

Indice

Introducción.....	4
Participantes del Proceso.....	6
Perfil Organizacional.....	7
P1 Descripción del GORE.....	7
P2 Desafíos del GORE.....	7
CRITERIO 1 Liderazgo.....	9
Subcriterio 1.1 Liderazgo y Gestión Estratégica	9
Subcriterio 1.2 Gestión de actores claves del territorio	10
Subcriterio 1.3 Transparencia, rendición de cuentas y control	10
CRITERIO 2 Ciudadanía, Socios y Colaboradores	12
Subcriterio 2.1 Gestión de la participación ciudadana	12
Subcriterio 2.2 . Gestión de la relación con los/as ciudadanos/as	12
Subcriterio 2.3 Gestión de la relación con socios y colaboradores.....	13
CRITERIO 3 Personas.....	14
Subcriterio 3.1 Gestión de personas.....	14
Subcriterio 3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento.....	14
Subcriterio 3.3 Capacitación y desarrollo	15
Subcriterio 3.4 Participación en el proceso de mejora de la gestión del GORE....	15
Subcriterio 3.5 Calidad de la vida laboral	16
CRITERIO 4. Planificación Estratégica del Desarrollo Regional.....	18
Subcriterio 4.1 Estrategia Regional de Desarrollo.....	18
Subcriterio 4.2 Planificación del Ordenamiento Territorial	19
Subcriterio 4.3 Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales.....	19
CRITERIO 5. Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones.....	21
Subcriterio 5.1 Desarrollo Social y Cultural	21
Subcriterio 5.2 Desarrollo Económico, Fomento Productivo e Innovación.....	21

Subcriterio 5.3 Gestión del Transporte e Infraestructura Regional	22
Subcriterio 5.4 Gestión de Inversiones	23
CRITERIO 6. Gestión de recursos	24
Subcriterio 6.1 Gestión de las Tecnologías de la Información	24
Subcriterio 6.2 Gestión Financiera y Presupuestaria	24
Subcriterio 6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales	25
Subcriterio 6.4 Gestión de Proveedores y asociados	25
CRITERIO 7 Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento	27
Subcriterio 7.1 Desarrollo e implementación de la planificación estratégica institucional	27
Subcriterio 7.2 Gestión del Desempeño Estratégico Organizacional	28
Subcriterio 7.3 Gestión del Conocimiento Organizacional	28
CRITERIO 8. Resultados	30
Subcriterio 8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores	30
Subcriterio 8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas	31
Subcriterio 8.3 Resultados de la efectividad organizacional	31
Subcriterio 8.4 Resultados en gestión de las personas	32
Tabla de Puntaje	34

Introducción

El siguiente documento corresponde al Informe de Autoevaluación del Gobierno Regional y resume las principales evidencias en relación a la calidad de la gestión y de los resultados alcanzados, de acuerdo a los estándares y requerimientos establecidos en el Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.

La autoevaluación es el primer paso en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la gestión de los Gobiernos Regionales y corresponde a la fase en que la institución reúne información acerca del cumplimiento de los requerimientos del Modelo de Excelencia en la Gestión y de su misión y propósitos, a través de evidencia fidedigna evaluada externamente.

En efecto, para lograr este propósito el equipo técnico del Gobierno Regional responsable de la autoevaluación, levantó la información requerida y sus respaldos correspondientes, los que fueron validados por los profesionales de la empresa Global 21 SpA.

La autoevaluación constituye la herramienta principal destinada a establecer las fortalezas y áreas de mejora principales del Gobierno Regional. Es sobre estas últimas que el Gobierno Regional formulará su Plan de Mejoras, cuya concreción le permitirá ir cerrando las brechas en los ámbitos de gestión que se hayan determinado como prioritarios.

