

# COMITÉ DE CALIDAD

---

DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y  
CONTROL DE GESTIÓN

JULIO 2022



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

# Sistema de Mejora Continua

---

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

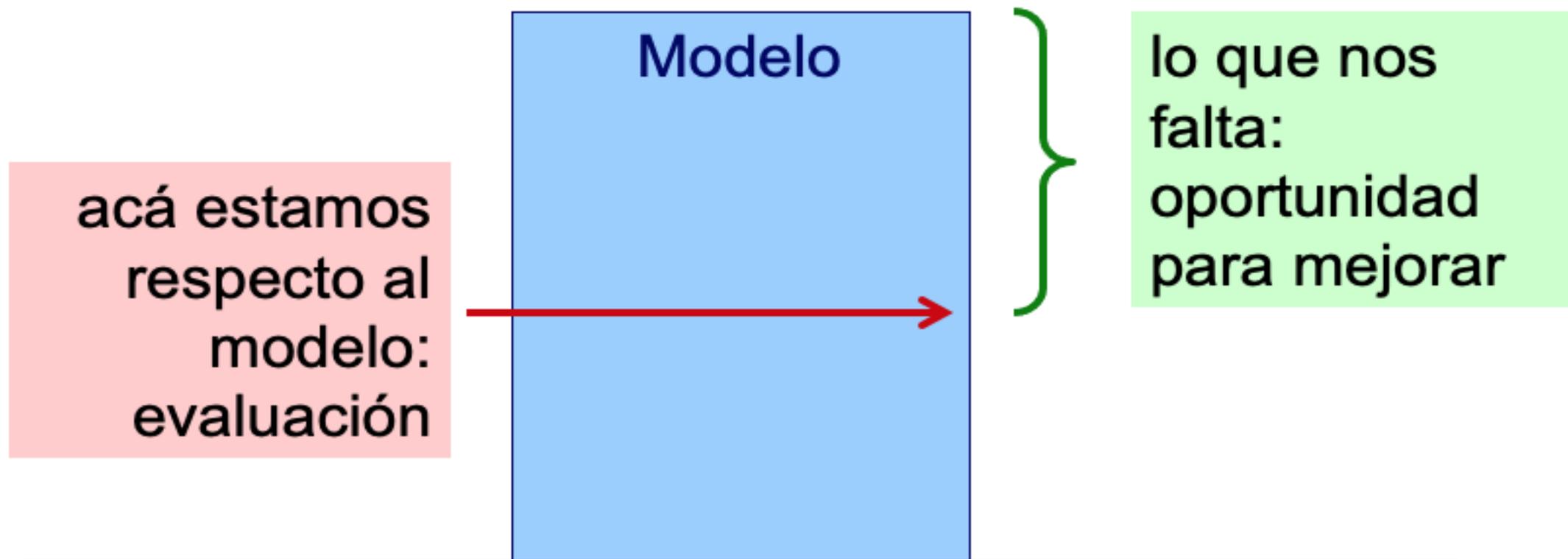
# Proceso de Mejora Continua en los Gores

---



## ¿Para qué evaluar?

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



# Resultados Autoevaluación-Retroalimentación Modelo de Mejora Continua 2022

---

Criterios	Puntaje Modelo	Puntaje Enviado	Puntaje Validado
1. Liderazgo	60	26	23
2. Ciudadanía, socios y colaboradores	60	25	19
3. Personas	75	30	22
4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional	60	23	23
5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial	60	25	18
6. Gestión de Recursos	40	22	21
7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento	45	24	24
8. Resultados	100	46	38
<b>Total Puntaje</b>	<b>500</b>	<b>221</b>	<b>188</b>

# ¿Qué es un Plan de Mejora?

---

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

# ACCION DE MEJORA INMEDIATA

---

Una Acción de Mejora Inmediata (AMI) debe estar asociada a un elemento de gestión del Modelo de Calidad de los Gobiernos Regionales, debe tener un impacto directo en la mejora de la práctica indicada en el Elemento relacionado, entendido como una mejora en el puntaje.

