

INFORME DE MEDICIÓN ANUAL AÑO 2022

MODELO DE CALIDAD-PLAN DE MEJORA ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA (AMIS) Y PROYECTOS DE MEJORA

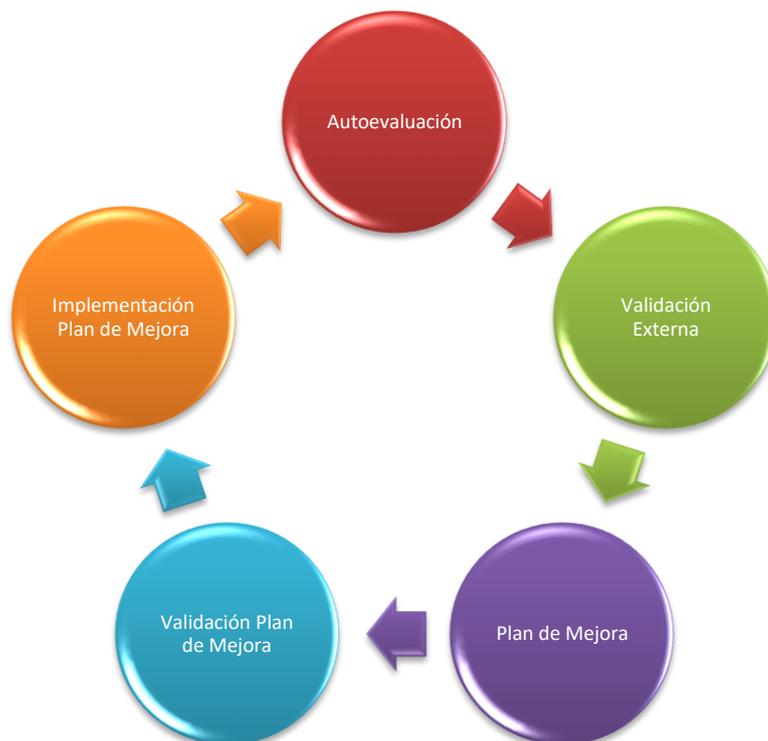
El Sistema de Mejora Continua de la Calidad tiene por objetivo proporcionar un enfoque de mejoramiento continuo y de excelencia en el desempeño institucional, mediante un modelo de gestión sobre el cual los gobiernos regionales puedan evaluarse, optimizando su gestión sobre la base de alcanzar estándares o cumplir con metas o requisitos cada vez más exigentes.

En el año 2018, la SUBDERE inició un proceso de actualización del Modelo de Excelencia de los gobiernos regionales por las reformas legales a la institucionalidad de gobierno y administración regional, las nuevas tendencias en los sistemas de calidad a nivel mundial y las recomendaciones de los equipos de trabajo de los cinco gobiernos regionales pilotos: Arica y Parinacota, Metropolitano de Santiago, Libertador Bernardo O´Higgins, Los Ríos y Magallanes y Antártica Chilena, con el fin de mejorar los resultados, avanzar en la transferencia de competencias y la descentralización.

El Sistema de Mejora Continua de la Calidad es un conjunto de métodos, herramientas y procesos que buscan apoyar, guiar e incentivar a los gobiernos regionales para que desarrollen niveles superiores de calidad en su gestión, crecientes y sostenibles, y de este modo aplicar exitosamente el modelo de excelencia de la gestión, en el marco de sus recursos y prioridades estratégicas.

El Sistema de Mejora Continua es liderado por el Comité de Calidad y tiene como objetivo principal promover, coordinar y controlar el proceso de mejora continua en la gestión del Gobierno Regional.

La aplicación del Modelo de Calidad consta de un ciclo de 5 etapas:



Los principios del Modelo de Calidad son los siguientes:

1. Liderazgo y compromiso de la dirección superior
2. Gestión orientada hacia la satisfacción de todos los grupos de interés
3. Apreciación de las personas como principal factor estratégico
4. Mejoramiento permanente de la calidad de los procesos
5. Planificación y flexibilidad en la gestión
6. Orientación a resultados
7. Transparencia, probidad y participación

El Modelo agrupa los conceptos, principios y prácticas esenciales de la gestión de un GORE. Tiene como objetivo ser una guía de apoyo para la optimización de los procesos y resultados. En base al Modelo, los GORES pueden autoevaluar el estado de avance en que se encuentra su gestión e identificar las brechas a mejorar. El Modelo considera una escala de 0 a 500 puntos.

