



# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN 2022

SISTEMA DE MEJORA  
CONTINUA DE LOS  
GOBIERNOS REGIONALES

MODELO DE EXCELENCIA  
DE LA GESTIÓN DE LOS  
GOBIERNOS REGIONALES



# Indice

Introducción.....	4
Participantes del Proceso.....	6
Perfil Organizacional.....	9
P1 Descripción del GORE.....	9
P2 Desafíos del GORE.....	11
CRITERIO 1 Liderazgo.....	13
Subcriterio 1.1 Liderazgo y Gestión Estratégica.....	13
Subcriterio 1.2 Gestión de actores claves del territorio.....	15
Subcriterio 1.3 Transparencia, rendición de cuentas y control.....	16
CRITERIO 2 Ciudadanía, Socios y Colaboradores.....	18
Subcriterio 2.1 Gestión de la participación ciudadana.....	18
Subcriterio 2.2 . Gestión de la relación con los/as ciudadanos/as.....	20
Subcriterio 2.3 Gestión de la relación con socios y colaboradores.....	21
CRITERIO 3 Personas.....	24
Subcriterio 3.1 Gestión de personas.....	24
Subcriterio 3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento.....	25
Subcriterio 3.3 Capacitación y desarrollo.....	27
Subcriterio 3.4 Participación en el proceso de mejora de la gestión del GORE....	28
Subcriterio 3.5 Calidad de la vida laboral.....	29
CRITERIO 4. Planificación Estratégica del Desarrollo Regional.....	31
Subcriterio 4.1 Estrategia Regional de Desarrollo.....	31
Subcriterio 4.2 Planificación del Ordenamiento Territorial.....	34
Subcriterio 4.3 Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales.....	38
CRITERIO 5. Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones.....	40
Subcriterio 5.1 Desarrollo Social y Cultural.....	40
Subcriterio 5.2 Desarrollo Económico, Fomento Productivo e Innovación.....	41
Subcriterio 5.3 Gestión del Transporte e Infraestructura Regional.....	46

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



Subcriterio 5.4 Gestión de Inversiones.....	47
CRITERIO 6. Gestión de recursos.....	49
Subcriterio 6.1 Gestión de las Tecnologías de la Información.....	49
Subcriterio 6.2 Gestión Financiera y Presupuestaria.....	50
Subcriterio 6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales.....	51
Subcriterio 6.4 Gestión de Proveedores y asociados.....	52
CRITERIO 7 Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento.....	54
Subcriterio 7.1 Desarrollo e implementación de la planificación estratégica institucional.....	54
Subcriterio 7.2 Gestión del Desempeño Estratégico Organizacional.....	55
Subcriterio 7.3 Gestión del Conocimiento Organizacional.....	57
CRITERIO 8. Resultados.....	58
Subcriterio 8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores.....	58
Subcriterio 8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas.....	62
Subcriterio 8.3 Resultados de la efectividad organizacional.....	62
Subcriterio 8.4 Resultados en gestión de las personas.....	66
Tabla de Puntaje.....	68



## 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)

**CLAUDIO ORREGO LARRAIN**

### Comité de Calidad

Nombre	Cargo	Teléfono	Email
Claudio Orrego Larrain	Gobernador Regional	222509240	corrego@gobiernosantiago.cl
Gabriela Elgueta Poblete	Administradora Regional	222509437	gelgueta@gobiernosantiago.cl
Mayuri Reyes Torres	Jefa División Administración Y Finanzas	222509200	mreyes@gobiernosantiago.cl
Juan Manuel Sanchez Medioli	Jefe División De Planificación Y Desarrollo Regional	222509199	jsanchez@gobiernosantiago.cl
Valeria Bruhn Cruz	Jefa División De Presupuesto E Inversión Regional	222509400	vbruhn@gobiernosantiago.cl
Gonzalo Garcia Méndez	Jefe División De Infraestructura Y Transportes	222509179	ggarcia@gobiernosantiago.cl
Fernando Court Silva	Jefe División De Fomento E Industria	222509115	fcourt@gobiernosantiago.cl
Evelyn Magdaleno Gutierrez	Jefa División De Desarrollo Social Y Humano	222509207	emagdaleno@gobiernosantiago.cl
Hector Valladares Vargas	Jefe Departamento Juridico	222509171	hvalladares@gobiernosantiago.cl
Carolina Hidalgo Mandujano	Jefa Departamento De Planificación Y Control Institucional	222509433	chidalgo@gobiernosantiago.cl
Paulo Serrano Matus	Jefe (s) Departamento Gestion Y Desarrollo De Personas	222509166	pserrano@gobiernosantiago.cl
Luz Magaly Nuñez Rivera	Jefa De Auditoria Interna	222509228	lnunez@gobiernosantiago.cl
Maria Jose Duran Guerra	Presidenta Asociación Patricio Osorio	222509135	mduran@gobiernosantiago.cl

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



Jimmy Manzo Palominos	Secretario Asociación Funcionarios Gobierno Regional	222509309	jmanzo@gobiernosantiago.cl
-----------------------	--	-----------	----------------------------

## Equipo Técnico

Nombre	Cargo	Teléfono	Email
Mayuri Reyes Torres	Jefa División Administración Y Finanzas	222509200	mreyes@gobiernosantiago.cl
Carolina Hidalgo Mandujano	Jefa Departamento De Planificación Y Control Institucional	22509433	chidalgo@gobiernosantiago.cl
Victoria Ossandón Cabrera	Asesora Administradora Regional	222509157	vossandon@gobiernosantiago.cl
Luis Meza Moya	Jefe Departamento Planificación Regional	222509426	lmeza@gobiernosantiago.cl
Jaime Gallardo Vicencio	Encargado Unidad De Planificación Y Ordenamiento Del Territorio	222509489	jgallardo@gobiernosantiago.cl
Marcial Marín Farias	Profesional Departamento De Servicios Y Programas Sociales	222509152	mfarias@gobiernosantiago.cl
Pamela Hernández Runge	Profesional Departamento De Servicios Y Programas Sociales	222509494	phernandez@gobiernosantiago.cl
Abel Contreras Pinilla	Jefe Departamento Ética, Integridad Y Transparencia	222509206	acontreras@gobiernosantiago.cl
Valeria López Olivares	Jefa Departamento Análisis Y Evaluación De Inversiones	222509193	vlopez@gobiernosantiago.cl
Daniela González Lozano	Jefa Unidad De Control Y Programas	222509213	dgonzalez@gobiernosantiago.cl
Virginia Saavedra Farias	Asesora Unidad De Gestión Logística Y Control Interno	222509149	vsaaavedra@gobiernosantiago.cl
Paulo Serrano Matus	Jefe (s) Departamento Gestion Y Desarrollo De Personas	222509166	pserrano@gobiernosantiago.cl
Viviana Abarca Reyes	Encargada Unidad De Gestión De Personas Y Remuneraciones	222509196	vabarca@gobiernosantiago.cl
Erika Jamett Fontana	Profesional División De Fomento E Industria	222509250	ejamett@gobiernosantiago.cl

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



Jorge Chales De Beaulieu Stetcher	Jefe Departamento De Inversión Y Programas	222509159	jchales@gobiernosantiago.cl
José Gutiérrez García	Jefe Departamento Tecnología De La Información	222509266	jgutierrez@gobiernosantiago.cl
Viviana Grandon Troncoso	Analista Departamento Planificación Y Control Institucional	222509420	vgrandon@gobiernosantiago.cl
Miguel Collio Chávez	Jefe Departamento Gestion De Abastecimiento	222509449	mcollio@gobiernosantiago.cl
Tania Romero Villavicencio	Jefa Departamento De Presupuesto	222509122	tromero@gobiernosantiago.cl
Carlos González González	Profesional Unidad De Mejoramiento De Gestión Dipir	222509141	cgonzalez@gobiernosantiago.cl
Sebastian Benussi Quevedo	Profesional Departamento De Inversión Y Programas	222509462	sbenussi@gobiernosantiago.cl
Dario Salinas Vargas	Jefe Departamento Finanzas	222509233	dsalinas@gobiernosantiago.cl
Claudio Muñoz Abraham	Departamento Servicios Generales	222509104	cmunoz@gobiernosantiago.cl
Carlos García Hermosilla	Analista División De Infraestructura Y Transporte	222509253	cgarcia@gobiernosantiago.cl
Alvaro Jordan Rifo	Analista División De Infraestructura Y Transporte	222509389	ajordan@gobiernosantiago.cl
Maria Inés Moran Reyes	Encargada De Unidad Desarrollo Y Formación De Personas	222509339	mmoran@gobiernosantiago.cl

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022





# 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**

La ciudad de Santiago Región se ha enfrentado a hechos históricos durante estos últimos meses, manifestándose en cada rincón de la ciudad y del país, la necesidad de un cambio significativo en diversas políticas públicas que demanda gestión y liderazgo. El incremento en las movilizaciones responde a una voz ciudadana por transformaciones estructurales que se hicieron incluso más evidentes durante la crisis de la pandemia. En este escenario, con una nueva gobernanza tenemos la oportunidad de trabajar temas que, hasta hoy, han sido inabordables de manera individual por los municipios, y que, desde el gobierno nacional no dan respuestas a la ciudadanía. Desde el gobierno regional, existe el potencial de generar soluciones a escala humana manteniendo una gestión política cercana, participativa e inclusiva necesaria para responder a la realidad de todas y todos. La gestión como gobernador regional es trabajar en colaboración con los diversos actores del territorio y coordinar iniciativas intersectoriales que promuevan el desarrollo socioeconómico, para generar soluciones con impacto, se requiere de buenas políticas públicas, recursos y autonomía, tener un gobierno regional con pocas atribuciones y con altas expectativas ciudadanas es un desafío mayor. La segregación es un problema para todos y cada uno de los y las habitantes de la ciudad.

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

Es necesario revertir las grandes brechas de inequidad entre los municipios del país. Lograr un financiamiento equivalente y una distribución similar de Carabineros en todos los territorios del país es un paso necesario para revertir las desigualdades que fracturan nuestra sociedad. El STGO Humano que proponemos y el Gobierno Metropolitano que lo impulse no se construirá de la noche a la mañana. Los municipios en Chile iniciaron en los años noventa su camino de

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



autonomía democrática con pocas competencias y capacidades y fueron evolucionando hasta consolidarse como una de las instituciones de gobierno más valoradas por los chilenos y chilenas. Confío en que algo similar ocurriría con los Gobiernos Regionales. El Programa de Gobierno Metropolitano fue construido con el aporte de más de 10.000 personas que participaron de los cabildos realizados en cada una de las 52 comunas de la región y en otros 18 cabildos temáticos. Los cabildos temáticos trataron los siguientes temas: i) seguridad, ii) desarrollo económico, iii) turismo, iv) movilidad, v) medioambiente, vi) tenencia responsable de mascotas, vii) salud, viii) salud mental, ix) adulto mayor, x) ciudad y territorio, xi) otra ciudad, xii) pueblos originarios, xiii) otra región es posible, xiv) cultura, xv) inclusión y diversidad, xvi) discapacidad, xvii) género y xviii) juventud. Incluso con los desafíos que implica implementar espacios participativos en medio de una pandemia, la representación de la voz ciudadana es un imperativo ético.

**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.**

Se han generado instancias integradas con más de 1.000 representantes del sector público, sector privado, sociedad civil, organizaciones comunitarias, sociales y territoriales, a través de consejos, redes y mesas.

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

El Gobierno Regional Metropolitano tiene una dotación de 219 funcionarios/as que se desglosan de la siguiente forma: \* Personal de planta de confianza: 8 \* Personal de Planta: 15 \* Personal a contrata: 165 \* Código del Trabajo: 1 \* Honorarios: 18 \* Suplencias/reemplazos: 12 El Equipo Directivo está compuesto por Gobernador Regional, la Administradora Regional y 6 Jefaturas de División. Respecto de sus categorías, su composición es la siguiente: 137 profesionales (estamentos directivo y profesional); 19 técnicos (estamento técnico); 44 administrativos (estamento administrativo); 1 auxiliar (estamento auxiliar) más los 18 honorarios.



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

Este Gobierno Regional se ha propuesto el desarrollo de un gobierno abierto, que promueva una mayor transparencia, acceso a la información y mecanismos de rendición de cuentas, así como la participación ciudadana en la formulación e implementación de las políticas, planes y programas, gobernar con sentido público.