# PROYECTOS DE MEJORA

---

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

# PLAN DE MEJORAS

<b>Objetivo del Plan</b>	Implementar una nueva forma de gestionar los asuntos públicos
<b>Foco Estratégico</b>	Direccionado a las ciudadanías externa e interna, con estrategias basadas en patrones y con nuevos estilos de gestión.
<b>Líneas de Acción</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos: Actualización página web e Intranet.</li><li>2. Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización: Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR.</li><li>3. Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas: Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®.</li><li>4. Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional: Ajustes orientaciones estratégicas.</li></ol>
<b>Principales Brechas a Reducir</b>	Comprometer a las personas y equipos de trabajo respecto de las directrices estratégicas. Incentivar la innovación en los equipos de trabajo. Motivar y comprometer a los equipos de trabajo para una gestión colaborativa.
<b>Resultados Esperados</b>	Marca del GORE RMS, en el mundo digital de los ciudadanos de la Región y de la ciudadanía interna, fortalecida. Estrategias, para avanzar hacia un GORE RMS como un gran lugar para trabajar, implementadas. Modelo de gestión del cambio ejecutado. Visión estratégica, misión clara y definiciones estratégicas elaboradas.
<b>Plazo total de ejecución (en meses)</b>	<b>13</b>

# ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA

Nro.	Nombre AMI	Resultado esperado(contribución a la reducción a la brecha)	Plazo de ejecución(en meses)
1	Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta para la implementación del sistema de control interno.	1) Utilización del proceso de manuales de procedimientos en los funcionarios.	5
2	Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales.	1) Implementación de una plataforma tecnológica. 2) Recopilación de información sobre riesgos naturales existente en la Región.	5
3	Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional	1) Información regional actualizada. 2) Reportes de análisis multidimensional. 3) Información oportuna y veraz a disposición de la autoridad regional. 4) Plataforma de visualización de resultados de información y análisis regional.	5
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 ciudadanas recibidas.	1) Implementación de la Unidad de Atención Ciudadana.	5
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.	1) Funcionarias y funcionarios mejor informados sobre el reglamento de calificaciones y el proceso de evaluación del desempeño. 2) Mejor manejo de las herramientas informáticas de la evaluación del desempeño en funcionarias y funcionarios.	5

# ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA

Nro.	Nombre AMI	Resultado esperado(contribución a la reducción a la brecha)	Plazo de ejecución(en meses)
6	Incorporar la evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo para realizar una medición del conocimiento aprendido.	1) Medición de la transferencia de competencias al puesto de trabajo. 2) Definición de brechas de competencias en el traspaso de éstas al puesto de trabajo.	5
7	Crear una mesa de trabajo que incluya la participación funcionaria a través de las Asociaciones respectivas y el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas (DGDP).	1) Constitución de una mesa de trabajo de DGDP y las Asociaciones de funcionarios. 2) Propuesta de temáticas a abordar entre el DGDP y las Asociaciones de funcionarios.	5
8	Sensibilización y difusión de la Aplicación del Protocolo ISTAS 21, para la evaluación del riesgo psicosocial.	1) Informe de resultados de la aplicación del Protocolo ISTAS 21.	5
9	Instalación del Comité Técnico DIT-Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática para la incorporación de criterios de sustentabilidad en las iniciativas del transporte y la infraestructura.	1) Iniciativas de inversión, con criterios de sustentabilidad, en su formulación con sello verde. 2) Iniciativas de inversión, con criterios de sustentabilidad, en su ejecución con sello verde.	5
10	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	1) Informe que dé cuenta de la ejecución del estudio básico de diagnóstico del fomento e innovación en la Región Metropolitana de Santiago que caracterice la matriz productiva y que identifique las vocaciones productivas comunales	5
11	Incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE RMS	1) Incorporar criterios ambientales de evaluación en los procesos de compras y contrataciones. 2) Disponer de proveedores ambientalmente sostenibles.	5