El Modelo propone organizar la complejidad de la gestión del gobierno regional en 8 macro procesos o criterios de gestión, interdependientes entre sí. El éxito de la gestión se logra al alinearla con los objetivos estratégicos del gobierno regional mediante la gerencia integrada de los 8 macro procesos para la generación de prácticas cada vez más efectivas que optimicen estos criterios para lograr mejores resultados. La sustentabilidad de los resultados se logra mediante la evaluación y el aprendizaje continuo de la organización de las prácticas que son más efectivas para lograr los resultados y de la transmisión y gestión de ese conocimiento.

El Modelo actualizado de los gobiernos regionales contiene 8 criterios, 28 subcriterios y 104 elementos de gestión. Los criterios son los ámbitos clave de la gestión de los gobiernos regionales, los subcriterios son ámbitos más específicos que caracterizan cada criterio, por tanto, expresan el contenido del criterio en forma desagregada. Los elementos de gestión son prácticas específicas, dentro de un subcriterio que dan cuenta de la metodología utilizada para abordar algún aspecto de la gestión del GORE.

En el proceso de Autoevaluación, respecto del Modelo de Calidad, de este año 2022, el Gobierno Regional remitió un puntaje de 221 y la consultora externa lo valida con 188 puntos.

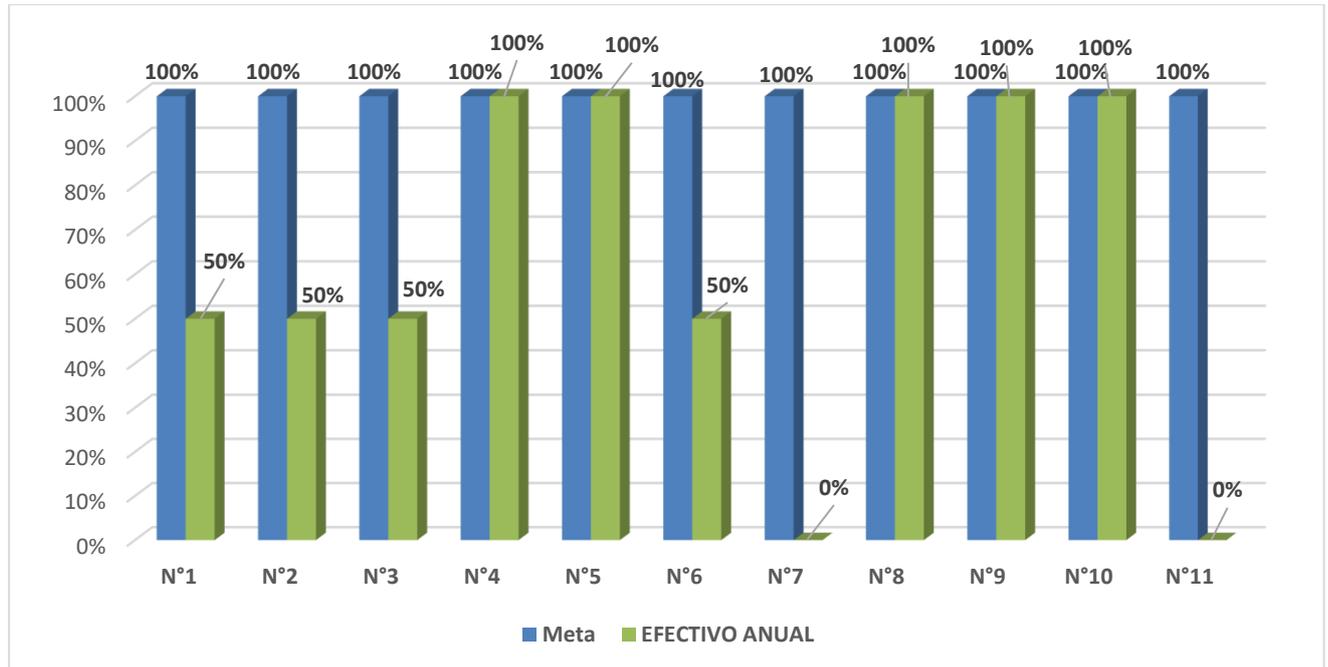
El Plan de Mejora es un instrumento de visión global del Gobierno Regional, que articula los distintos esfuerzos de la organización por mejorar su gestión, da sentido estratégico a las acciones emprendidas y se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación.

El Plan de Mejora se compone por proyectos de mejora que son iniciativas de mejoramiento, financiadas por SUBDERE, orientadas a reducir una brecha de gestión u optimizar los resultados de uno o varios criterios o subcriterios y por acciones de mejora inmediata (AMI) que deben estar asociadas a un elemento de gestión.

El Plan de Mejora debe tener un impacto directo en las prácticas de gestión, entendido como una mejora en el puntaje para el próximo proceso de Autoevaluación.

