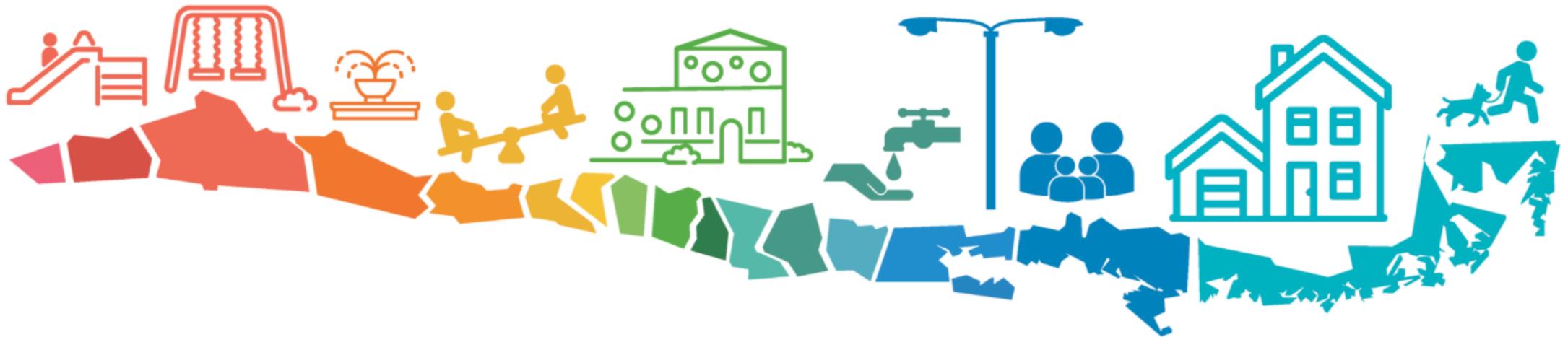




Programa Reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad

Noviembre 2020



TEMARIO

Objetivos de la Presentación

Contraparte SUBDERE y GLOBAL 21

Sistema de Mejora Continua y Modelo de Excelencia

Objetivos, Etapas y Productos del Programa

Actualización Y funcionamiento del Comité de Calidad

Metodología y Cronograma de Trabajo

Apoyo SUBDERE Financiamiento Proyectos Prioritarios 2021

Objetivos de la Presentación

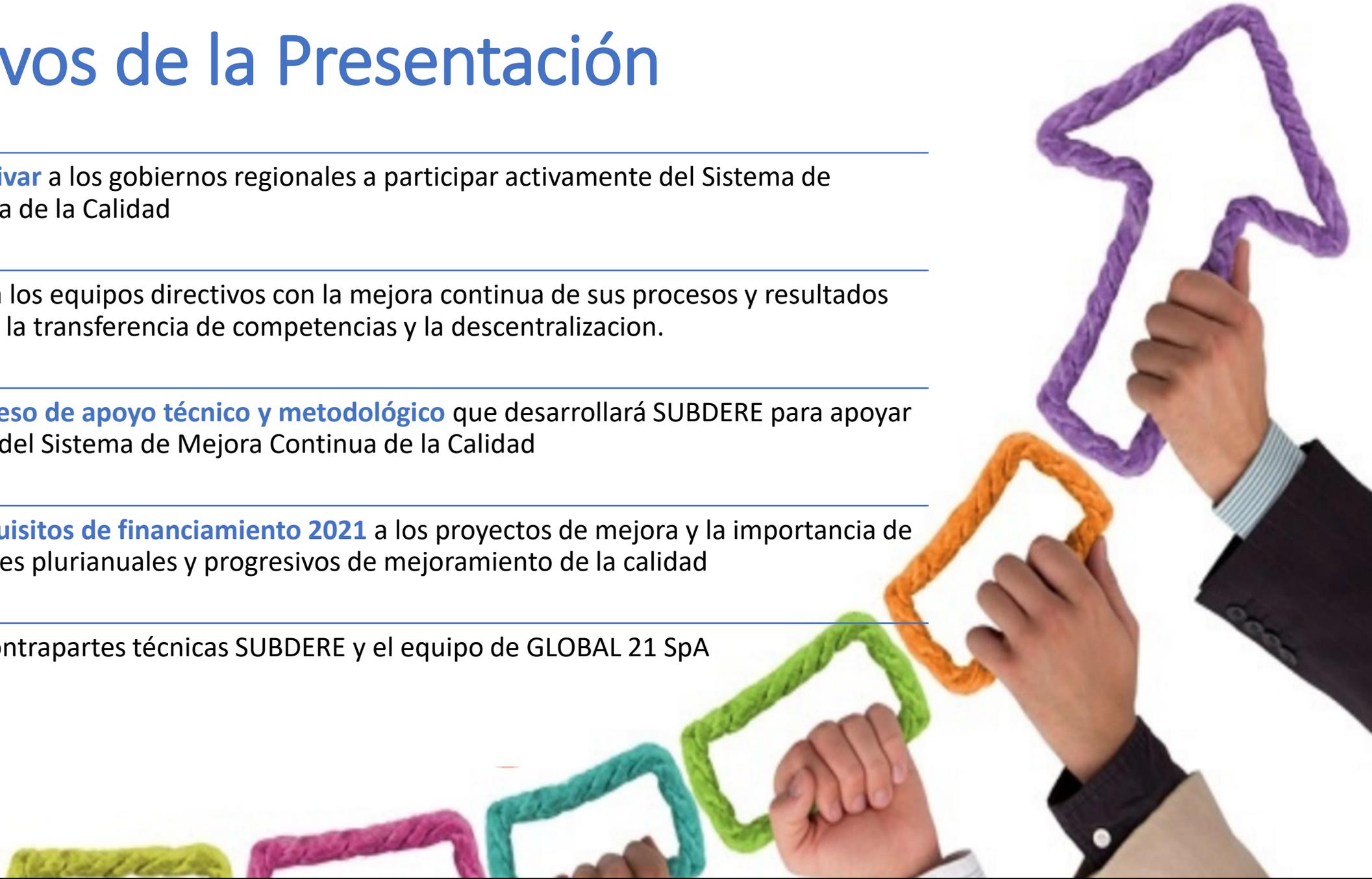
Informar y motivar a los gobiernos regionales a participar activamente del Sistema de Mejora Continua de la Calidad

Comprometer a los equipos directivos con la mejora continua de sus procesos y resultados para avanzar en la transferencia de competencias y la descentralización.

Explicar el proceso de apoyo técnico y metodológico que desarrollará SUBDERE para apoyar la reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad

Explicar los requisitos de financiamiento 2021 a los proyectos de mejora y la importancia de desarrollar planes plurianuales y progresivos de mejoramiento de la calidad

Presentar las contrapartes técnicas SUBDERE y el equipo de GLOBAL 21 SpA



CONTRAPARTE TÉCNICA SUBDERE

Felipe Petit-Laurent, Jefe de Departamento de Fortalecimiento y Gestión Regional, quién por bases técnicas y administrativas, preside la contraparte técnica

Rodrigo Candia, Jefe Unidad de Fortalecimiento de la Descentralización.

Cristian Jara, Administrador de Contrato

Geraldine Espinoza, Profesional Unidad de Fortalecimiento de la Descentralización.

EQUIPO GLOBAL 21



1. **Orlando Olivera Calderón** (Jefe de Proyecto), Máster en Calidad, Universidad Politécnica de Cataluña. oolivera@global21.cl
2. **Julia Patricia Yáñez Aguirre**, Ingeniero Comercial, Examinador Premio Nacional de Excelencia, ChileCalidad. pyanez@global21.cl
3. **Ana María Correa López**, Ingeniero Comercial, Examinador Premio Nacional de Excelencia, ChileCalidad. acorrea@global21.cl
4. **Sergio Manuel Urrutia Donoso**, Contador Público y Auditor, USACH, Examinador Premio Nacional de Excelencia, ChileCalidad. surrutia@global21.cl
5. **Carlos Raúl Gil Gálvez**, Estadístico, PUC, Examinador del Premio Nacional a la Calidad. cgil@global21.cl
6. **Luis Vera Dinamarca**, Ingeniero Civil en Electricidad, Evaluador del Modelo Chileno de Gestión de Excelencia. lvera@global21.cl
7. **Claudio Andrés Farías Navarro**, Ingeniero de Ejecución Mecánico, Máster de Calidad Total, Instituto Técnico de Estudios Aplicados. cfarias@global21.cl
8. **Juan Paulo Morán Reyes**, Ingeniero Civil Industrial, USACH, Magíster en Administración de Empresas, UAI y Diplomado en Gestión y Mejoramiento de la Calidad, PUC pmoran@global21.cl
9. **Richard José Cárdenas Moreno**, Ingeniero Informático, UCLA, Venezuela, Ingeniero en Calidad ISDE-QMS, Barcelona y MAB Dirección de Empresas, ISDE-QMS, Barcelona. rcardenas@global21.cl

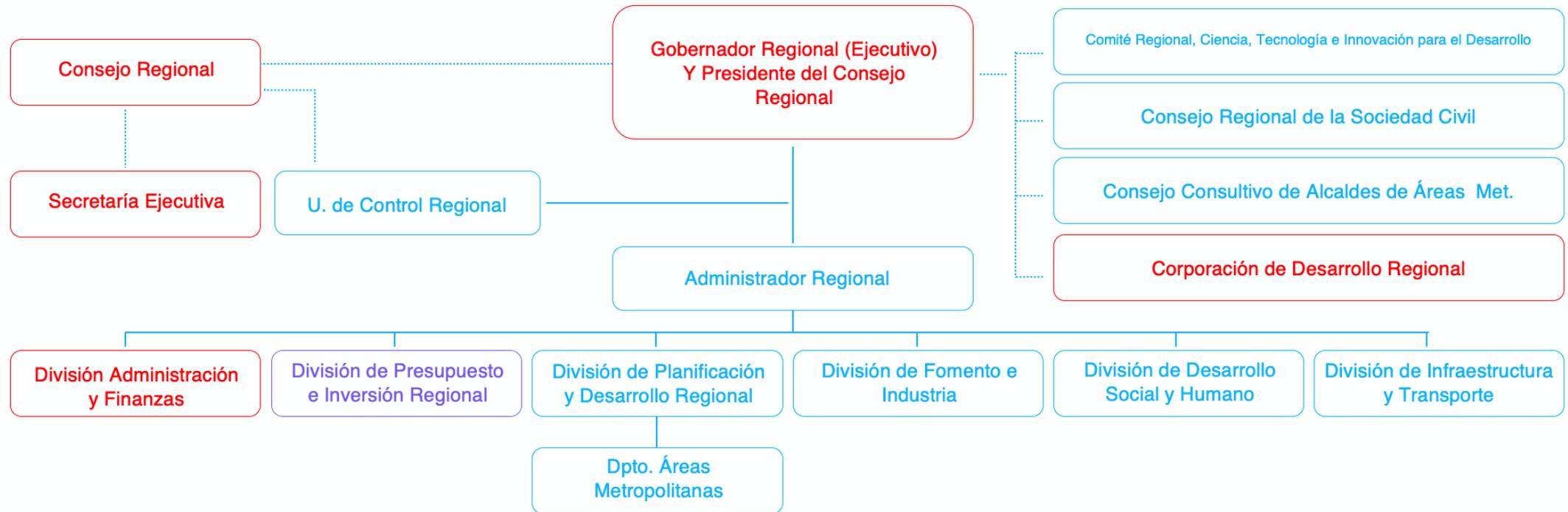
Comité Calidad – Gobierno Regional Atacama