# PROYECTOS DE MEJORA

## Identificación del Proyecto

### Detalles del Proyecto de Mejora

Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos

### Resumen y justificación del Proyecto

#### Resumen del Proyecto

Actualmente Internet es el principal canal elegido por las personas para buscar, aquel servicio que no sea visible online no existirá offline para el usuario, por tanto la información digital que contenga nuestra página web cobra más relevancia para la ciudadanía y nuestro posicionamiento de marca, asimismo, la intranet como red informática interna y herramienta de comunicación y colaboración con nuestro personal, aportará a reforzar la identidad. Implementar marketing digital permite que las instituciones y sus marcas se vuelvan más visibles dentro del mercado digital, desde el ámbito externo o interno,

#### Resultados Esperados

1. Ofrecer contenido de calidad, relevante y original para ubicarse como referente a través de contenidos de valor y útiles para los usuarios, en la web y la intranet. 2. Mejorar el posicionamiento digital para generar más tráfico y comunicar nuestra marca. 3. Mejorar el contenido visual para ilustrar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, en la web y la intranet.

#### Brecha a reducir/cerrar

##### ¿Qué va hacer?

Innovar en el diseño y en la información de la página web del GORE RMS y la intranet como instrumentos para dar visibilidad online a la marca, comunicar correctamente sobre los productos/servicios, transformar la gestión y fomentar confianza de los públicos internos y externos.

##### ¿Para qué?

El GORE RMS, por una parte, tiene la importante tarea de impulsar la participación y responder a las necesidades de los ciudadanos y funcionarios con información de calidad. En el mundo digital, las comunidades online entregan un espacio ideal para intercambio de ideas, redes sociales abiertas (web) y cerradas (intranet). Lograr tener una buena presencia online para que los usuarios puedan encontrar y acceder a los productos y servicios que se ofrecen.

##### ¿A quién va dirigida esta iniciativa?

A la ciudadanía de la Región y a todo el personal que trabaja en el GORE RMS.

##### ¿Cuál es la situación de cambio con la ejecución de esta iniciativa?

Fortalecer la marca del GORE RMS en el mundo digital de los ciudadanos de la Región y de la ciudadanía interna.

# PROYECTOS DE MEJORA

## Objetivos específicos / Resultados / Indicadores del Proyecto

Objetivo Específico	Resultado / Producto	Indicadores					
		Nombre	Descripción	Expresión Matemática	Valor Base	Valor Meta	Medio Verificación
Mantener el nivel óptimo en las comunicaciones externas para fortalecer la imagen y posicionamiento de la marca GORE RMS	Mejorar el diseño y la información página web, que sea clara, interactiva y organizada	Diseño e información de la página web clara, interactiva, organizada y mejorada	Fortalecer la imagen y posicionamiento de la marca GORE RMS en los habitantes de la región, a través de la página web	Diseño e información de la página web clara, interactiva, organizada y mejorada=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe mejora del diseño y la información página web, que sea clara, interactiva y organizada
Mantener el nivel óptimo en las comunicaciones interna para fortalecer la identidad y posicionamiento de la marca GORE RMS	Mejorar el diseño y la información de la intranet, que sea clara, interactiva y organizada.	Diseño e información de la intranet clara, interactiva, organizada y mejorada	Fortalecer la identidad y posicionamiento de la marca GORE RMS en las personas que trabajan en el Servicio, a través de la intranet	Diseño e información de la intranet clara, interactiva, organizada y mejorada=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe mejora del diseño y la información intranet, que sea clara, interactiva y organizada
Obtener y mantener posiciones notables de nuestra web en las páginas de resultados naturales de los buscadores, resultados orgánicos o algorítmicos	Incorporar la optimización de motores de búsqueda en la página web	Optimización de motores de búsqueda en la página web incorporado	Se trata de una serie de herramientas que se utilizan para que los buscadores valoren de forma positiva el contenido de una web y la coloquen dentro de las primeras páginas de los resultados	Optimización de motores de búsqueda en la página web incorporado=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe optimización de motores de búsqueda en la página web incorporado

