

COMITÉ DE CALIDAD

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL

ABRIL 2021



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

Sistema de Mejora Continua

El Sistema de Acreditación, Mejora Continua de la Gestión e Incentivos de los Gobiernos Regionales tiene por objetivo proporcionar un enfoque de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión institucional, mediante un modelo de gestión de la calidad sobre el cual los Gobiernos Regionales pueden evaluarse, optimizando su gestión sobre la base de alcanzar estándares o cumplir con metas o requisitos cada vez más exigentes.

Hitos relevantes en el Sistema de Mejora Continua

2008

- Propuesta básica de Sistema de Mejora Continua (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

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

Bajo el nuevo escenario institucional, en 2018, la SUBDERE reactivó la actualización del 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).

A fin de mejorar la calidad de los resultados, avanzar en la transferencia de competencias y la descentralización.

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.

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



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

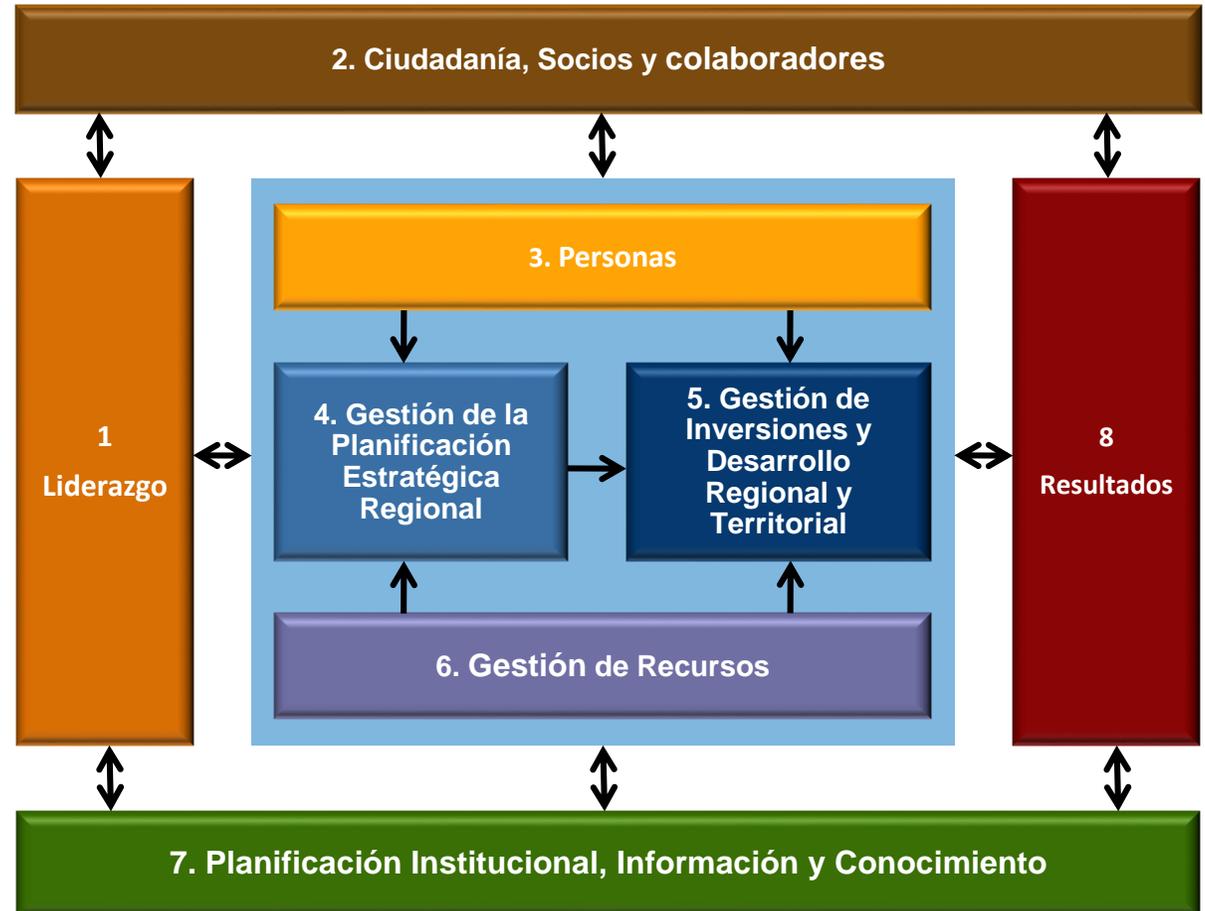
Transparencia,
probidad y
participación

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.