Los ámbitos de gestión sobre los cuales da cuenta la Autoevaluación son los establecidos en el Modelo de Excelencia y que se resumen en los siguientes ocho criterios, macroprocesos o macro ámbitos de gestión: (1) Liderazgo; (2) Ciudadanía, socios y colaboradores; (3) Personas; (4) Gestión de la planificación estratégica regional; (5) Gestión de inversiones y desarrollo regional y territorial; (6) Gestión de recursos; (7) Planificación Institucional, Información y Conocimiento y (8) Resultados.

Del mismo modo, el Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales también permite entregar una aproximación de la calidad de la gestión y de los resultados a través de puntajes. Por esta razón, este informe también recoge los puntajes de los subcriterios, criterios y total alcanzado por el Gobierno Regional en una escala de 0 a 500 puntos.

Informe de Autoevaluación. Sistema de Mejora Continua de la Gestión.

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



La interpretación del puntaje alcanzado es entregada a través del Informe de Retroalimentación que se entrega posteriormente por parte del equipo consultor de Global 21 SpA.

Participantes del Proceso

Gobernador(a)

No se ha registrado al Gobernador del GORE

Comité de Calidad

Nombre	Cargo	Teléfono	Email
--------	-------	----------	-------

Equipo Técnico

Nombre	Cargo	Teléfono	Email
--------	-------	----------	-------

Perfil Organizacional

P1 Descripción del GORE

P.1.1 Describa el Entorno del GORE, su quehacer y la relaciones claves con la ciudadanía, socios, colaboradores, otras instituciones de gobierno y otros grupos de interés

P.1.2 Describa cuales son los elementos principales de la cultura del GORE y sus declaraciones de propósito, visión y valores

P.1.3 Describa la estructura de la organización, cómo se realiza la gestión operativa y se establecen las relaciones con el Consejo Regional, CORE, con las asociaciones de funcionarios y con otros organismos del gobierno central o autónomos.

P.1.4 Describa cuál es el perfil de los/as funcionarios/as, sus categorías y niveles educacionales

P.1.5 Describa cuáles son las tecnologías, equipos e instalaciones principales

P2 Desafíos del GORE

P.2.1 Describa cuáles son los principales factores, tanto internos como externos, que determinan el éxito del GORE.

P.2.2 Describa cuáles con los desafíos estratégicos y operacionales del GORE, tanto internos como externos.

CRITERIO 1 Liderazgo (1 puntos de 60)

Subcriterio 1.1 Liderazgo y Gestión Estratégica (1 puntos de 20)

Elemento de Gestión 1.1.a Describa cómo el equipo directivo asegura una gestión integrada y orientada a la unidad de acción de todos sus integrantes, divisiones y unidades.

Describa cómo el equipo directivo asegura una gestión integrada y orientada a la unidad de acción de todos sus integrantes, divisiones y unidades.

Elemento de Gestión 1.1.b Describa cómo el equipo directivo impulsa el proceso de planificación institucional y lo vincula con el desarrollo estratégico de la región.

Elemento de Gestión 1.1.c Describa cómo el equipo directivo impulsa la planificación del desarrollo regional asegurando el desarrollo armónico del territorio.

Elemento de Gestión 1.1.d Describa cómo el equipo directivo comunica las definiciones estratégicas fundamentales (misión, visión y valores), incentiva el compromiso de las personas y equipos de trabajo orientándolo a los objetivos estratégicos y hace seguimiento de los objetivos estratégicos institucionales y del desarrollo estratégico de la región.

Elemento de Gestión 1.1.e Describa cómo el equipo directivo involucra al Consejo Regional en la planificación institucional y de desarrollo estratégico de la región, en el seguimiento de los objetivos y en la toma de decisiones.

Subcriterio 1.2 Gestión de actores claves del territorio

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 1.2.a Describa cómo el equipo directivo asegura alianzas con los actores claves del territorio, de tal forma de incorporarlos para sustentar el desarrollo regional y dar gobernabilidad.

Elemento de Gestión 1.2.b Describa cómo el equipo directivo asegura que las demandas, requerimientos y necesidades de los actores del territorio relativas al desarrollo regional, se incorporan y/o actualizan.

