



PLAN DE MEJORA 2022

SISTEMA DE MEJORA
CONTINUA DE LOS
GOBIERNOS REGIONALES

MODELO DE EXCELENCIA
DE LA GESTIÓN DE LOS
GOBIERNOS REGIONALES

Indice

Introducción.....	3
PARTE 1. DIRECCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	5
I. Comité de Calidad.....	5
II. Responsables de la ejecución y operación del Plan.....	6
PARTE 2. RESUMEN DEL PLAN DE MEJORAS	8
I. Definición y Alcance	8
II. Acciones de Mejora Inmediata (AMI)	8
III. Proyectos del Plan	9
PARTE 3. ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA	11
PARTE 4. PROYECTOS DE MEJORA	22

Introducción

El siguiente documento corresponde al Plan de Mejora y resume las principales acciones que el Gobierno Regional debiera realizar con el objeto de mejorar la calidad de la gestión y de sus resultados, de acuerdo a los estándares y requerimientos establecidos en el Modelo de Excelencia de la Gestión de los Gobiernos Regionales.

La formulación del Plan de Mejora es el resultado de la autoevaluación, que se constituyó en el primer paso del proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la gestión del Gobierno Regional. En esta fase, el equipo técnico, dirigido por el Comité de Calidad, reunió la 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 por el equipo experto de la empresa consultora Global 21.

Posteriormente, el equipo de validadores de Global 21, validó la información, evidencias y puntajes asociados a cada elemento de gestión, subcriterio y criterio del Modelo y emitió el Informe de Retroalimentación.

Así, al momento de la formulación del Plan de Mejora el equipo técnico del Gobierno Regional cuenta con el Informe de Autoevaluación y con el Informe de Retroalimentación. Este último sistematiza la información y da cuenta de las principales fortalezas y áreas de mejora del Gobierno Regional en cada uno de los ámbitos de gestión del 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) Planificación Estratégica del Desarrollo Regional; (5) Gestión del Desarrollo Regional Territorial y de Inversiones; (6) Gestión de recursos; (7) Planificación Estratégica Institucional y Gestión del Conocimiento y (8) Resultados.

Así, el Plan de Mejora será formulado considerando las áreas de mejora identificadas a partir de la información entregada por el Informe de Retroalimentación, ya que la actuación sobre éstas permitirá ir cerrando las brechas en la gestión.

Por cierto, el Plan de Mejora no puede ser sólo una colección de acciones para enfrentar las brechas encontradas. Previo a eso, el examen exhaustivo de los informes de autoevaluación y de retroalimentación, permitirán definir objetivos de las acciones y focos estratégicos, lo que asegurará que el conjunto de iniciativas de mejora, clasificadas en Acciones de Mejora Inmediada, AMI, y en Proyectos de Mejora, estén alineados con los objetivos del Plan.

En consecuencia, el Plan de Mejora que se presenta contempla la definición de Acciones de Mejora Inmediata y de Proyectos de Mejora, los que se subordinan a las definiciones estratégicas previamente definidas y son presentados en estructura de proyectos, es decir, cada una de las iniciativas considera las acciones, recursos, responsables y plazos para su correcta y completa ejecución.

PARTE 1. DIRECCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

I. Comité de Calidad

Nro.	Nombre	Cargo	Teléfono	Email
1	CLAUDIO ORREGO LARRAIN	Gobernador Regional	222509240	corrego@gobiernosantiago.cl
2	GABRIELA ELGUETA POBLETE	Administradora Regional	222509437	gelgueta@gobiernosantiago.cl
3	MAYURI REYES TORRES	Jefa División Administración Y Finanzas	222509200	mreyes@gobiernosantiago.cl
4	JUAN MANUEL SANCHEZ MEDIOLI	Jefe División De Planificación Y Desarrollo Regional	222509199	jsanchez@gobiernosantiago.cl
5	VALERIA BRUHN CRUZ	Jefa División De Presupuesto E Inversión Regional	222509400	vbruhn@gobiernosantiago.cl
6	GONZALO GARCIA MÉNDEZ	Jefe División De Infraestructura Y Transportes	222509179	ggarcia@gobiernosantiago.cl
7	FERNANDO COURT SILVA	Jefe División De Fomento E Industria	222509115	fcourt@gobiernosantiago.cl
8	EVELYN MAGDALENO GUTIERREZ	Jefa División De Desarrollo Social Y Humano	222509207	emagdalenog@gobiernosantiago.cl
9	HECTOR VALLADARES VARGAS	Jefe Departamento Jurídico	222509171	hvalladares@gobiernosantiago.cl
10	CAROLINA HIDALGO MANDUJANO	Jefa Departamento De Planificación Y Control Institucional	222509433	chidalgo@gobiernosantiago.cl
11	PAULO SERRANO MATUS	Jefe (s) Departamento	222509166	pserrano@gobiernosantiago.cl

