

INFORME DE MEDICIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023

MODELO DE CALIDAD PLAN DE MEJORA ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA (AMI) Y PROYECTOS DE MEJORA

Sistema de Mejora Continua de la Gestión e Incentivos de los Gobiernos Regionales

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

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.

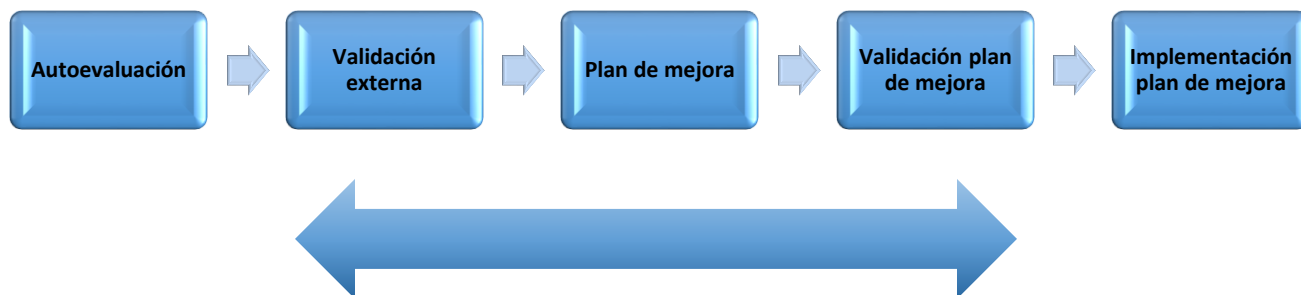
Modelo de Excelencia

El modelo de excelencia de los Gobiernos Regionales está diseñado para apoyar al Gobierno Regional a implementar un enfoque integrado de gestión de calidad del desempeño organizacional al servicio de las personas que habitan en la Región, agregando valor a la ciudadanía, socios, colaboradores y otros grupos de interés.

Sus objetivos son:

- 1) Entregar un marco no prescriptivo de gestión de calidad, que permita comprender y gestionar el desempeño y las oportunidades de aprendizaje;
- 2) Mejorar las prácticas de gestión, capacidades, eficiencia, eficacia y resultados;
- 3) Facilitar la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas entre los gobiernos regionales y entre éstos y otro tipo de organizaciones y
- 4) Evaluar y generar aprendizaje personal y organizacional.

El Modelo de Calidad está compuesto por un ciclo de 5 etapas, las cuales son:



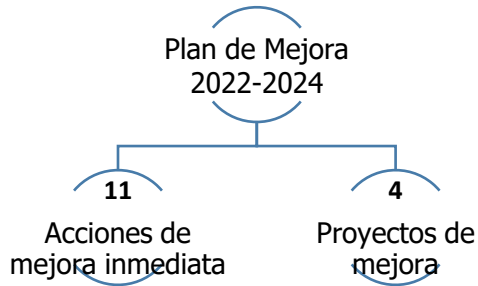
Plan de Mejora

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.

El plan de mejora consta de **acciones de mejora inmediata (AMI)**, las cuales están asociadas a un elemento del modelo de calidad y tienen un impacto directo en la mejora de una práctica indicada y de **proyectos de mejora**, que son iniciativas de mejoramiento orientadas a reducir una brecha de gestión u optimizar los resultados de uno o varios criterios o subcriterios y son financiados por la SUBDERE.

El plan de mejora aporta a mejorar la gestión y a implementar una nueva forma de gestionar los asuntos públicos.

En el proceso de Autoevaluación del año 2022, respecto del Modelo de Calidad, el Gobierno Regional remitió un puntaje de 221 de un máximo de 500 puntos y la consultora externa lo validó con 188 puntos. El plan de mejora que se encuentra en desarrollo, desde julio 2022 hasta febrero 2024, se estima aporte en el próximo ciclo a un puntaje de 238.



Proyectos de mejora

La SUBDERE se encuentra tramitando los recursos ante la DIPRES para poder iniciar los procesos de contratación de los 4 proyectos de mejora:

- 1) Creando una cultura de bienestar con sentido de proposito y conexiones para las personas **M\$30.500**
- 2) Optimizar la marca GORE RMS en pagina web e intranet, con innovación para llegar a los públicos **M\$26.500**
- 3) Enfrentando el cambio desde las personas **M\$32.300**
- 4) Definiciones estratégicas **M\$28.600**



Las acciones de mejora inmediata son un total de 11, de las cuales 9 se encuentran en desarrollo y 2 se cumplieron el año 2022.

1) Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta de sistema de control interno

2) Implementación plataforma de visualización de la información territorial en materias de riesgos naturales

3) Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para planificación regional

4) Implementación Unidad Atención Ciudadana

5) Evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo

6) Mesa de trabajo participación funcionaria Asociaciones

7) Comité técnico de criterios de sustentabilidad en iniciativas de transporte y de infraestructura

8) Diagnóstico de fomento e innovación de identificación de la matriz productiva y vocaciones productivas comunales

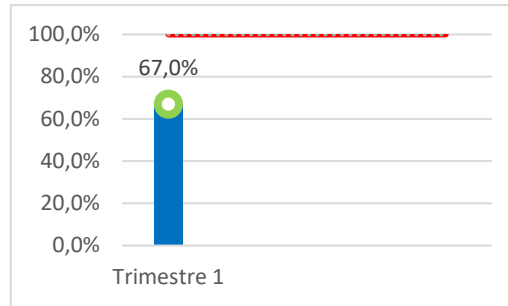
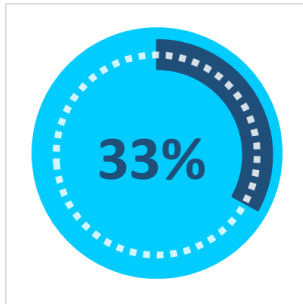
9) Criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles

INDICADOR 1: Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta para la implementación del sistema de control interno

Responsable

Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

Meta:
100%



= 100%

**Avance
Cumpliendo**

Se remiten 2 cápsulas digitales de difusión del proceso de manuales de procedimientos como herramienta del sistema de control interno.

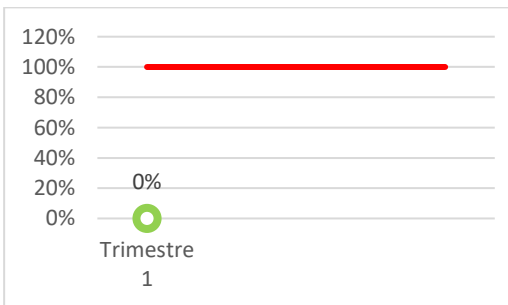
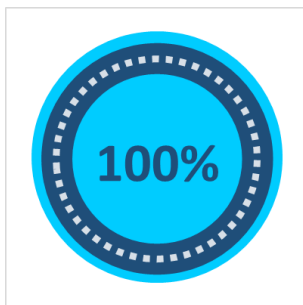


INDICADOR 2: Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales

Responsables

Jefa Departamento de Planificación Regional
Encargado Unidad de Gestión de Información Territorial

Meta
100%



= 100%

**Avance
Por Cumplir**

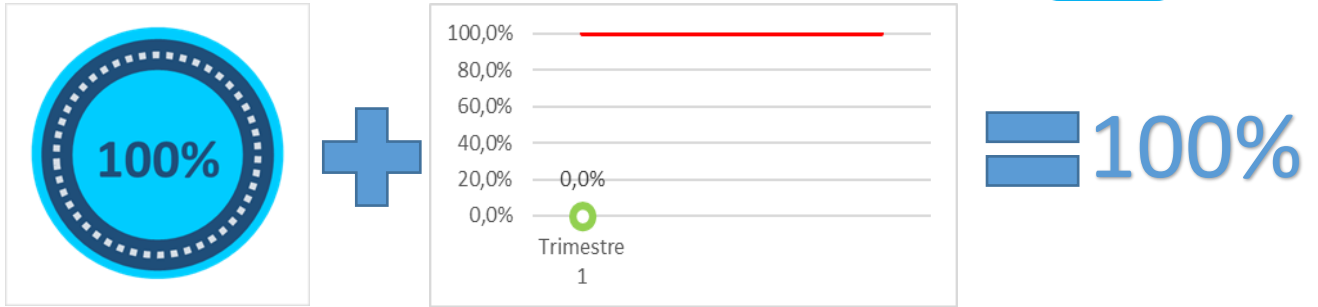
Se informa que existe un retraso en la instalación del servidor y que esta situación debiera estar subsanada en el mes de mayo, solucionado ello se podrá vincular la información de riesgos naturales comprometida.