Elemento de Gestión 1.2.c Describa cómo el equipo directivo motiva, articula y compromete a los actores claves en la definición y cumplimiento de las orientaciones estratégicas del desarrollo regional y cómo se le da seguimiento a acciones derivadas de dichos compromisos.

Subcriterio 1.3 Transparencia, rendición de cuentas y control

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 1.3.a Cómo el equipo directivo promueve al interior de la organización el compromiso con la probidad y la transparencia y asegura su cumplimiento en toda la institución.



Elemento de Gestión 1.3.b Describa cómo se rinde cuentas a la ciudadanía, socios y colaboradores y a los órganos de control.

Elemento de Gestión 1.3.c Describa cómo se asegura la aplicación de políticas y procedimientos y se aplican controles efectivos

CRITERIO 2 Ciudadanía, Socios y Colaboradores (1 puntos de 60)

Subcriterio 2.1 Gestión de la participación ciudadana (1 puntos de 20)

Elemento de Gestión 2.1.a Describa cómo se asegura la participación ciudadana en la formulación de los instrumentos del sistema de planificación territorial regional.

RESPUESTA

Elemento de Gestión 2.1.b Describa cómo el GORE gestiona la participación ciudadana en la implementación de sus iniciativas.

Elemento de Gestión 2.1.c Describa cómo el GORE comunica las acciones que desarrolla y gestiona su imagen y posicionamiento.

Subcriterio 2.2 . Gestión de la relación con los/as ciudadanos/as (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 2.2.a Describa cómo el GORE entiende, anticipa y da respuesta a los distintos derechos, necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as en el ámbito propio de sus competencias.

Elemento de Gestión 2.2.b Describa cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de la ciudadanía con las iniciativas desplegadas por el GORE, ya sea de manera directa o a través de instituciones socias.

Elemento de Gestión 2.2.c Describa cómo se gestionan las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía para su mejoramiento global.

Subcriterio 2.3 Gestión de la relación con socios y colaboradores (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 2.3.a Describa cómo se asegura el compromiso de instituciones socias y colaboradoras en las acciones que el GORE realiza y que están orientadas a la obtención de los objetivos estratégicos de la región

Elemento de Gestión 2.3.b Describa cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de instituciones socias y colaboradoras, respecto de su relación con el GORE.

CRITERIO 3 Personas (0 puntos de 75)

Subcriterio 3.1 Gestión de personas

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 3.1.a Describa cómo el GORE elabora, formaliza e implementa sus políticas y planes anuales de gestión y desarrollo de personas, en consonancia con sus objetivos, metas y planes de acción.

Elemento de Gestión 3.1.b Describa cómo se desarrolla el ciclo de vida laboral de las personas en el GORE y cómo se definen y/o actualizan las competencias requeridas y sus respectivos perfiles de cargo para el desarrollo de las funciones.

Elemento de Gestión 3.1.c Describa cómo los procedimientos de selección y reclutamiento de personal consideran y/o establecen criterios de transparencia, objetividad, idoneidad, inclusión y equidad de género.

Subcriterio 3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 3.2.a Describa de qué manera el GORE diseña e implementa un sistema de evaluación del desempeño individual y de equipos de trabajo.

Elemento de Gestión 3.2.b Describa de qué manera el equipo directivo establece procedimientos de retroalimentación y reconocimiento que faciliten la mejora continua en el desempeño de las personas a nivel individual y por equipos.

Elemento de Gestión 3.2.c Describa en qué forma el GORE reconoce la colaboración entre los equipos de trabajo para mejorar el desempeño de la institución, para motivar y reforzar una cultura de calidad en la organización.

Subcriterio 3.3 Capacitación y desarrollo

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 3.3.a Describa cómo se asegura que las necesidades de desarrollo y formación del personal son recogidas, priorizadas e integradas al plan de formación y capacitación, para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de las competencias traspasadas.

