



# GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

# PRIMERA SESION COMITÉ DE CALIDAD

## SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

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.

### Modelo de Excelencia

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.

### Autoevaluación

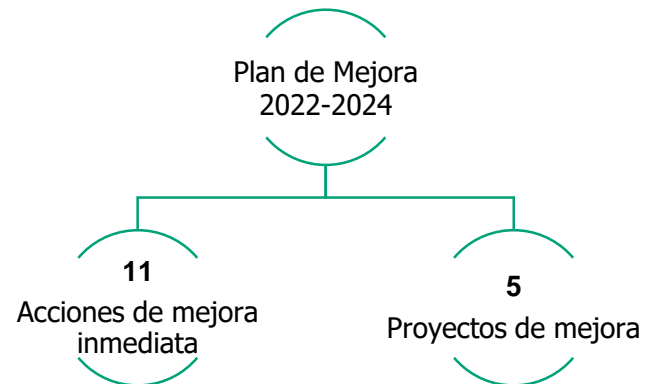
El año 2022, respecto del Modelo de Calidad, el Gobierno Regional remitió un puntaje de 221, de un máximo de 500 puntos y la consultora externa lo validó con 188. El plan de mejora que se encuentra en desarrollo, desde julio 2022 hasta febrero 2024, se estima aporte en el próximo ciclo a un puntaje total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

## Comité de calidad

Tiene como objetivo principal promover, coordinar y controlar el proceso de mejora continua en la gestión del Gobierno Regional.

## 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.



# AVANCE ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA

Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta para la implementación del sistema de control interno. **Meta: 100%**

Avance 67%

Implementación de una plataforma de visualización en línea para la RMS, de la información territorial en materia de riesgos naturales. **Meta: 100%**

Avance 0%

Levantamiento, análisis y disposición de información territorial para el proceso de planificación regional. **Meta: 100%**

Avance 0%

Implementación de la Unidad de Atención Ciudadana como instancia de comunicación entre el GORE RMS y la ciudadanía **Meta: 100%**

Avance 100%

Mejorar los canales de difusión interno del proceso de evaluación del desempeño procurando informar oportunamente sobre los alcances, características y plazos del proceso calificadorio. **Meta: 100%**

Avance 100%

Incorporar la evaluación de transferencia de competencias al puesto de trabajo para realizar una medición del conocimiento aprendido. **Meta: 100%**

Avance 0%

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). **Meta: 100%**

Avance 0%

Sensibilización y difusión de la Aplicación del Protocolo ISTAS 21, para la evaluación del riesgo psicosocial. **Meta: 100%**

Avance 100%

Instalación del Comité Técnico DIT-Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática para incorporación de criterios de sustentabilidad en las iniciativas del transporte y la infraestructura. **Meta: 100%**

Avance 0%

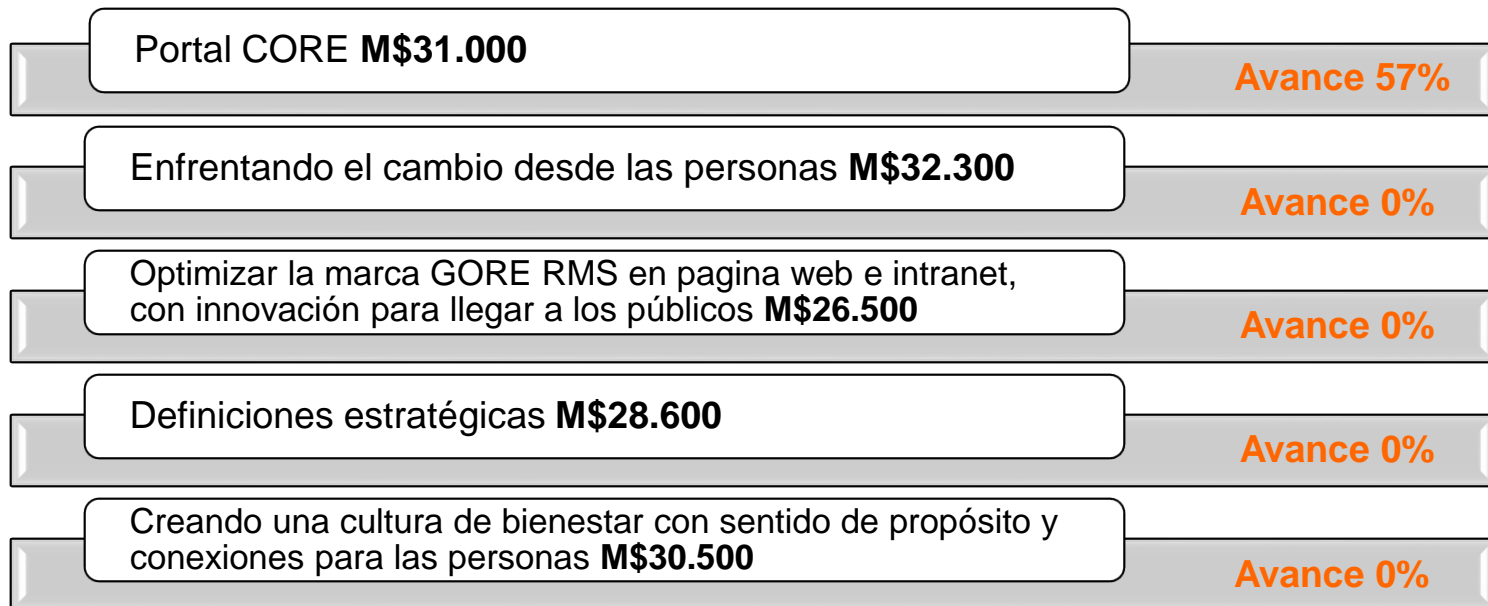
Coordinación de la adjudicación y la ejecución del estudio básico diagnóstico y política de desarrollo económico regional. **Meta: 100%**