CARGO	NOMBRES
Administrador(a) Regional.	José Sebastian Cousiño Romo
Jefa de División Desarrollo Social y Humano.	Carolina Rojas Vega
Jefe de División Fomento e Industria.	Rodrigo Leyton Araya
Jefa de División de Infraestructura y Transporte.	Nelly Gomez Barrios
Jefa de División Presupuesto e Inversión Regional.	Luz Margarita Cabello Tabilo
Jefe de División Administración y Finanzas.	Elzon Galleguillos Martinez
Jefe de División Planificación y Desarrollo Regional.	Paula Guerrero Zaro
Representante del Consejo Regional de Atacama 1	Jorge Vargas Guerra
Representante del Consejo Regional de Atacama 2	Rebeca Torrejon Sierra
Representante de la Asociación de Funcionarios.	Nibaldo Guaita Godoy
Coordinador Comité de Calidad	Luis Alberto Araya Araya

Objetivo de la Actualización del Modelo de Excelencia y Reinstalación del Sistema

- Bajo el nuevo escenario institucional, en 2018, la SUBDERE reactivó la actualización Modelo de Excelencia de los Gobiernos Regionales.
- El Nuevo Modelo de Excelencia incorporó:
 - ✓ las reformas legales a la institucionalidad de gobierno y administración regional
 - ✓ las nuevas tendencias en los sistemas de calidad a nivel mundial,
 - ✓ las recomendaciones de los equipos de trabajo de los cinco gobiernos regionales pilotos (Arica y Parinacota, Metropolitano de Santiago, Libertador Bernardo O'Higgins, Los Ríos y Magallanes y Antártica Chilena).
- En suma, mediante la actual consultoría SUBDERE se propone proveer los servicios profesionales de apoyo que faciliten a los gobiernos regionales su participación en el sistema de mejora continua, a fin de mejorar la calidad de sus resultados, avanzar en la transferencia de competencias y la descentralización.

Nueva Estructura Gobierno Regional



■ Preexistente

■ Adaptación nominal + funciones (Div. Presupuesto e Inversión, ex DIVAG); creada en derecho (Div. de Planificación y Desarrollo Regional + funciones).

■ Nuevo

— Jerarquía y Dependencia

... Relación

Hitos relevantes en el Sistema de Mejora Continua

2008

- Propuesta básica de Sistema de Mejora Continua (DII-U. Chile)

2009

- Diseño del Modelo de Excelencia y Prueba Piloto (ChileCalidad)

2010

- Primer Ciclo de Mejora Continua (ChileCalidad)

2011

- Vinculación a los PMG mediante creación de Programa Marco de Acreditación, de 4 etapas (autoevaluación, diseño del plan, implementación, desarrollo del sistema)

2012

- Segundo Ciclo de Mejora Continua (AenorChile)

2015

- Segundo Ciclo de Mejora Continua (AenorChile) y egreso de los gobiernos regionales del Programa Marco de Acreditación en el PMG

2018-2019

- Licitación y Contratación consultoría de actualización del Modelo de Excelencia

Gobiernos Regionales Pilotos Etapa 1 (2019-2020)

1) Gobierno Regional de Arica Parinacota

2) Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago

3) Gobierno Regional de O'Higgins

4) Gobierno Regional de Los Ríos

5) Gobierno Regional de Magalles y la Antártica Chilena

Gobiernos Regionales Convocados a Etapa 2 (2020-2021)

1) Gobierno Regional de Tarapacá

2) Gobierno Regional de Antofagasta

3) Gobierno Regional de Atacama

4) Gobierno Regional de Coquimbo

5) Gobierno Regional de Valparaíso

6) Gobierno Regional del Maule

7) Gobierno Regional de Ñuble

8) Gobierno Regional del Biobío

9) Gobierno Regional de La Araucanía

10) Gobierno Regional de Los Lagos

11) Gobierno Regional de Aysén

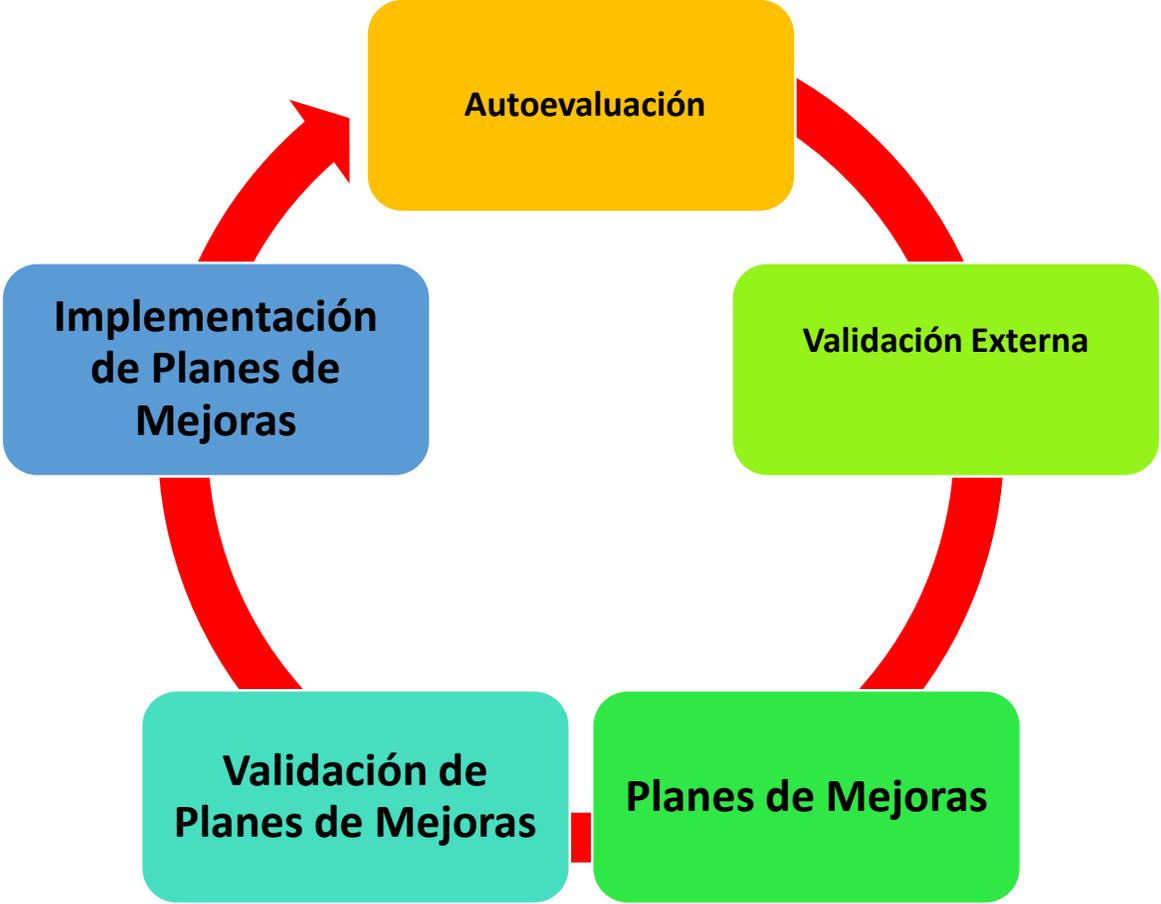
Sistema de Mejora Continua de la Calidad

Es un conjunto de **métodos, herramientas y procesos** que buscan apoyar, guiar e incentivar a los gobiernos regionales para que desarrollen **niveles superiores de calidad en su gestión, crecientes y sostenibles**, y de este modo aplicar exitosamente el **modelo de excelencia de la gestión**, en el marco de sus recursos y prioridades estratégicas.

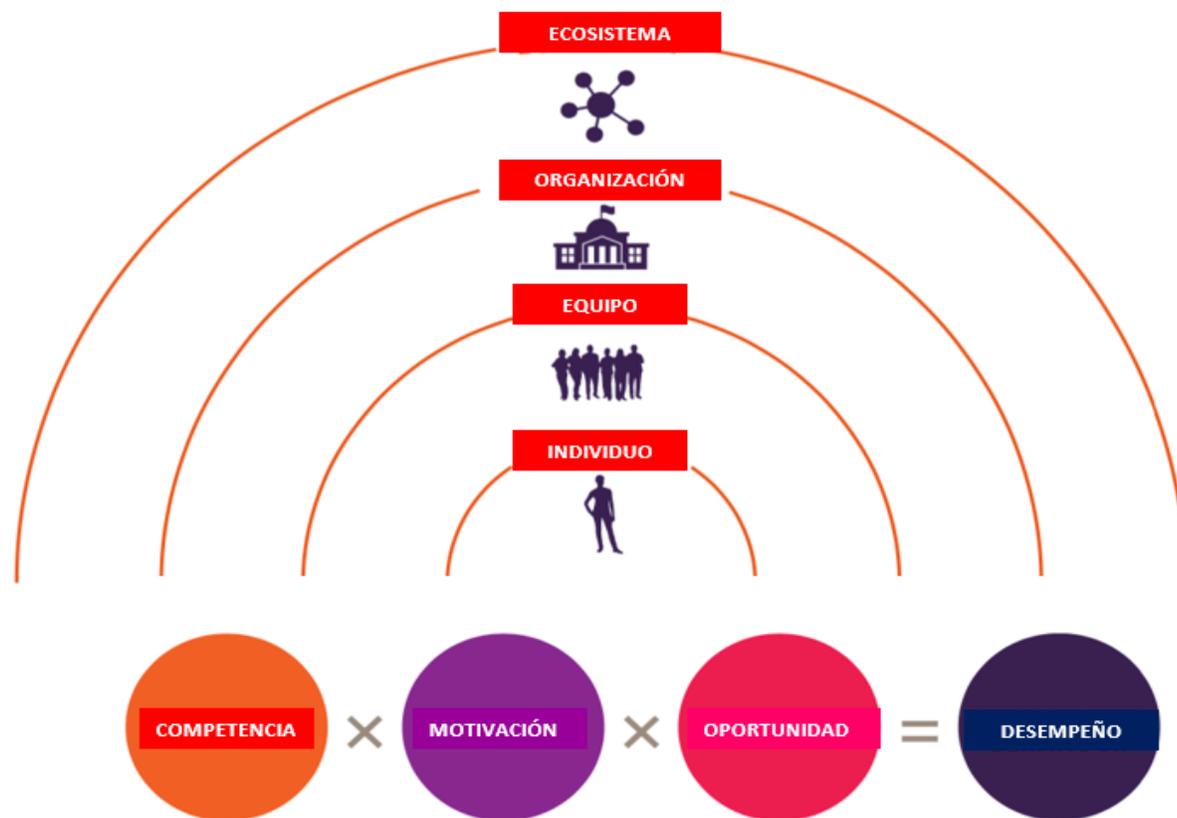
El diseño del Sistema de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales, considera cuatro subsistemas