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

12	LUZ MAGALY NUÑEZ RIVERA	Gestion Y Desarrollo De Personas	Jefa De Auditoria Interna	222509228	lnunez@gobiernosantiago.cl
13	MARIA JOSE DURAN GUERRA	Presidenta Asociación Patricio Osorio		222509135	mduran@gobiernosantiago.cl
14	JIMMY MANZO PALOMINOS	Secretario Asociación Funcionarios Gobierno Regional		222509309	jmanzo@gobiernosantiago.cl

II. Responsables de la ejecución y operación del Plan

Nro.	Nombre	Cargo	Proyecto	Responsabilidad (Ejecución/Operación)	Email
1	IVÁN SALINAS CAROLINA HIDALGO	Jefe de Comunicaciones y Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos	Ejecución	chidalgo@gobiernosantiago.cl
2	MARÍA GRACIELA HENRÍQUEZ	Jefa de Prensa	Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos	Operación	chidalgo@gobiernosantiago.cl
3	CAROLINA HIDALGO	Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas	Ejecución	chidalgo@gobiernosantiago.cl
4	PAULO SERRANO	Jefe Departamento de	Creando una cultura de	Operación	chidalgo@gobiernosantiago.cl

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

		Gestión y Desarrollo de Personas	bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas		
5	CAROLINA HIDALGO	Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización	Ejecución	chidalgo@gobiernosantiago.cl
6	PAULO SERRANO	Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización	Operación	chidalgo@gobiernosantiago.cl
7	CAROLINA HIDALGO	Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional	Ejecución	chidalgo@gobiernosantiago.cl
8	PAULO SERRANO	Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional	Operación	chidalgo@gobiernosantiago.cl

PARTE 2. RESUMEN DEL PLAN DE MEJORAS

I. Definición y Alcance

Objetivo del Plan	Implementar una nueva forma de gestionar los asuntos públicos
Foco Estratégico	Direccionado a las ciudadanías externa e interna, con estrategias basadas en patrones y con nuevos estilos de gestión.
Líneas de Acción	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. 2. Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas: Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®. 3. Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización: Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR. 4. Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional: Ajustes orientaciones estratégicas.
Principales Brechas a Reducir	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.
Resultados Esperados	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.
Plazo total de ejecución (en meses)	13

II. Acciones de Mejora Inmediata (AMI)

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	1) Constitución de una mesa de trabajo de DGGP y las Asociaciones de funcionarios. 2)	5

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

	Asociaciones respectivas y el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas (DGDP).	Propuesta de temáticas a abordar entre el DGDP y las Asociaciones de funcionarios.	
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	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

III. Proyectos del Plan

Nro.	Nombre del proyecto	Resultados	Recursos SUBDERE (en \$)	Otros Recursos (en \$)	Total de recursos (en \$)	Plazo de ejecución (en meses)
1	Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos	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.	26.500	0,00	26.500	6

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

2	Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas	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.	30.500	0,00	30.500	12
3	Enfrentando el cambio desde las personas para favorecer la gestión de la modernización	1. Gestión del cambio, como trabajo colaborativo entre los funcionarios ya 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.	32.300	0,00	32.300	11
4	Definiciones estratégicas como punto de partida para el desarrollo de foco que apunte al crecimiento organizacional	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.	28.600	0,00	28.600	7