# PROYECTOS DE MEJORA

## Identificación del Proyecto

### Detalles del Proyecto de Mejora

Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización

### Resumen y justificación del Proyecto

#### Resumen del Proyecto

Las organizaciones deben adaptarse constantemente a cambios tecnológicos, políticos, demandas de la ciudadanía, etc. El cambio puede involucrar diversas áreas, recursos y procesos; pero el secreto está en cómo se gestiona ese cambio. Se trata de tener en claro desde quiénes serán los responsables del mismo hasta quiénes se verán especialmente alcanzados tras la transformación; como así también determinar cuál es el punto de partida, el de llegada y la brecha entre ambos. Es preciso analizar el camino hacia ese “ideal”, los obstáculos y resistencias que se encontrarán, los atajos, “comodines” y las reglas del “juego”. La implementación de la gestión del cambio supone un proceso complejo, que permita conocer las emociones de las personas que tienen que afrontar un cambio y realizar un seguimiento constante de la adopción. El marco de referencia que se va a utilizar es el modelo de ADKAR, que es un modelo de gestión del cambio individual a través de sus 5 fases o etapas que deben formar parte del proceso del cambio. Para las organizaciones, es clave gestionar el cambio individual de sus empleados porque es lo que les permite mantener un nivel de motivación alto y optimizar sus resultados, el cambio en las organizaciones comienza en los empleados, esto es, en los niveles menos estructurados de la organización, en los que cada uno de los trabajadores miembros de equipos y departamentos debe trabajar por ese cambio.

#### Resultados Esperados

1. Gestión del cambio, como trabajo colaborativo entre los funcionarios ya que que la clave del éxito de la transformación de las organizaciones está en las personas. 2. Implementación de un modelo sencillo, fácilmente comprensible y que no suponga demasiada complejidad a la hora de implantar el cambio. 3. Ejecución de un modelo que pueda gestionarse como un proyecto: con hitos, fases y tareas concretas.

#### Brecha a reducir/cerrar

##### ¿Qué va hacer?

La gestión del cambio es el proceso, planificado y estructurado de intervenciones utilizando herramientas de seguimiento y control que movilizan el capital humano de la organización desde un estado actual a un objetivo deseado por la administración que puede tener características técnicas o adaptativas.

##### ¿Para qué?

Para la instalación exitosa de una transformación, a través de una serie de estrategias que ayuden a los trabajadores a comprender el sentido del cambio, identificar resistencias y brechas, y desarrollen competencias requeridas para los nuevos desafíos.

##### ¿A quién va dirigida esta iniciativa?

A todo el personal que trabaja en el GORE RMS.

##### ¿Cuál es la situación de cambio con la ejecución de esta iniciativa?

Para las organizaciones, es clave gestionar el cambio individual de sus empleados porque es lo que les permite mantener un nivel de motivación alto y optimizar sus resultados, el cambio en las organizaciones comienza en los empleados, esto es, en los niveles menos estructurados de la organización, en los que cada uno de los trabajadores miembros de equipos y departamentos debe trabajar por ese cambio.