Avance 25%

Incorporación de criterios ambientales en los procesos de compras públicas sostenibles en el GORE RMS. **Meta: 100%**

Avance 0%

# AVANCE PROYECTOS DE MEJORA



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos. mejor región.*

# AVANCE PM PORTAL CORE

The screenshot shows the home page of the CORE portal. At the top left, there are logos for 'GS' and 'CORE CONSEJO REGIONAL'. A dark blue sidebar on the left contains a navigation menu with items: Home, Gestión Secretaría Ejecutiva, Calendarización, Solicitudes, Alertas, Información de Interés Regional, and Configuración. The main content area is titled 'Home' and 'José Zuleta'. It features a large heading 'Bienvenido/a Secretario Ejecutivo' with a subtext 'Ultima sesión, 25 Mayo 2023, 09:41 PM'. Below this is a video player with a play button. A central column of buttons includes 'Gestión Secretaría Ejecutiva', 'Calendarización', 'Solicitudes', 'Alertas', and 'Información de Interés Regional'. To the right, a 'Configuración' button is shown with sub-items 'Gestión Usuarios/as' and 'Desplegables'. At the bottom, an 'Enlaces' section contains logos for 'TRANSPARENCIA ACTIVA Ley de Transparencia', 'Proyectos por Comuna', 'GS', and 'SOPORTE TÉCNICO'.

## Vista Secretaría Ejecutiva

# AVANCE PM PORTAL CORE



- Home
- Calendarización
- Solicitudes
- Alertas

Home Claudio Orrego

## Bienvenido Gobernador Regional

Ultima sesión, 25 Mayo 2023, 09:41 PM

Calendarización

Solicitudes

Alertas

Enlaces

TRANSPARENCIA ACTIVA  
Ley de Transparencia

Proyectos por Comuna

GS

SOPORTE TÉCNICO

**Vista  
Gobernador y  
Consejeros/as  
Regionales**

# AVANCE PM ENFRENTANDO EL CAMBIO DESDE LAS PERSONAS

Rol Actual



Ciudad triste

Banco

Administrador

Reactivo

Se queja



Estamos en un momento de  
Transición...

**Pero que no puede ser  
eterno!**

Rol Deseado



Recuperarla para las personas

Brújula y motor

Gestor y Articulador

Proactivo

Busca soluciones

# AVANCE PM ENFRENTANDO EL CAMBIO DESDE LAS PERSONAS

## 3 niveles de intervención o capas de trabajo



Equipo GORE



Jefaturas y Ag Cambio



Equipo del Proyecto

## 3 círculos o dimensiones de exploración y desarrollo



Asociado a los valores, cultura y atributos compartidos (confianza y pertenencia organizacional).

Asociado a elementos que inspiren y generen adherencia, participación y orgullo.

Asociado a actividades, artefactos y personas que ayuden a transitar hacia el nuevo rol.



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos. mejor región.*



# PROYECTOS DE MEJORA

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

Proceso de elaboración de los términos de referencia entre los departamentos de Gestión y Desarrollo de Personas y el de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión. Se está coordinando reunión con la firma internacional Great Place to Work.

## **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”**

Proceso de revisión de los términos de referencia entre las unidades de comunicaciones de Gabinete y de la División de Administración y Finanzas.

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

Proceso de revisión de los términos de referencia por parte del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos. mejor región.*

Individualmente  
somos gotas.  
Juntos  
formamos un  
océano.



**GS**

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos. mejor región.*