PARTE 3. ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA

Nro	1	Nombre de la AMI	Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta para la implementación del sistema de control interno.
Divisiones beneficiadas	Administración Regional y todas las divisiones		
Objetivo	1) Fortalecer el sistema de control interno		
Brecha reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	a) 7.3.c) Describa cómo la institución integra sus conocimientos en las acciones de evaluación y mejora de sus prácticas de gestión		
Breve descripción de la AMI	Difundir el proceso de manuales de procedimiento con el fin de socializar todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Los manuales de procedimientos forman parte del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	o) Utilización del proceso de manuales de procedimientos en los funcionarios		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Carolina Hidalgo Mandujano	Carolina Hidalgo Mandujano	
	Cargo	Cargo	
	Jefa Departamento de Planificación y Control Institucional	Jefa Departamento de Planificación y Control Institucional	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	2	Nombre de la AMI	Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales.
Divisiones beneficiadas	DIPLADER y todas las divisiones		
Objetivo	1) Mejorar el acceso a la información territorial, vinculando la información de riesgos naturales disponible en el GORE RMS, con el proceso de planificación y construcción de la ERD para la toma de decisiones. 2) Disponer de forma oportuna, adecuada y efectiva la información de riesgos naturales requerida por parte de la autoridad regional y la OREMI. 3) Recopilación de información territorial de riesgos naturales, existente en las bases de datos de la región, tanto internas como externas. 4) Colocar a disposición una plataforma tecnológica sobre riesgos naturales en forma rápida, oportuna y actualizada.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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.		
Breve descripción de la AMI	Por medio del proceso de planificación de la región denominado Sgto. 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.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	1. Implementación de una plataforma tecnológica. 2. Recopilación de información sobre riesgos naturales existente en la Región.		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Luis Meza Moya	Unidad de Gestión de Información territorial.	
	Cargo	Cargo	
	Jefe Departamento Planificación Regional	Simon Solis Hidalgo	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	3	Nombre de la AMI	Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional
Divisiones beneficiadas	DIPLADER y todas las divisiones		
Objetivo	1.- Recopilar información territorial actualizada. 2.- Analizar multidimensionalmente la información del territorio regional, mediante escala, tiempo, territorio y temática. 3.- Apoyar a la autoridad regional con información veraz y oportuna para la toma de decisiones. 4.- Disponer la información temática, análisis y resultados para el conocimiento de autoridades y ciudadanía.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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.		
Breve descripción de la AMI	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 Regional de Desarrollo (ERD), las Políticas Regionales, el Plan de Gobierno vigente y el Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI) años 2020 - 2021.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	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.		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Luis Meza Moya	Unidad de Gestión de Información territorial.	
	Cargo	Cargo	
	Jefe Departamento Planificación Regional	Simon Solis Hidalgo	
	Desde	Hasta	
01/07/2022	31/12/2022		

Nro	4	Nombre de la AMI	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.
Divisiones beneficiadas	Administración Regional y todas las divisiones		
Objetivo	1) Suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva la información requerida por parte de la ciudadanía. 2) Orientar, recibir y tramitar denuncias, quejas, sugerencias, felicitaciones, opiniones, comentarios, peticiones y solicitudes que formulen los ciudadanos.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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.		
Breve descripción de la AMI	Implementar la Unidad de Atención Ciudadana, como la encargada de promover la Participación Ciudadana, suministrando y ofreciendo de forma oportuna, adecuada y efectiva la información requerida; así como orientar, recibir y tramitar denuncias, quejas, sugerencias, felicitaciones, opiniones, comentarios, peticiones y solicitudes que formulen los ciudadanos. Definir en la implementación todos aquellos procesos, actividades e instrumentos de trabajo que se relacionan directa o indirectamente con la calidad del servicio, procurando satisfacer los requerimientos realizados y promoviendo los derechos y deberes ciudadanos.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	o Implementación de la Unidad de Atención Ciudadana		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Abel Contreras Pinilla	Abel Contreras Pinilla	
	Cargo	Cargo	
	Jefe Departamento Ética, Integridad y Transparencia	Jefe Departamento Ética, Integridad y Transparencia	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	5	Nombre de la AMI	Mejorar los canales de difusión interno del proceso de evaluación del desempeño procurando informar oportunamente sobre los alcances, características y plazos del proceso calificadorio.
Divisiones beneficiadas	Gabinete Regional, Administración Regional y todas las Divisiones.		
Objetivo	1) Alinearse y cumplir las normas rectoras del Servicio Civil en cuanto a la gestión del desempeño. 2) Promover los derechos y deberes funcionarios. 3) Entregar un mejor soporte a evaluadores y evaluados durante el proceso calificadorio.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	3.2.a) Describa de qué manera el GORE diseña e implementa un sistema de evaluación del desempeño individual y de equipos de trabajo. 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 equipo		
Breve descripción de la AMI	Esta acción consistirá en difundir masivamente a todas las personas afectas al proceso calificadorio, sobre los plazos, alcances y características de éste. Lo anterior, permitirá que los funcionarios hagan un mejor uso del instrumento y puedan ejercer debidamente sus derechos y deberes funcionarios durante el desarrollo de dicho proceso.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	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.		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto		Responsable de la operación y/o mantención del proyecto
	Nombre		Nombre
	Paulo Serrano Matus		Paulo Serrano Matus
	Cargo		Cargo
	Jefe (S) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas		Jefe (S) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
	Desde		Hasta
	01/07/2022		31/12/2022