# PROYECTOS DE MEJORA

Objetivos específicos / Resultados / Indicadores del Proyecto							
Objetivo Específico	Resultado / Producto	Indicadores					
		Nombre	Descripción	Expresión Matemática	Valor Base	Valor Meta	Medio Verificación
Crear la conciencia respecto de la necesidad y requerimientos para el cambio organizacional	Implementación del programa de sensibilización de la gestión del cambio	Programa de sensibilización de la gestión del cambio implementado	Crear la conciencia respecto de la necesidad y requerimientos para el cambio organizacional con los funcionarios (bottom-up)	Programa de sensibilización de la gestión del cambio implementado =1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe programa de sensibilización de la gestión del cambio implementado
Generar el cambio y ser partícipe de el	Aplicación de las fases del modelo de ADKAR, Awareness (Consciencia), Desire (deseo), Knowledge (conocimiento), Ability (habilidad) y Reinforcement (reforzamiento)	Fases del modelo de ADKAR, Awareness (Consciencia), Desire (deseo), Knowledge (conocimiento), Ability (habilidad) y Reinforcement (reforzamiento) aplicadas	Generar el cambio y ser partícipe los funcionarios de el (bottom-up)	Fases del modelo de ADKAR, Awareness (Consciencia), Desire (deseo), Knowledge (conocimiento), Ability (habilidad) y Reinforcement (reforzamiento) aplicadas =1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe fases del modelo de ADKAR, Awareness (Consciencia), Desire (deseo), Knowledge (conocimiento), Ability (habilidad) y Reinforcement (reforzamiento) aplicadas
Acercar del cómo llevar adelante ese cambio	Aplicación del plan de implantación del cambio	Plan de implantación del cambio aplicado	Acercar del cómo llevar adelante ese cambio por parte de los funcionarios (bottom-up)	Plan de implantación del cambio aplicado=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe plan de implantación del cambio aplicado

# PROYECTOS DE MEJORA

## Identificación del Proyecto

### Detalles del Proyecto de Mejora

Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas

### Resumen y justificación del Proyecto

#### Resumen del Proyecto

Promover el bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo significa mirar más allá de la salud física de las personas y del tipo de trabajo que realizan, cuando los colaboradores tienen experiencias constantemente positivas en todas las áreas que contribuyen a un alto nivel de bienestar, pueden prosperar dentro y fuera del trabajo. Si bien hay muchas consideraciones que pueden guiar a crear un clima de bienestar en el lugar de trabajo, se van a abordar cinco áreas estratégicas: 1. Apoyo mental y emocional: trabajar en un entorno que construye y mantiene la energía mental positiva. 2. Sentido de propósito: experimentar un sentido de realización, significado y progreso en el trabajo. 3. Apoyo personal: trabajar en un ambiente que se sienta seguro y respetuoso, particularmente en la cantidad de flexibilidad, control y apoyo proporcionados para lograr los objetivos. 4. Salud financiera: creer que el trabajo es compensado de manera justa y apoya la seguridad financiera. 5. Conexiones significativas: un entorno caracterizado por relaciones auténticas entre los colaboradores.

#### Resultados Esperados

1. Cooperar juntos para hacer del GORE RMS un gran lugar para trabajar. 2. Mejorar la experiencia cotidiana de los colaboradores. 3. Reforzar nuestro sentido de pertenencia e identidad.

### Brecha a reducir/cerrar

#### ¿Qué va hacer?

Trabajar en conjunto con Great Place to Work® y focalizarse en los líderes, los mandos medios y los jefes como principales aliados organizacionales, entes reguladores y articuladores por donde se canalizan los objetivos que el GORE RMS quiere alcanzar, para construir un sentido de propósito y conexiones significativas en el personal.

#### ¿Para qué?

Atraer, retener y mantener grandes talentos con un enfoque en apoyar el bienestar holístico en el trabajo.

#### ¿A quién va dirigida esta iniciativa?

A todo el personal que trabaja en el GORE RMS.

#### ¿Cuál es la situación de cambio con la ejecución de esta iniciativa?

Crear un clima de apoyo mental y emocional, un sentido de propósito, apoyo personal, salud financiera y conexiones significativas, que permita a los colaboradores prosperar y alcanzar su máximo potencial.