INDICADOR 3: Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional

Responsables
Jefa Departamento de Planificación Regional
Encargado Unidad de Gestión de Información Territorial

Meta
100%



**Avance
Por Cumplir**

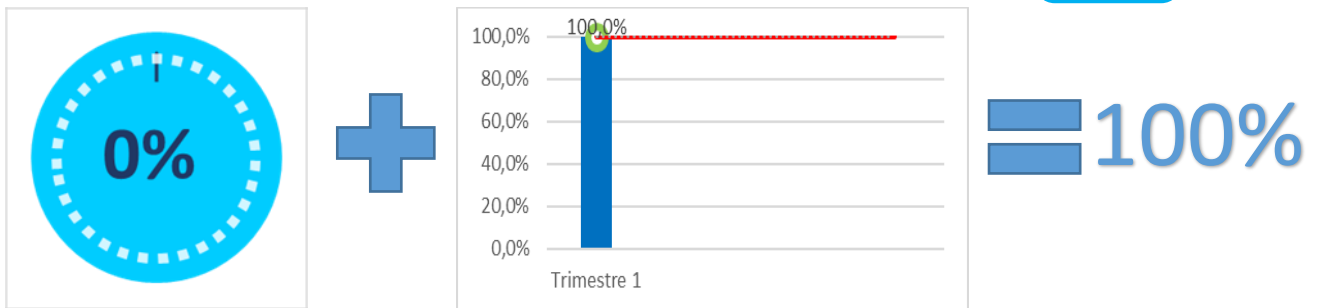
Se informa que existe un retraso en la instalación del servidor y que está situación debiera estar subsanada en el mes de mayo, solucionado ello se podrá vincular la información de interés regional comprometida.



INDICADOR 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

Responsable
Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia

Meta
100%



**Avance
Cumplido**

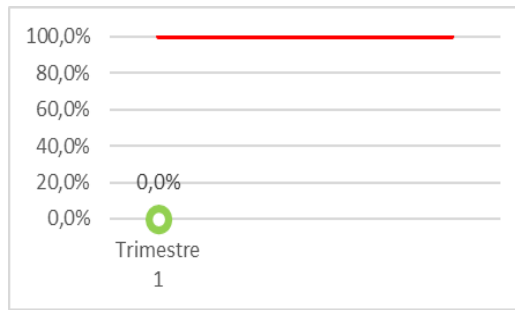
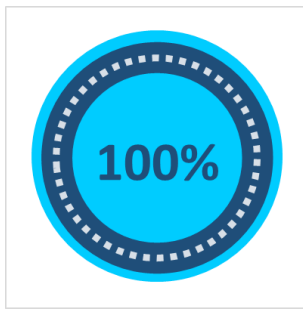
Se informa que, a través de la Resolución Exenta N°339 de 24-02-2023 se crea la Oficina de Atención Ciudadana y con la Resolución Exenta N°364 de 02-03-2023 se formaliza la aprobación del protocolo de Atención a Personas y la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos del GORE RM.



INDICADOR 5: Incorporar la evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo para realizar una medición del conocimiento aprendido

Responsable
Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

Meta
100%



= 100%

Avance Por Cumplir

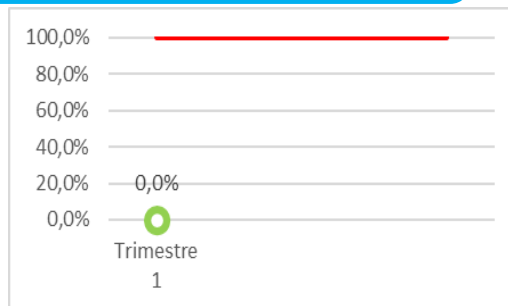
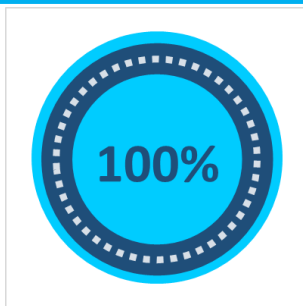
Se informa que se avanzó en una propuesta metodológica para abordar la evaluación de transferencia al puesto de trabajo, pudiendo ser ésta de 360° o 180°, con el objeto de realizar una medición del conocimiento aprendido del curso de agentes de cambio. Durante el segundo trimestre se definirá la metodología a emplear y se aplicará a fin de establecer las brechas de competencias que permanecen.



INDICADOR 6: 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)

Responsable
Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

Meta
100%



= 100%

Avance Por Cumplir

Se informa que se está diseñando un plan de trabajo que incluya temáticas relevantes de abordar en conjunto con las Asociaciones de Funcionarios, el cual será presentado a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas para posteriormente ser propuesto a ambas Asociaciones durante el segundo trimestre.

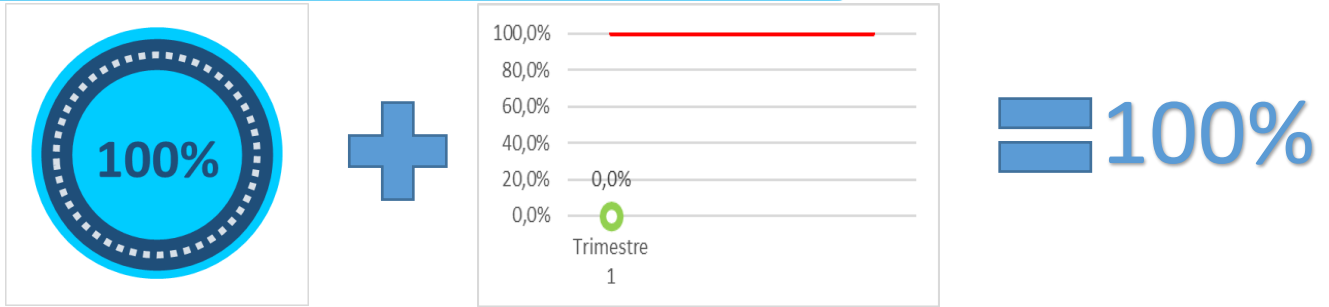


INDICADOR 7: Instalación del Comité Técnico DIT-Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática para la incorporación de criterios de sustentabilidad en las iniciativas del transporte y la infraestructura

Responsable

Jefe de División Infraestructura y Transportes
Jefe Departamento de Medio ambiente, Sustentabilidad y Acción Climática

Meta
100%



**Avance
Por Cumplir**



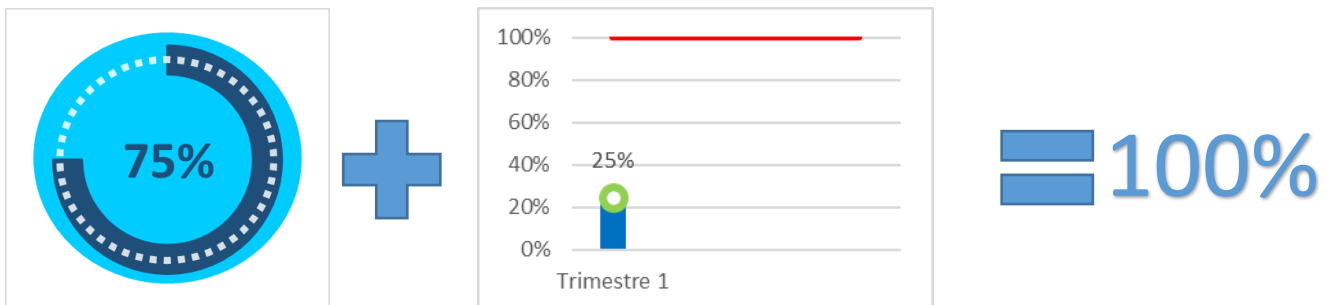
Se informa que el 31 de marzo se realizó reunión entre los Departamentos de Movilidad, Transportes y Telecomunicaciones y de Medio Ambiente, Sustentabilidad y Acción Climática con el fin de presentar las respectivas carteras de proyectos y determinar en cuál de ellos se podría cooperar e integrar criterios de sustentabilidad medioambiental, se acordó tratar proyectos específicos como la red de conectores verdes con el plan maestro de ciclovías.

INDICADOR 8: Coordinación de la adjudicación y la ejecución del estudio básico diagnóstico y política de desarrollo económico regional que detecte las vocaciones productivas de las comunas de la Región Metropolitana de Santiago

Responsable

Jefe de División de Fomento e Industria

Meta
100%



**Avance
En Progreso**

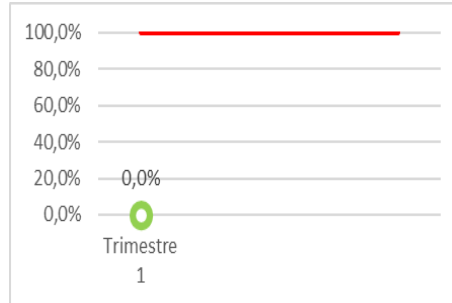
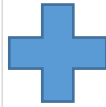


Se da cuenta del cierre de la licitación del estudio diagnóstico y política desarrollo económico RMS, de la admisibilidad de 3 ofertas por parte de la Comisión de Apertura y de la conformación de la Comisión de Evaluación Técnica.

INDICADOR 9: Incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE RMS

Responsable
Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento

Meta
100%



= 100%

**Avance
Por Cumplir**

Se informa que la Circular comprometida se encuentra en etapa final de elaboración y se espera tenerla totalmente tramitada y difundida durante el segundo trimestre.