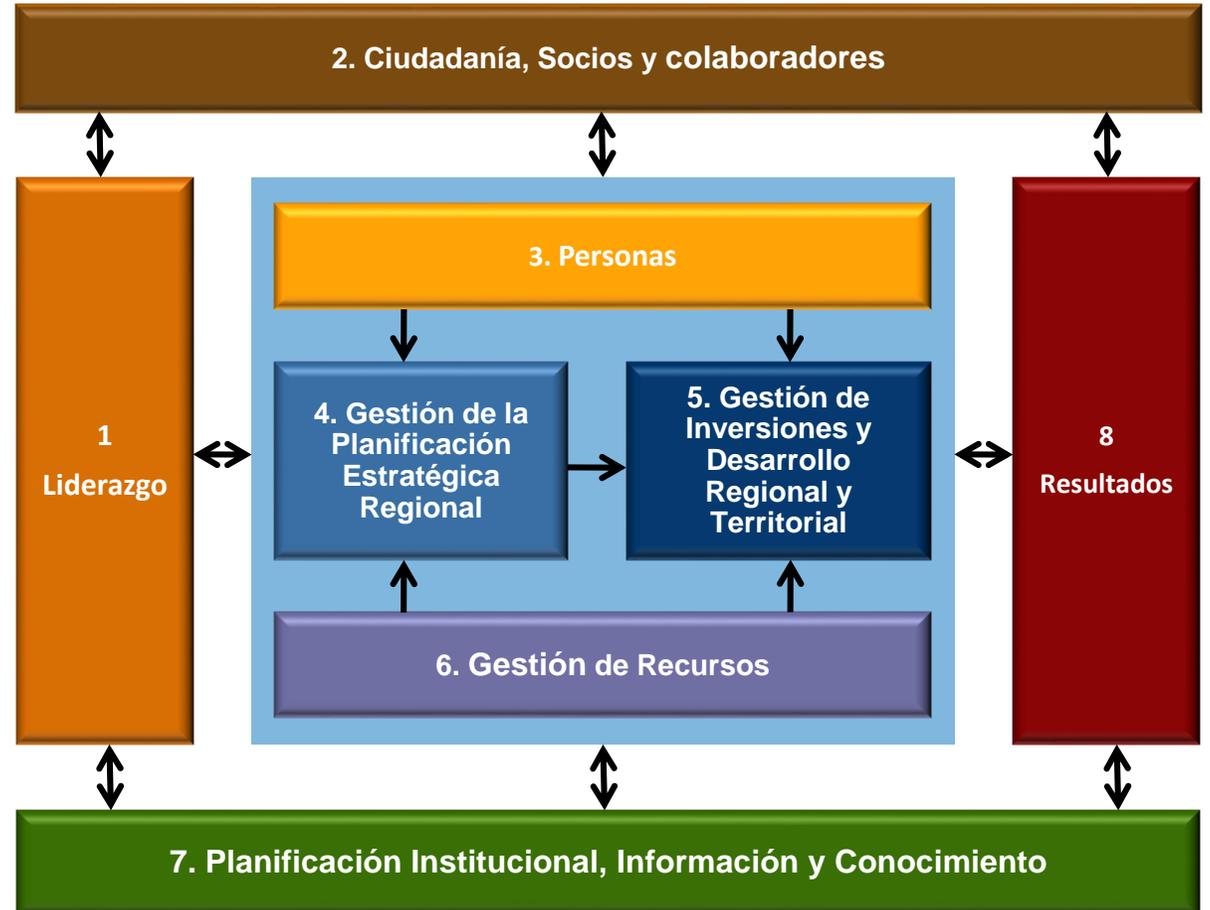
La sustentabilidad de los resultados se logra mediante la evaluación y el aprendizaje continuo de la organización de las prácticas que son más efectivas para lograr los resultados y de la transmisión y gestión de ese conocimiento.



Estructura del Modelo de Excelencia

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.