## **P2 Desafíos del GORE**

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

Poco se ha debatido respecto de cuáles serían aquellas atribuciones que habrían de ser traspasadas desde el nivel nacional al regional. La Ley 21.074 sobre fortalecimiento de la regionalización aprobada el año 2018, estipula que las competencias podrán ser transferidas por iniciativa del presidente/a o a solicitud del Gobernador/a Regional, dentro de los 24 primeros meses de mandato presidencial. El actual Gobierno Regional Metropolitano, tiene entre sus principales roles administrar y distribuir el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) que asciende a 140.000 millones de pesos lo que representa poco más de 20.000 pesos por habitante. Este es el corazón, que debe bombear su sangre a los 52 municipios de la región. Pero con el puro corazón no basta. Usando la analogía del cuerpo humano, tenemos que avanzar hacia UN STGO Humano con todos sus órganos y extremidades. Lo primero es darle brazos que permitan avanzar hacia UN STGO Justo. Un brazo sería el Serviu Metropolitano y el otro, la Dirección de Vialidad del MOP. Ambos dependen hoy del Gobierno nacional. Lo segundo es darle piernas para avanzar hacia UN STGO Conectado. El Transantiago (hoy RED) es el sistema de transporte público de nuestra ciudad con sus dos piernas: los buses de superficie y el Metro. Ambas dependen hoy del Gobierno nacional. En las áreas metropolitanas mejor administradas del mundo el transporte depende de la autoridad metropolitana. Lo tercero es darle un cerebro para pensar y planificar UN STGO Inteligente. Un hemisferio sería SECTRA y el otro sería la Seremi MDS. Ambas dependen hoy del Gobierno Nacional. Lo cuarto es darle ojos para prevenir delitos y accidentes y avanzar hacia UN STGO Seguro. Un ojo sería la facultad de interconectar todas las cámaras de televigilancia de la Ciudad y el otro, sería las cámaras de la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT). También el traspaso a la Región de los recursos para programas de prevención de la Subsecretaría (Fondo Nacional de Seguridad Pública, Sistema Lazos, PMU- Informe de Autoevaluación. Sistema de Mejora Continua de la Gestión.



Seguridad y Barrios Comerciales Protegidos) y la facultad para coordinar a las policías e integrar los Consejos Comunales de Seguridad Pública. Todos estos organismos y recursos dependen actualmente del Gobierno Nacional. Lo quinto es darle un par de pulmones para avanzar hacia UN STGO Verde. Un pulmón sería el Parque Metropolitano (y los 22 parques que administra en la región) y el otro, la Seremi de Medioambiente. Ambos dependen hoy del Gobierno Nacional. Finalmente, tenemos que darle una boca para que se alimente y pueda llevar el sustento a su hogar durante la crisis económica más grande de las últimas décadas y avanzar hacia UN STGO con empleo. Las direcciones regionales de CORFO, SERCOTEC y SENCE permitirían apoyar a las Pymes y los desempleados –respectivamente- hacia ese objetivo. Estas dependen hoy del Gobierno Nacional.

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

Emparejar la cancha: 6 grandes desafíos para Un STGO Humano. Los seis grandes desafíos que la Región deberá enfrentar en los próximos años para alcanzar un desarrollo sostenible e inclusivo, apostando por el progreso de Un STGO que integre equitativamente a todas las comunas. Los seis grandes desafíos son: i) Un STGO Seguro con medidas eficientes e innovadoras en el mejoramiento de la seguridad de la población; ii) un STGO con Empleo, para reactivar la economía con una mirada de desarrollo sostenible y de resiliencia ante desastres, iii) un STGO Conectado impulsando la movilidad sustentable y un desarrollo urbano armónico, iv) un STGO Verde protegiendo el medioambiente en contexto de cambio climático, v) un STGO Justo e Inclusivo y, vi) un STGO Integrado mediante la construcción de una nueva gobernanza metropolitana mientras se avanza el proceso de nueva constitución y de descentralización. Los proyectos e iniciativas concretas para abordar los desafíos delineados serán construidos de manera participativa y tomando en consideración las atribuciones y competencias que tiene el cargo, de manera de no generar falsas expectativas. Los desafíos son múltiples y nos atañen a todos es por eso que el programa 2021 - 2025 lo construimos entre todos. Todas y todos serán actores principales en la construcción conjunta de cómo llevaremos a cabo nuestros sueños de tener un Santiago Región menos desigual y más justa.



## **CRITERIO 1 Liderazgo**

### **(26 puntos de 60)**

#### **Subcriterio 1.1 Liderazgo y Gestión Estratégica**

##### **(9 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.**

Existe un Programa de Gobierno que ha sido transmitida y trabajada en conjunto con todas las Jefaturas, donde se destacan los ejes para el 2024. El Equipo Directivo y las distintas Divisiones han realizado durante el 2° Semestre de 2021 Jornadas de Trabajo, donde se conversa de manera interna y en mayor profundidad las metas de cada área. Aún está pendiente realizar este trabajo con todos los funcionarios y funcionarios, lo cual se tiene planificado en una Jornada GORE para el 9 de mayo, organizada por el Equipo Directivo y que no implica recursos adicionales.

**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.**

Anualmente, el equipo directivo lidera el proceso de planificación estratégica institucional, en el marco de la formulación presupuestaria, se actualizan las definiciones estratégicas, se levantan indicadores/objetivos de gestión, a través de un proceso donde participan las jefaturas de departamento/unidad, que se contienen en planes de acción con foco en la gestión eficaz, eficiencia institucional, calidad de los servicios proporcionados a los/as usuarios/, la inversión, administración y planificación regional. Se adjunta diagrama y flujo que contienen las etapas secuenciales del proceso que reflejan un proceso participativo. En este diagrama se explica la secuencia con que se lleva esto a cabo hubo un error en adjuntar el POA ya que este sistema ya no existe



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

Se está planificando la elaboración de la Estrategia de Desarrollo Regional, de manera participativa, para contar con ella a fines del 2022. Esta herramienta va a liderar el proceso de desarrollo regional y articular los distintos ejes, involucrando el trabajo de las distintas Divisiones, bajo un mismo horizonte. Con motivo de actualizar la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD), se contrató por medio de licitación 1261-3-LR22 a la Pontificia Universidad Católica de Chile, por un monto de \$ 274.000.000.-

### **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.**

El equipo directivo, en el marco del proceso de planificación institucional que comprende las etapas de formulación, implementación y evaluación, realiza en forma participativa estas acciones que corresponden a las definiciones y objetivos estratégicos. A través de los comités PMG y CDC se comunican las definiciones estratégicas al personal y se hacen seguimientos a los indicadores de los objetivos estratégicos y de desarrollo regional, información que es publicada en la Intranet a disposición de tod@s. Asimismo, los comités PMG y CDC, como instancias de carácter consultivo e informativo están conformados por las asociaciones de funcionari@s como representantes del personal de manera de dar cuenta de las etapas que comprenden el proceso. Se adjunta diagrama y flujo que contienen las etapas secuenciales del proceso y pantallazo de la página de Intranet que da cuenta de la comunicación de las definiciones estratégica. El Gobernador Regional remite periódicamente un correo electrónico a los funcionarios y funcionarias informando los avances que se han realizado en distintas materias de interés del Gobierno Regional.

### **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.**

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



Se mantienen reuniones semanales de trabajo por Comisiones del CORE. Se les involucra en las áreas en las que se están trabajando y se definen en conjunto las prioridades de inversión, de acuerdo a las sesiones del Pleno. Esto incluye materias institucionales y estratégicas, por ejemplo, se está trabajando en la actualización de un Portal Web CORE, la solicitud de modificaciones al Presupuesto Regional, entre otros. Se adjunta Comisiones de Trabajo creadas y Presidencias respectivas.

## Subcriterio 1.2 Gestión de actores claves del territorio (8 puntos de 20)

**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.**

Existen distintas instancias de participación, tales como Consejos Asesores (sobre Modernización, Transparencia, Vivienda, otros), Mesas Territoriales y Temáticas (Por ejemplo, sobre Acoso en la Vía Pública), Redes Municipales (Por ejemplo, Alianza por la Transparencia). Además se han suscrito convenios de colaboración con distintas entidades públicas, nacionales e internacionales, universidades y sector privado (Fondo de Agua, Sé Santiago, Corporación Regional) y sociedad civil. Estas se realizan periódicamente y se han comenzado a aplicar a contar del 2° semestre 2021. Esta responsabilidad no recae sobre una unidad en particular, son levantados los requerimientos y reconocimiento de las necesidades de Alianza por el Gabinete del Gobernador Regional. Los actores territoriales se componen de representantes de la sociedad civil, académicos y representantes locales, que se definen dependiente del tipo de instancia participativa.

**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.**



Por medio de los Consejos Asesores y las Mesas territoriales se canalizan inquietudes de los actores del territorio y se rinde cuenta de los avances y nudos críticos. Cada División cuenta con un Plan de Trabajo a 4 años, dentro de los cuales se responde a demandas y requerimientos de los actores del territorio. El Gobernador mantiene un seguimiento semanal de las metas que posee su Equipo Directivo y se desarrolla además el Comité de Seguimiento de Ejecución de Proyectos de forma regular. Se adjunta evidencia

**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.**

Por medio de los Consejos Asesores y las Mesas territoriales se canalizan las inquietudes respecto a las orientaciones estratégicas del desarrollo regional, se suscriben compromisos de mejora, de acuerdo a las capacidades del GORE, y se rinde cuenta periódicamente en dichas instancias. Los Consejos se reúnen trimestralmente. Se adjunta evidencia

## **Subcriterio 1.3 Transparencia, rendición de cuentas y control (9 puntos de 20)**

**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.**

Desde el 2° semestre del año 2021, se suscribieron convenios con entidades que colaboraran en la actualización e implementación de procedimientos relativos a probidad y transparencia, tales como la Unidad de Análisis Financiero (UAF), el Consejo para la Transparencia (CPLT) y Contraloría General de la República (CGR). Producto de esto, se creó un Departamento de Ética, Integridad y Transparencia implementado a contar del 01 de enero del 2022. Se coordinaron capacitaciones sobre Lobby, DIP y Transparencia. También se está trabajando un Programa de Integridad con CGR, donde mediante un diagnóstico levantado a través de un Taller AGIL se presentaron recomendaciones a implementar, entre ellas la creación de canales de denuncia.





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

Por medio de la Cuenta Pública anual y el uso de medios informativos la autoridad rinde cuenta de la gestión del GORE a la ciudadanía y colaboradores. También se remiten antecedentes a los órganos de control, tales como Contraloría General de la República (como lo fue el Reporte de Compras COVID enviado de manera mensual al Ente Contralor durante la Pandemia y sobre el cual se está realizando una Auditoría programada por CGR), informes trimestrales del ejercicio presupuestario al CORE e informes trimestrales de implementación de buenas prácticas en Transparencia Activa, estos son elaborados por el Departamento de Auditoría Interna. Asimismo, se suscribe Convenio con CGR para implementar Sistema de Rendición de Cuentas (SISREC), el cual comenzó a operar el 2022, con Proyectos FIC.

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

El Departamento de Auditoría Interna posee un Plan Anual de actividades, donde se evalúa el cumplimiento de las políticas y manuales en cada proceso, de acuerdo a las criticidades establecidas en la Matriz de Riesgos. Las brechas son subsanadas por medio de compromisos y medios de verificación que suscriben las unidades auditadas. Por otra parte, los controles se encuentran establecidos en la Matriz de Riesgos, a cargo del Departamento de Planificación y Control Institucional. El 2022 se realizará un nuevo levantamiento del Proceso de Gestión de Riesgos que contemple la incorporación de las 3 nuevas Divisiones.



## **CRITERIO 2 Ciudadanía, Socios y Colaboradores (25 puntos de 60)**

### **Subcriterio 2.1 Gestión de la participación ciudadana (9 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.**

El alcance de la aplicación de la práctica de gestión se está aplicando recientemente, ya que en la nueva Estrategia de Desarrollo Regional, que en la actualidad está en formulación. Dicho instrumento contendrá una importante participación ciudadana en la formulación de los instrumentos del sistema de planificación territorial regional. El desarrollo de talleres y jornadas correspondientes al proceso de participación ciudadana en la elaboración de la Estrategia Regional de Desarrollo debe contemplar la ejecución de jornadas de trabajo territorial que otorguen visibilidad al proceso en cada una de las comunas de la Región Metropolitana de Santiago, y también, debe contemplar jornadas de trabajo temático que propicien el levantamiento de información para la elaboración de la imagen objetivo de la región. Desde el ejercicio diagnóstico hasta la presentación de resultados en la instancia de Seminario Regional, la participación ciudadana debe abordarse como eje transversal que permita retroalimentar la totalidad del proceso y proyectar el seguimiento y control del instrumento de planificación en el futuro, con miras a generar pertenencia entre las y los habitantes de la región y la aplicación del instrumento de planificación regional. Se adjunta evidencia de los taller y jornadas de Participación ciudadana.



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

El Programa de Gobierno Metropolitano del Gobernador Claudio Orrego Larraín, documento construido con el aporte de más de 10.000 personas, que participaron de los cabildos realizados en las 52 comunas y en 18 cabildos temáticos, delineó los 6 grandes desafíos que la Región deberá enfrentar en los próximos años para alcanzar un desarrollo sostenible e inclusivo. Esa experiencia correspondió al diseño del programa de gobierno. Respecto de la implementación de las políticas, planes, programas e iniciativas, el Gore ha definido que la participación ciudadana se desarrolle a través de mecanismos incluidos en la ley, como la Cuenta Pública y el Consejo de la Sociedad Civil Regional y mecanismos propios con carácter de incidentes, como son, los Consejos Asesores y Mesas de Participación Ciudadana. Además, y en meses venideros,

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



el GORE implementará un mecanismo de participación de la ciudadanía en los proyectos de inversión del FNDR para lo cual se desarrollará una licitación que permita contar con una Política Regional de Participación Ciudadana y protocolos de implementación del mecanismo de participación en proyectos de inversión.