# PROYECTOS DE MEJORA

## Objetivos específicos / Resultados / Indicadores del Proyecto

Objetivo Específico	Resultado / Producto	Indicadores					
		Nombre	Descripción	Expresión Matemática	Valor Base	Valor Meta	Medio Verificación
Medir el bienestar de los colaboradores en su lugar de trabajo	Encuesta Trust Index de Great Place to Work®	Encuesta Trust Index de Great Place to Work® aplicada al personal	Aplicar al personal Encuesta Trust Index de Great Place to Work® para medir el bienestar en el lugar de trabajo	Encuesta Trust Index de Great Place to Work® aplicada al personal=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe Encuesta Trust Index de Great Place to Work®
Identificar áreas claras de oportunidad de mejora	Plan de iniciativas mensuales o semanales para los líderes del bienestar	Plan de iniciativas mensuales o semanales para los líderes del bienestar elaborada	Elaborar plan de iniciativas mensuales o semanales para los líderes del bienestar, jefaturas del tercer nivel	Plan de iniciativas mensuales o semanales para los líderes del bienestar elaborada=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe Plan de iniciativas mensuales o semanales para los líderes del bienestar
Promover el bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo	Talleres Journey de Great Place to Work® para los líderes del bienestar	Talleres Journey de Great Place to Work® para los líderes del bienestar realizados	Realizar talleres Journey de Great Place to Work® para los líderes del bienestar, jefaturas del tercer nivel	Talleres Journey de Great Place to Work® para los líderes del bienestar realizados=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe Talleres Journey de Great Place to Work® para los líderes del bienestar

# PROYECTOS DE MEJORA

## Identificación del Proyecto

### Detalles del Proyecto de Mejora

Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional

### Resumen y justificación del Proyecto

#### Resumen del Proyecto

Definir de forma precisa la misión y visión ya que marcará la forma en que se cumplirán las metas propuestas, permite perfilar los objetivos, los productos y los valores, la manera que se aproximará a su público y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro. La misión y visión deben ser construidas participativamente y comunicadas de forma clara a todos los miembros, es la forma que hace que el equipo esté alineado con los objetivos, productos y valores. También es importante comunicarlas a cualquier miembro que se integra al equipo o a la hora de reforzar ciertos hitos.

#### Resultados Esperados

1. Misión que defina la actividad que desarrollamos y a qué público va dirigido. 2. Visión que defina la imagen a largo plazo para el futuro, nuestra expectativa ideal, realista, con cierto nivel de ambición y como motivante para el trabajo. 3. Declaración estratégica transmitida a todas las personas del GORE RMS.

#### Brecha a reducir/cerrar

##### ¿Qué va hacer?

Desarrollar un proceso participativo de ajuste de las definiciones estratégicas en consistencia con el Formulario A1 DIPRES y que visibilice los desafíos de la Ley de Fortalecimiento de la Regionalización que incluya la difusión a todo el personal, socios y colaboradores. La actualización se refiera a desarrollar un proceso participativo que ajuste y difunda la misión, visión, valores, objetivos, productos estratégicos con análisis de enfoque de derechos humanos.

##### ¿Para qué?

Una visión estratega y una misión clara son los pilares del éxito, del prestigio de la marca y de la forma en que cumplirá con sus metas.

##### ¿A quién va dirigida esta iniciativa?

A todo el personal que trabaja en el GORE RMS.