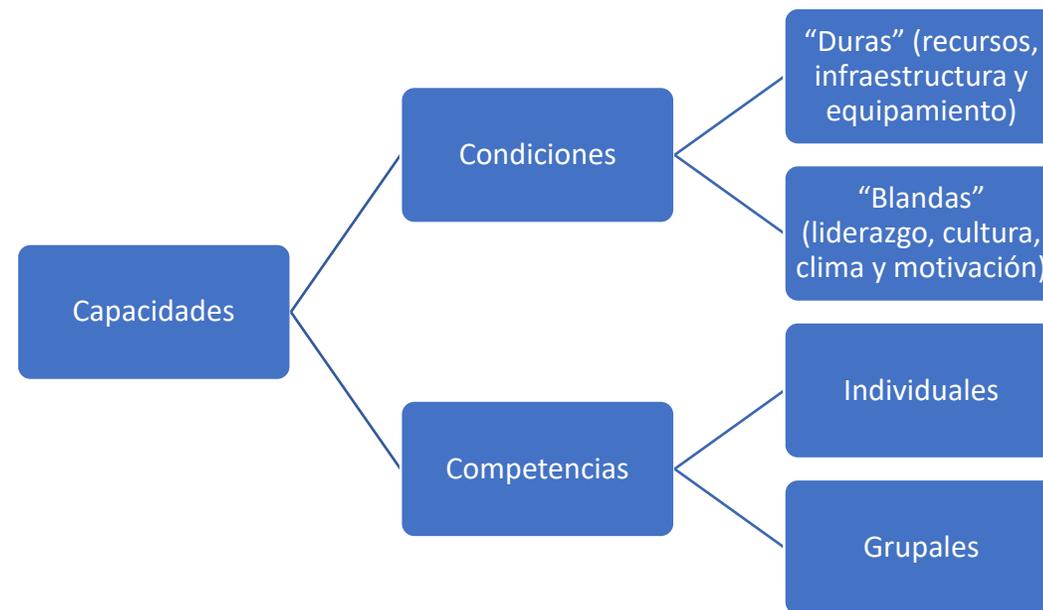
Proceso de Mejora Continua en los Gores



Modelo de transformación de competencias en capacidades efectivas



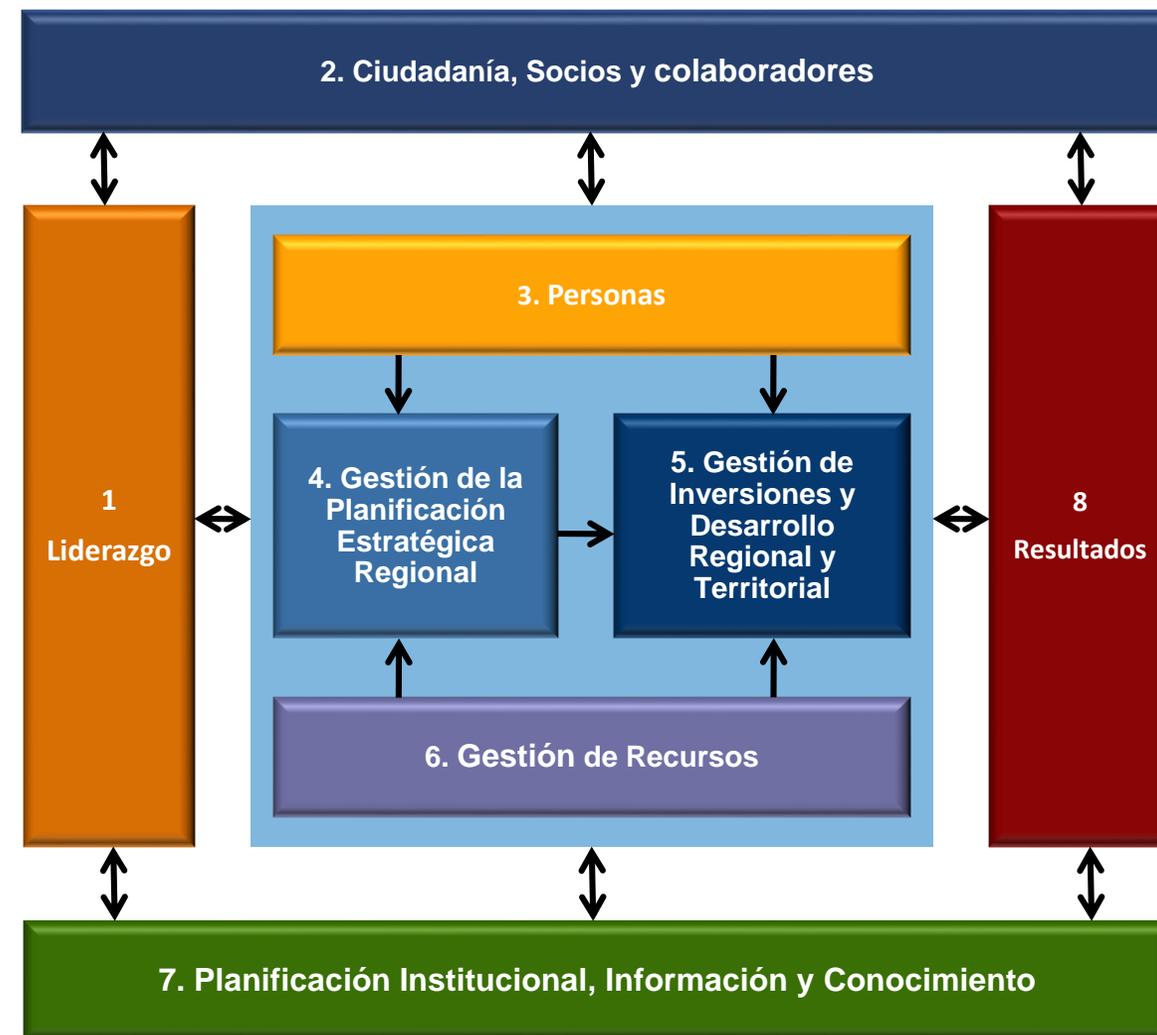
Las *competencias* individuales y grupales se transforman en **un comportamiento orientado al desempeño** cuando existe *motivación* y se perciben las *oportunidades* de un buen desempeño



Las *competencias* individuales y grupales se transforman en **capacidades organizacionales** y de **ecosistema** cuando se suman a *condiciones* que facilitan su despliegue

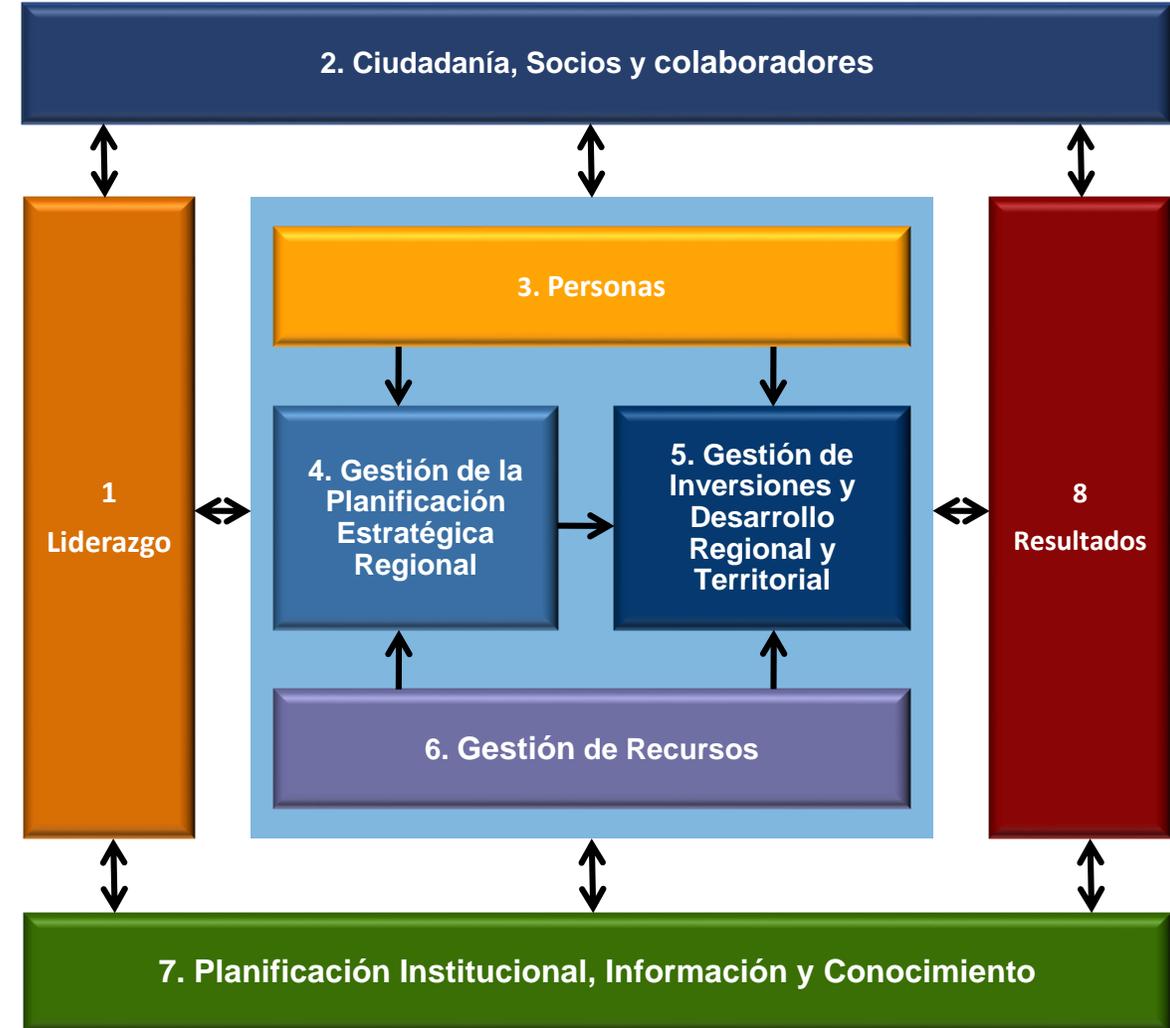
Modelo de Gestión de Excelencia Actualizado

- El modelo agrupa los conceptos, principios y prácticas esenciales de la gestión de un GORE. Tiene como objetivo ser una guía de apoyo para la optimización de los procesos y resultados.
- En base al modelo, los GORES pueden autoevaluar el estado de avance en que se encuentra su gestión e identificar las brechas a mejorar.
- El modelo considera una escala de cero a 500 puntos



Utilidad del Modelo de Excelencia

- El Modelo propone organizar la complejidad de la gestión del gobierno regional en **8 macroprocesos** o criterios de gestión, interdependientes entre sí.
- El éxito de la gestión se logra al alinear la gestión con los objetivos estratégicos del gobierno regional mediante **la gerencia integrada de los 8 macroprocesos** para la generación de prácticas cada vez más efectivas que optimicen los macroprocesos para lograr mejores resultados.
- La sustentabilidad de los resultados se logra mediante la evaluación y el aprendizaje continuo de la organización de las prácticas que son más efectivas para lograr los resultados y de la transmisión y gestión de ese conocimiento.



Principios del Modelo:

Liderazgo y
compromiso de la
dirección superior.

Gestión orientada
hacia la satisfacción
de todos los grupos
de interés.

Apreciación de las
personas como
principal factor
estratégico.

Mejoramiento
permanente de la
calidad de los
procesos.