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

El GORE RMS comunica de forma pertinente y secuencialmente las acciones que desarrolla y gestiona su imagen y posicionamiento, a través del estudio de “PERCEPCIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO 2020 (2021)”. Estos estudios son periódicos.

## **Subcriterio 2.2 . Gestión de la relación con los/as ciudadanos/as (8 puntos de 20)**

### **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.**

El programa de gobierno del gobernador Claudio Orrego contempló la participación de más de 10.000 personas en su diseño. Este programa participativo permitió conocer y diagnosticar las necesidades y expectativas de las y los ciudadanos de la región metropolitana, pero además, en los cabildos, que fue el mecanismo utilizado, se priorizaron acciones concretas a realizar, las cuales forman parte hoy de las iniciativas en desarrollo. No obstante, además de esa importante primera mirada, las políticas públicas a diseñar e implementar pasan por la mirada de alguno de los Consejos Asesores que funcionan asociados a los distintos temas y problemáticas de la región. En ellos, expertos, académicos, dirigentes sociales, gremios y diversos actores involucrados en cada iniciativa se involucran en el diseño, implementación y evaluación de nuestro quehacer como GORE. Existen además, como una instancia de comprensión de las expectativas de la comunidad, las Mesas Ciudadanas, las que al igual que los Consejos Asesores colaboran en la planeación de las políticas públicas regionales y como voceros de organizaciones sociales sitúan su mirada respecto de las respuestas pertinentes a entregar por parte del gobierno regional, junto con una evaluación cualitativa de resultados.

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



**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.**

Se integran componentes de evaluación y monitoreo en donde se recoge la opinión de la ciudadanía durante el proceso de desarrollo de las iniciativas. Cuando se trabaja junto a socios colaboradores en la ejecución de las iniciativas, se incluyen momentos de evaluación de medio término y final.

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

En el marco del programa de mejoramiento de la gestión de los servicios públicos, desde el año 2019, se exige la implementación de un indicador relativo a los reclamos que busca mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado. El reclamo o disconformidad que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes o servicios) que un órgano público entrega se deben gestionar a través de una respuesta resolutive por parte del Servicio, en un plazo determinado, que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el/la persona. Adicionalmente, si se reciben reclamos o disconformidades que no son de competencia del Servicio, éstas se derivan al organismo correspondiente con copia al reclamante. Los reclamos son un insumo para incorporar mejoras en los procesos del Servicio. el concepto de disconformidad es igual al de reclamo, en cuanto a las sugerencias el servicio pretende instalar una oficina OIRS. Se adjunta respaldo de como se gestionan los reclamos.

**Subcriterio 2.3 Gestión de la relación con socios y colaboradores  
(8 puntos de 20)**

**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**

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

La práctica desarrollada para abordar el elemento de gestión es pertinente y es empleada en etapas secuenciales repetitivas y predecibles, es decir, se realiza periódicamente. Es por ello el Anteproyecto Regional de Inversiones permite gestionar una inversión pública coherente y sinérgica, entre las diferentes instituciones públicas de la región y las demandas locales, armonizando las acciones que la institucionalidad pública realiza en un determinado año presupuestario con los correspondientes recursos asignados por la Ley de Presupuesto del Sector Público. El proceso señalado, entrega dos productos; el Programa Público de Inversión Regional (PROPIR), el cual revisa la ejecución del gasto público dentro del año presupuestario correspondiente; y el ARI. Cabe destacar, que esto tiene una vinculación directa con la ERD y sus lineamientos y objetivos estratégicos. Durante el año 2022 se está elaborando el ARI 2023, en cual ya se han desarrollado los distintos talleres territoriales como Sectorial. Se adjunta evidencia sobre taller sectorial abril 2022.

Título 10 Distribución de los montos solicitados en áreas regionales por Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos ERD	Sectorial Solicitado	Municipalidades Solicitado	Monto Total Solicitado	Porcentaje
1.1 Coordinar una mejora de la conectividad intra e interregional.	171.783.832.116	39.920.755.539	211.704.587.655	2,98
1.2 Diversificar los modos de transporte en las zonas rurales de la RDAs.	5.691.705.991	0	5.691.705.991	0,08
1.3 Promover la consolidación de polos de desarrollo regional y metropolitano.	387.241.283	0	387.241.283	0,01
1.4 Apoyar en la generación de un hábitat residencial integrado a la ciudad.	74.534.177.774	58.947.686.449	133.481.864.223	1,88
1.5 Impulsar espacios y vitandas de encuentro, convivencia e integración regional.	54.438.000.038	50.180.950.356	104.618.950.394	1,47
1.6 Promover el diálogo intercultural y la promoción de los valores, tradiciones, lenguas y cultura de los pueblos originarios radicados en la región.	1.413.927.192	0	1.413.927.192	0,02
1.9 Fortalecer adicciones en el área educacional y en la oferta cultural de la región, orientadas.	10.991.876.912	0	10.991.876.912	0,15
1.9 Incentivar la recuperación y valorización de identidades territoriales (regional, agropoltano, locales, barriales, poblacionales, locales y otras) al interior de la región.	7.090.501.710	1.905.430.715	8.995.932.425	0,13
2.1 Contribuir al mejoramiento de las condiciones físicas y cualitativas de la educación en la región.	2.398.616.832.750	11.910.453.870	2.410.527.286.620	34,01
2.2 Equilibrar la existencia de áreas verdes y espacios recreativos en las comunas de la región.	71.088.058.219	86.066.420.186	157.154.478.405	2,22
2.5 Mejorar las condiciones de vida para el desarrollo integral de las localidades aledañas de la región.	357.686.043	0	357.686.043	0,01
2.6 Apoyar en la disminución de los niveles de pobreza e indigencia en la región.	2.467.568.781.067	2.114.628.000	2.469.686.781.067	34,81
3.3 Reducir la tasa de victimización que se observa en la región.	75.096.554.811	26.604.291.578	101.700.846.389	1,43
3.2 Promover una cultura regional que valore el trabajo decente.	1.484.948	0	1.484.948	0,00
3.3 Mejorar el acceso y calidad a los servicios de salud en las comunas más vulnerables.	1.224.778.287.953	28.835.488.299	1.253.613.776.252	17,67
3.4 Asegurar un equilibrio en la localización de infraestructura peligrosa y/o molesta en la región.	4.702.994.000	0	4.702.994.000	0,07
3.5 Promover un uso responsable y seguro del territorio, en relación con riesgos potencializados por clima.	21.492.775.573	4.711.142.287	26.203.917.860	0,37
4.1 Promover el uso sustentable y estratégico del agua.	41.711.778.228	16.286.795.324	57.998.573.552	0,82
4.3 Liderar el desarrollo de un sistema regional de áreas verdes.	8.148.586.648	1.565.954.600	9.714.541.248	0,13
4.4 Promover un sistema regional de reciclaje y tratamiento de residuos sólidos.	8.137.251.074	8.235.324.833	16.372.575.907	0,23
4.5 Apoyar en la disminución de la contaminación atmosférica en la región.	8.846.181.143	0	8.846.181.143	0,12
4.6 Incentivar el uso de energías limpias.	493.230.250	5.980.514.867	6.473.745.117	0,09
4.7 Promover la desconcentración demográfica del área metropolitana.	1.367.862.000	0	1.367.862.000	0,02
4.8 Promover un sistema regional de adaptación a los efectos del cambio climático en la región.	89.993.850	0	89.993.850	0,00
5.1 Fortalecer la competitividad y asociatividad de las empresas de menor tamaño en la región.	6.182.222.544	112.943.000	6.295.165.544	0,09
5.2 Promover un ambiente colaborativo, estableciendo redes e incorporando actividades transversales.	2.038.217.750	0	2.038.217.750	0,03
5.3 Impulsar una cultura innovadora, emprendedora y sustentable.	81.812.787.592	0	81.812.787.592	1,15
5.4 Promover una economía regional con vocación internacional.	652.217.500	0	652.217.500	0,01
5.5 Reforzar la institucionalidad regional para articular la innovación regional y la colaboración 1	284.892.813	0	284.892.813	0,00
6.1 Proponer un rediseño institucional que permita reorientar los desafíos establecidos en los lineamientos estratégicos regionales.	1.323.108.913	0	1.323.108.913	0,02
6.2 Diseñar y ejecutar planes integrados de desarrollo que articulen las demandas territoriales con	6.344.000.980	0	6.344.000.980	0,09
6.4 Liderar la coordinación de la información territorial regional.	155.033.199	0	155.033.199	0,00
6.5 Desarrollar y actualizar los instrumentos de planificación estratégica y territorial en el marco de la transferencia de competencias desde el nivel central.	3.310.740.035	973.878.600	4.284.618.635	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>8.747.634.884.989</b>	<b>346.950.830.882</b>	<b>7.094.183.515.347</b>	<b>100,00</b>

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



### **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.**

En la actualidad el Gobierno Regional se relaciona con una diversidad de instituciones y organizaciones que desde la horizontalidad pasan a formar parte del sistema complejo e integrado que somos. En esa línea en las diversas instancias de trabajo existen instancias informales de análisis y proyección de las acciones que permiten obtener una mirada evaluativa sobre el relacionamiento con ellas.



## **CRITERIO 3 Personas**

### **(30 puntos de 75)**

#### **Subcriterio 3.1 Gestión de personas**

**(6 puntos de 15)**

**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.**

Durante el año 2012 se elabora la Política de Desarrollo de Personas del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, la que explicitó los principios, criterios y compromisos institucionales sobre la materia, con el fin de mejorar las condiciones laborales, de desarrollo personal y profesional enfocadas a un mejoramiento sustancial de la calidad de vida en el trabajo. En el 2018 la política fue actualizada incorporando los lineamientos del Sistema de Seguridad de la Información, consideró los procesos de solicitud, reclutamiento y selección de personal, inducción y egreso, que da cuenta en términos generales. En el año 2020 la política fue actualizada incorporando la definición y formalización de los procedimientos institucionalizados para la Gestión de Personas en todos sus subsistemas del ciclo laboral, desde el proceso de Reclutamiento hasta el Egreso de personas de la institución. En concordancia y complemento de lo anterior el año 2021 el Departamento de Gestión y Desarrollo elabora Plan Anual de Gestión Estratégica Institucional con el propósito de orientar, planificar y sistematizar las acciones institucionales que faciliten la Gestión de Personas al interior del Servicio.

**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.**

A partir del año 2006, el GORE cuenta con la identificación de perfiles de competencias transversales (funcionales) para 4 tipos de cargos, entre los que se cuentan jefaturas de División





(2 en esa época), jefaturas de departamento (9), encargado de unidades (6) y cargos genéricos ocupados por más de una persona (4). En tanto, las competencias específicas (técnicas) abarcaban a los jefes de departamento (9). Las competencias y habilidades se levantan a través de estudios que se contratan a consultorías externas. Los consultores trabajan con los actores claves de los cargos que se requieren levantar, se eligen en calidad de responsables de área y a los funcionarios con desempeños superiores entre sus pares. En el año 2009, la cobertura alcanza 3 cargos de jefes de división (completando el 100% de éstos), 12 de jefes de departamento y 11 encargados de unidades con perfiles de cargos, por competencias específicas (técnicas), sumado a los perfiles transversales (funcionales) ya existentes. Asimismo, se aplican mediciones sistemáticas de brechas en el departamento de gestión de abastecimiento (2 veces en el año abril-octubre), ello por un requisito del PMG de Compras y Contrataciones del Sector Público. En el año 2010, se está terminando un nuevo estudio de cobertura de competencias laborales (funcionales y técnicas) que abarca el 100% de los cargos del Servicio. En el año 2021 con la llegada de la autoridad regional, el Servicio se encuentra en proceso de implementación de la nueva estructura orgánica, sus divisiones, organigrama y dotación, lo que obliga actualización de competencias y perfiles.

### **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.**

En el contexto del Instructivo Presidencial N°001 del 26 de enero de 2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de las Personas en el Estado y la implementación del Plan Trienal 2015-2018, el Departamento de Gestión de Personas del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, elabora en enero del año 2016 un procedimiento de Reclutamiento y Selección, cuyo objetivo es garantizar el adecuado funcionamiento y desarrollo del sistema de ingreso, que garantice que las condiciones al acceso al empleo y los criterios de selección relacionen no conlleven a la discriminación de ningún tipo. Con entrada en vigencia de la aplicación de las normas del Servicio Civil el 2021 se actualiza el procedimiento y sanciona mediante resolución por la nueva autoridad regional.

## **Subcriterio 3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento (6 puntos de 15)**



### **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.**

En el contexto del Instructivo Presidencial N°001 del 26 de enero de 2015 sobre Buenas Prácticas en el Desarrollo de las Personas en el Estado y la implementación Del Plan Trienal 2015-2018, el Departamento de Gestión de Personas, aplica los Formularios y formatos como herramientas auxiliares del Sistema de Evaluación del Desempeño, que se encuentran sancionados en Resolución Exenta N°2078 del 10.10.2014. Hoja de Vida, Primer y Segundo Informe de Desempeño, Precalificación del Desempeño, Calificación del Desempeño, Reunión De Retroalimentación y Hoja de Observaciones. El Reglamento de Calificaciones vigente del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago fue elaborado en el año 2003, en dicho contexto el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas elaboró el 2019, propuesta de actualización que espera sancionar con la nueva autoridad regional.