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

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

2. Ciudadanía, Socios y colaboradores



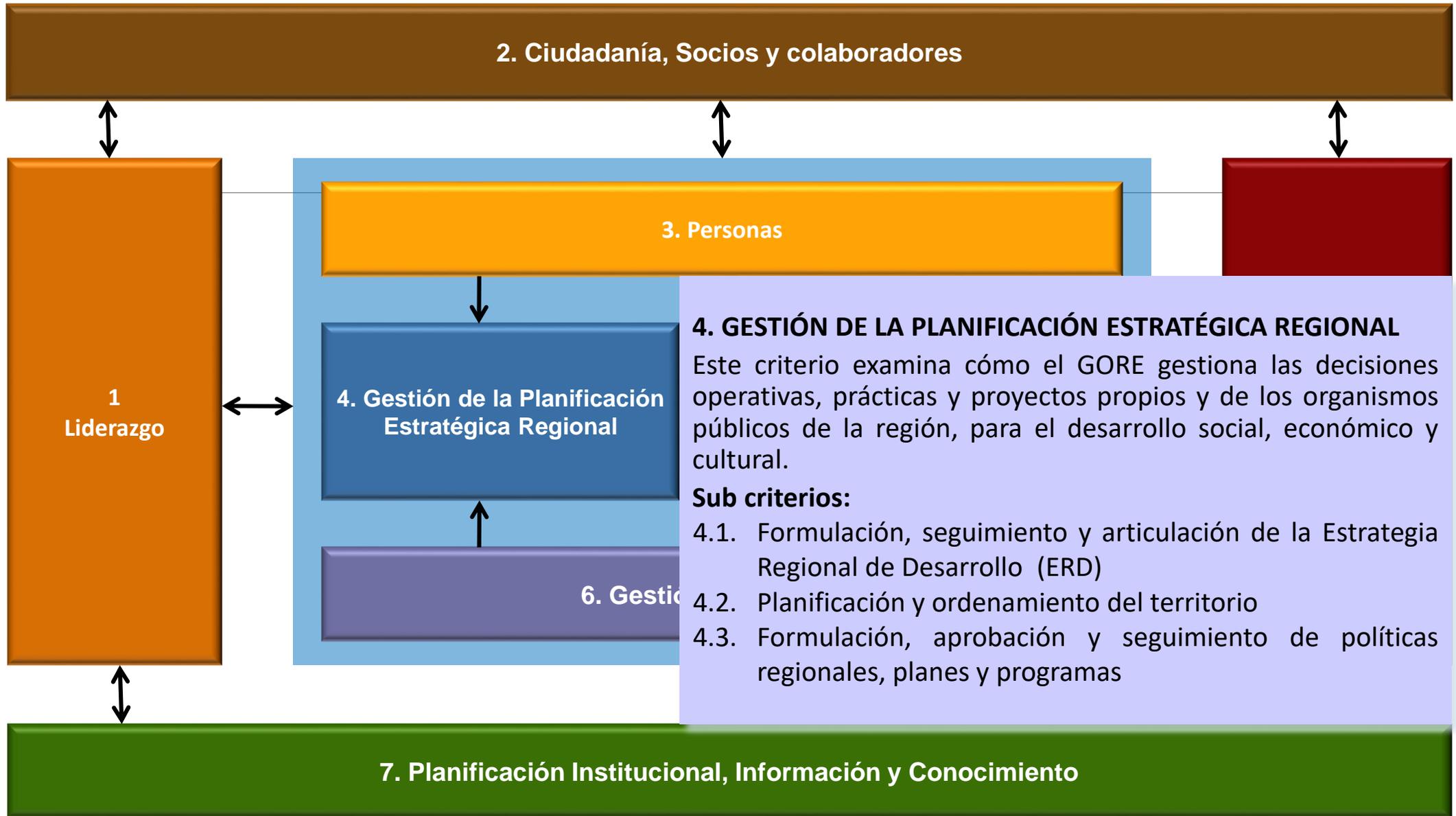
3. Personas

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



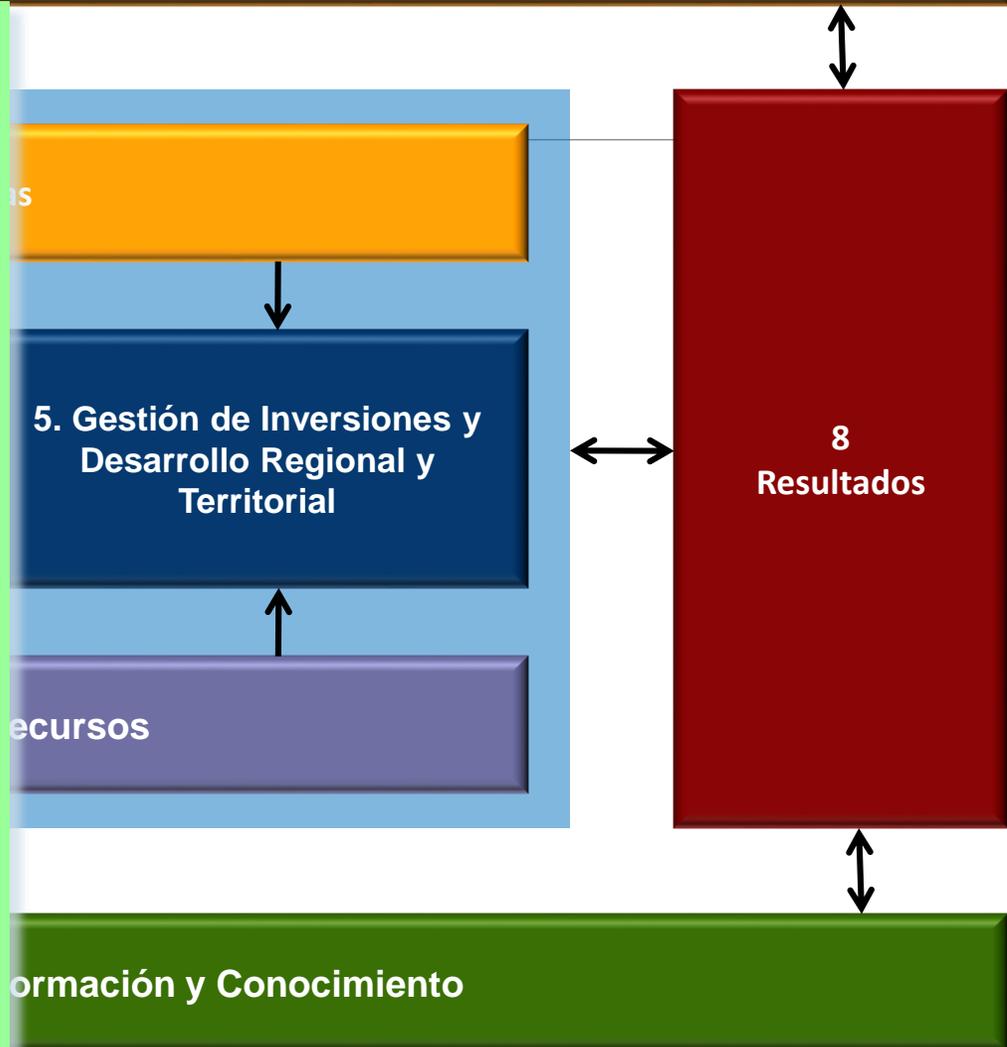
2. Ciudadanía, Socios y colaboradores

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

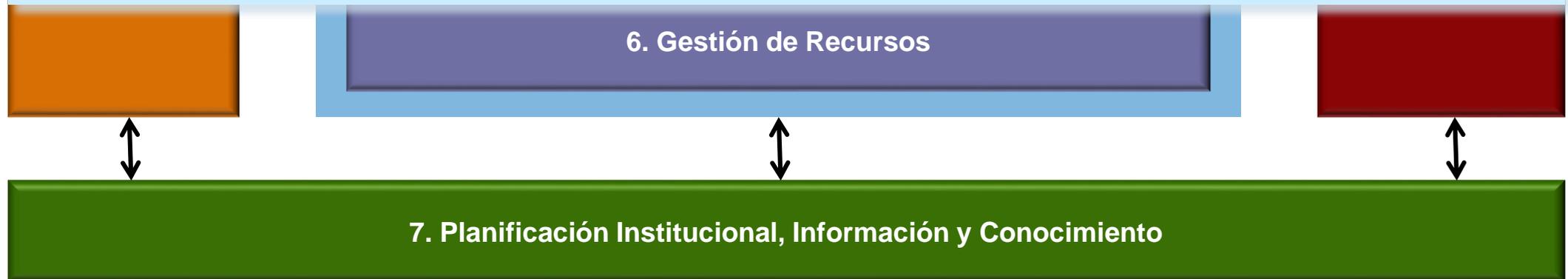


6. GESTIÓN DE RECURSOS

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



7. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

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

Sub criterios:

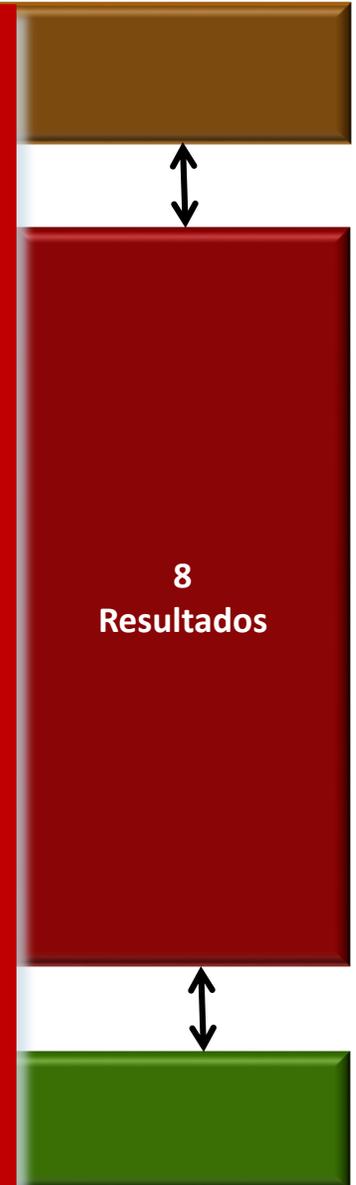
- 7.1. Desarrollo e implementación de la planificación institucional
- 7.2. Control y evaluación de la gestión de la organización y de los riesgos
- 7.3. Gestión del conocimiento organizacional

8. RESULTADOS

Este criterio examina los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados del GORE.

Sub criterios:

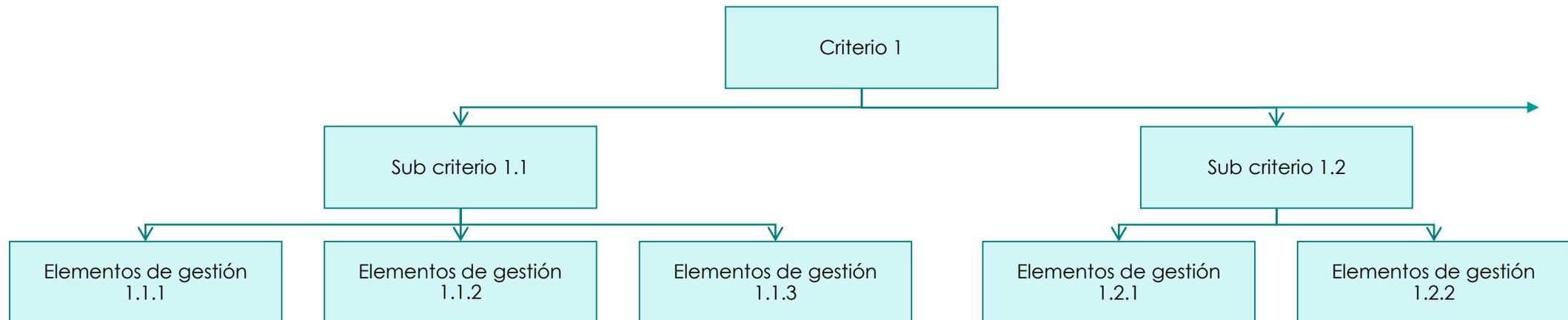
- 8.1. Resultados en la percepción y satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores
- 8.2. Resultados de desempeño financiero y de programas
- 8.3. Resultados de la efectividad organizacional
- 8.4. Resultados en la gestión de personas



Estructura del Modelo de Excelencia

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.



Método de Evaluación

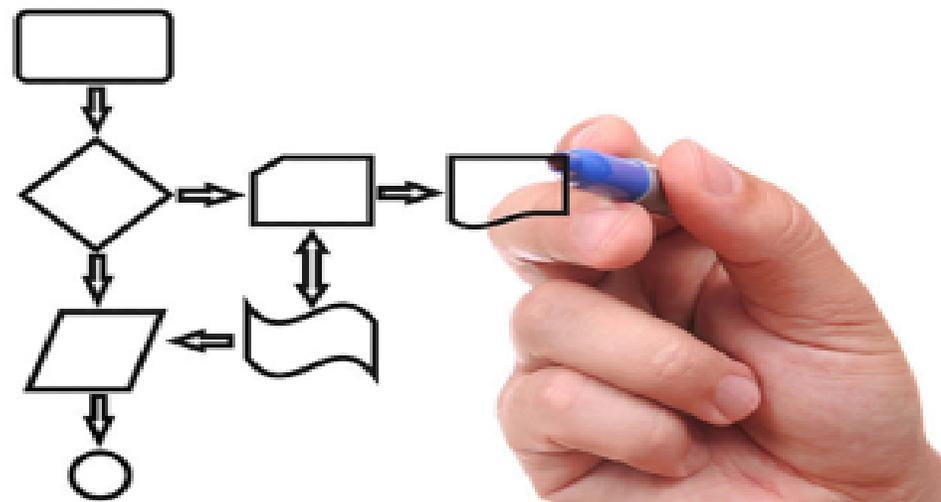
Se aplican dos métodos de evaluación para el Modelo de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales:

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



¿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.



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



Guía de autoevaluación:

Criterio

Criterio 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 cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia

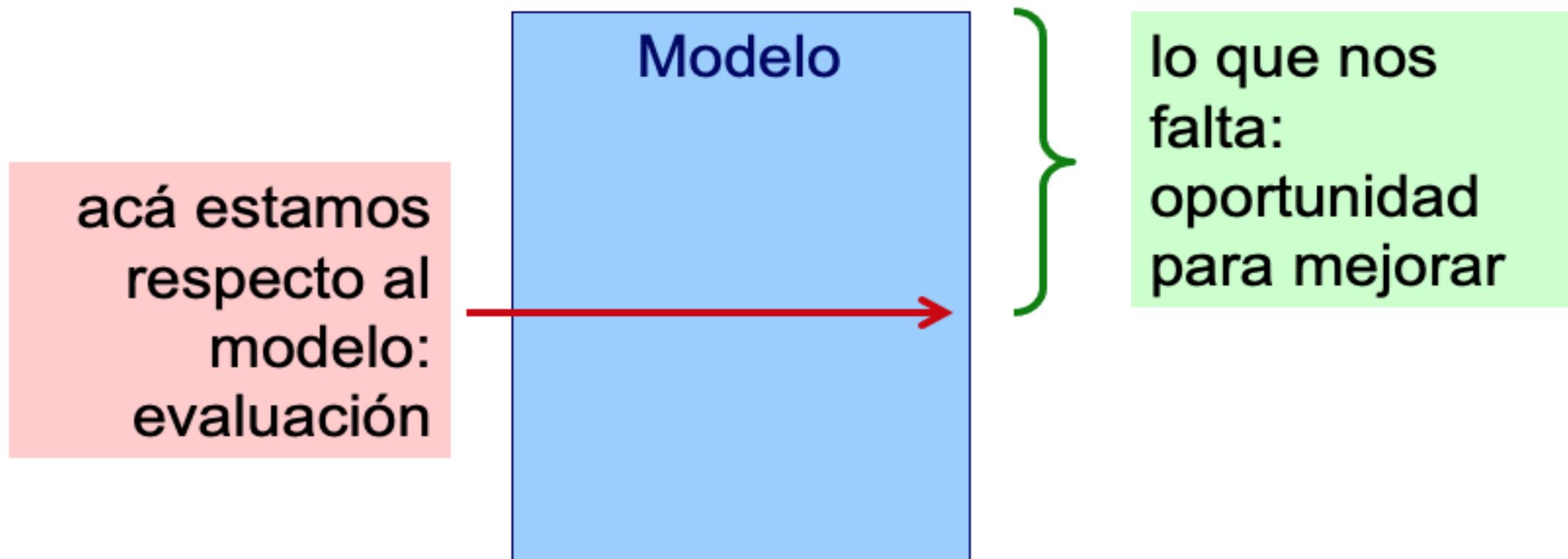
Subcriterio

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

¿Para qué evaluar?