Planificación y
flexibilidad en la
gestión

Orientación a
resultados

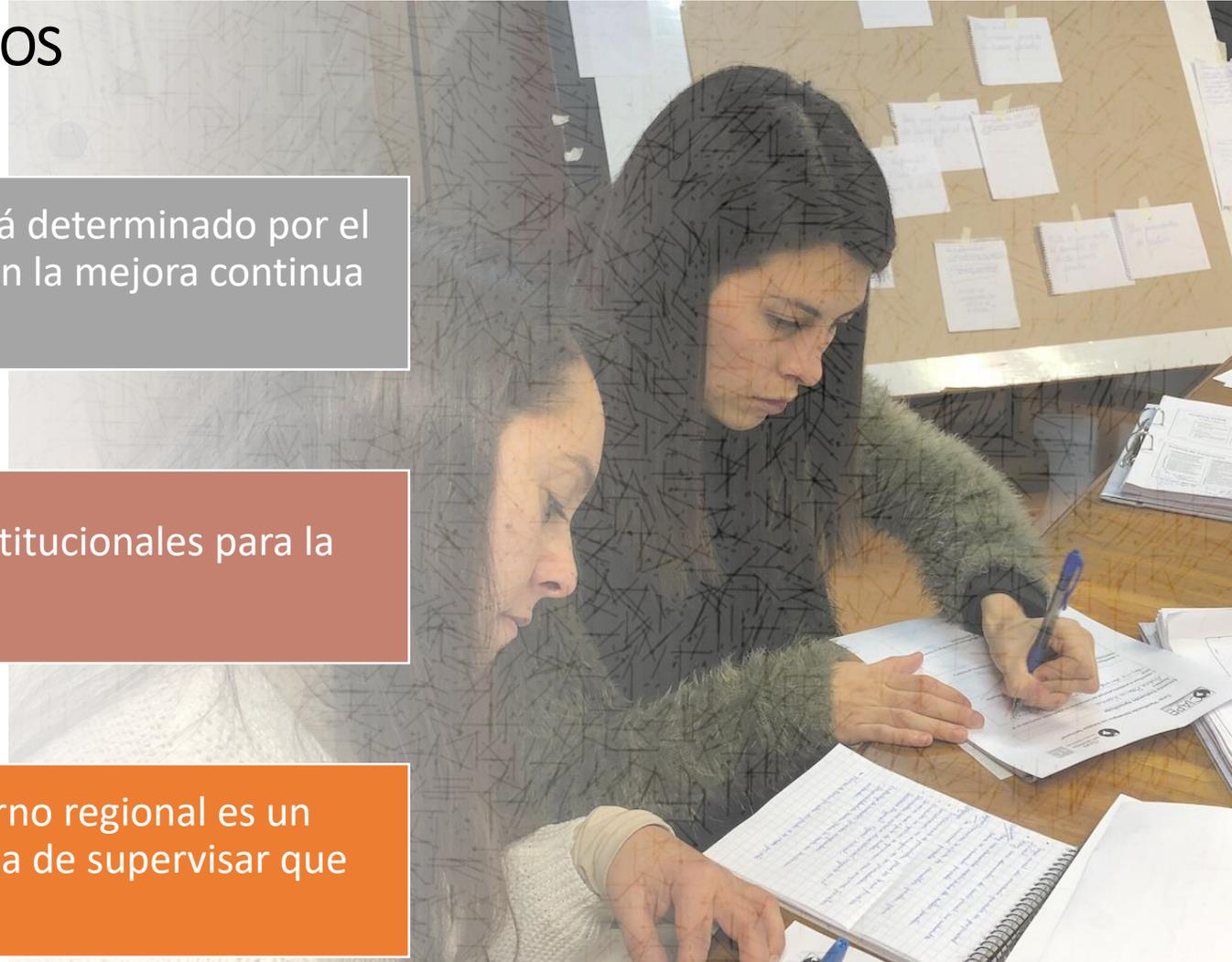
Transparencia,
probidad y
participación.

LOS COMITÉS DE CALIDAD DE LOS GOBIERNOS REGIONALES

El punto de partida del Sistema de Mejora Continua está determinado por el compromiso explícito y formal del gobierno regional con la mejora continua de sus procesos.

Este compromiso es el que genera las condiciones institucionales para la reinstalación del sistema.

La constitución de un Comité de Calidad en el gobierno regional es un requisito esencial, ya que esta instancia es la encargada de supervisar que este compromiso se haga realidad.



COMITÉ DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL

Objetivo del Comité de Calidad

- Liderar el proceso de mejora continua y velar por un trabajo riguroso, responsable, realizando un monitoreo permanente de sus avances y resultados.

Integrantes del Comité:

- Intendente
- Administrador Regional
- Jefaturas de División (6)
- Jefe Unidad de Control
- Representante del Consejo Regional
- Representante de la Asociación de funcionarios.
- (11 personas)
- Secretaria:
 - Secretario Ejecutivo
 - Secretario Técnico

Funciones principales

- Planificar el proceso de mejora continua
- Establecer y asegurar la comunicación necesaria,
- Proponer los métodos de seguimiento e indicadores de avances y resultados,
- Implementar una cultura de la mejora continua al interior de la institución,
- Levantar información de buenas prácticas y darlas a conocer en la organización

Operación

- Al menos 1 sesión bimensual
- Aprobar Autoevaluación
- Aprobar Plan de Mejoras
- Seguimiento al menos trimestral del Plan de Mejoras, AMIs y Proyectos
- Identificación y Difusión de Buenas Prácticas y Calidad de la Gestión
- Reconocimiento a Funcionarios y Equipos
- Cuenta de Gestión Anual al Intendente



REPÚBLICA DE CHILE
GOBIERNO REGIONAL DE TARAPACÁ
DEPARTAMENTO JURÍDICO

APRUEBA integrantes del Comité de Calidad, en el marco de la II Etapa de la Reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad de los Gobiernos Regionales.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 464

IQUIQUE 13 OCT. 2020

VISTOS:

1.- La Ley N° 18.575 de 1986, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; las facultades contempladas en la Ley N° 19.175 de 1992, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, y las reformas introducidas por la Ley N° 21.073 y Ley N° 21.074 de Fortalecimiento de la Descentralización del País.

CONSIDERANDO:

1.- El Oficio N° 1581 de fecha 01 de octubre de 2020, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.

2.- El Correo Electrónico, de fecha 09 de octubre de 2020, de la Jefa de la División de Planificación y Desarrollo Regional, que solicita confección de Resolución para constituir el Comité de calidad en el marco de la II Etapa de la Reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad de los Gobiernos Regionales, el que tendrá como objetivo liderar el proceso de mejora continua del Gore Tarapacá y estará a cargo del proceso de levantamiento de información, autoevaluación y monitoreo permanente de avances y resultados.

RESUELVO:

1.- Constitúyase el Comité Técnico, del Gobierno Regional de Tarapacá, en el marco de la II Etapa de la Reinstalación del Sistema de Mejora Continua de la Calidad de los Gobiernos Regionales, el comité estará integrado por los siguientes miembros:

En calidad de Titulares:

- Intendente de la Región de Tarapacá, o a quien designe para actuar en su representación.
- Administrador Regional, o a quien designe para actuar en su representación.
- División de Presupuesto e Inversión Regional, o a quien designe para actuar en su representación.
- División de Administración y Finanzas, o a quien designe para actuar en su representación.
- División de Planificación y Desarrollo Regional, o a quien designe para actuar en su representación.
- División de Desarrollo Social y Humano, o a quien designe para actuar en su representación.
- División de Fomento e Industria, o a quien designe para actuar en su representación.
- División de Infraestructura y Transporte, o a quien designe para actuar en su representación.

Equipo profesional de calidad



- Secretario Ejecutivo
- Secretario Técnico
- Al menos 8 profesionales para la autoevaluación y diseño del plan de mejoras (expertos de cada uno de los 8 criterios)

Organización del Trabajo para la Autoevaluación

1. Liderazgo (45 puntos)
2. Ciudadanía, socios y colaboradores (40 puntos)
3. Personas (60 puntos)
4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional (80 puntos)
5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial (80 puntos)
6. Gestión de Recursos (45 puntos)
7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento (50 Puntos)
8. Resultados (100 puntos)

Comité de Calidad

- Lidere el proceso
- Establece prioridades
- Revisa y observa los instrumentos
- Aprueba instrumentos
- Supervisa el trabajo

Secretaría (Ejecutiva y Técnica)

- Organiza el programa de trabajo
- Presenta los instrumentos al Comité de Calidad para su aprobación
- Se coordina con líderes de criterio
- Revisa coherencia global de los instrumentos

Líderes de Criterio (al menos 1 por Criterio)

- Conoce a cabalidad el criterio, en lo técnico y metodológico.
- Organiza el trabajo del Criterio
- Revisa respuestas
- Confirma puntaje
- Cierra criterio para evaluación de Secretaría

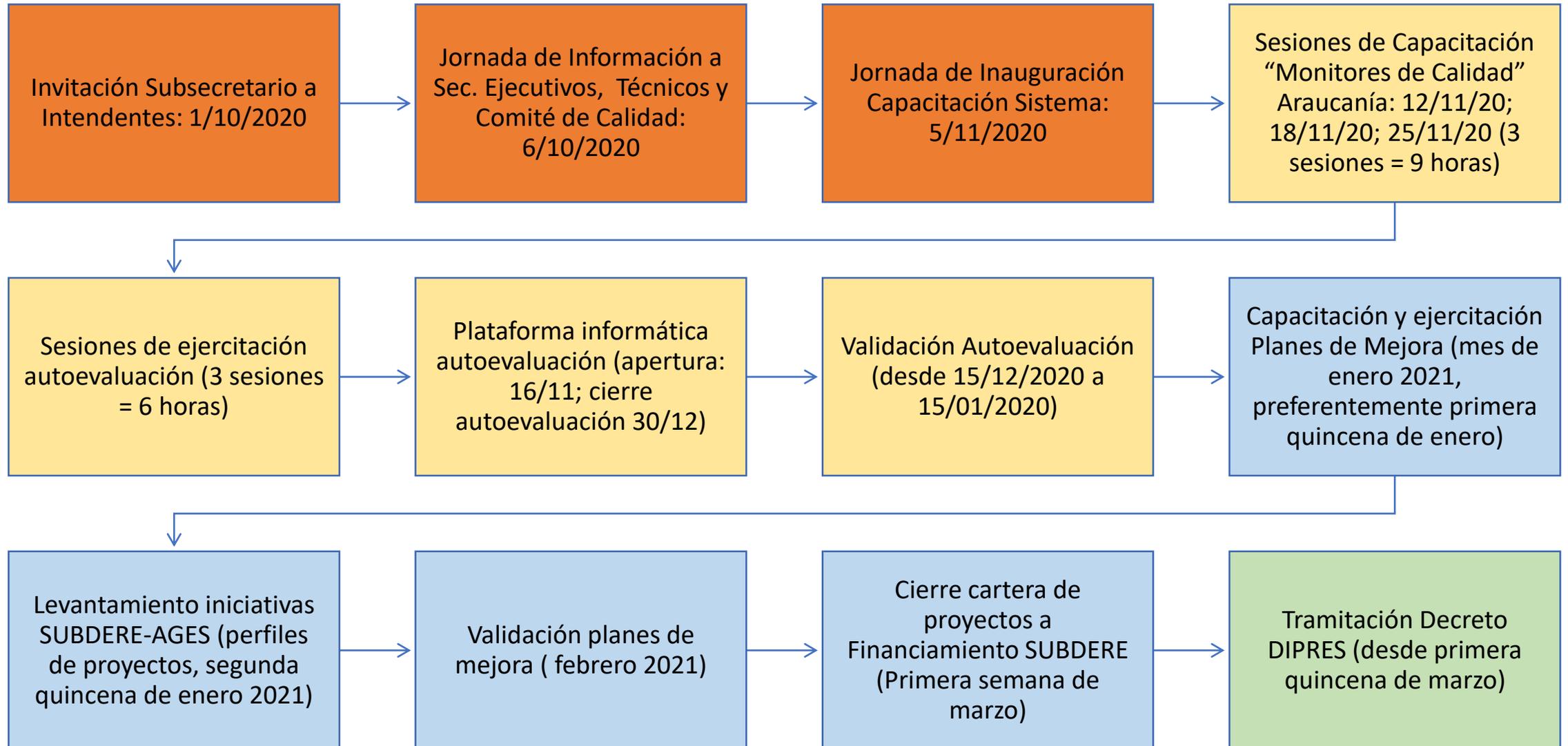
Colaboradores (2 a 5, dependiendo el criterio)

- Levanta Información pertinente del elementos de gestión
- Describe la práctica de gestión
- Apoya en la redacción de la respuesta del elemento de gestión
- Aporta información de los medios de verificación