### **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.**

Se realizan las evaluaciones dispuestas en el reglamento especial de calificaciones con que cuenta el Servicio (Decreto N° 1036, publicado en el Diario Oficial el 21/01/2002), desde el período 2002-2003 hasta la fecha. El sistema contempla una escala cerrada del 1 al 5, que se aplica a 27 indicadores. A partir del año 2004, las evaluaciones se realizan a través del Sistema de Personal y Remuneraciones PyR (software adquirido por el Servicio que registra el ciclo de vida de los funcionarios y funcionarias. Se evalúa la totalidad del personal de planta y contrata sujeto a calificación. Se excluyen las 5 jerarquías más altas, los dirigentes gremiales y los honorarios. Se contempla que se apliquen dos informes de desempeño, el primero en los meses de febrero y julio (la jefatura directa lo aplica al funcionario) y el segundo corresponde a una precalificación en agosto, (aplicada por la jefatura directa). Los informes de desempeño y la precalificación son un insumo para la calificación que realiza la Junta Calificadora en el período de septiembre-octubre.



**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.**

Se han incorporado algunos aspectos relativos sólo al ámbito del reconocimiento, específicamente en la política de capacitación vigente. Este reconocimiento se ha materializado en la asignación de fondos concursables para diplomados y cursos de especialización, que considera criterios de buen desempeño para su asignación.

### Subcriterio 3.3 Capacitación y desarrollo

**(9 puntos de 15)**

**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.**

"Para asegurar que las necesidades de desarrollo y formación del personal del Gobierno Regional son recogidas e integradas al Plan Anual de Capacitación (PAC), se realiza previamente un levantamiento tipo "encuesta" modelado como una "Detección de Necesidades", encuesta que se realiza a través de google Drive a todos los funcionarios, funcionarias y personal a Honorarios de la Institución. Una vez obtenido los resultados se dividen en áreas temáticas como Formación Estratégica, Habilidades relacionales, Seguridad Laboral, Formación Técnica, Operativa – Transversal, Calidad de Vida y Ambientes Laborales y se consideran las de mayor requerimiento para ser integradas al PAC del año en curso, además de integrar en el PAC los requerimientos obligatorios de la Dirección Nacional del Servicio Civil, las obligaciones que tienen relación a los Compromisos de Desempeño Colectivo (CDC), programas de mejoramiento a la Gestión (PMG), entre otros, propios de la gestión Institucional, para así lograr dar cumplimiento a los objetivos organizacionales y el traspaso competencias. "



**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.**

"Para asegura la utilidad de las capacitaciones hacia el personal y mejorar el desempeño en el trabajo respecto a las mismas, es que posterior a cada actividad de Capacitación se realiza una evaluación de reacción que busca cuantificar la satisfacción de los participantes frente a una actividad y obtener datos tales como: la metodología, los instructores, los contenidos y la infraestructura de formación, que permitan inferir cierto nivel de transferencia de conocimientos.

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

**(3 puntos de 15)**

**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.**

Actualmente no existe un procedimiento formal, sin embargo, es habitual sostener reuniones con las organizaciones que representan a las personas con el objetivo de comunicar, involucrar y comprometer en las diversas acciones en pro de mejorar de la institución. Un ejemplo de aquello es la creación de la "Mesa Covid", en la cual participan distintos actores internos, tales como representantes de las Asocaciones de Funcionarios, área de Gestión de Personas, Servicios Generales, Jurídico, entre otras, desde inicios de la pandemia en la cual participan Jefaturas y representantes de los asociaciones de funcionarios.

**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.**



Actualmente no existe un procedimiento formal, sin embargo, en la práctica habitualmente se realizan reuniones de formulación y seguimiento con los respectivos equipos de trabajo para el levantamiento en conjunto de las metas e indicadores que serán parte del componente colectivo de modernización del siguiente periodo calendario. Por otra parte, con los desafíos que demanda la implementación de la nueva estructura del Gore, desde la llegada del Gobernador en el año 2021, se están realizando jornadas de trabajo primero del equipo directivo que luego se replicará con todos los funcionarios y funcionarias de manera de generar sinergia y trabajo colaborativo en la institución.

**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**

Actualmente no existe un procedimiento formal, sin embargo, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas promueve diversas instancias orientadas a la implementación de cultura de cambio, más aun con los nuevos desafíos que se enfrentan. En el año 2021 se planteó en el Plan anual de Capacitación un estudio de clima laboral y se trabaja de manera incipiente en la idea de generar una gestión del cambio para ajustar al Gore a los nuevos desafíos institucionales.

**Subcriterio 3.5 Calidad de la vida laboral  
(6 puntos de 15)**

**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.**

Mediante el plan de calidad de vida laboral (Cuenta con Resolución), el cual anualmente se modifica y se integran nuevas actividades, asimismo, el plan abarca tres ejes principales 1) Buen trato laboral, 2) Conciliación vida personal, familiar y laboral y 3) Seguridad y Salud Laboral, los

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



cuales tienen como objetivo mejorar el bienestar y la satisfacción del personal dentro del Servicio.

**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.**

Mediante el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, el cual cuenta con 3 representantes de los trabajadores, donde mensualmente se identifican condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad. Además, el CPHS cuenta el Encargado de la unidad de prevención de riesgos, quien participa como asesor y fiscaliza mejorar las condiciones laborales en la institución.

**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.**

La Resolución Exenta 1262 ha dispuesto la implementación de un procedimiento que otorgue una adecuada identificación y delimitación de las conductas de maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual que vulnejan la dignidad de las personas, estableciendo medidas preventivas, mecanismos para su denuncia, investigación y sanción, a fin de garantizar ambientes laborales que respeten la igualdad de género y no discriminación

**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.**

En el contexto del Instructivo Presidencial N°001 del 26 de enero de 2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de las Personas en el Estado, y la implementación del Plan Trienal 2015-2018, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, elabora en enero de 2016 Documento con diversas acciones de Conciliación Trabajo y Vida Familiar. En el año 2020 se formaliza mediante resolución. Se adjunta documento

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

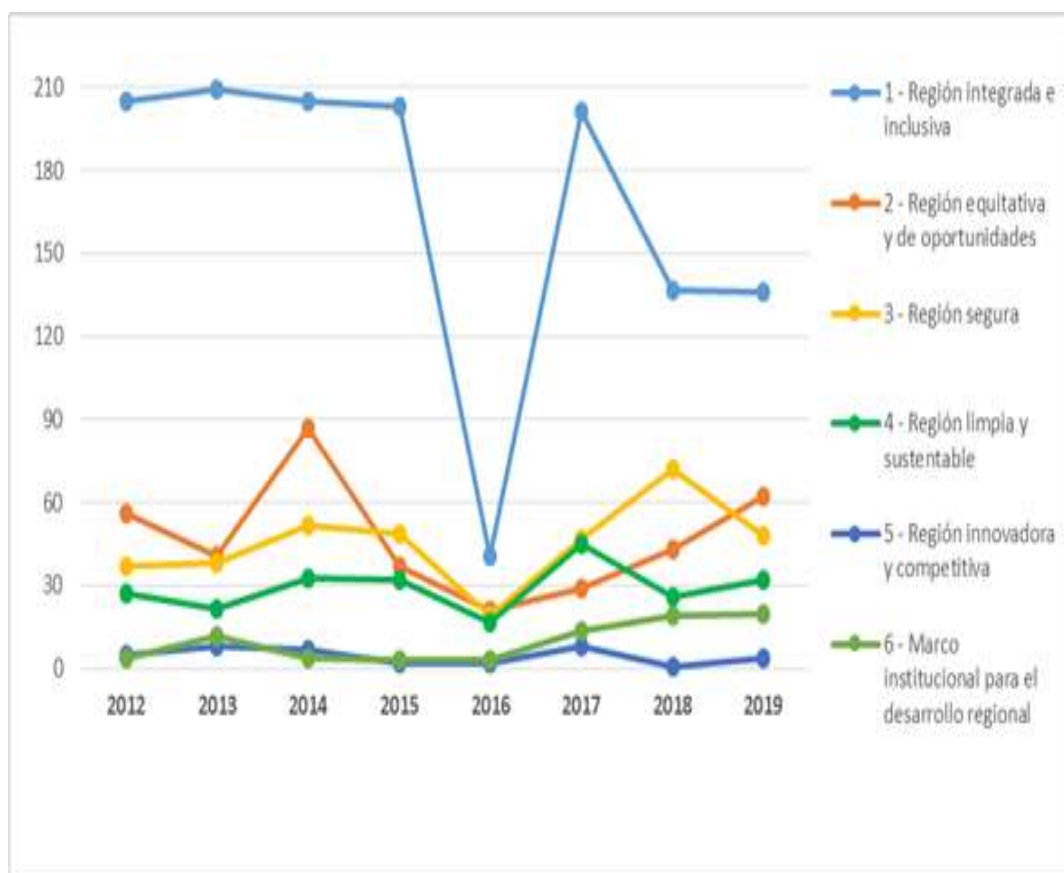


## **CRITERIO 4. Planificación Estratégica del Desarrollo Regional (23 puntos de 60)**

### **Subcriterio 4.1 Estrategia Regional de Desarrollo (10 puntos de 20)**

**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.**

Actualmente, se encuentra vigente la Estrategia Regional de Desarrollo 2012-2021 con la propuesta de constituir una visión regional basada en seis pilares: región integrada, justa, segura, limpia, posicionada y reconocida en el contexto global, plural y multicultural. La Estrategia Regional de desarrollo contempla un período de tiempo vigente, sin embargo, constituye un instrumento de planificación que se adapta con flexibilidad a los dinamismos de la realidad social. Esto debido a que una de sus características es su alta adaptabilidad a los cambios con tal de sobreponer el cumplimiento de los objetivos a cualquier emergencia o adversidad. El proceso de actualización de la Estrategia Regional de Desarrollo consta de cinco Etapas: Revisión Bibliográfica y Ajustes Metodológicos. Etapa II: Diagnóstico y Prognosis Regional, Etapa III: Imagen objetivo y Modelo de Gestión de la ERD 2022-2031, Etapa IV: Plan de acción de la ERD y Etapa V: Aprobación y socialización de la actualización de la Estrategia



Evolución del número de proyectos aprobados para el período 2012-2019

**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.**

La práctica desarrollada para abordar el elemento de gestión es pertinente ya que la nueva Estrategia Regional de Desarrollo deberá formularse a partir de un enfoque inclusivo, territorial y desde la perspectiva de género, a fin de identificar, caracterizar y diagnosticar el desarrollo de la región desde una perspectiva territorial, multidimensional basado en variables claves que configuran la región, como también sistematizar las condiciones, potencialidades, problemas y procesos intrínsecos de esta con un enfoque participativo, y orientado al desarrollo de los principales desafíos socio-territoriales de los próximos diez años. Los plazos para la actualización





de la ERD es durante el año 2022 y primer semestre del 2023 y el Departamento responsable es el de Planificación Regional

**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.**

Se ha desarrollado una práctica para abordar el elemento de gestión, pero está recién partiendo, ya que corresponde a la nueva Estrategia de Desarrollo Regional, que en la actualidad está en formulación. Dicho instrumento contendrá un sistema de indicadores, en los cuales se incorporará 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**

La práctica desarrollada para abordar el elemento de gestión es pertinente y es empleada en etapas secuenciales repetitivas y predecibles, es decir, se realiza periódicamente. Es por ello el Anteproyecto Regional de Inversiones permite gestionar una inversión pública coherente y sinérgica, entre las diferentes instituciones públicas de la región y las demandas locales, armonizando las acciones que la institucionalidad pública realiza en un determinado año presupuestario con los correspondientes recursos asignados por la Ley de Presupuesto del Sector Público. El proceso señalado, entrega dos productos; el Programa Público de Inversión Regional (PROPIR), el cual revisa la ejecución del gasto público dentro del año presupuestario correspondiente; y el ARI. Cabe destacar, que esto tiene una vinculación directa con la ERD y sus lineamientos y objetivos estratégicos. Se adjunta evidencia

**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**



Actualmente y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 68 bis de la ley N° 19.175, deben constituirse los Comités Regionales de Ciencia, Tecnología e Innovación para el Desarrollo. Justamente, uno de los productos a que debe lograr el trabajo de dicho Comité, consiste precisamente en una propuesta para la elaboración de la Estrategia Regional de Innovación (ERI). Para este caso entonces, el diseño y actualización de la ERI responde a un enfoque sistemático parcial, ya que si bien el Comité definirá elementos nuevos y más amplios para el diseño y elaboración de la ERI, desde el GORE RMS se han realizado acciones que permitirán contar con insumos de diagnóstico que alimenten este proceso; en primer término, a partir de la realización de un estudio que entregue una línea base sobre los ecosistemas de innovación y emprendimiento de la RMS, además de su vocación productiva; y en segundo lugar, levantando los hallazgos de la aplicabilidad de la última ERI vigente en los distintos programas orientados al desarrollo de la innovación y competitividad como la administración del Fondo de Innovación para la Competitividad Regional y en consecuencia, con el resto de los cuerpos normativos institucionales.

