |
| 3 | Jefatura Departamento Gestión Institucional | Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento | Jefatura Departamento Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos No Financieros | Secretario/a Ejecutivo | Jefatura Departamento de Planificación Regional |
| | Jefatura Departamento Jurídico | Jefatura Departamento de Finanzas | Jefatura Departamento Transferencias de Capital | Jefatura Unidad Auditoría Interna | Jefatura Departamento de Preinversión y Proyectos |
| | Asesor/a Administración Regional | Jefatura Departamento de Informática | Jefatura Departamento Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana | | |
| 4 | | Jefatura Departamento de Servicios Generales | | | |
| | | Jefatura Departamento de Gestión Documental | | | |
| | | Jefatura Departamento de Gestión de Personas | | | |
| 4 | Jefatura Unidad Regional de Asuntos Internacionales | | | | |
| 5 | | Encargado/a de Contabilidad | | | Encargado/a Unidad de Gestión de Información Territorial |
| | | Encargado/a de Unidad de Desarrollo | | | Encargado/a Unidad Innovación y Emprendimiento |
| | | Asesor/a Jurídico | | | Encargado/a Unidad de Iniciativas de Interés Regional |
| | | Encargado/a de Unidad de Presupuesto de Inversión Regional | | | Encargado/a Unidad de Asuntos Indígenas |
| | | Encargado/a de Unidad de Presupuesto de Funcionamiento | | | Encargado/a Unidad de Saneamiento |
| | | Encargado/a de Tesorería | | | |
| 6 | | Encargado/a de Unidad de Soporte | | | |
| | Encargado/a de Unidad de Sumarios | Analista Departamento de Gestión de Abastecimiento | Analista Departamento Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos No Financieros | Auditor/a Interno/a | Analista Departamento de Planificación Regional |
| | Abogado/a | Analista de Gestión de Personas I | Analista Departamento Transferencias de Capital | Asistente Ejecutivo Core | Analista Departamento de Preinversión y Proyectos |
| | Analista Departamento de Gestión Institucional | Analista de Contabilidad | Analista Departamento Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana | Periodista Core | Analista Unidad de Saneamiento |
| | Analista Unidad Regional de Asuntos Internacionales | Prevencionista de Riesgo | | | Analista Unidad Innovación y Emprendimiento |
| | Encargado/a de Unidad de Transparencia | Analista de Unidad de Presupuesto de Funcionamiento | | | Analista Unidad de Iniciativas de Interés Regional |
| | | Analista de Unidad de Presupuesto de Inversión Regional | | | |
| | | Analista de Remuneraciones | | | |
| 7 | | Profesional de Parque lo Errázuriz (Transitorio) | | | |
| | | Analista de Tesorería | | | |
| | Secretaría de Administración Regional | Analista de Unidad de Desarrollo | Secretaría de División | Encargado/a de Medios Core | Secretaría de División |
| | | Encargado/a de Bodega | | | |
| | | Encargado/a de Inventario | | | |
| | | Analista de Capacitación | | | |
| | | Analista de Servicio de Bienestar Gore | | | |
| | | Analista de Gestión de Personas II | | | |
| | Analista de Gestión Documental | | | | |
| | Analista de Unidad de Soporte | | | | |
| | Secretaría de División | | | | |
| | Oficial Oficina de Partes | | | | |
| 8 | Secretaría Unidad Regional de Asuntos Internacionales | | | | |
| 9 | Secretaría de Departamento | Secretaría de Departamento | Secretaría Departamento | Secretaría Core | Secretaría Departamento |
| | | | | Secretaría Unidad de Auditoría Interna | |
| 10 | | Administrativo Servicios Generales | | | |
| | | Auxiliar de Parque lo Errázuriz (Transitorio) | | | |
| | | Conductor | | | |
| | | Auxiliar Servicios Generales | | | |

7. Presentación

Propuesta Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



Comité de Calidad

Departamento de Gestión Institucional

Abril 2014



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