ETAPAS Y PRODUCTOS DE LA CONSULTORÍA

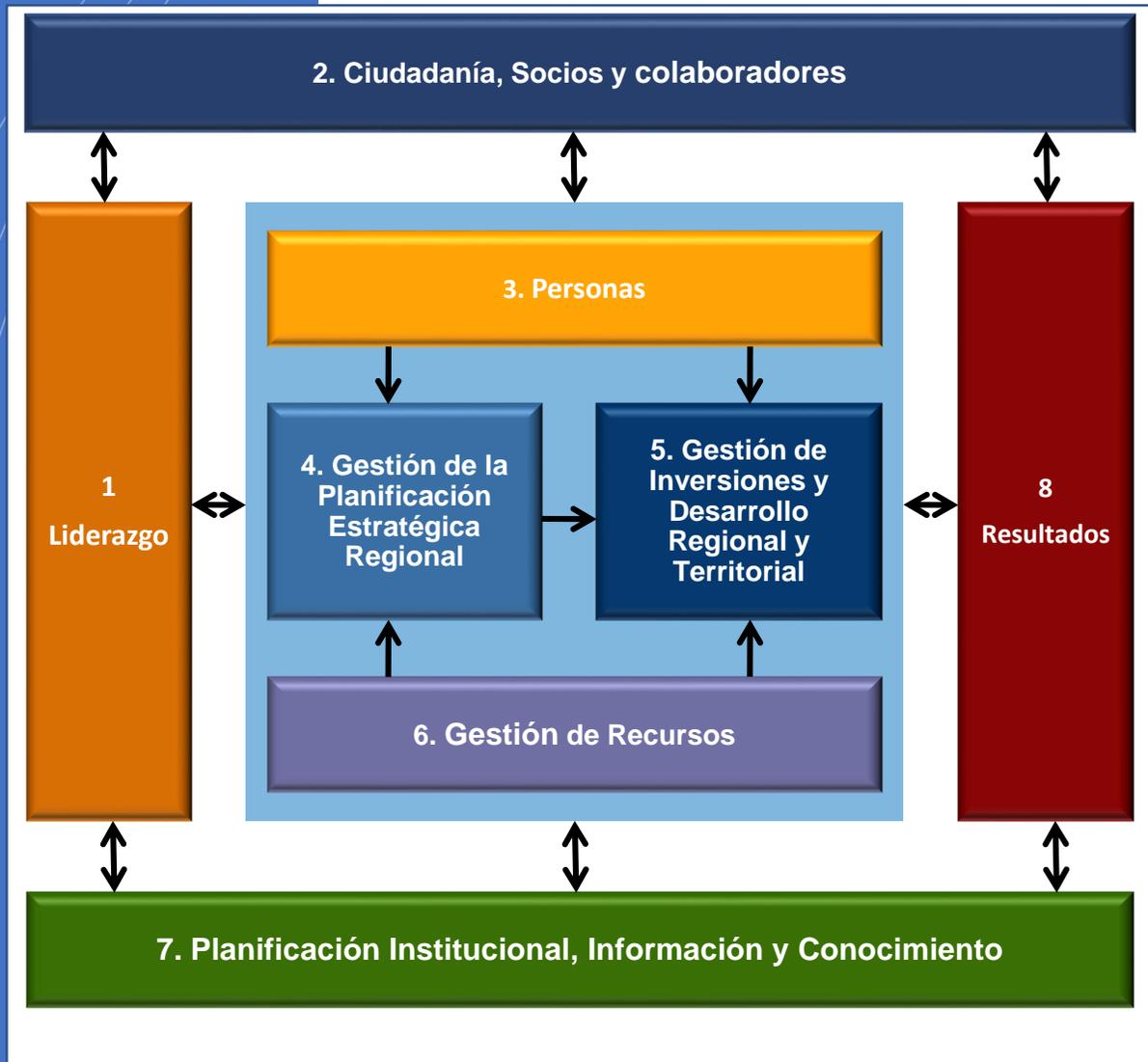


Programación



Programación Capacitación – Autoevaluación

Días	Hora	GORE	Consultores
Lunes 09/11 - 16/11 y 23/11	09:00 a 12:00	Tarapacá	O. Olivera (líder) S. Urrutia
Lunes 09/11 - 16/11 y 23/11	09:00 a 12:00	Antofagasta	P. Yáñez (líder) P. Morán
Martes 10/11 - 17/11 y 24/11	09:00 a 12:00	Valparaíso	P. Yáñez (líder) L. Vera
Miércoles 11/11 - 18/11 y 25/11	09:00 a 12:00	Maule	P. Morán S. Urrutia
Miércoles 11/11 - 18/11 y 25/11	09:00 a 12:00	Ñuble	A. M. Correa (líder) C. Gil
Miércoles 11/11 - 18/11 y 25/11	09:00 a 12:00	Bío Bío	L. Vera (líder) P. Yáñez
Jueves 12/11 - 19/11 y 26/11	09:00 a 12:00	Araucanía	A. M. Correa (líder) C. Gil
Martes 24/11 - 01/12 y 15/12	09:00 a 12:00	Los Lagos	O. Olivera (líder) L. Vera
Jueves 12/11 - 19/11 y 26/11	09:00 a 12:00	Aysén	P. Yáñez (líder) P. Morán
Viernes 13/11 - 20/11 y 26/11	09:00 a 12:00	Coquimbo	O. Olivera (líder) S. Urrutia
Viernes 13/11 - 20/11 y 26/11	09:00 a 12:00	Atacama	A. M. Correa (líder) C. Gil



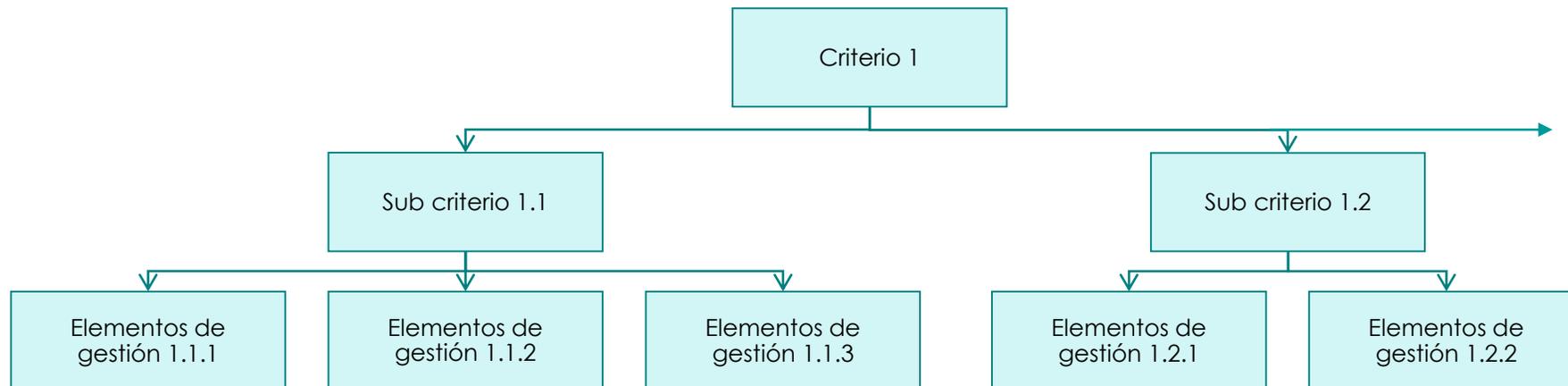
Estructura del Modelo de Excelencia

- El Modelo Actualizado de los Gobiernos Regionales contiene 8 criterios, 28 subcriterios y 104 elementos de gestión
- **Criterios:** son los ámbitos clave de la gestión de los Gobiernos Regionales
 - Liderazgo;
 - Ciudadanía, socios y colaboradores;
 - Personas;
 - Gestión de la planificación estratégica regional;
 - Gestión de inversiones y desarrollo regional y territorial;
 - Gestión de recursos;
 - Planificación institucional, información y conocimiento y;
 - Resultados.

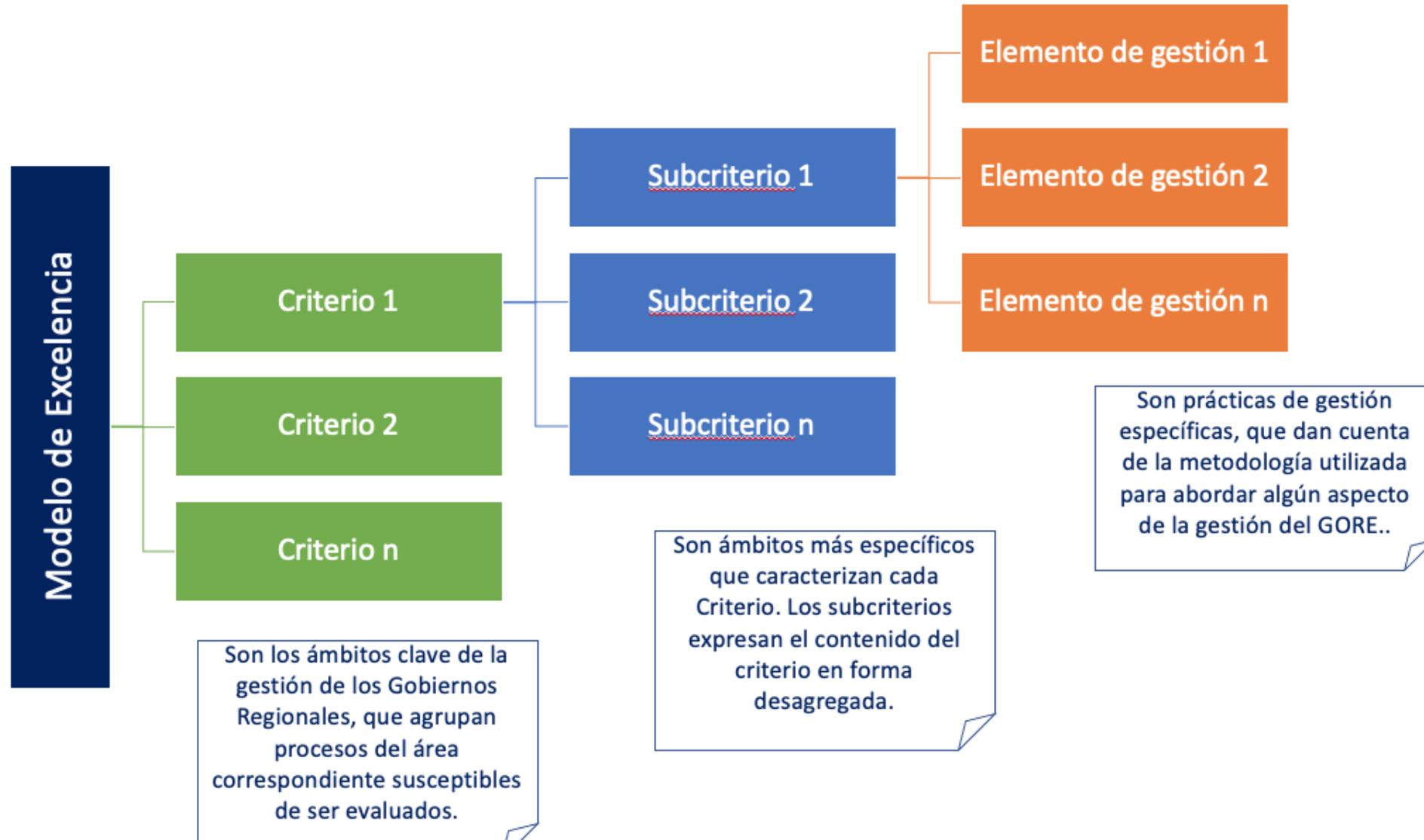
Modelo de Gestión de Calidad de los Gobiernos Regionales

Subcriterios: son ámbitos más específicos que caracterizan cada Criterio. En este sentido, los subcriterios expresan el contenido del criterio en forma desagregada.

