



**Informe de Retroalimentación del  
Plan de Mejora  
año 2022**

**Gobierno Regional Metropolitano de Santiago**

**Validadores:  
Orlando Olivera C.  
Ana María Correa L.**

**Resultado de la Validación  
Plan de Mejora: VALIDADO**

**Fecha: Julio de 2022**

### GENERALIDADES DEL PLAN DE MEJORA

**GENERALIDADES=>** Se refiere a un check list aplicado al Plan de Mejora.

Tiene por propósito establecer si las condiciones de exigibilidad del Plan de Mejora, en lo formal, han sido cumplidas y el Plan está en condiciones de ser validado.

Cuando el Plan de Mejora no está validado, corresponde su corrección. En caso de no realizarse las correcciones sugeridas el

RESUMEN DEL PLAN DE MEJORA	RESP.
1. Cuenta con información de los miembros del Comité de Calidad	Sí
2. El Plan presenta uno o varios objetivos	Sí
3. El Plan presenta Foco Estratégico	Sí
4. El Plan presenta Líneas de Acción	Sí
5. El Plan da cuenta de las principales Brechas a Reducir	Sí
6. El Plan da cuenta de los principales Resultados Esperados	Sí
7. El Plan define un plazo total de ejecución	Sí
8. Presenta un número suficiente de Acciones de Mejora Inmediata (al menos 5)	Sí
9. El Plan presenta un número suficiente de Proyectos de Mejora (al menos 3)	Sí
10. El Plan incluye las iniciativas AGES presentadas a Subdere	Sí

  

ACERCA DEL PROCESO	RESP.
1. El equipo técnico formuló las iniciativas en los plazos propuestos	Sí
2. El/la Secretario/a Ejecutivo/a presentó el Plan de Mejora al Comité de Calidad	Sí
3. El Comité de Calidad aprobó el Plan de Mejora	Sí

#### COMENTARIOS

Las condiciones de exigibilidad del Plan de Mejora del Gore RM de Santiago en lo formal, se cumplen. Los equipos hicieron suyo el ejercicio y contribuyeron desde sus posiciones en su formulación.

### ÁMBITO ESTRATÉGICO

**ÁMBITO ESTRATÉGICO** => Se refiere a la coherencia de las definiciones estratégicas del Plan de Mejora con las conclusiones derivadas del Informe de Autoevaluación y del Informe de Retroalimentación.

Coherencia es el alineamiento entre los hallazgos encontrados en los informes de Autoevaluación y de Retroalimentación y las orientaciones del Plan y sus objetivos, en particular el cierre de las brechas detectadas.

COHERENCIA CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS	RESP.
1. El Plan presenta objetivo(s) que está(n) alineado(s) con los hallazgos (Informe de Retroalimentación)	Total
3. El Plan presenta Foco Estratégico coherente con los objetivos que se espera cumplir	Total
4. El Plan presenta Líneas de Acción alineadas con las áreas de mejora	Total
5. Las principales brechas a reducir se derivan de las áreas de mejora	Total
6. Los principales Resultados Esperados son coherentes con las brechas a reducir	Total

ASPECTOS FORMALES	RESP.
1. La redacción es clara y concisa	Sí
2. No hay errores formales en los desarrollos de las respuestas	Sí

#### COMENTARIOS

Existe coherencia entre las definiciones estratégicas del Plan de Mejora con las conclusiones derivadas del Informe de Autoevaluación y el Informe de Retroalimentación.

El Plan de Mejora atiende de manera prioritaria aquellas áreas cuyas prácticas de gestión presentan un nivel de desarrollo incipiente y/o un despliegue parcial.

De esta manera, el Plan de Mejora se focaliza en: Capital humano y Gestión del Cambio y Comunicación y posicionamiento con la Ciudadanía Regional y Definiciones Estratégicas.

Con estas iniciativas el Gore busca fortalecer sus competencias, incrementando sus capacidades en materia de modernización de la gestión y mayor participación ciudadana, que permitan asumir las nuevas competencias legales, recursos adicionales y mayor autonomía de las decisiones.

### ÁMBITO PLAN DE MEJORA

**ÁMBITO PLAN DE MEJORA** => Se refiere a la coherencia entre del Plan de Mejora (AMIs y proyectos de mejora) con las conclusiones derivadas del Informe de Autoevaluación y del Informe de Retroalimentación. Coherencia es el alineamiento entre los hallazgos encontrados en los informes de Autoevaluación y de Retroalimentación y las iniciativas de mejora (AMIs y proyectos) para cerrar las brechas detectadas.