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



¿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.

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.

1) Resultados Autoevaluación Modelo de Mejora Continua 2019-2020

Criterios	Puntaje Modelo	Puntaje Enviado	Puntaje Validado
1. Liderazgo	45	24,5	21,8
2. Ciudadanía, socios y colaboradores	40	18	14,4
3. Personas	60	34	36,5
4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional	80	35,2	26,5
5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial	80	31,1	26,9
6. Gestión de Recursos	45	21,7	22,3
7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento	50	28,8	21
8. Resultados	100	22,3	20
Total Puntaje	500	215,6	189,4

Plan de Mejora 2019

N°	Nombre Proyecto	Objetivo	Breve descripción del proyecto	Resultados o Productos Esperados
01	Desarrollo metodología para evaluación, priorización y focalización de proyectos: indicadores urbanos y rurales.	Proponer una metodología para la evaluación, priorización y focalización de proyectos de inversión FNDR, tomando como base el análisis territorial para aportar a la definición de las métricas de análisis para la cartera de inversiones del GORE RMS. Se plantea la integración de un set de indicadores (urbanos y rurales), considerando los sectores en los cuales se categorizan los posibles proyectos.	El análisis regional de la inversión puede ser medida, priorizada y focalizada a través de indicadores que describan los sistemas presentes en el territorio. Para ello, se requieren datos georreferenciados que sean desagregados a través de unidades conocidas como distritos, zonas y manzanas censales. El Departamento de Planificación realiza análisis de la pre inversión ingresada a financiamiento del FNDR, a través del Indicador de Bienestar Territorial (IBT), el que fue desarrollado por el Centro de Inteligencia Territorial de la Universidad Adolfo Ibáñez. Este indicador ha permitido realizar análisis de los entornos de los proyectos, a través de áreas de influencia que miden el nivel de "pertinencia" de los proyectos en relación al IBT. También, según las tipologías y sectores de las inversiones se calculan datos ponderados por subíndices del indicador y la población beneficiada (directa e indirecta). Como la priorización de los recursos FNDR puede ser con "pesos" donde el territorio demande una inversión pública, resulta fundamental contar con indicadores fidedignos y actualizados, que nos permitan localizar las brechas en el territorio y medirlas, a través de un indicador integrado y subíndices para las inversiones en los sectores.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobertura, en formato shapefile, para la región completa a nivel de manzanas (urbano) y a nivel de entidades (rurales), con un indicador integrado (IBT) y sub índices de acuerdo a las dimensiones (sistemas) de cada sector inversional. Y línea base de tipo cuantitativo para medir brechas. 2. Metodología de análisis (medición, priorización y focalización) de la inversión FNDR en función de los indicadores elaborados (Urbanos y Rurales) y de los casos pilotos aplicados.

Plan de Mejora 2019

N°	Nombre Proyecto	Objetivo	Breve descripción del proyecto	Resultados o Productos Esperados
02	Diagnóstico regional e Implementación para el establecimiento de áreas metropolitanas en la Región Metropolitana de Santiago.	Diagnosticar y analizar la gobernanza regional en aras a la determinación e implementación de áreas metropolitanas en la Región Metropolitana de Santiago.	El proyecto consiste en la realización de un diagnóstico regional que caracterice y analice la construcción de una nueva gobernanza regional, en aras a la determinación e implementación de áreas metropolitanas en la Región Metropolitana de Santiago. Para ello, en la etapa diagnóstico se abordarán los ámbitos determinantes para trabajar la gobernanza, estos son: marco normativo para el establecimiento y funcionamiento de áreas metropolitanas, la estructura política e institucional, una caracterización territorial: morfológica y funcional y, la determinación de las dinámicas metropolitanas. En la etapa de implementación se enfocará en la conformación de una mesa de trabajo de carácter regional y la creación de las imágenes-objetivo para las áreas metropolitanas de la Región.	<ol style="list-style-type: none">1. Documento diagnóstico regional para el establecimiento de las áreas metropolitanas en la Región Metropolitana de Santiago y cartografía asociada al diagnóstico.2. Constitución de mesa de trabajo regional para la elaboración de las imágenes objetivo que correspondan y generación de acuerdos multisectoriales y multijurisdiccionales para la implementación.3. Documento de propuesta de imágenes objetivos de las área metropolitanas que correspondan.