Elemento de gestión: son prácticas específicas, dentro de un subcriterio que dan cuenta de la metodología utilizada para abordar algún aspecto de la gestión del GORE.



Estructura del Modelo



Métodos de Evaluación

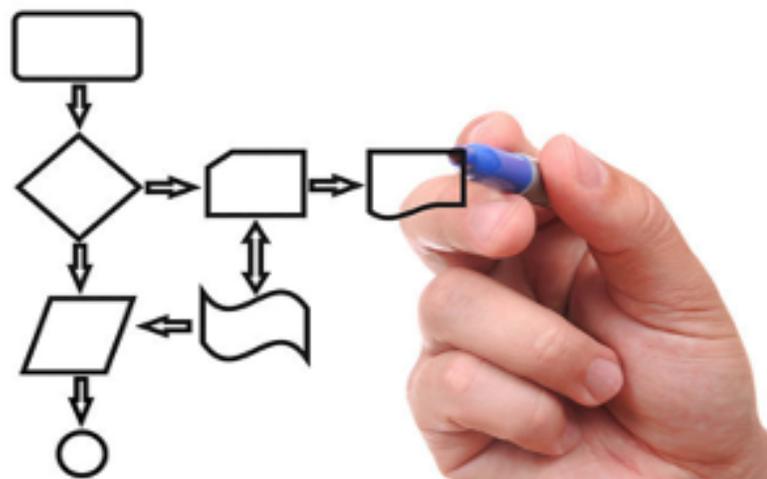
Se aplican dos métodos de evaluación para el Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales:

- **Enfoque y despliegue:** para los criterios de procesos (criterios del 1 al 7).
- **Análisis de resultados:** para el criterios de resultados en calidad de servicios (criterio 8).

¿Qué se entiende por enfoque?

Enfoque es aquel o aquellos **procesos, procedimientos, mecanismos o metodologías** con que el GORE aborda un determinado elemento de gestión.

Es decir, expresa una práctica para hacerse cargo de un ámbito de gestión determinado por el Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales.



Atributos del Enfoque:

- Los métodos, procedimientos y prácticas utilizadas para lograr los propósitos y requerimientos del criterio, subcriterio y elementos de gestión
- La pertinencia de los métodos, procedimientos y prácticas utilizadas en relación a los requerimientos del criterio, subcriterio y elemento de gestión.
- La sistematicidad de los métodos, procedimientos y prácticas de gestión
- La existencia de mecanismos de evaluación de los métodos, procedimientos y prácticas de gestión.
- Mejora en el nivel alcanzado después de ciclos de mejoramiento
- La efectividad de los métodos , procedimientos y prácticas utilizadas

En resumen, atributos del enfoque:

- No hay enfoque
- Enfoque incipiente
- Enfoque sistemático
- Enfoque evaluado
- Enfoque mejorado
- Enfoque efectivo



Ojo!!! Aplicable sólo para los criterios 1 al 7

¿Qué es el despliegue?

El despliegue es la **amplitud que alcanza el enfoque** utilizado por el GORE para abordar un elemento de gestión. Dependiendo del requerimiento del elemento de gestión, puede ser aplicable, por ejemplo a número de personas, servicios, actividades, unidades, usuarios y usuarias, proveedores, según corresponda.

Se trata, por tanto, de la extensión o alcance con que son aplicados los ámbitos del elemento de gestión.



Atributos del Despliegue

- La extensión en que el enfoque es aplicado para alcanzar los requerimientos del criterio, subcriterio y elemento de gestión.
- La extensión en que el enfoque es aplicado consistentemente, es decir, de la misma forma, en todos los casos en que corresponda aplicarlo.
- La extensión en que el enfoque es aplicado por todas las unidades y/o áreas de trabajo que corresponda.

En resumen, atributos del despliegue:

- No hay despliegue
- Despliegue parcial
- Despliegue total



Ojo!!! Aplicable sólo para los criterios 1 al 7

Método de Resultados

Este método evalúa los resultados que obtiene el GORE en la aplicación de sus prácticas de gestión.

Los atributos del método tienen una lógica progresiva, donde el primer requisito es tener datos, es decir hay mediciones, luego, que esta recolección de datos es permanente y por lo tanto hay datos de los últimos tres años y finalmente que esta serie de datos tiene una tendencia positiva



Métodos de Evaluación de Resultados

Atributos de los datos de resultados:

- existen datos,
- hay datos para los últimos 3 años, y
- los datos tienen tendencias positivas.



Ojo!!! Aplicable sólo al criterio 8.

Guía de autoevaluación:

Criterio

<p>Criterio 1. Liderazgo</p>	<p>Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia</p>
-------------------------------------	--

Subcriterio

Subcriterio 1.1.	Liderazgo de la Alta Dirección: ¿Cómo el Equipo Directivo conduce, gestiona y evalúa el desempeño del GORE y propicia un ambiente de alto rendimiento?	No hay Despliegue o Despliegue parcial		Mayoría Despliegue total	Despliegue total		
		No hay Enfoque	Enfoque Sistemático	Enfoque Sistemático	Enfoque Evaluado	Enfoque Mejorado	Enfoque Efectivo
		0% - 10%	20% - 30%	40% -50%	60% - 70 %	80% - 90%	100%
1.1. a)	¿Cómo el Equipo Directivo revisa y actualiza la misión, visión y valores de la institución y cómo comunica los nuevos contenidos y fomenta su aplicación para fortalecer el ambiente organizacional?	Evidencia:					

Elemento de Gestión

Crterios y Subcriterios

Modelo contiene: 8 Criterios, 28 Subcriterios y 104 elementos de gestión (detalle ver en Guía Autoevaluación)

1. Liderazgo

1.1 Liderazgo Interno de la dirección superior

1.2 Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores

1.3 Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas y fiscalización

2. Ciudadanía, socios y colaboradores

2.1 Gestión de la participación ciudadana y relación con los usuarios de los servicios del GORE

2.2 Gestión de la relación con socios y colaboradores

3. Personas

3.1 Gestión y desarrollo de las personas

3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento

3.3 Capacitación y desarrollo

3.4 Participación del personal y sus representantes en el proceso de mejora de la gestión del GORE

3.5 Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo

4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional

4.1 Formulación/Actualización, aprobación y seguimiento de la, Estrategia Regional de Desarrollo

4.2 Planificación del territorio

4.3 Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Públicas. Planes y Programas Regionales

5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial

5.1 Gestión de Inversiones

5.2 Programa de Desarrollo Social y Cultural

5.3 Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo

5.4. Gestión de Transporte, telecomunicaciones e infraestructura regional

6. Gestión de Recursos

6.1 Gestión de los recursos tecnológicos

6.2 Gestión Financiera – Contable

6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales

6.4 Gestión de Proveedores y asociados

7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento

7.1 Desarrollo e implementación de la planificación institucional

7.2 Control y Evaluación de la Gestión de la Organización y de los riesgos

7.3 Gestión del conocimiento organizacional

8. Resultados

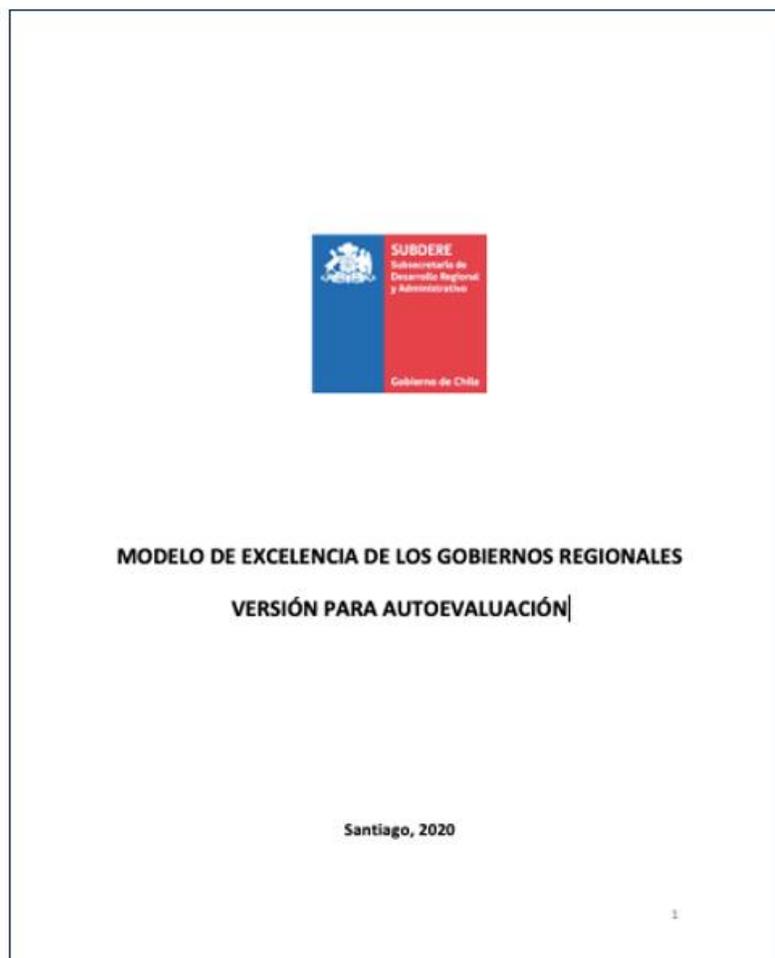
8.1 Resultados en la percepción y satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores

8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas

8.3 Resultados de la efectividad organizacional

8.4 Resultados en la gestión de las personas

Guía de autoevaluación



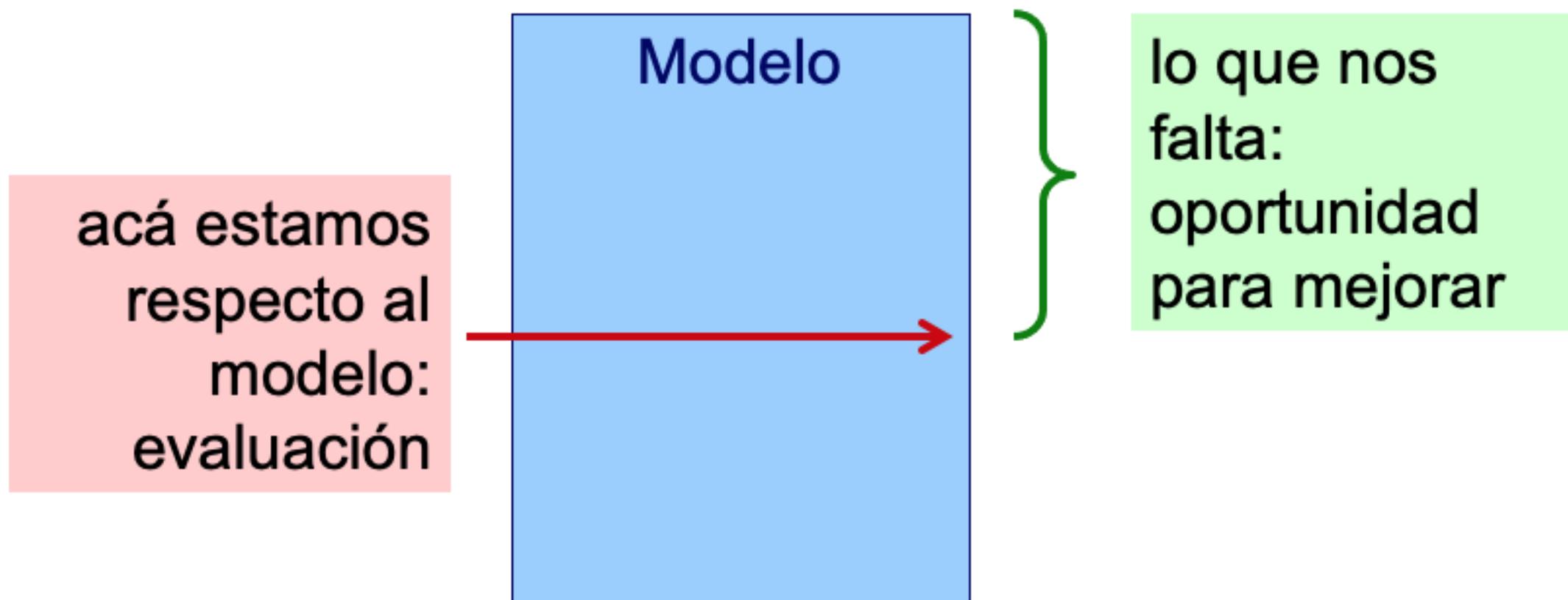
ORIENTACIONES GENERALES PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN:

- Método Enfoque y Despliegue
- Método de Análisis de Resultados
- Cálculo del puntaje de un subcriterio

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

¿Para qué evaluar?