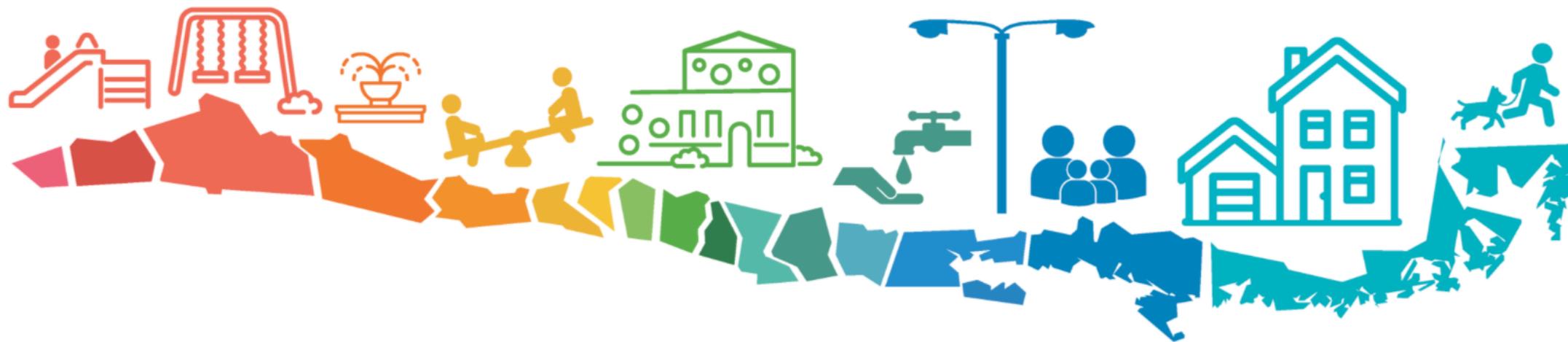
##### ¿Cuál es la situación de cambio con la ejecución de esta iniciativa?

Definiciones estratégicas ajustadas del Formulario A1 DIPRES y que visibilice los desafíos de la Ley de Fortalecimiento de la Regionalización.

# PROYECTOS DE MEJORA

## Objetivos específicos / Resultados / Indicadores del Proyecto

Objetivo Específico	Resultado / Producto	Indicadores					
		Nombre	Descripción	Expresión Matemática	Valor Base	Valor Meta	Medio Verificación
Una misión que sea clara y concisa, que no sea amplia, que indique a lo que nos dedicamos, que identifique a las ciudadanías que orientan nuestras acciones y que explique lo que nos hace diferentes	Renovar la misión institucional	Misión institucional renovada a través de un proceso participativo	Renovar la misión institucional participativamente con los directivos y las jefaturas del tercer nivel	Misión institucional renovada a través de un proceso participativo=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe misión institucional renovada a través de un proceso participativo
Objetivos estratégicos que reflejen resultados o cambios que se requieren lograr a nivel de las ciudadanías y objetivos de gestión institucional que refiere a desafíos de mejoramiento de los procesos institucionales	Renovar los objetivos estratégicos y levantar objetivos de gestión institucional	Objetivos estratégicos renovados y objetivos de gestión institucional levantados a través de un proceso participativo	Renovar los objetivos estratégicos y levantar objetivos de gestión institucional participativamente con los directivos y las jefaturas del tercer nivel	Objetivos estratégicos renovados y objetivos de gestión institucional levantados a través de un proceso participativo=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe objetivos estratégicos renovados y objetivos de gestión institucional levantados a través de un proceso participativo
Productos estratégicos que correspondan a los bienes y servicios que se entreguen a las ciudadanías y que permitan resolver sus necesidades con aplicación de enfoque de derechos humanos	Renovar los productos estratégicos	Productos estratégicos renovados a través de un proceso participativo	Renovar los productos estratégicos participativamente con los directivos y las jefaturas del tercer nivel	Productos estratégicos renovados a través de un proceso participativo=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe productos estratégicos renovados a través de un proceso participativo
Una visión que sea clara y entendible, que sea atractiva e inspiradora, que sea realista y recordable	Levantar la visión institucional	Visión institucional levantada a través de un proceso participativo	Levantar la visión institucional participativamente con los directivos y las jefaturas del tercer nivel	Visión institucional levantada a través de un proceso participativo=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe visión institucional levantada a través de un proceso participativo
Valores que sean creíbles y confiables, que sean recordados y cumplidos, y que definan nuestra identidad	Levantar los valores institucionales	Valores institucionales levantados a través de un proceso participativo	Levantar los valores institucionales participativamente con el personal	Valores institucionales levantados a través de un proceso participativo=1 Cumple=1 No cumple=0	0	1	Informe valores institucionales levantados a través de un proceso participativo



# COMITÉ DE CALIDAD

---

DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y  
CONTROL DE GESTIÓN

JULIO 2022



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO