



GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

SEGUNDA 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

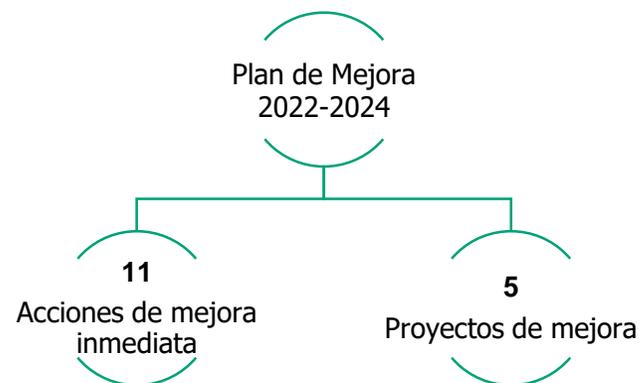
El año 2022, respecto del Modelo de Calidad, el Gobierno Regional remitió un puntaje de 221, de un máximo de 500 puntos y la consultora externa lo validó con 188. El plan de mejora que se encuentra en desarrollo, desde julio 2022 hasta febrero 2024, se estima aporte en el próximo ciclo a un puntaje total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



Temario Presentación Comité

Avances Acciones de Mejora Inmediata

Avances Proyectos de Mejora

Formato Manuales de Procedimientos

Encuesta de conocimiento y uso de Manuales de Procedimientos y su importancia en las organizaciones

Mapa de procesos

Programa Asesoría U. de Chile de Caracterización de Compromisos del Gobierno de Santiago



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

AVANCES 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 83%

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

Avance 100%

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

Avance 100%

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 100%

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 100%

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 50%

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

Avance 50%

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

Avance 0%

AVANCES FINANCIEROS PROYECTOS DE MEJORA



Portal CORE **M\$31.000**



Avance 57%



Enfrentando el cambio desde las personas **M\$32.300**



Avance 0%



Optimizar la marca GORE RMS en pagina web e intranet, con innovación para llegar a los públicos **M\$26.500**



Avance 0%



Definiciones estratégicas **M\$28.600**



Avance 0%



Creando una cultura de bienestar con sentido de propósito y conexiones para las personas **M\$30.500**



Avance 0%



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

AVANCES ADMINISTRATIVOS PROYECTOS DE MEJORA



- **Portal CORE**

Proceso de anexo de contrato para APP Portal CORE.



- **Enfrentando el cambio desde las personas**

Contratado y se inició la consultoría.



- **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 la propuesta de Clio Consulting por parte del Departamento de Tecnologías de la Información.



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

Proceso de levantamiento de propuesta.



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

Proceso de contratación con la firma internacional Great Place to Work.



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

Propuesta Formato Manual de Procedimientos

Principales oportunidades de mejora:

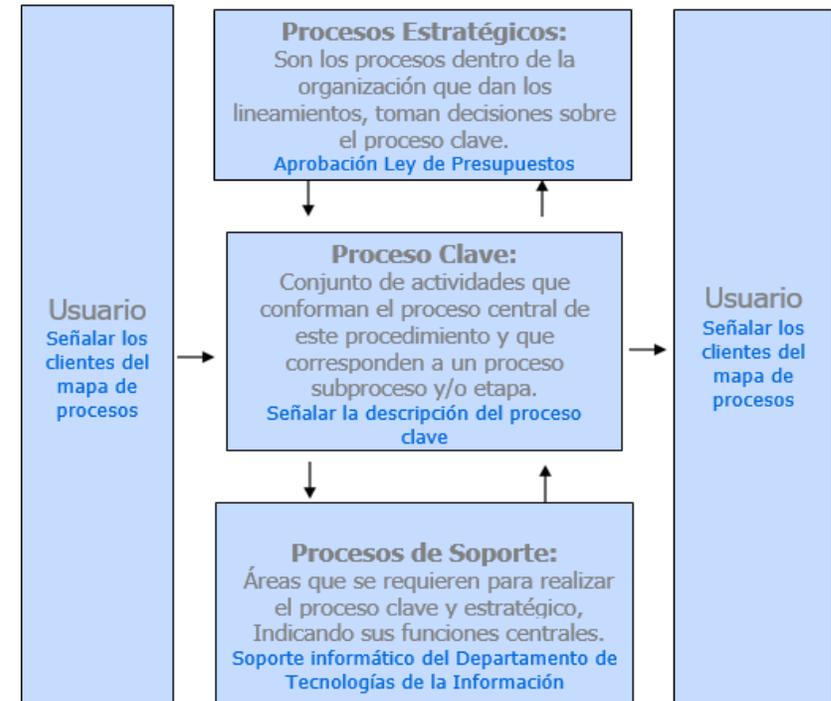
- 1. Objetivo:** Se debe definir el objetivo general, el fin, la meta que se quiere alcanzar con el procedimiento, debe ser claro y preciso; indicar la finalidad central, el propósito principal del procedimiento. A sí también, definir un objetivo específico si aplica.
- 2. Alcance:** Se debe definir el o las áreas de acción que cubren la generalidad del procedimiento
- 3. Estructura organizativa del Área que es responsable del procedimiento: (responsabilidades):**
 - 3.1. Organigrama de cargos responsables:** Se deben destacar claramente en el organigrama las áreas que están involucradas en el procedimiento.
 - 3.2. Definición de cargos responsables:** se deben señalar por cada área destacada en el organigrama anterior, las responsabilidades y funciones en relación al procedimiento definido y las acciones que deben realizar.
- 4. Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.:** Se deben definir todas aquellas siglas y abreviaturas que aparezcan en el procedimiento para claridad en el entendimiento de cualquier persona, aquellas definiciones de conceptos muy específicos del área que no son de conocimiento común, las referencias, las leyes u otros documentos normativos que se mencionan en este procedimiento o tienen relación con él para la aclaración de la persona lectora.



Propuesta Formato Manual de Procedimientos

5. **Mapa de procesos:** El objetivo del mapa de procesos es entregar una representación gráfica resumida del procedimiento descrito, qué se requiere, qué producto, acción o servicio se genera, a quiénes (clientes internos o externos), las actividades principales, área que lidera y su dependencia.

Requerimientos de entrada del proceso	Recursos de información que entran y que son necesarios para iniciar el procedimiento. Asimismo, se requiere señalar y precisar de quiénes provienen estos recursos de información: administración regional, divisiones, departamentos, unidades (internos) o de organismos externos al Servicio. Ejemplo: Iniciativas de Inversión aprobadas
Salidas de servicios o productos	Productos, acciones y/o servicios que se obtienen al finalizar el procedimiento. Ejemplo: Iniciativas de Inversión financiadas
Clientes externos	Personas y/o instituciones fuera del GORE que realizan requerimientos y a las cuales se les entrega el producto, acción o servicio. Ejemplo: Organizaciones sin fines de lucro y municipalidades de la Región
Clientes internos	Señalar las áreas, departamentos, unidades receptoras del producto, acción o servicio. Ejemplo: Gobernador y Consejo Regional Metropolitano de Santiago
Descripción del proceso clave	Señalar las actividades principales del procedimiento. Ejemplo: Identificación presupuestaria Resolución convenio de transferencia Transferencia realizada
Unidad y/o Departamento	Centro de responsabilidad a cargo de liderar la ejecución y coordinación del procedimiento. Ejemplo: Departamento de Control de Programas
Administración Regional/División	Señalar área responsable de la ejecución y coordinación del proceso. Ejemplo: División de Presupuesto e Inversión Regional



Propuesta Formato Manual de Procedimientos

6. Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos

6.1 Diagrama de flujo matricial del proceso: Agregar definición de diagrama de flujo matricial

6.1.3 Definición Íconos Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: se recomienda poner antes que 6.2.2 Diagrama de flujo matricial del proceso (ejemplo), dado que permite entender qué significa cada recuadro, cada línea y la jerarquía.

6.2 Desarrollo Procedimiento Clave: Agregar en punto 6.2, 6.3 y 6.4 ejemplos prácticos de las actividades utilizadas en el diagrama de flujo matricial en el punto 6.1.2. Además, aclarar contenido de la columna “Observaciones o aclaraciones”

7. Resumen de indicadores de gestión: Definir y distinguir la diferencia entre validez y especificidad



6.1.1.- Definición Iconos Diagrama de Flujo Matricial del Proceso:

-  Líneas de Flujo: Conexiones de Pasos, muestra el flujo del proceso.
-  Óvalo: Indica acciones del Inicio o Final del Proceso. (Debe haber solo una acción de inicio y una de término en el proceso).
-  Cuadrado: Indica operación, acción, pasos, tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso.
-  Diamante: Indica pregunta, genera siempre dos respuestas “SI” y “NO”.
-  Cuadrado cortado: Indica información o documento impreso.
-  Líneas Paralelas: Indica la sincronización de dos o más actividades paralelas.
-  Círculo: Indica conexión con otros procesos.
-  Receptáculo: Indica sistema
-  Dato: Indica formato de documentación (carpetas, expedientes, archivos, etc.)
-  Círculo Rojo: Indica en qué parte el proceso será medido a través de un indicador.



Encuesta de conocimiento y uso de Manuales de Procedimientos y su importancia en las organizaciones

15 preguntas orientadas a:

1. Promover la utilización de los Manuales como herramienta de apoyo
2. Detectar cambios que se puedan implementar en cada uno de los Manuales
3. Mejorar procesos y ejecutarlos de acuerdo a las normas
 - Preguntas acerca de la utilización de manuales de procedimientos en el área de control interno, área financiera, área logística, área ejecución de proyectos, áreas de planificación, desarrollo regional, articulación económica, colaboración internacional e infraestructura y transportes.
 - Preguntas acerca de la optimización de manuales de procedimientos y su actualización
 - Preguntas acerca del uso de los manuales de procedimientos