Para saber cuánto nos acercamos al Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales.



2. Ciudadanía, Socios y colaboradores

1 Liderazgo

1. LIDERAZGO

Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rinde cuenta y ejerce fiscalización y supervigilancia.

Sub criterios:

- 1.1. Liderazgo Interno de la Dirección Superior
- 1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores.
- 1.3. Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas y fiscalización.

7. P

2. Ciudadanía, Socios y colaboradores

2. CIUDADANÍA, SOCIOS Y COLABORADORES

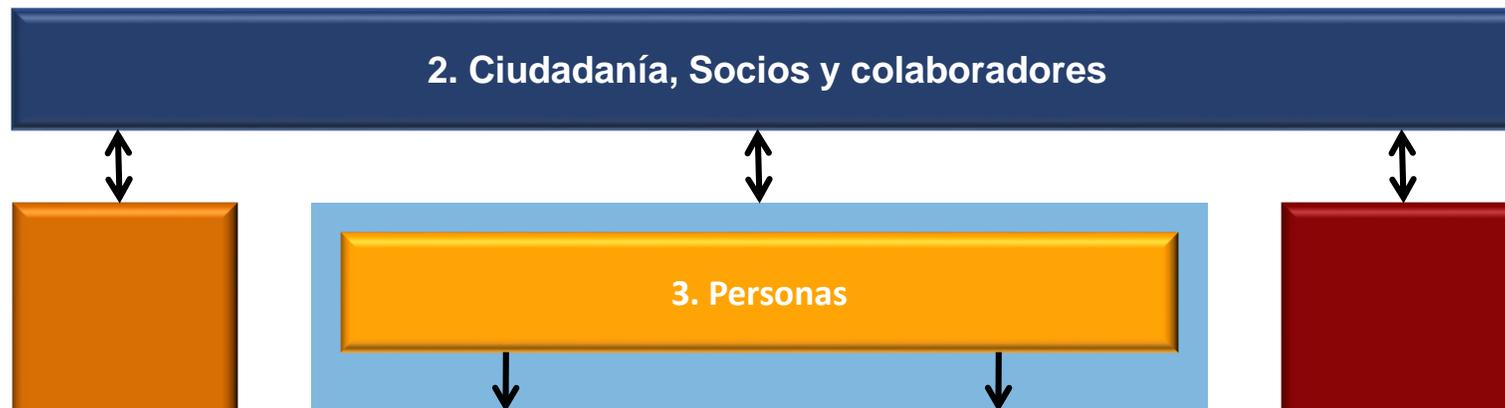
Este criterio examina cómo el GORE gestiona la participación ciudadana, la relación con socios y colaboradores y su identidad e imagen.

Sub criterios:

- 2.1. Gestión de la participación ciudadana y relación con los usuarios de los servicios del GORE.
- 2.2. Gestión de la relación con socios y colaboradores

6. Gestión de Recursos

7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento

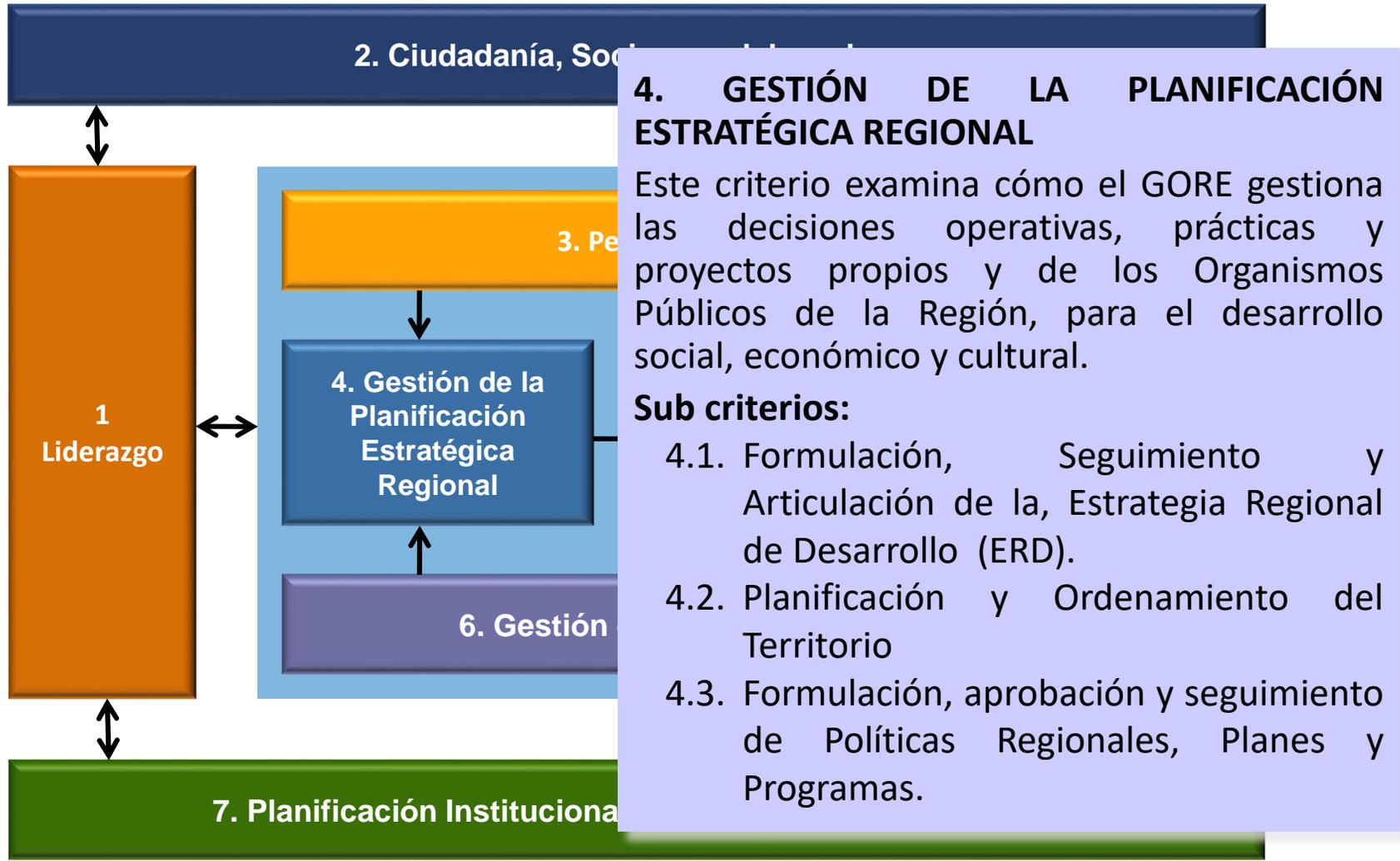


3. PERSONAS

Este criterio examina cómo el GORE compromete, gestiona y desarrolla a su personal para utilizar su máximo potencial, alineándolo con la misión, visión, estrategia y planes de acción. También examina como el GORE apoya un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a rendimientos de excelencia.

Sub criterios:

- 3.1. Gestión y desarrollo de las personas.
- 3.2. Desempeño, compensación y reconocimiento.
- 3.3. Capacitación y desarrollo.
- 3.4. Participación del personal y sus representantes en el proceso de mejora de la gestión del GORE.
- 3.5. Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo.



4. GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGIONAL

Este criterio examina cómo el GORE gestiona las decisiones operativas, prácticas y proyectos propios y de los Organismos Públicos de la Región, para el desarrollo social, económico y cultural.

Sub criterios:

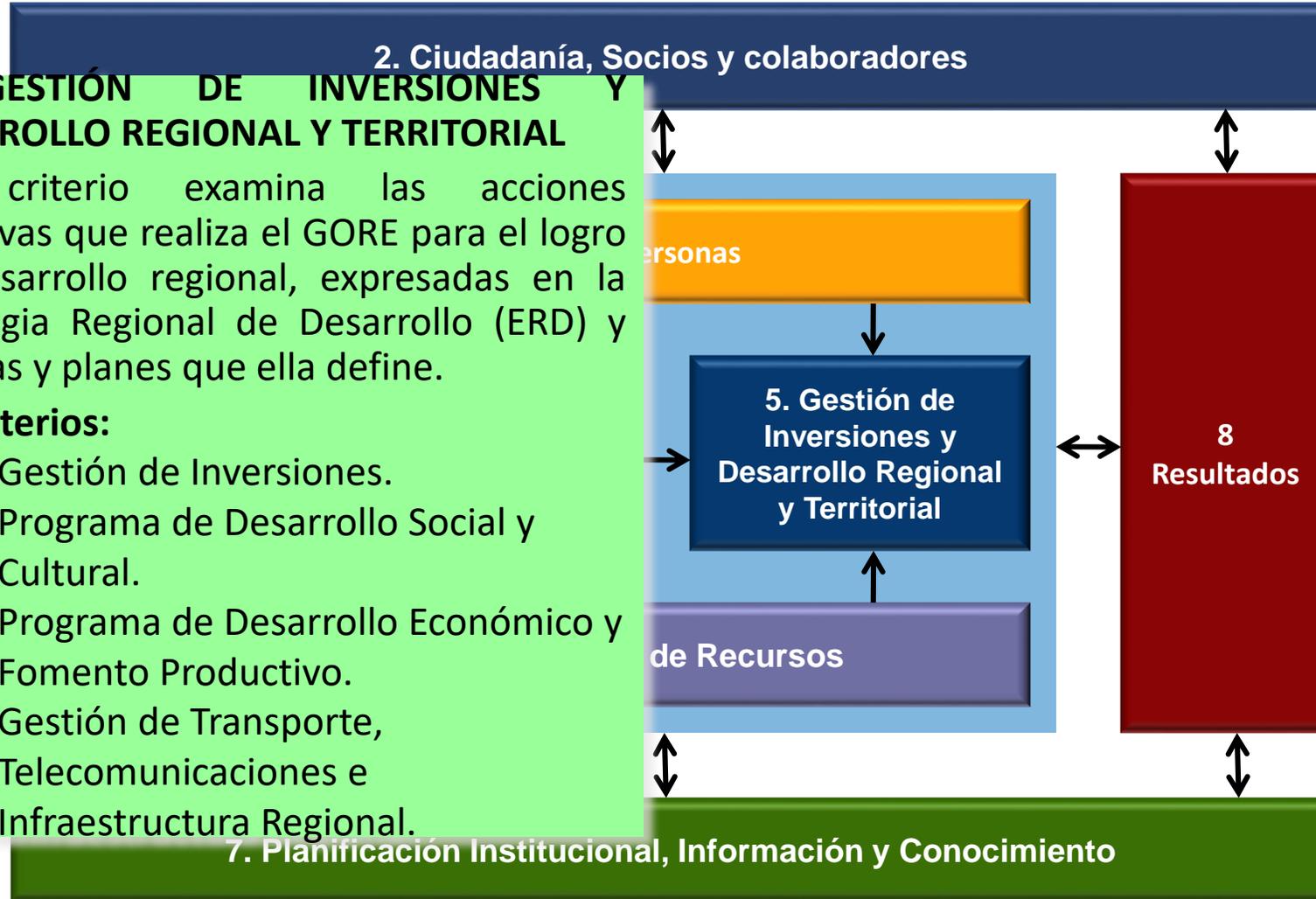
- 4.1. Formulación, Seguimiento y Articulación de la, Estrategia Regional de Desarrollo (ERD).
- 4.2. Planificación y Ordenamiento del Territorio
- 4.3. Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Regionales, Planes y Programas.