Elemento de Gestión 3.3.b Describa cómo se asegura la utilidad y seguimiento de la formación y capacitación del personal para mejorar el desempeño en el trabajo y la forma en que se la considera para la promoción de cargos.

Subcriterio 3.4 Participación en el proceso de mejora de la gestión del GORE

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 3.4.a Describa de qué manera se incentiva y compromete la participación de las personas y las organizaciones que los representan en el

proceso de mejora de la gestión del GORE y cómo se incorporan sus ideas y sugerencias.

Elemento de Gestión 3.4.b Describa en qué forma se incentiva el trabajo colaborativo y en equipo para mejorar los procesos, generar sinergias entre las divisiones y unidad de acción en los equipos del GORE.

Elemento de Gestión 3.4.c Describa de qué manera se implementa una cultura de cambio organizacional en los gobiernos regionales, orientada hacia la gestión de calidad, motivando e incorporando a las personas en los procesos de cambio y mejora

Subcriterio 3.5 Calidad de la vida laboral

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 3.5.a Describa de qué manera el GORE define y/o desarrolla acciones para mejorar el bienestar y satisfacción del personal y cómo se evalúan las condiciones del lugar de trabajo, para la salud, higiene y seguridad de los/a funcionarios/as.

Elemento de Gestión 3.5.b Describa de qué manera participa el personal del GORE y sus asociaciones de representantes, en la identificación de las prioridades institucionales para el mejoramiento de las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad.

Elemento de Gestión 3.5.c Describa de qué manera se diseña e implementa un plan de prevención de maltrato, acoso laboral y sexual, y cómo se estructura el proceso de denuncia e investigación en este ámbito, en coherencia con la normativa vigente.

Elemento de Gestión 3.5.d Describa de qué manera se promueven y establecen buenas prácticas en beneficio de la conciliación de responsabilidades laborales y personales al interior de la organización.

CRITERIO 4. Planificación Estratégica del Desarrollo Regional (0 puntos de 60)

Subcriterio 4.1 Estrategia Regional de Desarrollo (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 4.1.a Describa la manera en que se diseña, actualiza e implementa la Estrategia Regional de Desarrollo, incluyendo sus respectivos indicadores de seguimiento y resultados.

Elemento de Gestión 4.1.b Describa cómo se asegura que la formulación de la Estrategia Regional de Desarrollo considere el enfoque territorial y los intereses de todas las partes interesadas en el desarrollo de la región.

Elemento de Gestión 4.1.c Describa de qué manera se alinean e integran los objetivos e indicadores de la Estrategia Regional de Desarrollo y los objetivos e indicadores de los otros instrumentos de planificación y monitoreo regional, con el objeto de asegurar el desarrollo armónico de la región.

Elemento de Gestión 4.1.d Describa de qué manera los planes y proyectos regionales sectoriales se articulan con la Estrategia Regional de Desarrollo para asegurar el desarrollo armónico de la región

Elemento de Gestión 4.1.e Describa cómo el GORE diseña y actualiza la Estrategia Regional de Innovación, ERI, incluyendo sus respectivos indicadores de seguimiento y resultados, y cómo se vincula con los planes y programas de fomento productivo, desarrollo social e infraestructura y transporte

Subcriterio 4.2 Planificación del Ordenamiento Territorial (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 4.2.a Describa cómo se diseñan y actualizan el Plan Regional de Ordenamiento Territorial, los planes de transporte e infraestructura y otros planes de inversión territorial plurianual y los demás instrumentos de planificación territorial, en coherencia con la ERD.

Elemento de Gestión 4.2.b Describa cómo el GORE planifica la protección, conservación y mejoramiento del medio ambiente, considerando la realidad de la región.

Elemento de Gestión 4.2.c Describa de qué manera se incorporan los riesgos del territorio en los instrumentos de planificación de su competencia y en las decisiones de inversión.

Elemento de Gestión 4.2.d Describa cómo el GORE levanta y analiza información relevante del territorio para alimentar el proceso de planificación regional y la forma en que ésta se pone a disposición de los actores relevantes para apoyar sus decisiones.

Subcriterio 4.3 Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 4.3.a Describa de qué manera se formulan y actualizan las Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales, entre ellos los de fomento

productivo y desarrollo social y cultural, incluidos sus respectivos indicadores y metas, cómo se asegura su financiamiento y cómo se involucra al Consejo Regional y a todos los actores relevantes.

Elemento de Gestión 4.3.b Describa la manera en que se formula y se asegura el financiamiento del plan regional de gobierno, en armonía con la ERD y las políticas públicas nacionales, el enfoque de género y los objetivos de desarrollo sostenible.

Elemento de Gestión 4.3.c Describa la forma en que se hace seguimiento/control de las políticas públicas, planes y programas regionales y se definen acciones preventivas y correctivas, si corresponde.

CRITERIO 5. Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones (0 puntos de 60)

Subcriterio 5.1 Desarrollo Social y Cultural (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 5.1.a Describa de qué manera el GORE levanta las demandas de la población en materia social y cultural, diseñando las políticas e implementando planes y programas de acuerdo a las prioridades del territorio y las competencias que la ley le entrega

Elemento de Gestión 5.1.b Describa de qué manera el GORE se coordina con las municipalidades y otros actores claves, para el diseño y ejecución de programas en materias sociales y culturales para la región.

Elemento de Gestión 5.1.c Describa de qué manera el GORE realiza el proceso de evaluación y priorización de las iniciativas postuladas a los fondos del 6%.

Elemento de Gestión 5.1.d escriba de qué manera el GORE hace seguimiento a las acciones y mide el impacto que han generado en la ciudadanía, y cómo se incorporan las recomendaciones de la evaluación al mejoramiento en los programas.

Subcriterio 5.2 Desarrollo Económico, Fomento Productivo e Innovación

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 5.2.a Describa de qué manera el GORE implementa políticas, planes y programas de desarrollo económico, fomento productivo e innovación, en articulación con el sector privado y otras instituciones públicas, considerando la sostenibilidad ambiental.

Elemento de Gestión 5.2.b Describa cómo el Gobierno Regional lidera y promueve una gobernanza activa para la implementación de planes y acciones de desarrollo económico, fomento productivo e innovación articulándose con ministerios sectoriales y otros servicios públicos y el Comité Regional de Ciencia, Tecnología e innovación para el Desarrollo, entre otros.

Elemento de Gestión 5.2.c Describa de qué manera se realiza el seguimiento, monitoreo y evaluación de las acciones en el ámbito del desarrollo económico, fomento productivo e innovación.

Subcriterio 5.3 Gestión del Transporte e Infraestructura Regional

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 5.3.a Describa de qué manera el GORE implementa políticas, planes y programas de infraestructura y transporte de acuerdo a sus competencias legales, promoviendo prácticas sostenibles ambientalmente

Elemento de Gestión 5.3.b Describa de qué manera el GORE asegura que los proyectos de conectividad respondan a las prioridades territoriales regionales y los intereses de todas las partes interesadas.

Elemento de Gestión 5.3.c Describa de qué manera se realiza el seguimiento/monitoreo y evaluación de las acciones establecidas en el ámbito del transporte y la infraestructura.

Subcriterio 5.4 Gestión de Inversiones

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 5.4.a Describa de qué manera se estructura el proceso de Inversiones públicas y se realizan las articulaciones necesarias con las autoridades regionales y sectoriales, incorporando mecanismos de participación ciudadana.

Elemento de Gestión 5.4.b Describa de qué manera se atraen recursos y se articulan los sectores público y privado, programas de inversión conjunta o complementaria en la región.

Elemento de Gestión 5.4.c Describa de qué manera se integran las necesidades de los municipios al proceso de inversiones de la región.

Elemento de Gestión 5.4.d Describa de qué manera se asegura que la programación anual del gasto de inversión garantice el uso óptimo de los recursos propios

Elemento de Gestión 5.4.e Describa de qué manera se asegura que las recomendaciones de las evaluaciones ex-post se incorporen al proceso de mejoras del gobierno regional.

CRITERIO 6. Gestión de recursos (0 puntos de 40)

Subcriterio 6.1 Gestión de las Tecnologías de la Información (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 6.1.a Describa cómo el GORE decide la incorporación de nuevas tecnologías de la información para mejorar la agilidad de sus procesos y manteniendo estándares de ciberseguridad.

Elemento de Gestión 6.1.b Describa cómo el GORE adecúa la organización al nuevo contexto digital, velando por la seguridad de la información.

Elemento de Gestión 6.1.c Describa cómo el Gore utiliza las nuevas tecnologías para apoyar la cultura de innovación y creatividad.

Subcriterio 6.2 Gestión Financiera y Presupuestaria (0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 6.2.a Describa cómo el GORE alinea la gestión financiera con sus objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.

Elemento de Gestión 6.2.b Describa cómo el GORE analiza los riesgos de las decisiones financieras

Elemento de Gestión 6.2.c Describa cómo el GORE asegura la transparencia en la formulación y cumplimiento presupuestario y financiero

Subcriterio 6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales.

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 6.3.a Describa cómo el GORE establece e implementa estrategias, políticas y procesos para la gestión sostenible de sus bienes y recursos materiales.

Elemento de Gestión 6.3.b Describa cómo el Gore optimiza el uso de sus bienes y recursos materiales, gestionando su mantención para mejorar su ciclo de vida.

Subcriterio 6.4 Gestión de Proveedores y asociados

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 6.4.a Describa cómo el GORE identifica las necesidades y gestiona la adquisición de recursos materiales, equipos y/o de servicios para su adecuado funcionamiento.

Elemento de Gestión 6.4.b Describa cómo el GORE realiza la gestión de sus Unidades Técnicas.

Elemento de Gestión 6.4.c Describa cómo el GORE se asegura que el pago, gestión del contrato y procesos asociados a los proveedores de las Unidades



Técnicas y Administrativas se efectúen en forma oportuna y en los plazos programados.

CRITERIO 7 Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento (0 puntos de 45)

Subcriterio 7.1 Desarrollo e implementación de la planificación estratégica institucional

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 7.1.a. Describa el proceso de planificación estratégica institucional, incluyendo la definición de planes de acción, y cómo se incorporan en este proceso las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Elemento de Gestión 7.1.b. Describa cómo el GORE alinea la planificación estratégica institucional con la Estrategia de Desarrollo Regional, el Plan Regional de Ordenamiento Territorial, las políticas públicas regionales y los planes plurianuales de inversión, entre otros instrumentos de planificación

Elemento de Gestión 7.1.c. Describa cómo el GORE despliega la planificación estratégica institucional, asegurando su conocimiento, comprensión y utilización por los equipos de trabajo y su difusión a los actores claves del territorio.

Elemento de Gestión 7.1.d. Describa cómo se implementan los planes de acción, se les hace seguimiento, se evalúa su progreso, se ajustan y se mejoran y se mide su alineamiento con el plan estratégico

Subcriterio 7.2 Gestión del Desempeño Estratégico Organizacional

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 7.2.a. Describa cómo el GORE realiza la recopilación, procesamiento y análisis de la información para evaluar el desempeño de la organización.

Elemento de Gestión 7.2.b. Describa cómo el GORE retroalimenta al personal sobre los resultados de la evaluación del desempeño organizacional, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora.

Elemento de Gestión 7.2.c. Describa cómo se diseña, implementa, hace seguimiento, evalúa la efectividad de los planes del GORE, cómo se toman las medidas correctivas y preventivas.

Subcriterio 7.3 Gestión del Conocimiento Organizacional

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 7.3.a. Describa cómo la organización recopila y transfiere el conocimiento organizacional desde y a equipos de trabajo, los actores claves, entre otros.

Elemento de Gestión 7.3.b. Describa cómo la institución asegura la mantención y protección de sus activos de conocimientos y que éstos se encuentren disponibles para su consulta.



Elemento de Gestión 7.3.c. Describa cómo la institución integra sus conocimientos en las acciones de evaluación y mejora de sus prácticas de gestión

CRITERIO 8. Resultados

(0 puntos de 100)

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

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 8.1.a. Resultados de satisfacción e insatisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores, en relación con su nivel de participación. Considere al menos un indicador de satisfacción y uno de insatisfacción para la ciudadanía y lo mismo para el caso de socios y colaboradores

Elemento de Gestión 8.1.b. Resultados de los indicadores claves asociados a la participación ciudadana en estrategias, políticas, planes y programas desarrollados por el GORE. Considere números de políticas, planes y programas desarrollados con participación ciudadana, cantidad de funcionarios capacitados en el tema de participación ciudadana, % de cumplimientos de solicitudes de acceso a información pública, número de solicitudes de información respondidas por transparencia, entre otros.

Elemento de Gestión 8.1.c. Resultados de los indicadores clave relativos a quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, socios y colaboradores respecto de su relación con el GORE. Considere cantidad de quejas, reclamos y sugerencias recibidas de la ciudadanía y de los socios y colaboradores, porcentajes de las quejas y reclamos que han sido respondidas para cada grupo emisor, entre otros.

Subcriterio 8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 8.2.a. Resultados de los indicadores de desempeño financiero. Incluya indicadores asociados a la gestión presupuestaria, financiera y contable, entre otros, que den cuenta de la eficiencia organizacional en el manejo de recursos, de acuerdo con lo descrito en el subcriterio 6.2.

Elemento de Gestión 8.2.b. Resultados de los indicadores relativos a los programas desarrollados por el GORE. Los indicadores deben incluir al menos los relativos a: desarrollo regional, inversión pública de la región, desarrollo de la ciencia, tecnología e innovación, obras de infraestructura y equipamiento regional. También debe incluir los programas que deba ejecutar como producto del traspaso de competencias, Desarrollo Económico y Fomento Productivo, Transporte e Infraestructura, Desarrollo Social y Cultural, entre otros.

Subcriterio 8.3 Resultados de la efectividad organizacional

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 8.3.a. Resultados de los indicadores de desempeño de los procesos de gestión interna del GORE. Incluya resultados de indicadores para los procesos de Gestión de la Planificación estratégica regional y sus instrumentos asociados, Gestión de Inversiones, Desarrollo Social y Cultural, Desarrollo Económico y Fomento Productivo, Transporte e Infraestructura, entre otros.

Elemento de Gestión 8.3.b. Resultados de los indicadores de la calidad en los procesos asociados a la Gestión de Inversiones. Considere los criterios 4, 5 y 7,

con el objetivo de proveer información relevante para la mejora continua y calidad de los indicadores definidos por la organización en gestión de inversiones.

Elemento de Gestión 8.3.c. Resultados de los indicadores de los procesos asociados al Desarrollo Social y Cultural. Incluya indicadores que aborden los criterios 4, 5 y 7, con el objetivo de proveer información relevante para la mejora continua y calidad de los indicadores definidos por la organización en gestión de inversiones.

Elemento de Gestión 8.3.d. Indicadores de resultados de los procesos asociados al Desarrollo Económico y Fomento Productivo. Los indicadores que se presenten, debieran abordar los criterios 4, 5 y 7, con el objetivo de proveer información relevante para la mejora continua y calidad de los indicadores definidos por la organización en gestión de inversiones.

Elemento de Gestión 8.3.e. Indicadores de los procesos asociados a Transporte e Infraestructura. Los resultados que se presenten debieran abordar los criterios 4, 5 y 7, con el objetivo de proveer información relevante para la mejora continua y calidad de los indicadores definidos por la organización en gestión de inversiones.