COHERENCIA DE ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA	RESP.
1. Las AMIS son claras en su formulación	Total
2. Las AMIS tienen objetivos claros, alcanzables en los plazos propuestos	Total
3. Las AMIS están debidamente distribuidas entre las diferentes divisiones del Gore	Total
4. Las AMIS pueden ser dinamizadoras del Plan de Mejora	Total
5. Las AMIS definidas son de fácil difusión	Total
6. El conjunto de AMIS es desafiante	Total

  

COHERENCIA DE PROYECTOS DE MEJORA	RESP.
1. Los Proyectos de Mejora son claros en su formulación	Total
2. Los Proyectos de Mejora tienen objetivos claros, alcanzables en los plazos propuestos	Total
3. Los Proyectos de Mejora están debidamente distribuidas entre las diferentes divisiones del Gore	Total
4. Los Proyectos de Mejora pueden ser dinamizadores de la mejora de la gestión del Gore	Total
5. Los Proyectos de Mejora definidas ejecutables con los recursos definidos	Total
6. El conjunto de Proyectos de Mejora es desafiante	Total

#### COMENTARIOS

Existe coherencia entre del Plan de Mejora (AMIs y Proyectos de Mejora) con las conclusiones derivadas del Informe de Autoevaluación y el Informe de Retroalimentación.

El número de AMIs (11) y de Proyectos de Mejora (4) es adecuado a los propósitos del Plan y debe servir de base para incrementar el número de iniciativas de manera permanente y sistemática.

## ÁMBITO ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA

**ÁMBITO ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA**=> Se refiere a la coherencia interna de las Acciones de Mejora Inmediata (AMIs).

Coherencia interna significa que las AMIs tienen definiciones acorde a sus objetivos, plazos, brechas detectadas, de tal manera de asegurar que la ejecución de las iniciativas tendrá los impactos buscados.

ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA	RESP.
<b>AMI 1: Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta para la implementación del</b>	
1. La AMI tiene definición clara	Sí
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 2: Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales.</b>	
1. La AMI tiene definición clara	Sí
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 3: Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional</b>	
1. La AMI tiene definición clara	Sí
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 4: Implementación de la Unidad de Atención Ciudadana como instancia de comunicación entre el GORE RMS y la ciudadanía, vinculando la provisión de productos estratégicos y la gestión interna, con la respuesta a las solicitudes</b>	
1. La AMI tiene definición clara	Sí
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 5: Mejorar los canales de difusión interno del proceso de evaluación del desempeño procurando informar oportunamente sobre los alcances, características y plazos del proceso calificadorio.</b>	
1. La AMI tiene definición clara	Sí
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí

7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 6: Incorporar la evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo para realizar una medición del conocimiento aprendido.</b>	
1. La AMI tiene definición clara	
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 7: Crear una mesa de trabajo que incluya la participación funcionaria a través de las Asociaciones respectivas y</b>	
1. La AMI tiene definición clara	
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 8: Sensibilización y difusión de la Aplicación del Protocolo ISTAS 21, para la evaluación del riesgo psicosocial.</b>	
1. La AMI tiene definición clara	
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 9: Instalación del Comité Técnico DIT-Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática para</b>	
1. La AMI tiene definición clara	
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 10: Realizar un diagnóstico del fomento e innovación en la Región Metropolitana de Santiago que caracterice la</b>	
1. La AMI tiene definición clara	
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí
<b>AMI 11: Incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE RMS</b>	
1. La AMI tiene definición clara	
2. La AMI identifica correctamente a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. La AMI tiene un objetivo claro y correctamente definido	Sí
4. La AMI define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. La AMI define con claridad los resultados esperados	Sí
6. La AMI define responsabilidades con claridad	Sí
7. La AMI define plazos de ejecución realistas	Sí

**COMENTARIOS**

Las AMIs presentadas son realistas y su número es adecuado (11), dadas las capacidades e interés del Gore.

Algunas de las iniciativas tienen un alcance algo ambicioso, como es el caso de la AMIs "Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales".

"Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional", sin embargo, el equipo está dispuesto a acometer su ejecución como parte de sus funciones normales". En el caso de la AMI "Realizar un diagnóstico del fomento e innovación en la Región Metropolitana de Santiago que caracterice la matriz productiva y que identifique las vocaciones productivas comunales" se refiere al proceso de gestión de la licitación y adjudicación del estudio"

## ÁMBITO PROYECTOS DE MEJORA

**ÁMBITO PROYECTOS DE MEJORA** => Se refiere a la coherencia interna de los Proyectos de Mejora.

Coherencia interna significa que el Proyecto de Mejora tiene definiciones acorde a sus objetivos, plazos, brechas detectadas, presupuesto, de tal manera de asegurar que la ejecución de la iniciativa tendrá los impactos buscados.