5. GESTIÓN DE INVERSIONES Y DESARROLLO REGIONAL Y TERRITORIAL

Este criterio examina las acciones ejecutivas que realiza el GORE para el logro del desarrollo regional, expresadas en la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD) y políticas y planes que ella define.

Sub criterios:

- 5.1. Gestión de Inversiones.
- 5.2. Programa de Desarrollo Social y Cultural.
- 5.3. Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo.
- 5.4. Gestión de Transporte, Telecomunicaciones e Infraestructura Regional.

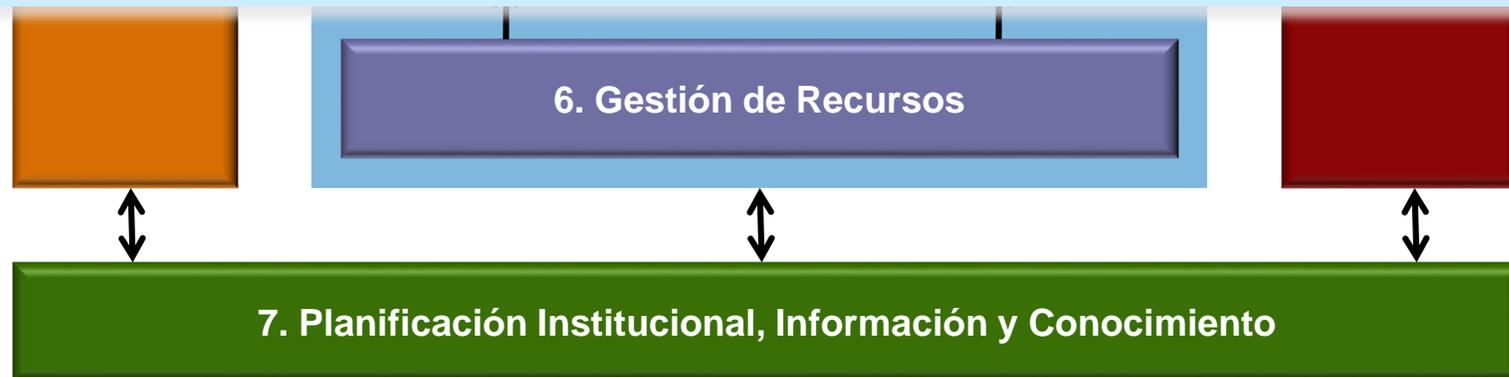


6. GESTIÓN DE RECURSOS

Este criterio examina como el GORE gestiona sus recursos. Específicamente los procesos asociados a las TIC, a las finanzas y administración del presupuesto, contabilidad, administración de bienes y servicios y, proveedores y asociados.

Sub criterios:

- 6.1. Gestión de recursos Tecnológicos.
- 6.2. Gestión Financiera-Contable
- 6.3. Gestión sostenible de bienes y recursos materiales
- 6.4. Gestión de Proveedores y asociados.





2. Ciudadanía, Socios y colaboradores

3. Personas

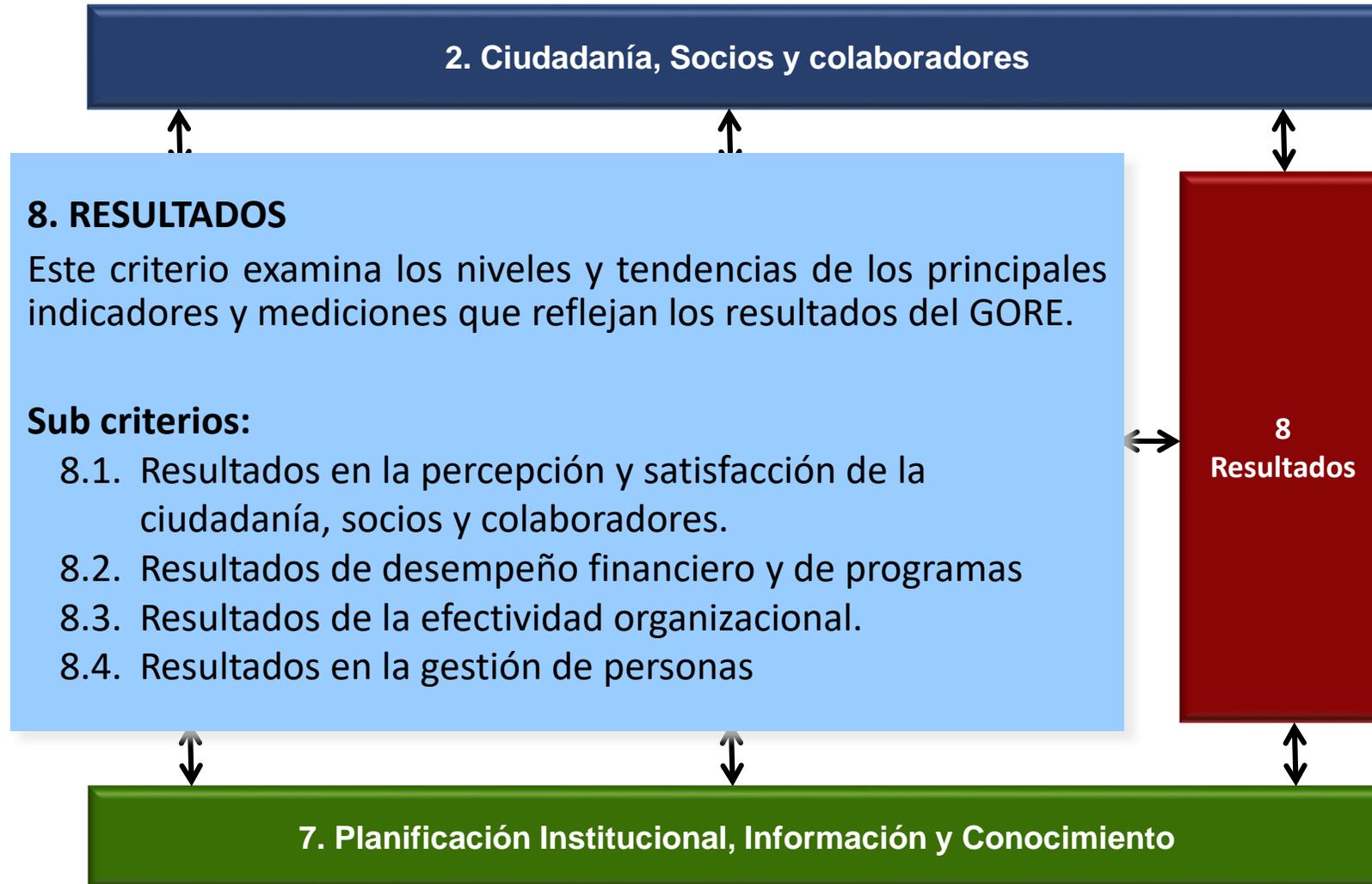
7. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Este criterio examina los procesos de planificación del GORE, de medición del desempeño y aprendizaje institucional.

Sub criterios:

- 7.1. Desarrollo e implementación de la Planificación institucional
- 7.2. Control y Evaluación de la Gestión de la Organización y de los Riesgos
- 7.3. Gestión del conocimiento organizacional.

7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento



¿Qué es un Plan de Mejora?

- Es un instrumento de visión global del Gobierno Regional, que articula los distintos esfuerzos de la organización por mejorar su gestión, da sentido estratégico a las acciones emprendidas y se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación.



Instrumentos para la autoevaluación

1. Modelo de Excelencia
2. Guía de Autoevaluación
3. Plataforma informática on line para la autoevaluación



Estructura básica del Plan de Mejora

Objetivo del Plan
Foco Estratégico
Líneas de Acción
Principales Brechas a Reducir
Resultados Esperados
Plazo total de ejecución (en meses)

Acción de Mejora Inmediata (AMI)

Las AMI son aquellas acciones que no requieren un proceso de análisis exhaustivo, una programación detallada o un uso intensivo de recursos.

Las AMI son actividades que se desprenden por la sola confección del Informe de Autoevaluación.

Dado que no necesitan recursos adicionales, pueden llevarse a cabo inmediatamente. Incluso en algunos casos, pueden ser desarrolladas entre la Autoevaluación y el inicio del diseño del Plan de Mejoras.

Proyectos de Mejora

Son iniciativas de mejoramiento orientadas a reducir una brecha de gestión u optimizar los resultados de uno o varios criterios o subcriterios.

Se espera que el Plan 2021 diseñe 3 a 6 proyectos, llegando luego a priorizar al menos 3 con recursos SUBDERE – AGES

Proyectos de Mejora

- PROYECTOS DE MEJORA: AL MENOS 3 PROYECTOS
 - PLANIFICACION-INVERSION (SISTEMA REGIONAL DE PLANIFICACION)
 - NUEVAS DIVISIONES
 - INSTITUCIONAL



Subsecretaría
de Desarrollo
Regional y
Administrativo

Gobierno de Chile

SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LOS
GOBIERNOS REGIONALES

Datos de Acceso

Usuario

Clave



Validar



[Autoevaluación](#) ▾

[Tabla Puntaje](#)

[Informe Autoevaluación](#)

[Informe Retroalimentación](#)

[Planes de Mejora](#)

[Informe Plan de mejora](#)

[Status Seguimiento](#)

[Formación](#) ▾

[Salir](#)



Plataforma informática: <http://64.225.41.174>

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administraciones
Gobierno de Chile

Autoevaluación Tabla Puntaje Informe Autoevaluación Informe Retroalimentación Planes de Mejora Informe Plan de mejora Status Seguimiento Formación ▾ Salir

Seleccione la Región

Seleccione ▾

Seleccione el Criterio

Seleccione ▾

Seleccione el Subcriterio

Seleccione ▾

Plataforma informática

Criterio 3. Personas

Este criterio examina cómo el GORE compromete, gestiona y desarrolla a su personal para utilizar su máximo potencial. También examina como el GORE apoya un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a desempeños de excelencia.

Subcriterio 3.1.

Gestión y desarrollo de personas: ¿Cómo las políticas y procesos de gestión y desarrollo de personas contribuyen a materializar los planes del GORE?

Elemento de Gestión 3.1.a

¿Cómo el GORE elabora, formaliza e implementa una política y un plan anual de gestión y desarrollo de personas, en consonancia con sus objetivos, metas y planes de acción?

No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
No Hay Enfoque	Enfoque Incipiente	Enfoque Sistemático	Enfoque Evaluado	Enfoque Mejorado	Enfoque Efectivo
0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>					

Respuesta:

Escriba aquí su respuesta