Subcriterio 8.4 Resultados en gestión de las personas

(0 puntos de 0)

Elemento de Gestión 8.4.a. Resultados de los indicadores de satisfacción, desarrollo y compromiso de las personas. Incluya indicadores de satisfacción de personas y de desarrollo profesional y compromiso con la institución, entre otros.

Elemento de Gestión 8.4.b. Resultados de los indicadores claves de gestión de las personas. Incluya indicadores de capacitación, rotación y ausentismo, entre otros

Elemento de Gestión 8.4.c. Resultados de los indicadores de clima laboral, beneficios y seguridad. Incluya indicadores de satisfacción con el ambiente laboral, seguridad y salud ocupacional, servicios de bienestar y beneficios para las personas.

Tabla de Puntaje

CrITERIOS y Subcriterios	% Evaluación	Puntaje Máximo	Puntaje Subcriterio
CRITERIO 1 Liderazgo (60 puntos)			1
Subcriterio 1.1 Liderazgo y Gestión Estratégica	4	20	1
Subcriterio 1.2 Gestión de actores claves del territorio	0	20	0
Subcriterio 1.3 Transparencia, rendición de cuentas y control	0	20	0
CRITERIO 2 Ciudadanía, Socios y Colaboradores (60 puntos)			1
Subcriterio 2.1 Gestión de la participación ciudadana	7	20	1
Subcriterio 2.2 . Gestión de la relación con los/as ciudadanos/as	0	20	0
Subcriterio 2.3 Gestión de la relación con socios y colaboradores	0	20	0
CRITERIO 3 Personas (75 puntos)			0
Subcriterio 3.1 Gestión de personas	0	15	0
Subcriterio 3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento	0	15	0
Subcriterio 3.3 Capacitación y desarrollo	0	15	0
Subcriterio 3.4 Participación en el proceso de mejora de la gestión del GORE	0	15	0
Subcriterio 3.5 Calidad de la vida laboral	0	15	0
CRITERIO 4. Planificación Estratégica del Desarrollo Regional (60 puntos)			0
Subcriterio 4.1 Estrategia Regional de Desarrollo	0	20	0
Subcriterio 4.2 Planificación del Ordenamiento Territorial	0	20	0
Subcriterio 4.3 Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales	0	20	0
CRITERIO 5. Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones (60 puntos)			0
Subcriterio 5.1 Desarrollo Social y Cultural	0	15	0
Subcriterio 5.2 Desarrollo Económico, Fomento Productivo e Innovación	0	15	0
Subcriterio 5.3 Gestión del Transporte e Infraestructura Regional	0	15	0

Informe de Autoevaluación. Sistema de Mejora Continua de la Gestión.

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

Subcriterio 5.4 Gestión de Inversiones	0	15	0
CRITERIO 6. Gestión de recursos (40 puntos)			0
Subcriterio 6.1 Gestión de las Tecnologías de la Información	0	10	0
Subcriterio 6.2 Gestión Financiera y Presupuestaria	0	10	0
Subcriterio 6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales.	0	10	0
Subcriterio 6.4 Gestión de Proveedores y asociados	0	10	0
CRITERIO 7 Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento (45 puntos)			0
Subcriterio 7.1 Desarrollo e implementación de la planificación estratégica institucional	0	15	0
Subcriterio 7.2 Gestión del Desempeño Estratégico Organizacional	0	15	0
Subcriterio 7.3 Gestión del Conocimiento Organizacional	0	15	0
CRITERIO 8. Resultados (100 puntos)			0
Subcriterio 8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores	0	25	0
Subcriterio 8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas	0	25	0
Subcriterio 8.3 Resultados de la efectividad organizacional	0	25	0
Subcriterio 8.4 Resultados en gestión de las personas	0	25	0
Resultados		500	2