## Subcriterio 4.2 Planificación del Ordenamiento Territorial

**(6 puntos de 20)**

**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.**

- En la Región Metropolitana no se cuenta con el instrumento Plan Regional de Ordenamiento Territorial. En el año 2014 se envió una propuesta al Consejo Regional, la que no fue sometida a aprobación. Se adjunta ordinario como medio de verificación. Esta iniciativa fue liderada por la DIPLADER. Cabe recordar, que el PROT, en su primera formulación, se definía como el instrumento que permitía realizar una territorialización de la ERD, por ende, su vínculo es directo. - En la Región Metropolitana el año 2015 se elaboró el Plan Regional de Infraestructura Urbana y Territorial. Dicho instrumento contó con la colaboración de diversos servicios públicos regionales, de manera de poder contar con una planificación de la cartera de las principales proyectos de la región en el período comprendido entre 2015-2022. Se adjunta documento de julio de 2015. Este proceso fue liderado por la DIPLADER. La presentación y catastro de los

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



elementos que componen dicho plan se encuentran ordenados acorde a los lineamientos de la ERD. - Otros instrumentos de planificación programados (PIIMEP y PRMS) se ejecutarán en concordancia con el proceso de planificación de la región denominado Stgo 2050, el cual involucra la elaboración de la nueva Estrategia Regional de Desarrollo, acorde al detalle técnico y metodológico expresado en los TdR adjuntos. En ambos casos, el liderazgo en la formulación es compartido por el GORE con otras instituciones (Seremi MINVU y Seremi MTT).

#### **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.**

El Departamento de Medio Ambiente, aborda en su gestión 5 ámbitos del medio ambiente regional: Residuos, Acción Climática, Gestión Hídrica y Biodiversidad y Bienestar animal. En el ámbito de los residuos, el Gobierno Regional se encuentra estudiando el actual modelo de gestión de Residuos Sólidos Municipales, basado en la economía lineal, para luego planificar y contribuir a una transición exitosa hacia la economía circular en la Región. Adicionalmente, se proyecta realizar programas de concientización y aprovisionamiento de equipamiento para el tratamiento domiciliario de residuos orgánicos, infraestructura para la separación de residuos inorgánicos (puntos limpios) y también la gestión para la erradicación y reconversión de Vertederos Ilegales de Residuos Sólidos. En el ámbito de Cambio Climático, el Gobierno Regional generará un Plan de acción Regional de Cambio Climático, con el cual se propondrá un instrumento que sirva para establecer iniciativas, espacios de coordinación y colaboración en la gestión del cambio climático conforme a la realidad de cada territorio regional. En el ámbito del Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental –PPDA R.M., el Gobierno Regional ha ejecutado por tres períodos diferentes el programa de Lavado y aspirado de calles, y este año iniciará un proceso de reformulación donde se espera generar una propuesta que aporte a la disminución del material particulado grueso del aire MP10; y además iniciará prontamente una licitación para el estudio de estabilización de bermas y bandejoneras de tierra, con ello poder definir soluciones efectivas y sostenibles en el tiempo. En el ámbito de la gestión hídrica, plantea realizar la articulación entre actores relevantes para el desarrollo e implementación de planes, medidas, acciones y proyectos de inversión que apunten a resguardar la seguridad hídrica para todos los sectores y usuarios del recurso. En el ámbito de biodiversidad, plantea estrategias e iniciativas que permiten la conservación de la biodiversidad, por medio de la protección de los ecosistemas. En el ámbito del bienestar animal planifica acciones conducentes al cuidado de los animales de compañía. Dentro de la planificación articula actores públicos y privados para el desarrollo coordinado de los distintos lineamientos planteados. Por último, en lo relativo a la gestión institucional, el GORE actúa como un agente coordinador para planificar la protección, conservación y mejoramiento del medio ambiente, convoca a los gobiernos locales y otros



servicios de la región con la finalidad generar las mejores estrategias a nivel regional. Cómo convoca: El Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Metropolitano de Santiago convoca a través de reuniones, de correos electrónicos a la contraparte objetivo, como por ejemplo, a los Encargados de Medio Ambiente Municipales, a los Encargados de Medio Ambiente Regionales, a los integrantes de los Consejos Asesores, a los integrantes de las Mesas de Trabajo. Qué instancias lidera: ○ Consejo Asesor de Cambio Climático ○ Consejo Asesor de Medio Ambiente y Biodiversidad ○ Mesa Regional Residuos Sólidos Domiciliarios ○ Mesa Regional Bienestar Animal y Convivencia Responsable ○ Mesa de Emergencia Hídrica ○ Red Municipal de Encargados de Medio Ambiente ○ Red Regional de Encargados de Medio Ambiente

#### **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.**

- Por medio del proceso de planificación de la región denominado Stgo 2050, el cual involucra la elaboración de la nueva Estrategia Regional de Desarrollo, se deberán identificar los riesgos del territorio como parte del diagnóstico temático. Esta identificación servirá de base para la incorporación de la dimensión en los instrumentos de planificación territorial e instrumentos de planificación estratégica. La incorporación de la temática de riesgo será abordada en la nueva ERD, lo que también servirá de insumo en el proceso de actualización y diagnóstico para la actualización del Plan Regulador Metropolitano de Santiago. Se adjunta TdR para la formulación de la ERD. - En relación a las decisiones de inversión no se cuenta con evidencia que permita respaldar que se realiza una incorporación de los riesgos del territorio en la toma de decisión.

#### **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.**

En función de una medición objetiva de los entornos territoriales de los proyectos de inversión, los lineamientos estratégicos regionales y la población beneficiada se estima un indicador y subindicador que, para este caso, es diferenciado entre las zonas urbanas (a nivel de manzanas censales) y zonas rurales (a nivel de entidades censales). De esta forma, para el componente territorial se utiliza el Índice de Bienestar Territorial (IBT) para la región, y para el componente estratégico, una evaluación de acuerdo a los instrumentos vigentes a saber; la Estrategia

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

Regional de Desarrollo (ERD), las Políticas Regionales, el Plan de Gobierno vigente y el Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI) años 2020 - 2021.

Figura N° 4 Índice de Bienestar Territorial año 2019

Figura N° 3a, "Gran Santiago"

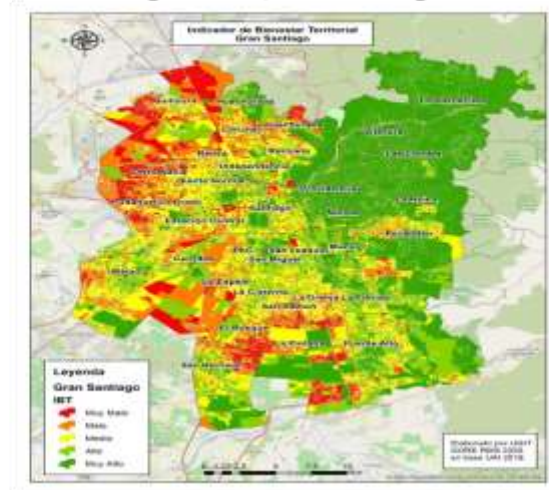


Figura N° 3b, "Comunales rurales"

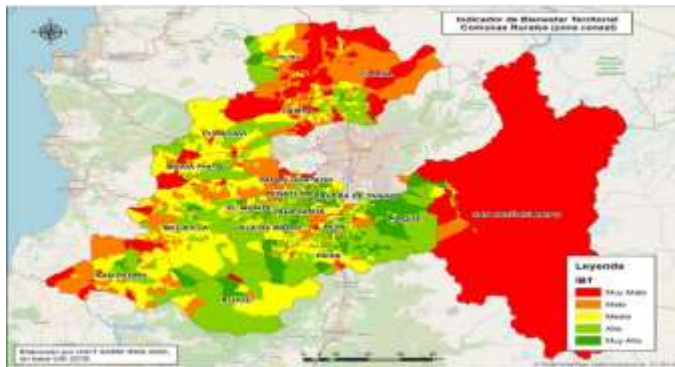
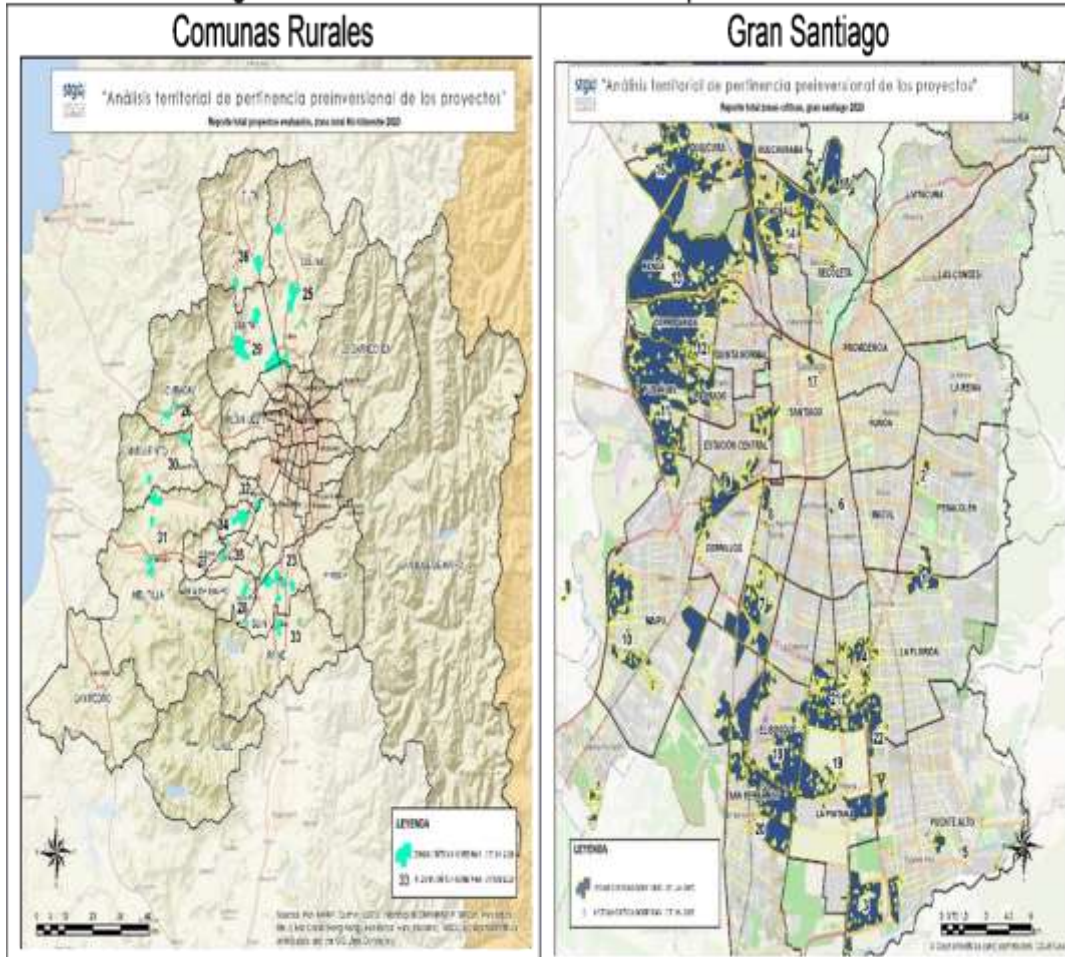


Figura N° 5 Áreas Territoriales Prioritarias para la inversión



### Subcriterio 4.3 Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales

(7 puntos de 20)

**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.

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



La manera en cómo se formulan y actualizan los cuerpos normativos del GORE RMS, entre ellos los de fomento productivo, desarrollo social y cultural; se estructura de forma sistemática, a partir de la realización de estudios de diagnósticos de las materias a abordar, cuyos resultados deben ser validados, a fin de contar con una línea base que permita diseñar los pilares de cada cuerpo normativo. No obstante, y de acuerdo a los cambios introducidos por la Ley de Regionalización del País, se deben considerar determinados elementos como insumos para la elaboración de las distintas políticas, programas, estrategias, etc. En específico, para el caso del área de fomento productivo, se elaboraron los términos técnicos de referencia para la realización de un diagnóstico de fomento e innovación en la RMS y se encuentra en proceso de construcción de las bases de licitación para la contratación de la consultoría respectiva.

**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.**

El alcance de la aplicación de la práctica de gestión se está aplicando recientemente en algunas áreas y unidades del GORE. Se está realizando una formulación armónica entre la ERD y el Plan de Gobierno Regional, en primera instancia. La DIPLADER constantemente vincula los distintos proyectos con los lineamientos de la ERD y los ejes del Plan de Gobierno. Con la nueva ERD se pondrá en práctica un sistema de indicadores para hacer análisis ex-antes y ex-post de los distintos instrumentos del GORE, y los responsables son el Departamento de Planificación Regional

**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.**

Se ha desarrollado una práctica para abordar el elemento de gestión, pero está recién partiendo, ya que corresponde a la nueva Estrategia de Desarrollo Regional, que en la actualidad está en formulación. Dicho instrumento contendrá un sistema de indicadores, en los cuales se incorporará el seguimiento/control de las políticas públicas, planes y programas regionales y para posterior definición de acciones preventivas y correctivas



## **CRITERIO 5. Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones**

### **(25 puntos de 60)**

#### **Subcriterio 5.1 Desarrollo Social y Cultural**

##### **(8 puntos de 15)**

**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**

Las demandas de las organizaciones se recogen de manera directa e indirecta. De manera indirecta a través de las solicitudes de financiamiento que realizan los municipios y de manera directa a través de la postulación a recursos para actividades del fondo 6%, y/o a través de encuestas u otros elementos de consultas contemplados en la elaboración de proyectos, estudios, programas o políticas.

**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.**

Como fuente de financiamiento para el apoyo de la gestión de organizaciones sin fines de lucro, el Gobierno Regional cuenta con el Fondo 6%, para lo cual, cada año se realizan jornadas de capacitación y difusión. Además, el Gobierno Regional está llevando una serie de mesas temáticas, las cuales, en materias sociales y culturales, son lideradas por la División de Desarrollo Social y Humano. En relación a los programas se realizan talleres y jornadas de capacitación a las unidades técnicas, sobre las rendiciones de cuentas, donde se revisan los instructivos, informes mensuales, y se resuelven las dudas para una correcta ejecución de los proyectos. En relación a los programas se realizan talleres y jornadas de capacitación a las unidades técnicas, sobre las





rendiciones de cuentas, donde se revisan los instructivos, informes mensuales, y se resuelven las dudas para que para una correcta ejecución de los proyectos.

### **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%.**

La evaluación se realiza de acuerdo a las Bases que se aprueban para cada concurso. En cuanto a la priorización, se realiza en base a una distribución de recursos de acuerdo a indicadores de prioridad territorial para mejorar la toma de decisiones en las dimensiones territoriales de accesibilidad, infraestructura y ambiental.

### **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.**

El año 2019, se realizan encuestas para medir el nivel de satisfacción de las entidades públicas y privadas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos financiados con el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad además se realizan encuestas para medir el nivel de satisfacción de las unidades técnicas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos postulados al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad. El año 2020, se aplican encuestas para medir el nivel de satisfacción de las unidades técnicas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos postulados al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad que se atiende en forma presencial. Respecto a la incorporación de las recomendaciones, dicho proceso aún no se ha realizado.

## **Subcriterio 5.2 Desarrollo Económico, Fomento Productivo e Innovación**

**(8 puntos de 15)**

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



**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.**

La División de Fomento e Industria del GORE RMS diseña sus planes, programas y proyectos como respuesta a la directa relación que establece con el ecosistema público y privado de la región. Justamente, la mayor parte de las iniciativas que se han diseñado y que se encuentran en ejecución, como aquellas en etapa de ideación, han sido producto de la estrategia de vinculación con instancias como: Consejo Asesor de Desarrollo Económico, Mesa Temática de Empleo, convocatoria concursos de iniciativas para ser financiadas con el Fondo de Innovación para la Competitividad Regional, a través de sus Bases de Postulación, las cuales se diseñan considerando la visión del ejecutivo, consejo regional, SUBDERE, aprendizajes de procesos anteriores, etc. Asimismo, todas las iniciativas proyectadas y/o en ejecución son evaluadas en su mérito considerando dimensiones como la sostenibilidad de la iniciativa en el tiempo, incluyendo las variables económicas, sociales y ambientales.

**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.**

El GORE RMS promueve una gobernanza activa para la implementación de acciones de desarrollo económico, fomento productivo e innovación, a partir del rol articulador y de liderazgo en relación a las instituciones que componen el ecosistema público. Lo anterior, manifestado en la convocatoria distintas instancias como la Mesa Temática de Empleo, Comercio Ambulante, Eventos Masivos, Turismo o la articulación de la Red Municipal de Desarrollo Económico Local y una activa presencia en los territorios. Por otro lado, en relación al Comité Regional de Ciencia, Tecnología e innovación para el Desarrollo, es la División de Fomento e Industria la encargada de establecer y liderar el proceso de convocatoria para la selección de los integrantes de dicho Comité. Ahora bien, en cuanto a las mesas temáticas, éstas se encuentran en etapa de desarrollo inicial. Asimismo, la convocatoria para la selección de los integrantes al Comité de Ciencia, se encuentra en proceso de validación de Bases. Con todo y

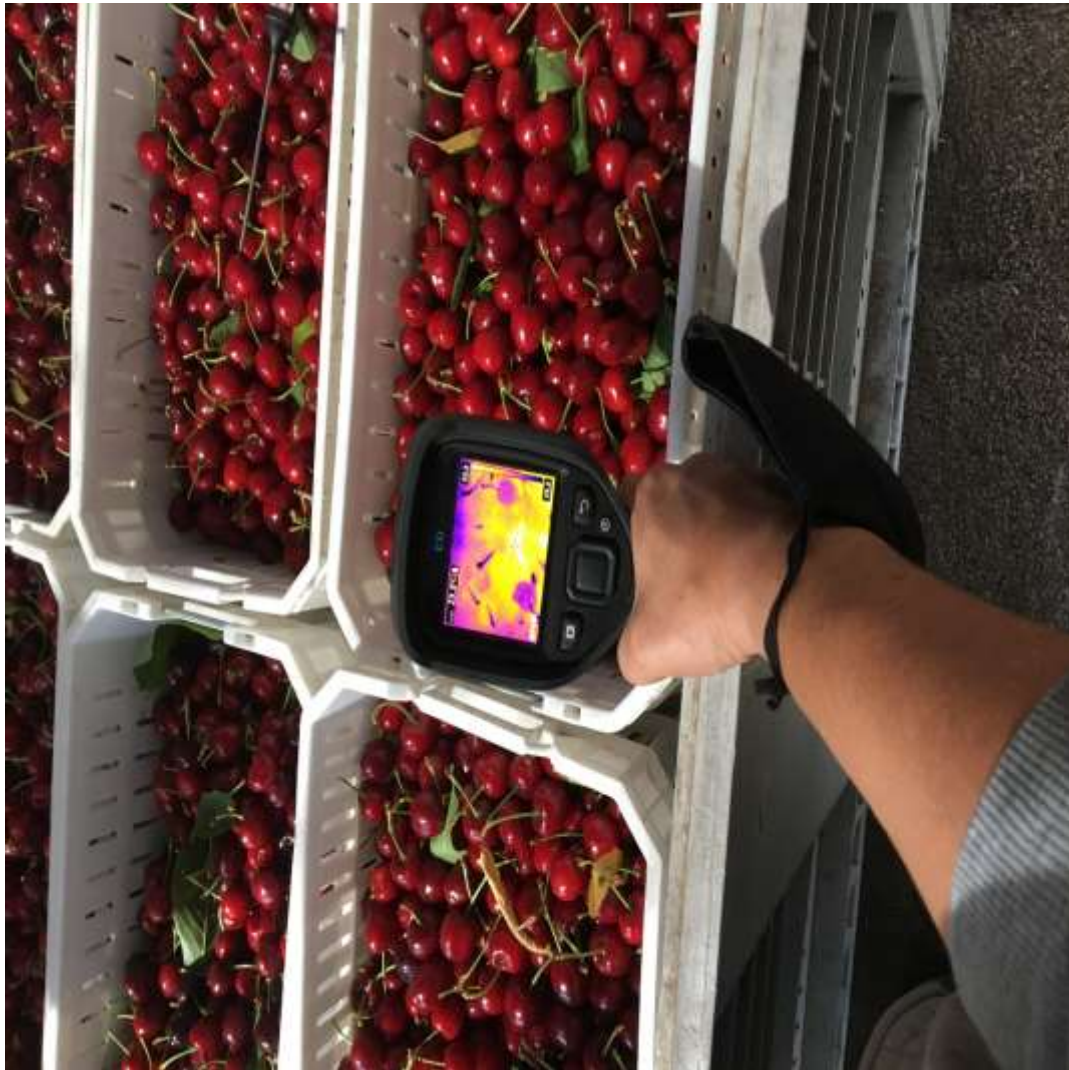


considerando la etapa inicial y de implementación en la que se encuentran estos procesos, aun no es posible evidenciar la sistematicidad de estas acciones.

### **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.**

El proceso de seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas en el área de desarrollo económico, fomento productivo e innovación, se encuentra en etapa de planeamiento a fin de contar con instrumentos y recursos que permitan sistematizar este proceso, en términos de realizar un monitoreo programático de las iniciativas más allá de su comportamiento presupuestario. Por ejemplo, para el caso de las iniciativas financiadas con el Fondo de Innovación para la Competitividad Regional (FIC-R), se contempla la utilización de los recursos para gestión interna definidos en la Resolución N°29 de SUBDERE, una vez que se incluya en la Ley de Presupuestos respectiva, lo cual ayudará a contar con mayores herramientas para realizar estas acciones. No obstante lo anterior, desde la División de Fomento e Industria se ha enfatizado en realizar un despliegue en terreno a fin de visitar los proyectos y programas en ejecución, a fin de validar en terreno los resultados de los mismos y encontrar hallazgos que permitan mejorar los procesos. Por otro lado, se desarrolló un trabajo de recolección de información del FIC-R desde su implementación a la fecha; es decir, desde el año 2008, a objeto de establecer un diagnóstico preliminar respecto de la distribución de la inversión por tipo de iniciativa, beneficiarios, entidades adjudicatarias, entre otras variables. Lo anterior, con la finalidad de avanzar en un estudio acabado de evaluación del impacto de esta inversión a lo largo del tiempo y con ello, diseñar un proceso de seguimiento sistemático e implementar mejoras en el proceso de asignación de estos recursos. En consecuencia, el proceso de seguimiento y evaluación se encuentra en etapa de planificación; por una parte, recopilando información que permita tener una línea base de la situación actual de impacto de las iniciativas y en segundo lugar, diseñando procesos eficientes que permitan desarrollar acciones sistemáticas y secuenciales de seguimiento y evaluación.







## Subcriterio 5.3 Gestión del Transporte e Infraestructura Regional (5 puntos de 15)

**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**

La División esta recientemente creada, y el GORE no posee políticas, planes y programas vigentes en materia de infraestructura y transportes

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



**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.**

El Gobierno Regional previo a la formulación de iniciativas en materia de conectividad ha desarrollado un diagnóstico donde se han identificados las brechas territoriales, es decir se han establecidos las unidades vecinales -en la región- que presentan rezagos en penetración de internet hogar. Es ese mismo sentido, se encuentra en formulación un estudio para elaborar el Plan de Conectividad Regional, el que nos permitirá definir las prioridades e intereses de todas las partes.

**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.**

La División esta recientemente creada, y no posee técnicas ni metodologías para el seguimiento/monitoreo y evaluación de las acciones establecidas en el ámbito del transporte y la infraestructura. En ese mismo sentido, el equipo DIT ha presentado un CDC (en curso) con el fin de establecer un proceso de evaluación ex post de los proyectos implementados.

## Subcriterio 5.4 Gestión de Inversiones

**(4 puntos de 15)**

**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.**

La práctica desarrollada para abordar el elemento de gestión es pertinente y es empleada en etapas secuenciales repetitivas y predecibles, es decir, se realiza periódicamente. Es por ello el

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



Anteproyecto Regional de Inversiones permite gestionar una inversión pública coherente y sinérgica, entre las diferentes instituciones públicas de la región y las demandas locales, armonizando las acciones que la institucionalidad pública realiza en un determinado año presupuestario con los correspondientes recursos asignados por la Ley de Presupuesto del Sector Público. El proceso señalado, entrega dos productos; el Programa Público de Inversión Regional (PROPIR), el cual revisa la ejecución del gasto público dentro del año presupuestario correspondiente; y el ARI. Cabe destacar, que esto tiene una vinculación directa con la ERD y sus lineamientos y objetivos estratégicos. Se adjunta evidencia

**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.**

No existe un procedimiento formal para tales efectos.

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

En el marco de la elaboración del Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI), se realiza consulta a todas las municipalidades, de manera tal de contar con la identificación de iniciativas y/o brechas de carácter local. Con esta información, la que se suma a la desplegada por los Servicios Públicos, se construye la propuesta del ARI para ser presentada y, a su vez, sancionada por el Consejo Regional. La consulta realizada a las municipalidades se materializa mediante el envío de una Circular donde se informa el proceso y se convoca a jornadas de tipo taller. También se indica que la información debe ser enviada acorde a un plazo establecido y un formulario (planilla) especialmente preparado para este propósito. El material compilado, junto con la propuesta del ARI, se constituyen como insumos para la preparación del presupuesto del servicio y como elemento utilizado en la priorización de las solicitudes de financiamiento que presentan las municipalidades.

**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**





No se cuenta con información pertinente para evaluar adecuadamente la consulta.

**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.**

No existe un procedimiento formal para tales efectos.

## **CRITERIO 6. Gestión de recursos (22 puntos de 40)**

### **Subcriterio 6.1 Gestión de las Tecnologías de la Información (6 puntos de 10)**

**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.**

En el marco del cumplimiento de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, que impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos se realice en formato electrónico, se define el desarrollo de sistemas con equipos del Departamento de Tecnologías de la Información con foco en los procesos de planificación, gestión de las inversiones y operaciones, con los estándares de la NCh-ISO 27001, se adjuntan los sistemas. Las nuevas tecnologías se definen en el Comité de Modernización y/o Comité SSI, se adjunta resolución, que funciona desde el 2014.

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

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



El Departamento de Tecnologías de la Información implementa y consolida, desde el año 2018, un marco de gobierno para la seguridad de la información institucional, al establecer políticas, procedimientos y controles en relación a los objetivos estratégicos de la institución, de acuerdo a la NCh-ISO 27001, con el objeto de mantener siempre el riesgo por debajo del nivel aceptable por la propia organización.

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

Los sistemas que desarrolla el Departamento de Tecnologías de la Información implican la tecnologización de los procesos por ello se trabaja con los/as usuarios/as en modo prueba en primera instancia lo que permite ajustes y un trabajo colaborativo entre las áreas y promueven la co-creación de una nueva forma de trabajar.

## **Subcriterio 6.2 Gestión Financiera y Presupuestaria (6 puntos de 10)**

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

La Gestión Financiera queda definida en los Marcos Presupuestarios y éstos a su vez tienen relación con los objetivos estratégicos definidos en el Formulario A1. Esto permite tener coherencia entre ambos índices, y la ejecución presupuestaria de Marcos reporta la eficiencia y eficacia de esta gestión

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



Tenemos como parametros y/o indicadores de gestión y riesgo en el Documento H, acá están definidos los riesgos y por tanto medidos mensualmente en los informes requeridos, lo que entrega herramientas de analisis de riesgo de manera constante

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

Se Presenta al Consejo Regional, para su aprobación, la propuesta de Presupuesto desagregado de las inversiones y funcionamiento con el respectivo enlace en el presupuesto y marcos presupuestarios, además en cada modificación se debe solicitar aprobación de éstos, con eso logramos transparentar las gestiones y cumplimiento presupuestario. Junto con ello se informa el Gasto a Subdere y Dipres para que sean publicados en sus plataformas. Se realizó un informe Trimestral al Consejo Regional, el que está disponible en nuestra página Web, junto con ello se informa por Oficio al Parlamento, también de manera trimestral toda la ejecución Presupuestaria acumulada.

### **Subcriterio 6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales.**

**(5 puntos de 10)**

#### **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.**

Como parte de una política sustentable, el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago desde el año 2015 ha realizado diversas acciones enfocadas en el medioambiente. Las cuales han ayudado a sensibilizar en los funcionarios un compromiso con la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente. Específicamente el año 2016 se lanza la iniciativa GORE SUSTENTABLE, la cual incorpora mejoras de eficiencia energética en el edificio institucional, entre ellas cambio de toda la iluminación a sistema led, uso eficiente y controlado del sistema de climatización, cambiar la mayoría de las impresoras personales por impresoras departamentales, logrando abaratar considerablemente los costos en tinta y energía, campaña de uso eficiente del papel, punto de reciclaje de pilas y desechos electrónicos, instalación de bicicleteros así como toda la difusión Informe de Autoevaluación. Sistema de Mejora Continua de la Gestión.



comunicacional para informar e incentivar estas practicas Y desde el año 2021 el GORE retomo e incorporo nuevas iniciativas de eficiencia energética para implementar en el edificio institucional y así crear una cultura medioambiental y gestión sostenible entre los funcionarios/as de la Institución. Se realiza un trabajo colaborativo entre la División de Administración y Finanzas y el nuevo Depto. de Medio Ambiente. Dentro de las iniciativas ejecutadas y programadas se encuentra: instalación de punto limpio en el patio central para el reciclaje de vidrio, plástico, cartón, colillas de cigarro y pilas; habilitación de la azotea del edificio (400 m2) con materiales reciclados para la realización de actividades institucionales; proyecto de techos y muros verdes; licitación para un proyecto ESCO (paneles solares y uso eficiente de la energía eléctrica); cambio del sistema sanitario para uso eficiente del agua; entre otros. También en marzo del año en curso se realiza lanzamiento del proyecto GORE CERO PAPEL (se incorpora nuevo sistema documental de desarrollo propio para el trámite de toda la documentación del GORE, este considera visaciones a través del sistema y la firma electrónica. El 95% de los documentos son digitales). Se adjunta pantallazo que muestra lo que a la fecha se a implementado en el GORE la estrategia, politicas y procesos para la gestión sostenible de 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.**

El Depto. de Servicios Generales a cargo de la administración y mantención del edificio institucional realiza periódicamente mantenciones a la infraestructura y al equipamiento del GORE, a través de la unidad de inventario quien administra el sistema de control de inventario y bodega, el cual monitorea la vida útil de cada bien alertando la necesidad de mantención de estos, entre ellos vehículos institucionales, mobiliario, equipamiento informático, equipamiento logístico y todo bien que el Servicio adquiera para el funcionamiento del Gore. A su vez el Depto. de Servicios Generales con su unidad de movilización monitorea y gestiona la mantención periódica de la flota de vehículos fiscales.

## **Subcriterio 6.4 Gestión de Proveedores y asociados (5 puntos de 10)**



**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.**

Mediante el proceso de formulación presupuestaria se consulta a las diferentes divisiones, departamentos y unidades sus necesidades de materiales, equipos e insumos para el año siguiente, estos son evaluados de acuerdo con los objetivos del Gobierno regional y llevados a los marcos presupuestarios dados por dipres de acuerdo a las expansiones de estos y priorizados para así cumplir con los criterios de las circulares de austeridad (Circular 28 y Gab press003)

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

Las Unidades Técnicas relacionadas con el Presupuesto de Inversión tienen capacitaciones e instructivos enviados a través de los correos electrónicos entregados para comunicaciones formales. Los mecanismos de comunicación, formales e informales, están institucionalizados entre los analistas a cargo, ya que deben generar un contacto óptimo con las U.T. que mantienen proyectos en sus carteras.

**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.**

Se comprometen los recursos mediante orden de compra, los DTE se registran y se efectúa seguimiento a través de plataformas institucionales que se vinculan con la interoperabilidad de sistemas públicos de Mercado Público, Sigfe y Acepta. La sistematización de los procesos permite la identificación de los plazos y genera alertas para el cumplimiento del pago oportuno (Ley 21.131).



## **CRITERIO 7 Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento (24 puntos de 45)**

### **Subcriterio 7.1 Desarrollo e implementación de la planificación estratégica institucional**

**(9 puntos de 15)**

**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**

El equipo directivo a través de la secretaría ejecutiva de los comités de PMG y CDC, anualmente, realiza un proceso de planificación estratégica institucional para el levantamiento de indicadores/objetivos de gestión, a través de un proceso participativo con las jefaturas de departamento/unidad, que se contienen en planes de acción con foco en la gestión eficaz, eficiencia institucional, calidad de los servicios proporcionados a los/as usuarios/, la inversión, administración y planificación regional. Se adjunta diagrama de flujo y ciclo del CDC que da cuenta del proceso de planificación estratégica institucional

**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**

El equipo directivo en los comités de PMG y CDC define, en el marco de la planificación estratégica institucional, indicadores/objetivos de gestión, contenidos en planes de acción, focalizados en el ámbito del sistema regional de planificación. Se adjunta diagrama de flujo y ciclo de CDC que explica la periodicidad que se lleva a cabo el proceso

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



**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.**

El Equipo Directivo a través de los comités PMG y CDC realiza reuniones de alineamiento, evaluación y análisis de los planes de acción a través de sus indicadores y objetivos de gestión que lo conforman, con los grupos de trabajo y seguimientos mensuales/trimestrales que se reflejan en informes que se envían a todo el personal vía mail y se publican en la Intranet. Se adjunta diagrama de flujo y ciclo de CDC que explica la periodicidad que se lleva a cabo el proceso y pantallazo de intranet donde se publican el CDC y PMG para conocimiento de todos los funcionarios del GORE

**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**

El Equipo Directivo a través de los comités PMG y CDC realiza reuniones periódicas de análisis de los indicadores y objetivos de gestión contenidos en los planes de acción y se hacen seguimientos mensuales/trimestrales de evaluación del comportamiento de éstos respecto de sus desviaciones y se ajustan en relación a sus metas. Se adjunta diagrama de flujo y ciclo de CDC que explica la periodicidad que se lleva a cabo el proceso y pantallazo de intranet donde se publican el CDC y PMG para conocimiento de todos los funcionarios del GORE

## Subcriterio 7.2 Gestión del Desempeño Estratégico Organizacional

**(8 puntos de 15)**



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

La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional, en el marco de su rol de secretaría ejecutiva de los comités de PMG y CDC, realiza mediciones mensuales o trimestrales de los indicadores/objetivos de gestión que se contienen en los planes de acción cuyo foco es la gestión eficaz, eficiencia institucional, calidad de los servicios proporcionados a los/as usuarios/, la inversión, administración y planificación regional. Realiza una sistematización y análisis de éstos en relación a sus metas y entrega los resultados con recomendaciones para los de bajo desempeño respecto del periodo. Se adjunta evidencias de como se lleva acabo el proceso

**Elemento de Gestion 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.**

La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional comunica los resultados de las mediciones de los indicadores/objetivos de gestión que evalúan áreas estratégicas del desempeño organizacional a través de las sesiones del Comité PMG y CDC, instancias en las que participan las asociaciones de funcionarios/as como representantes del personal, y se acuerdan medidas correctivas respecto de los de bajo desempeño. Adicionalmente, se envían informes, vía mail, a todo el personal respecto de los resultados de la evaluación, teniendo éste la oportunidad de incorporar sugerencias, precisiones o mejoras al desempeño de los indicadores/objetivos de gestión. Se adjunta diagrama de flujo y ciclo del proceso

**Elemento de Gestion 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.**

La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional, en el marco de su rol de secretaría ejecutiva de los comités de PMG y CDC, diseña, en conjunto con las jefaturas, propuesta de los indicadores/objetivos de gestión que se van a incorporar en los planes de acción, los cuales son sancionados por estas instancias participativa a través del ajuste de algunos de ellos o con la incorporación de otros. Realiza seguimiento mensual o trimestral de su implementación en las áreas y analiza sus resultados en relación a sus metas. Entrega

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





recomendaciones para los de bajo desempeño respecto del periodo y las acuerdo con los/as responsables.

## Subcriterio 7.3 Gestión del Conocimiento Organizacional

### (7 puntos de 15)

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

La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional tiene a su cargo la implementación, apoyo metodológico y actualización de los manuales de procedimientos, documentos que recogen y transfieren el conocimiento organizacional de procesos estratégicos desde y para los grupos de trabajo. Los manuales apoyan el quehacer cotidiano de las diferentes áreas del Servicio debido a que contienen un conjunto de instrucciones y normas que guían el desarrollo de los procesos asociados. En la guía de apoyo para la elaboración de manuales de procedimientos que esta publicada en la Resolución Exenta 289 del 28/02/2020 (adjunta), se señala las siguientes instrucciones: 1.- Formato Manuales 2.- Clasificación de procesos claves 3.- Folio correlativo manuales 4.- Instrucciones de visación 5.- Aprobación manuales 6.- Actualización de manuales 7.- Modificación y derogación de manuales 8.- Difusión de manuales 9.- Publicación intranet 10.- Obligatoriedad

**Elemento de Gestion 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.**

La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional en el marco de los manuales de procedimientos elaboró una guía de apoyo que señala instrucciones respecto del periodo de actualización de éstos, su difusión y su publicación en la Intranet de manera de asegurar el conocimiento en el personal y su disponibilidad permanente. Se adjunta guía de apoyo para la elaboración de manuales de procedimiento y pantallazo de la publicación en la intranet



### **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**

La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional en el marco de su rol de apoyo técnico metodológico de los manuales de procedimientos realiza una evaluación y actualización de éstos, en conjunto con las áreas atingentes, incorporando los ajustes respecto de análisis de la evolución de los procesos estratégicos y las recomendaciones de las instancias de control interno y externo.

## **CRITERIO 8. Resultados (46 puntos de 100)**

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

**(10 puntos de 25)**

#### **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**

Se han realizado encuestas para 1) medir el nivel de satisfacción de las entidades públicas y privadas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos financiados con el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad; 2) para medir el nivel de satisfacción de las unidades técnicas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos postulados al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad y 3) para medir el nivel de satisfacción usuaria en la Unidad de Tesorería dependiente del Departamento de Finanzas con el objetivo de obtener datos

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y su cantidad. Se adjunta indicador de insatisfacción correspondiente a los reclamos.

**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.**

Se adjuntan datos relativos al % de cumplimientos de solicitudes de acceso a información pública y número de solicitudes de información respondidas por transparencia,

## ESTADÍSTICAS

Visualizar: % de respuestas por tipo

Selecciona rango de fecha:

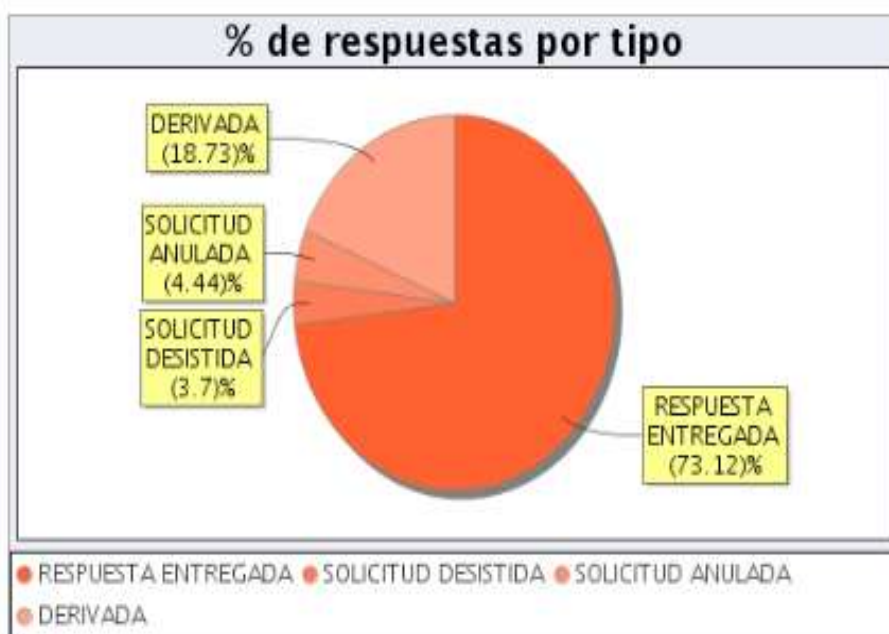
Desde: 01/01/2019

Hasta: 31/12/2021

Mostrar

### Estadísticas del % de respuestas por tipo

Ver gráfico de: [Barras](#) [Torta](#) [Lineas](#)



## ESTADÍSTICAS

Visualizar:

Selecciona rango de fecha:

Desde:

Hasta:

### Estadísticas del Número de Solicitudes

Ver gráfico de: [Barras](#) [Torta](#) [Lineas](#)



**Elemento de Gestion 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.**

Se adjuntan los Informes Anuales PMG 2019, 2020 y 2021 que dan cuenta de los resultados de los últimos 3 años para el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t. Se adjunta tabla y grafico del indicador de los tres años



## Subcriterio 8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas

**(8 puntos de 25)**

**Elemento de Gestion 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.**

Se adjunta Informes PMG 2019, 2020 y 2021 que incluyen los indicadores del Formulario H que dan cuenta de los resultados de los últimos 3 años para los indicadores: 1) Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril; 2) Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t; 3) Porcentaje de gasto efectivo en obras del subtítulo 31 sobre lo estipulado en el contrato inicial de las obras civiles terminadas en el año t; 4) Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año t+1, en relación al presupuesto vigente al final del año t y 5) Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29. Se adjunta Formulario H que los caracteriza en sus notas técnicas.

**Elemento de Gestion 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.**

No hay datos

## Subcriterio 8.3 Resultados de la efectividad organizacional

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



## **(16 puntos de 25)**

**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.**

Se adjunta Informes PMG 2019, 2020 y 2021 que incluyen los indicadores del Formulario H que dan cuenta de los resultados de los últimos 3 años para los indicadores: 1) Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril; 2) Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t; 3) Porcentaje de gasto efectivo en obras del subtítulo 31 sobre lo estipulado en el contrato inicial de las obras civiles terminadas en el año t y 4) Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año t+1, en relación al presupuesto vigente al final del año t. Se adjunta Formulario H que los caracteriza en sus notas técnicas. Se adjunta Informes CDC 2019, 2020 y 2021 relativo a la gestión en transporte e infraestructura. Se adjunta planilla excel con los indicadores relevante con sus respectivos resultados

**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.**

Se adjunta Informes PMG 2019, 2020 y 2021 que incluyen los indicadores del Formulario H que dan cuenta de los resultados de los últimos 3 años para los indicadores: 1) Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril; 2) Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente; 3) Porcentaje de actividades de asistencia técnica realizadas con regiones/instituciones extranjeras, en año t; 4) Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t; 5) Porcentaje de gasto efectivo en obras del subtítulo 31 sobre lo estipulado en el

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



contrato inicial de las obras civiles terminadas en el año t; y 6) Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año t+1, en relación al presupuesto vigente al final del año t. Se adjunta Formulario H que los caracteriza en sus notas técnicas. Se adjunta planilla excel con los indicadores relevante con sus respectivos resultados

**Elemento de Gestion 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.**

Se adjunta Informes CDC 2019, 2020 y 2021 relativo a la gestión de los proyectos 6% FNDR: 1) Medir el impacto de las rendiciones de las entidades públicas en la ejecución presupuestaria del Programa 02 Inversión Regional, con el objetivo de controlar el avance financiero de los proyectos con convenios de transferencias y que generan gasto cuando rinden; 2) Gestionar los proyectos 6% Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), vía oficio de observaciones de rendiciones a la entidad pública o privada y/o de rebaja contable y cierre administrativo al Departamento de Finanzas con el objetivo de normalizar la cartera de proyectos; 3) Realizar encuestas para medir el nivel de satisfacción de las entidades públicas y privadas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos financiados con el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad; 4) Eficientar el proceso de identificación presupuestaria de los proyectos-programas aprobados por el Consejo Regional, respecto del presupuesto disponible, con el objetivo de iniciar los procesos administrativos para la oportuna ejecución de las iniciativas de inversión; 5) Realizar encuestas para medir el nivel de satisfacción de las unidades técnicas que realicen consultas presenciales en relación a sus proyectos postulados al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) con el objetivo de obtener datos concretos y fidedignos respecto de la calidad de la atención de público que se realiza y la cantidad; Se adjunta planilla excel con los indicadores relevante con sus respectivos resultados

**Elemento de Gestion 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.**

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022





Se adjunta Informe CDC 2020 relativo a la gestión de desarrollo económico y fomento productivo: 1) Obtener recomendación técnica favorable para estudio básico de diagnóstico del fomento e innovación en la Región Metropolitana de Santiago cuyo objetivo es constituirse como línea base para la futura Estrategia Regional de Ciencia, Tecnología e Innovación y para establecer prioridades para la focalización de recursos y potenciar la matriz productiva de Región. Para los proyectos FIC que contienen procesos asociados al desarrollo económico y fomento productivo se tienen procedimiento de evaluación de los resultados, se adjunta Manual. Se adjunta planilla excel con los indicadores relevante con sus respectivos resultados

**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.**

Se adjunta Informes CDC 2019, 2020 y 2021 relativo a la gestión en transporte e infraestructura: 1) Obtener la recomendación técnica favorable de 3 iniciativas de carácter intercomunal o regional en materias de espacios públicos y/o movilidad sostenible de desarrollo de la Región, con el objetivo de contar con proyectos de interés e impacto regional; 2) Licitación en Mercado Público una iniciativa de carácter intercomunal o regional en materias de espacios públicos y/o movilidad sostenible de desarrollo de la Región con el objetivo de contar con proyectos de interés e impacto regional; 3) Contar con un Plan Maestro de Ciclovías del Gran Santiago actualizado con el objetivo de priorizar la dotación de la infraestructura ciclovial según la factibilidad física del espacio vial; 4) Contar con una Política Regional de Movilidad con el objetivo de favorecer el transporte masivo y el desarrollo urbano para el desplazamiento inclusivo con entornos amables y seguros; 5) Analizar la pertinencia preinversional de los proyectos que postulan al FNDR a través de la aplicación de los Indicadores de Bienestar Territorial con el objetivo de identificar y medir la comodidad de la población y mejorar la toma de decisiones en las dimensiones territoriales de accesibilidad, infraestructura y ambiental; 6) Licitación, ejecución y evaluación al menos 1 iniciativa de carácter intercomunal o regional en materia de infraestructura de transporte, movilidad y/o logística con el objetivo de ejecutar proyectos de interés e impacto regional que fortalezcan la red de movilidad vial de la Región y analizar ampliar la cobertura de comunas y/o de kilómetros de las calzadas vehiculares. Asimismo, se adjunta manual de los procesos asociados a Transporte e Infraestructura. Se adjunta planilla excel con los indicadores relevante con sus respectivos resultados



## Subcriterio 8.4 Resultados en gestión de las personas

**(12 puntos de 25)**

**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.**

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago dando cumplimiento a las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil, ha dispuesto la implementación de un protocolo orientado a promover y fortalecer el desarrollo planificado y sistemático de prácticas y acciones institucionales que faciliten la conciliación entre la vida personal y familiar con el trabajo, contribuyendo en la mejora de la calidad de vida de las personas que se desempeñan en el Servicio, haciéndolo público mediante Resolución Exenta N° 1431 del 30/08/2019 (se adjunta). Producto de la crisis sanitaria, las condiciones de trabajo, la vida personal y familiar se han visto fuertemente alterada, ameritando nuevas formas de adaptación al medio, por lo cual nos vimos en la necesidad de actualizar el plan de trabajo mediante la Resolución Exenta N° 473 del 28/04/2021 (adjunta), tomando como bases las encuestas realizadas a los funcionarios del GORE (se adjunta formato google y word).

**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**

Se adjunta reporte con la cantidad de personas capacitadas, las dotaciones, el presupuesto aprobado versus el ejecutado y las actividades con transferencia al puesto de trabajo de los años 2019, 2020 y 2021. Se adjunta grafico con tabla de cálculos

**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.**

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



Se adjunta reporte con los resultados relacionados con el ambiente laboral, seguridad y salud ocupacional. Se adjuntan los número de afiliados al Servicio de Bienestar. Se adjunta gráfico que demuestra la variación que ha tenido el bienestar

## Tabla de Puntaje

Criterios y Subcriterios	% Evaluación	Puntaje Máximo	Puntaje Subcriterio
<b>CRITERIO 1 Liderazgo (60 puntos)</b>			<b>26</b>
Subcriterio 1.1 Liderazgo y Gestión Estratégica	44	20	9
Subcriterio 1.2 Gestión de actores claves del territorio	40	20	8
Subcriterio 1.3 Transparencia, rendición de cuentas y control	47	20	9
<b>CRITERIO 2 Ciudadanía, Socios y Colaboradores (60 puntos)</b>			<b>25</b>
Subcriterio 2.1 Gestión de la participación ciudadana	47	20	9
Subcriterio 2.2 . Gestión de la relación con los/as ciudadanos/as	40	20	8
Subcriterio 2.3 Gestión de la relación con socios y colaboradores	40	20	8
<b>CRITERIO 3 Personas (75 puntos)</b>			<b>30</b>
Subcriterio 3.1 Gestión de personas	40	15	6
Subcriterio 3.2 Desempeño, retroalimentación y reconocimiento	40	15	6
Subcriterio 3.3 Capacitación y desarrollo	60	15	9
Subcriterio 3.4 Participación en el proceso de mejora de la gestión del GORE	20	15	3
Subcriterio 3.5 Calidad de la vida laboral	40	15	6
<b>CRITERIO 4. Planificación Estratégica del Desarrollo Regional (60 puntos)</b>			<b>23</b>
Subcriterio 4.1 Estrategia Regional de Desarrollo	52	20	10
Subcriterio 4.2 Planificación del Ordenamiento Territorial	30	20	6
Subcriterio 4.3 Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales	33	20	7
<b>CRITERIO 5. Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones (60 puntos)</b>			<b>25</b>
Subcriterio 5.1 Desarrollo Social y Cultural	50	15	8
Subcriterio 5.2 Desarrollo Económico, Fomento Productivo e Innovación	53	15	8
Subcriterio 5.3 Gestión del Transporte e Infraestructura Regional	33	15	5

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

Subcriterio 5.4 Gestión de Inversiones	24	15	4
<b>CRITERIO 6. Gestión de recursos (40 puntos)</b>			<b>22</b>
Subcriterio 6.1 Gestión de las Tecnologías de la Información	60	10	6
Subcriterio 6.2 Gestión Financiera y Presupuestaria	60	10	6
Subcriterio 6.3 Gestión sostenible de bienes y recursos materiales.	50	10	5
Subcriterio 6.4 Gestión de Proveedores y asociados	53	10	5
<b>CRITERIO 7 Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento (45 puntos)</b>			<b>24</b>
Subcriterio 7.1 Desarrollo e implementación de la planificación estratégica institucional	60	15	9
Subcriterio 7.2 Gestión del Desempeño Estratégico Organizacional	53	15	8
Subcriterio 7.3 Gestión del Conocimiento Organizacional	47	15	7
<b>CRITERIO 8. Resultados (100 puntos)</b>			<b>46</b>
Subcriterio 8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores	40	25	10
Subcriterio 8.2 Resultados de desempeño financiero y de programas	30	25	8
Subcriterio 8.3 Resultados de la efectividad organizacional	64	25	16
Subcriterio 8.4 Resultados en gestión de las personas	47	25	12
<b>Resultados</b>		<b>500</b>	<b>221</b>



**Global 21**  
*Excelencia organizacional*