En base al puntaje validado del Gobierno Regional se levanta un Plan de Mejoras, que se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, integrado por 11 Acciones de Mejora Inmediata y 4 Proyectos de Mejora.

A. En el caso de las Acciones de Mejora inmediata, se presentan los avances y resultados del año 2022 con sus respectivos análisis:



- 1) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata de la **Difusión del proceso de manuales de procedimiento como una herramienta en el sistema de control interno.**

La Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión remite mediante correos electrónicos, los días 02.12.2022 y el 30.12.2022, cápsulas digitales de difusión del proceso de manuales de procedimientos como herramienta del sistema de control interno.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 50% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 2) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata de la **Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales.**

La Jefatura del Departamento de Planificación Regional notifica que se ha recopilado la información referente a riesgos naturales que posee el Gobierno Regional Metropolitano para el proceso de la Estrategia Regional de Desarrollo, lo que permite incluirlos en la definición de la línea de base regional para ponderar y determinar cuáles son las restricciones que poseen los territorios bajo las zonas de riesgos en relación a localización de infraestructura crítica, centros poblados y usos de suelo incompatibles con riesgos naturales.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 50% y se planifica que finalice la implementación en el primer trimestre 2023.

- 3) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata del **Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional.**

La Jefatura del Departamento de Planificación Regional señala que se ha recopilado información sobre instrumentos de planificación regional, PRC y PLADDECOS, y se ha logrado establecer un estado del arte a nivel comunal, que permitirá entender el estado de situación respecto de los instrumentos a nivel de comuna. Lo anterior, permite establecer las brechas y comunas que deben ser apoyadas y territorios que necesitan incorporar o actualizar instrumentos que permitan regular el uso del territorio.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 50% y se planifica finalice la implementación en el primer trimestre 2023.

- 4) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata de la **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.**

La Jefatura del Departamento de Ética, Integridad y Transparencia remite informe que da cuenta de la implementación de la Oficina de Atención Ciudadana, así como del Protocolo de Atención, junto a otros antecedentes de su estructura y funcionamiento.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 100% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 5) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata en **Mejorar los canales de difusión interno del proceso de evaluación del desempeño procurando informar oportunamente sobre los alcances, características y plazos del proceso calificadorio.**

La Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas notifica que se mantiene en la intranet del Servicio <https://intranet.gobiernosantiago.cl/evaluaciondesempeño>, información del proceso de Evaluación de Desempeño que contiene: misión y objetivos, aspectos a considerar, herramientas de apoyo funcionario y el manual de calificaciones vigente. A fines del mes de agosto, se comenzó con la difusión a través de correos electrónicos de los hitos relevantes del proceso de calificaciones periodo 2021-2022 que a continuación se señalan:

1. Segundo informe de desempeño
2. Pre calificación
3. Convocatoria elección de representantes por estamentos para la Junta Calificadora
4. Resultado elecciones
5. Constitución de la Junta Calificadora

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 100% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 6) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata en **Incorporar la evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo para realizar una medición del conocimiento aprendido.**

La Jefatura del Departamento Gestión y Desarrollo de Personas informa que, a través de la OC 4289-16-AG22 con el proveedor "Incentivando", se realizó el curso de Fortalezas para ser Agentes de Cambio, el viernes 16 de diciembre y que la evaluación de transferencia de conocimientos al puesto de trabajo, se realizará durante el primer trimestre 2023.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 50% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 7) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata en **Crear una mesa de trabajo que incluya la participación funcionaria a través de las Asociaciones respectivas y el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas (DGDP).**

La Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas informa que, durante el primer trimestre 2023, se elaborará un programa de trabajo para levantar las propuestas temáticas a abordar para la mesa de trabajo con las asociaciones de funcionarios.

- 8) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata en la **Sensibilización y difusión de la aplicación del Protocolo ISTAS 21, para la evaluación del riesgo psicosocial.**

El Secretario Ejecutivo del Comité de Aplicación ISTAS 21 informa que, el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, se aplicó en el mes de noviembre, obteniendo un 84% de participación (199 de 236 personas), los resultados fueron difundidos mediante correo institucional.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 100% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 9) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata en la **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.**

La Jefatura de la División de Infraestructura y Transportes, informa que con fecha 04 de octubre de 2022, se conformó el comité técnico, que lo componen las jefaturas y profesionales del Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática y la DIT:

- ✓ Gonzalo García, Jefe División
- ✓ Mauricio Fabry, Jefe Departamento
- ✓ María Inés Díaz, Profesional Departamento
- ✓ Alvaro Jordan, Profesional División
- ✓ Paulo Queirolo, Profesional División

Las actividades realizadas por el Comité, en el periodo, fueron las siguientes:

1. Circular N° 13/2022, para las entidades postulantes a proyectos FNDR, que remite documento “Criterios de sostenibilidad para la formulación de iniciativas de inversión en espacios abiertos”.
2. Propuesta para formular un proyecto piloto de riesgo con aguas grises en el futuro parque Ortuzano.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 100% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 10) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata de **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.**

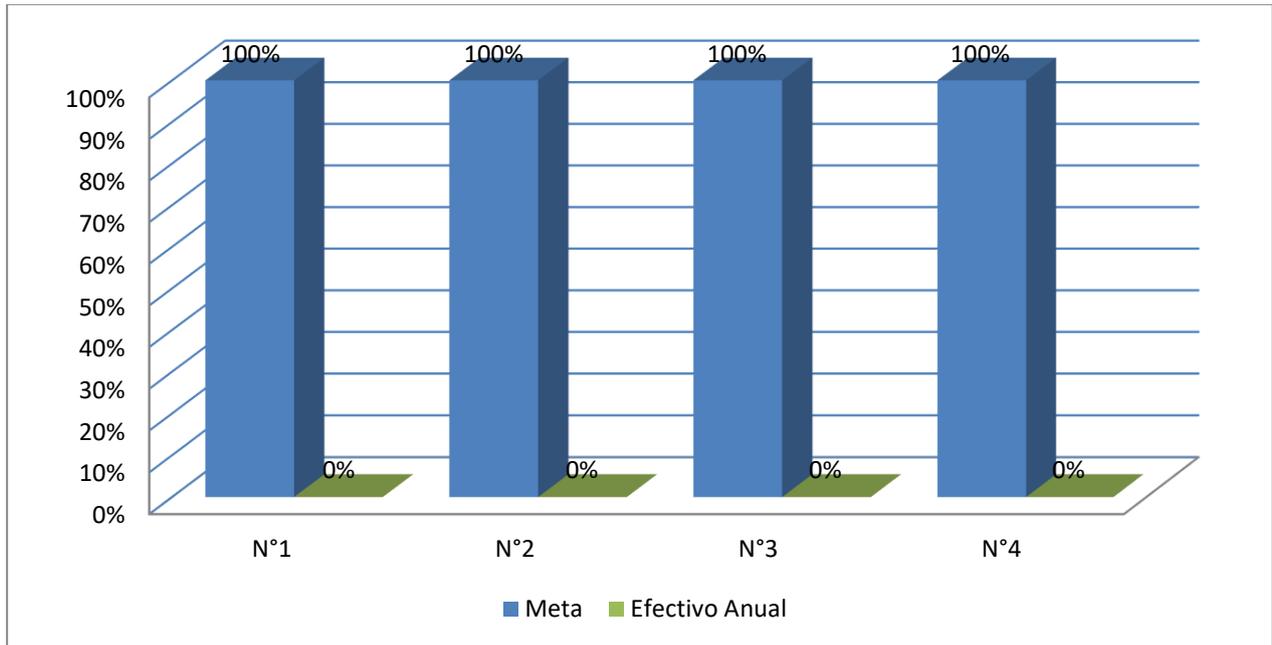
El Jefe de la División de Fomento e Industria remite a la Administradora Regional informe de desempeño que da cuenta de la licitación del estudio básico de diagnóstico del fomento e innovación en la Región Metropolitana de Santiago, que se formalizó el día 29 de diciembre 2022 mediante el ID 1261-24-LQ22 e informa que, para el año 2023, se realizará la coordinación de la adjudicación y ejecución de éste y que se comprometió a través de indicador CDC.

Precisar que su cumplimiento efectivo anual fue de 100% de acuerdo a su meta comprometida para el año 2022.

- 11) Resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación, Acción de Mejora Inmediata en la **Incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE RMS.**

La Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento, informa que el proceso para la incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE, será implementado en el primer semestre del año 2023.

B. En el caso de los Proyectos de Mejora, se presentan los avances y resultados del año 2022 con sus respectivos análisis:



1. Proyecto de mejora **“Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas”**

La Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión informa que se cuenta con formato de trato directo, para iniciar su ejecución con la firma internacional Great Place to Work durante el primer trimestre 2023.

2. 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”**

La Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión informa que se cuenta con los términos de referencia de trato directo para servicios especializados, para iniciar su ejecución en el primer trimestre 2023.

3. Proyecto de mejora **“Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización”**

La Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión informa que se cuenta con los términos de referencia de trato directo para servicios especializados, para iniciar su ejecución en el primer trimestre 2023.

4. Proyecto de mejora **“Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional”**

La Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión informa que se cuenta con los términos de referencia de trato directo para servicios especializados, para iniciar su ejecución en el primer trimestre 2023.