Plan de Mejora 2020

N°	Nombre Proyecto	Objetivo	Breve descripción del proyecto	Resultados o Productos Esperados
01	Reingeniería organizacional de la estructura y de funciones para enfrentar los desafíos de la implementación de Ley de Fortalecimiento de la Regionalización.	Repensar y rediseñar la forma en que se realiza el trabajo con el capital humano óptimo a través de una estructura organizacional eficiente y un sistema de valoración de cargos y puestos eficaz.	<p>Contar con la definición de una estructura organizacional y una dotación de personal óptima, para lo que se propone el desarrollo en profundidad de las siguientes dimensiones:</p> <p>Estructura de cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración de cargos, entendida como definición de perfiles, competencias y proyección de cargas laborales, que determine la cantidad necesaria de trabajadores y de actividades/responsabilidades para cada puesto de trabajo. • Valoración de puestos de trabajo para determinar el valor relativo de los puestos de trabajo que permita determinar un valor numérico de cada puesto y cuantificar la diferencia de valor entre puestos. <p>Estructura Organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis prospectivo de las funciones y competencias actuales y nuevas, considerando ajustes a la estructura orgánica y proyectando la estructura óptima. • Análisis de dotaciones, que indica la cantidad, tipo y distribución de personal en el Servicio, a través del análisis de la dotación actual en relación a las definiciones estratégicas, proyectando la dotación óptima. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta metodológica de valoración de cargos. 2. Propuesta metodológica de valoración de puestos de trabajo 3. Propuesta de estructura organizacional. 4. Propuesta de dotación óptima. 5. Plan de generación de capacidades técnicas. 6. Plan de movilidad interna.

Plan de Mejora 2020

N°	Nombre Proyecto	Objetivo	Breve descripción del proyecto	Resultados o Productos Esperados
02	Estudio estratégico y de interés regional de percepción y opinión pública.	Evaluar la percepción de la ciudadanía de la Región Metropolitana de Santiago respecto de temas de interés regional, definidos desde el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.	Evaluar la percepción de la ciudadanía de la Región Metropolitana de Santiago respecto de temas de interés regional, definidos desde el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. Esto con el fin de obtener inputs que permitan al Gobierno Regional Metropolitano de Santiago conocer en mayor profundidad y desde diversas perspectivas, los principales desafíos y oportunidades de mejora de la región, levantadas desde la voz de los propios sus habitantes.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1582 505 2474 748">1. Circulo de conversación con habitantes de distintos territorios o provincias de la región, se desarrollará análisis integrado de la información levantada y Principales visiones a validar en fase cuantitativa.<li data-bbox="1582 791 2474 1033">2. Aplicación de encuesta de percepción y opinión pública en la Región Metropolitana de Santiago, enriquecida con nuevas variables identificadas en fase cualitativa y se desarrollaran conclusiones y recomendaciones.<li data-bbox="1582 1076 2474 1219">3. Discusión y evaluación de posibles políticas públicas. Se entrega reporte final y líneas comunicacionales y de política pública.

Plan de Mejora 2021

PROYECTOS DE MEJORA: AL MENOS 3 PROYECTOS

- PLANIFICACION-INVERSION (SISTEMA REGIONAL DE PLANIFICACION)
- NUEVAS DIVISIONES
- INSTITUCIONAL

Propuesta Plan de Mejora 2021

N°	Nombre del nuevo proyecto	Lineamiento AGES 2021 asociado	Objetivo general (muy breve)	Descripción y justificación, en relación a los lineamientos AGES 2021 (muy breve)	En concreto ¿en qué contribuye al mejoramiento del funcionamiento del GORE (especialmente en un marco de mejora continua)? (muy breve)	Costo total (M\$)
1	Fortalecimiento y mejoras al sistema de información y al modelo de comunicación del Equipo Directivo con el Consejo Regional para la toma de decisiones.	2. Mejorar la calidad de la acción de los gobiernos regionales, promoviendo el trabajo conjunto de sus distintas divisiones y/o con organismos sectoriales.	Perfeccionar el almacenamiento electrónico de datos, comunicaciones y organización de la información de la Intranet de los Consejeros Regionales, PORTAL CORE, en un entorno Web seguro que colabora con la comunicación con el Ejecutivo.	Permite promover entre el Equipo Directivo (Administrador Regional y Jefaturas de División) y la futura Jefatura de la Unidad de Control la entrega oportuna, completa y verificable de la información que requiere el Consejo Regional para el ejercicio de sus funciones.	Enfoque mejorado del elemento de gestión 1.1 b) ¿Cómo el Equipo Directivo instituye con el Consejo Regional un sistema de toma de decisiones del gobierno regional basado en información, oportuna, completa y verificable?	26.000

Propuesta Plan de Mejora 2021

N°	Nombre del nuevo proyecto	Lineamiento AGES 2021 asociado	Objetivo general (muy breve)	Descripción y justificación, en relación a los lineamientos AGES 2021 (muy breve)	En concreto ¿en qué contribuye al mejoramiento del funcionamiento del GORE (especialmente en un marco de mejora continua)? (muy breve)	Costo total (M\$)
2	Actualización y difusión de las definiciones estratégicas del Gobierno Regional en el marco de la Ley de Fortalecimiento de la Regionalización.	3. Apoyar la implementación de la reforma a la LOCGAR (traspaso competencias, reglamentos, instalación nueva estructura, etc.).	Desarrollar un proceso participativo de ajuste de las definiciones estratégicas en consistencia con el Formulario A1 DIPRES y que visibilice los desafíos de la Ley de Fortalecimiento de la Regionalización que incluya la difusión a todo el personal, socios y colaboradores.	En el marco de la formulación presupuestaria que se realiza anualmente con la DIPRES, se debe revisar el Formulario A1 Definiciones Estratégicas, definiciones que hoy no responden a la nueva institucionalidad de los gobiernos regionales. La actualización se refiere a desarrollar un proceso participativo que ajuste y difunda la misión, visión, valores, objetivos, productos y subproductos estratégicos con análisis de aplicabilidad de la gestión territorial y el enfoque de género además de los clientes, usuarios y beneficiarios.	Enfoque mejorado del elemento de gestión 1.1 a) ¿Cómo el Equipo Directivo comunica la misión, visión y valores de la institución para fortalecer el alineamiento organizacional?	22.000

Propuesta Plan de Mejora 2021

N°	Nombre del nuevo proyecto	Lineamiento AGES 2021 asociado	Objetivo general (muy breve)	Descripción y justificación, en relación a los lineamientos AGES 2021 (muy breve)	En concreto ¿en qué contribuye al mejoramiento del funcionamiento del GORE (especialmente en un marco de mejora continua)? (muy breve)	Costo total (M\$)
3	Ajustes y difusión del código ético y sistema de integridad del Gobierno Regional.	2. Mejorar la calidad de la acción de los gobiernos regionales, promoviendo el trabajo conjunto de sus distintas divisiones y/o con organismos sectoriales.	Realizar un proceso participativo de actualización del código de ética y sistema de integridad en el marco de la Ley de Fortalecimiento de la Regionalización que incluya la difusión a todo el personal, socios y colaboradores.	En el contexto de la Ley de Fortalecimiento de la Regionalización y las funciones de la Unidad de Control se requiere estimular y asegurar un comportamiento ético y promoverlo en todo el Gobierno Regional, socios y colaboradores, con una herramienta de prevención de conductas de corrupción y no éticas, asegurando conductas de probidad y transparencia en el uso de los recursos públicos.	Enfoque evaluado del elemento de gestión 1.3 a) ¿Cómo el Equipo Directivo promueve en la organización, el compromiso con la probidad y la transparencia y asegura su cumplimiento en toda la institución?	21.000

COMITÉ DE CALIDAD

El Sistema de Mejora Continua en los Gobiernos Regionales, está orientado a fortalecer y mejorar su gestión y resultados, hasta alcanzar niveles de excelencia, además de ser un apoyo para asumir la transferencia de nuevas competencias.

Los objetivos centrales del Comité de Calidad es promover, coordinar y controlar el proceso de mejora continua en la gestión del Gobierno Regional.

Se hace necesario implementar un modelo de gestión que apunte a maximizar sus resultados y la satisfacción de sus destinatarios, sobre la base de la optimización de todos sus procesos de manera integrada.

FUNCIONES COMITÉ DE CALIDAD

- ❖ Liderar el proceso del Sistema de Mejora Continua.
- ❖ Informar y asesorar al Jefe/a de Servicio en las decisiones de implementación y desarrollo del Sistema.
- ❖ Comunicar el desarrollo del Sistema y del Comité, su funcionamiento y sus objetivos en todos los niveles del Servicio.
- ❖ Asegurar y liderar la realización del proceso de evaluación y la implementación del plan de mejora y de establecer, implementar, mantener y evaluar los procesos necesarios del Sistema.
- ❖ Asegurar la participación del personal del Servicio en los objetivos y procesos del Sistema, determinando los mecanismos de información, inducción, capacitación y formación de grupos de trabajo.

FUNCIONES COMITÉ DE CALIDAD

- ❖ Determinar los mecanismos de coordinación, control y revisión periódica necesarios para cumplir con los objetivos y metas del Sistema, incluyendo la supervisión de la documentación y de la evidencia requerida.
- ❖ Supervigilar que todo el personal del Servicio conozca el Sistema de Mejora Continua, que sean accesibles a toda la organización los documentos técnicos del Sistema, y que cualquier nuevo personal que ingrese a la organización sea inducido en el Sistema.

INTEGRANTES COMITÉ DE CALIDAD

- ❖ Intendente/a de la Región Metropolitana de Santiago
- ❖ 2 Consejeros Regionales
- ❖ Administrador/a Regional
- ❖ Jefaturas de División
- ❖ Jefatura Departamento Jurídico
- ❖ Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional
- ❖ Jefatura Departamento Gestión de Personas
- ❖ Jefatura Departamento de Auditoría Interna
- ❖ Representantes de las Asociaciones de Funcionarios del Gobierno Regional