Nro	6	Nombre de la AMI	Incorporar la evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo para realizar una medición del conocimiento aprendido.
Divisiones beneficiadas	Gabinete, Administración Regional y todas las Divisiones		
Objetivo	1) Cumplir las normas rectoras del Servicio Civil. 2) Analizar brechas residuales de aprendizaje.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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 considera para la promoción de cargos.		
Breve descripción de la AMI	Esta acción permite evaluar las metodologías de enseñanza-aprendizaje que promueven la transferencia de competencias al puesto de trabajo, permitiendo realizar una valoración de éstas para subsanar brechas de conocimiento para la eficiencia en la gestión en el cargo.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	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		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Paulo Serrano Matus	Paulo Serrano Matus	
	Cargo	Cargo	
	Jefe (s) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Jefe (s) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	7	Nombre de la AMI	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).
Divisiones beneficiadas	Gabinete Regional, Administración Regional y todas las Divisiones		
Objetivo	1) Cumplir las normas rectoras del Servicio Civil, en cuanto a la participación funcionaria. 2) Motivar e incentivar la participación de las y los funcionarios, a través de sus representantes, fomentando el trabajo colaborativo para generar procesos de mejora continua.		
Brecha reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	3.4.a. Describa de qué manera se incentiva y compromete la participación de las personas y la organizaciones que los representan en el proceso de mejora de la gestión del GORE y cómo se incorporan sus ideas y sugerencias 3.4.b. Describa en qué forma se incentiva el trabajo colaborativo y en equipos para mejorar los procesos, generar sinergias entre las divisiones y unidades de acción en los equipos del GORE 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		
Breve descripción de la AMI	Consiste en crear instancias de trabajo coordinado entre Asociaciones y Gestión y Desarrollo de las Personas, con el objeto de fomentar el trabajo colaborativo y de mejora continua.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	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.		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Paulo Serrano Matus	Paulo Serrano Matus	
	Cargo	Cargo	
	Jefe (s) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Jefe (s) Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	8	Nombre de la AMI	Sensibilización y difusión de la Aplicación del Protocolo ISTAS 21, para la evaluación del riesgo psicosocial.
Divisiones beneficiadas	Administración Regional y todas las Divisiones		
Objetivo	1) Cumplir las normas rectoras del Servicio Civil. 2) Difundir los alcances y contenidos del protocolo ISTAS 21.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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. 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		
Breve descripción de la AMI	Esta acción permite conocer los alcances del Protocolo ISTAS 21, sobre evaluación de riesgos psicosocial		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	o1) Informe de resultados de la aplicación del Protocolo ISTAS 21		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Paulo Serrano Matus	Integrantes Comité	
	Cargo	Cargo	
	Secretario Ejecutivo Comité de Aplicación ISTAS 21	Comité de Aplicación ISTAS 22	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	9	Nombre de la AMI	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.
Divisiones beneficiadas	División de Infraestructura y Transportes		
Objetivo	1) Incorporar criterios de sustentabilidad medioambiental, caracterizados por un conjunto de indicadores, en la formulación de iniciativas en el ámbito del transporte y la infraestructura 2) Incorporar criterios de sustentabilidad medioambiental, caracterizados por un conjunto de indicadores, en la ejecución de iniciativas en el ámbito del transporte y la infraestructura		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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 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. 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.		
Breve descripción de la AMI	La inclusión de criterios de sustentabilidad en cualquier actividad es primordial para avanzar hacia un desarrollo sostenible. Algunos criterios de sustentabilidad medioambiental que se van a explorar para su aplicabilidad son los siguientes: 1) Eficiencia energética: las actividades relacionadas con la energía (procesado, transformación, consumo...) representan el 80% de las emisiones de CO2 a escala mundial, por lo que las fuentes de energía son clave en la lucha contra el cambio climático. 2) El agua es la base del desarrollo sostenible: el agua y los recursos relacionados se deben gestionar como elemento indispensable para el bienestar humano. 3) Gestión de residuos: implantar la ley de las 5R (reducir, regular, reutilizar, reparar y reciclar) permite obtener grandes mejoras sobre la reducción en la producción de residuos. 4) Movilidad sostenible 5) Economía circular		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	o 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.		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Gonzalo García Méndez	Gonzalo García Méndez	
	Cargo	Cargo	
	Jefe División de Infraestructura y Transportes	Jefe División de Infraestructura y Transportes	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	10	Nombre 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
Divisiones beneficiadas	División de Fomento e Industria		
Objetivo	1) Constituir línea base para las futuras estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación y plan regional de desarrollo turístico 2) Establecer prioridades para la focalización de recursos, estimular nuevas capacidades empresariales y mejorar la gestión y la competitividad de la base productiva regional		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	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. 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 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.		
Breve descripción de la AMI	Licitar, adjudicar e iniciar ejecución de 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 cuyo objetivo es constituirse como línea base para las futuras estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación y plan regional de desarrollo turístico, establecer prioridades para la focalización de recursos, estimular nuevas capacidades empresariales y mejorar la gestión y la competitividad de la base productiva regional		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	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		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Fernando Court Silva	Fernando Court Sila	
	Cargo	Cargo	
	Jefe División de Fomento e Industria	Jefe División de Fomento e Industria	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

Nro	11	Nombre de la AMI	Incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE RMS
Divisiones beneficiadas	Administración Regional y Divisiones		
Objetivo	1) Implementar un modelo de compras eficientes y sostenibles, en el cual la gestión va más allá de la negociación del precio. 2) Inclusión del aspecto ambiental y social en la gestión de compras.		
Brecha a reducir/cerrar (Indicar el aporte de los resultados a reducir alguna de las brechas detectadas en el diagnóstico)	Articular el componente ambiental en los procesos de compras con el componente financiero-económico, que busca que la responsabilidad ambiental del GORE RMS se extienda a sus proveedores, creando una cadena de valor sostenible.		
Breve descripción de la AMI	Se van a incorporar criterios ambientales que permitan la "contratación sustentable" en los procesos de compras públicas, en los que se busca un adecuado equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales de las contrataciones que realicen, acorde a lo establecido en la Directiva de Contratación Pública N°25 de ChileCompra. Se recomendará a las Unidades Técnicas considerar en la pauta de evaluación de las Bases de licitación a lo menos los siguientes criterios ambientales, cuando sean atingente a los bienes y/o servicios que estas requieran de ser publicados en el Sistema de Información: 1) Generación de un impacto ambiental bajo, lo que es verificable mediante el uso de sellos, etiquetas y/o certificaciones, nivel de eficiencia energética, u otras. 2) Cumplimiento de la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor, de seis productos prioritarios (aceites lubricantes, aparatos eléctricos y electrónicos, baterías, envases y embalajes, neumáticos y pilas) de organizar y financiar la recuperación de los residuos generados por sus productos. 3) Los costos o convenios de disposición final de productos o residuos generados. 4) Que la empresa y/o industria productora del bien a adquirir cumpla con estándares de producción limpia, validado mediante certificaciones públicas y reconocidas.		
Resultado(s) Producto(s) Esperado(s)	1) Incorporar criterios ambientales de evaluación en los procesos de compras y contrataciones. 2) Disponer de proveedores ambientalmente sostenibles.		
Responsables de la AMI	Responsable de la ejecución del proyecto	Responsable de la operación y/o mantención del proyecto	
	Nombre	Nombre	
	Miguel Collio Chavez	Miguel Collio Chavez	
	Cargo	Cargo	
	Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento	Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento	
	Desde	Hasta	
	01/07/2022	31/12/2022	

PARTE 4. PROYECTOS DE MEJORA

Identificación del Proyecto			
<p>Detalles del Proyecto de Mejora</p> <p>Optimizar la marca GORE RMS en sus vitrinas digitales, página web e intranet, con innovación para llegar a los públicos externos e internos</p>			
Región		Divisiones beneficiadas	
Región Metropolitana de Santiago		Administración Regional y todas las Divisiones	
Responsable	Cargo	División/Unidad	Email
Iván Salinas Carolina Hidalgo	Jefe de Comunicaciones y Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	Gabinete Gobernador y División de Administración y Finanzas	chidalgo@gobiernosantiago.cl
Responsable de la Operación y/o Mantenimiento	Cargo	División/Unidad	Email
María Graciela Henríquez	Jefa de Prensa	Gabinete Gobernador	mhenriquez@gobiernosantiago.cl
Periodo de Ejecución		Desde	Hasta
		01/09/2022	31/03/2023
Resumen y justificación del Proyecto			
Resumen del Proyecto	<p>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,</p>		
Resultados Esperados	<p>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.</p>		
Brecha a reducir/cerrar			
¿Qué va hacer?	<p>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.</p>		
¿Para qué?	<p>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</p>		

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

	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.

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

Planificación de Actividades (contrataciones, licitaciones y actividades del Proyecto)

Contratación / Licitación	Nombre actividad	Periodo de ejecución	
		Año 1	Año 2
		Meses	Meses
Actualización página web e Intranet	Elaboración de bases de licitación	9	
Actualización página web e Intranet	Publicación de licitación	10	
Actualización página web e Intranet	Adjudicación y contratación	10	
Actualización página web e Intranet	Reuniones de levantamiento requerimientos	12	2
Actualización página web e Intranet	Desarrollo sitios	12	2
Actualización página web e Intranet	Marcha y cierre	12	3

Recursos solicitados (en M\$)

Contratación / licitación (Nombre actividad)	Periodo de Ejecución														
	Año 1						Año 2						Totales		
	Semestre 1			Semestre 2			Semestre 1			Semestre 2					
	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total
Actualización Página web e Intranet	0.00	0.00	0.00	13.250	0.00	13.250	13.250	0.00	13.250	0.00	0.00	0.00	26.500	0.00	26.500

Identificación del Proyecto

Detalles del Proyecto de Mejora

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

Región		Divisiones beneficiadas	
Región Metropolitana de Santiago		Administración Regional y todas las Divisiones	
Responsable	Cargo	División/Unidad	Email
Carolina Hidalgo	Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	División de Administración y Finanzas	chidalgo@gobiernosantiago.cl
Responsable de la Operación y/o Mantención	Cargo	División/Unidad	Email
Paulo Serrano	Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	División de Administración y Finanzas	pserrano@gobiernosantiago.cl
Periodo de Ejecución		Desde	Hasta
		01/09/2022	30/09/2023

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.

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

Planificación de Actividades (contrataciones, licitaciones y actividades del Proyecto)

Contratación / Licitación	Nombre actividad	Periodo de ejecución	
		Año 1	Año 2
		Meses	Meses

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Elaboración de bases de licitación	9	
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Publicación de licitación	10	
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Adjudicación y contratación	10	
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Reuniones de levantamiento requerimientos	11	
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Desarrollo de la consultoría	12	3
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Reuniones de avance	12	8
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work®	Actividad cierre de la consultoría	12	9

Recursos solicitados (en M\$)

Contratación / licitación (Nombre actividad)	Periodo de Ejecución														
	Año 1						Año 2						Totales		
	Semestre 1			Semestre 2			Semestre 1			Semestre 2					
	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total	Recurso Subdere	Otros Recurso s	Total
Creando una cultura de bienestar Great Place to Work	0.00	0.00	0.00	10.000	0.00	10.000	20.500	0.00	10.000	20.500	0.00	10.000	30.500	0.00	30.500

Identificación del Proyecto

Detalles del Proyecto de Mejora

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

Región		Divisiones beneficiadas	
Región Metropolitana de Santiago		Administración Regional y todas las Divisiones	
Responsable	Cargo	División/Unidad	Email
Carolina Hidalgo	Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	División de Administración y Finanzas	chidalgo@gobiernosantiago.cl
Responsable de la Operación y/o Mantención	Cargo	División/Unidad	Email
Paulo Serrano	Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	División de Administración y Finanzas	pserrano@gobiernosantiago.cl
Periodo de Ejecución		Desde	Hasta
		01/09/2022	31/08/2023

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.

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	Plan de implantación del cambio aplicado=1	0	1	Informe plan de implantación del cambio aplicado

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

			funcionarios (bottom-up)	Cumple=1 No cumple=0			
--	--	--	-----------------------------	-------------------------	--	--	--

Planificación de Actividades (contrataciones, licitaciones y actividades del Proyecto)

Contratación / Licitación	Nombre actividad	Periodo de ejecución	
		Año 1	Año 2
		Meses	Meses
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Elaboración de bases de licitación	9	
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Publicación de licitación	10	
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Adjudicación y contratación	10	
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Reuniones de levantamiento requerimientos	10	
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Desarrollo de la consultoría	12	7
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Reuniones de avance	12	7
Gestión del cambio bottom-up modelo de ADKAR	Actividad cierre de la consultoría	12	8

Recursos solicitados (en M\$)

Contratación / licitación (Nombre actividad)	Periodo de Ejecución														
	Año 1						Año 2						Totales		
	Semestre 1			Semestre 2			Semestre 1			Semestre 2					
	Recurso s	Otros Recurso s	Tota l	Recurso s	Otros Recurso s	Total	Recurso s	Otros Recurso s	Total	Recurso s	Otros Recurso s	Total	Recurso s	Otros Recurso s	Total
Subdere	Subdere		Subdere	Subdere		Subdere	Subdere		Subdere	Subdere		Subdere	Subdere		
Gestión del Cambio bottom-up modelo De ADKAR	0.00	0.00	0.00	10.700	0.00	10.700	10.700	0.00	10.700	10.900	0.00	10.900	32.300	0.00	32.300

Identificación del Proyecto

Detalles del Proyecto de Mejora

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

Región		Divisiones beneficiadas	
Región Metropolitana de Santiago		Administración Regional y todas las Divisiones	
Responsable	Cargo	División/Unidad	Email
Carolina Hidalgo	Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégico y Control de Gestión	División de Administración y Finanzas	chidalgo@gobiernosantiago.cl
Responsable de la Operación y/o Mantención	Cargo	División/Unidad	Email
Paulo Serrano	Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	División de Administración y Finanzas	pserrano@gobiernosantiago.cl
Periodo de Ejecución		Desde	Hasta
		01/09/2022	30/04/2023

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 estratégica 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.
--	--

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	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

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

resolver sus necesidades con aplicación de enfoque de derechos humanos							
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

Planificación de Actividades (contrataciones, licitaciones y actividades del Proyecto)

Contratación / Licitación	Nombre actividad	Periodo de ejecución	
		Año 1	Año 2
		Meses	Meses
Ajustes orientaciones estratégicas	Elaboración de bases de licitación	9	
Ajustes orientaciones estratégicas	Publicación de licitación	10	
Ajustes orientaciones estratégicas	Adjudicación y contratación	10	
Ajustes orientaciones estratégicas	Reuniones de levantamiento requerimientos	10	
Ajustes orientaciones estratégicas	Desarrollo de la consultoría	12	3
Ajustes orientaciones estratégicas	Reuniones de avance	12	3
Ajustes orientaciones estratégicas	Actividad cierre de la consultoría	12	4

Recursos solicitados (en M\$)

	Periodo de Ejecución
--	----------------------

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022

Contratación / licitación (Nombre actividad)	Año 1						Año 2						Totales		
	Semestre 1			Semestre 2			Semestre 1			Semestre 2			Recurso s	Otros Recursos	Total
	Recurso s Subdere	Otros Recursos	Total	Recurso s Subdere	Otros Recursos	Total	Recurso s Subdere	Otros Recursos	Total	Recurso s Subdere	Otros Recursos	Total			
Ajustes orientaciones estratégicas	0.00	0.00	0.00	14.300	0.00	14.300	14.300	0.00	14.300	0.00	0.00	0.00	28.600	0.00	28.600

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

Gobierno Regional de Región Metropolitana de Santiago 2022



Global 21
Excelencia organizacional