PROYECTOS DE MEJORA	RESP.
<b><i>PROYECTO DE MEJORA 1: Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos</i></b>	
1. El Proyecto de Mejora tiene definición clara	Sí
2. El Proyecto de Mejora identifica a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. El Proyecto de Mejora tiene un objetivo claro y definido	Sí
4. El Proyecto de Mejora define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. El Proyecto de Mejora define plazos realistas de ejecución	Sí
6. El Proyecto de Mejora define indicadores	Sí
7. El Proyecto de Mejora define recursos y fuentes de financiamiento	Sí
8. El Proyecto de Mejora define responsables	Sí
<b><i>PROYECTO DE MEJORA 2: Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas</i></b>	
1. El Proyecto de Mejora tiene definición clara	Sí
2. El Proyecto de Mejora identifica a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. El Proyecto de Mejora tiene un objetivo claro y definido	Sí
4. El Proyecto de Mejora define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. El Proyecto de Mejora define plazos realistas de ejecución	Sí
6. El Proyecto de Mejora define indicadores	Sí
7. El Proyecto de Mejora define recursos y fuentes de financiamiento	Sí
8. El Proyecto de Mejora define responsables	Sí
<b><i>PROYECTO DE MEJORA 3: Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización</i></b>	
1. El Proyecto de Mejora tiene definición clara	Sí
2. El Proyecto de Mejora identifica a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. El Proyecto de Mejora tiene un objetivo claro y definido	Sí
4. El Proyecto de Mejora define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. El Proyecto de Mejora define plazos realistas de ejecución	Sí
6. El Proyecto de Mejora define indicadores	Sí
7. El Proyecto de Mejora define recursos y fuentes de financiamiento	Sí
8. El Proyecto de Mejora define responsables	Sí
<b><i>PROYECTO DE MEJORA 4: Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al</i></b>	
1. El Proyecto de Mejora tiene definición clara	Sí
2. El Proyecto de Mejora identifica a qué divisiones del Gore beneficia	Sí
3. El Proyecto de Mejora tiene un objetivo claro y definido	Sí
4. El Proyecto de Mejora define con claridad la brecha a reducir	Sí
5. El Proyecto de Mejora define plazos realistas de ejecución	Sí
6. El Proyecto de Mejora define indicadores	Sí
7. El Proyecto de Mejora define recursos y fuentes de financiamiento	Sí
8. El Proyecto de Mejora define responsables	Sí



**COMENTARIOS**

El GORE de la RM de Santiago presenta 4 Proyectos de Mejora, todos los que tienen definiciones acorde a sus objetivos, plazos, brechas detectadas y presupuesto, de tal manera de asegurar que la ejecución de las iniciativas tengan los impactos buscados.

Los proyectos son muy consistentes con las definiciones de objetivos y foco estratégico y con las circunstancias en que se desenvuelven los gobiernos regionales y en particular el Gobierno Regional de Santiago; primer gobierno regional elegido,

**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**

**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS=>** Se refiere a la opinión del equipo validador de Global 21 respecto del Plan de Mejora y la factibilidad para su concreción.

Los comentarios y sugerencias que aquí se presentan no implican que el Plan de Mejora no sea validado, sino que se trata sólo de orientaciones y prevenciones para asegurar su adecuada implementación.

**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:**

1. El Plan de Mejora del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago es realista y consistente con las condiciones de desarrollo y desafíos que enfrenta. Presenta 11 Acciones de Mejora Inmediata y 4 Proyectos de Mejora.
2. Las Acciones de Mejora Inmediata propuestas requieren de un nivel de coordinación importante y de la aplicación de horas profesionales significativas, por lo que se debe tener especial cuidado en una adecuada asignación de dichos recursos, así como de una adecuada coordinación.
3. Del mismo modo, las Acciones de Mejora Inmediata deberán ser controladas en cuanto a su ejecución, asegurando que no se excedan en sus alcances, ya que esto podría comprometer sus propias posibilidades de logro.
4. Para la ejecución de los Proyectos de Mejora se requerirá de recursos externos (consultoría), por lo que deberán elaborarse bases de licitación realistas en cuanto a recursos y a alcances.
5. Finalmente, el equipo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago concretó un Plan de Mejora realista y que cuenta con el compromiso del equipo y del Comité de Calidad.

Fecha del Informe: 14 de julio de 2022.

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL PLAN DE MEJORA** => Se refiere a la recomendación de los validadores de Global 21, una vez que han sugerido modificaciones al Plan al equipo del Gore y que el equipo las haya efectuado (de ser pertinente). La validación implica que el Plan de Mejora se convierte en un Plan oficial del Comité de Calidad del Gobierno Regional.

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE MEJORA**

El Plan de Mejora del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, preparado y presentado por el equipo técnico y aprobado por el Comité de Calidad del Gobierno Regional, ha sido **VALIDADO** por el equipo de validadores de la empresa consultora Global 21 SpA, conformado por Orlando Olivera C. y Ana María Correa L.

Fecha de la Validación: 14 de Julio de 2022



*Líder de equipo de validadores  
Orlando Olivera C.*

*Ana María Correa L.*  
*Consultora de apoyo validación  
Ana María Correa L.*



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
**SANTIAGO**