Mapa de Procesos

Enfoque de derechos humanos

Confianza

Comunicación abierta

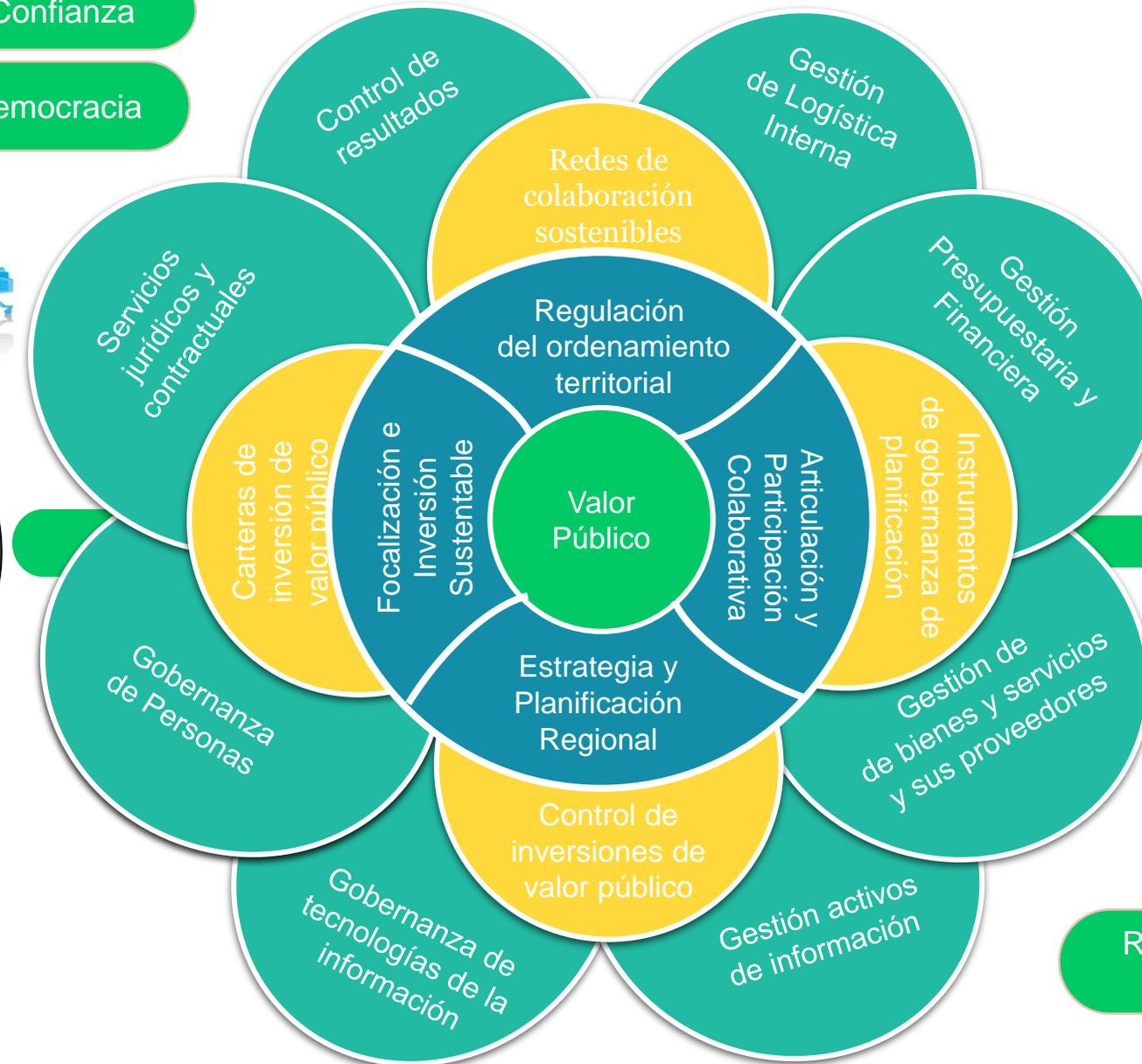
Democracia



Personas en una región con exclusión social fragmentada, insegura y con crisis climática



Personas en una región más justa, humana, segura y sustentable



Procesos de Soporte

Procesos de Negocio

Procesos Estratégicos

Principios transversales

Transparencia

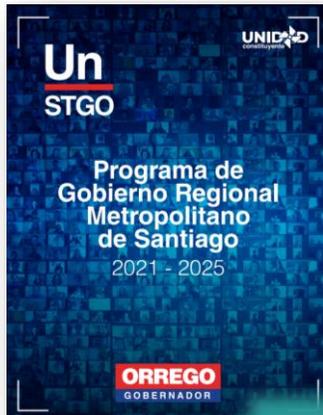
Rendición de cuentas

Innovación

Programa Asesoría U de Chile de Caracterización de Compromisos del Gobierno de Santiago

Objetivo General:

Contribuir a la optimización y modernización del modelo de control de gestión del Gobierno de Santiago, a fin de mejorar la transparencia y rendición de cuentas sobre el cumplimiento del programa del Gobernador Claudio Orrego, resaltando el valor público generado y fortaleciendo la confianza de los habitantes de la RM.



Objetivos específicos:

Levantar información sobre el programa de gobierno a través del análisis del modelo de control de gestión vigente en el GORE de Santiago para ver cómo se articulan los mecanismos de medición establecidos

Revisar y rediseñar de forma participativa un modelo de Gobierno Abierto que permita realizar rendiciones de cuentas mensuales, completas, accesibles y comprensibles, con el fin de promover una ciudadanía participativa que acompañe al avance del programa de gobierno y que conozca la contribución de cada equipo en su cumplimiento

Crear y difundir dentro y fuera del GORE, la caracterización y avances del programa de Gobierno, a través de material gráfico y descripciones con foco en las personas, para que los funcionarios puedan identificar como el desempeño de cada equipo contribuye al cumplimiento del programa y que la ciudadanía pueda informarse acerca de los avances.



GOBIERNO DE SANTIAGO

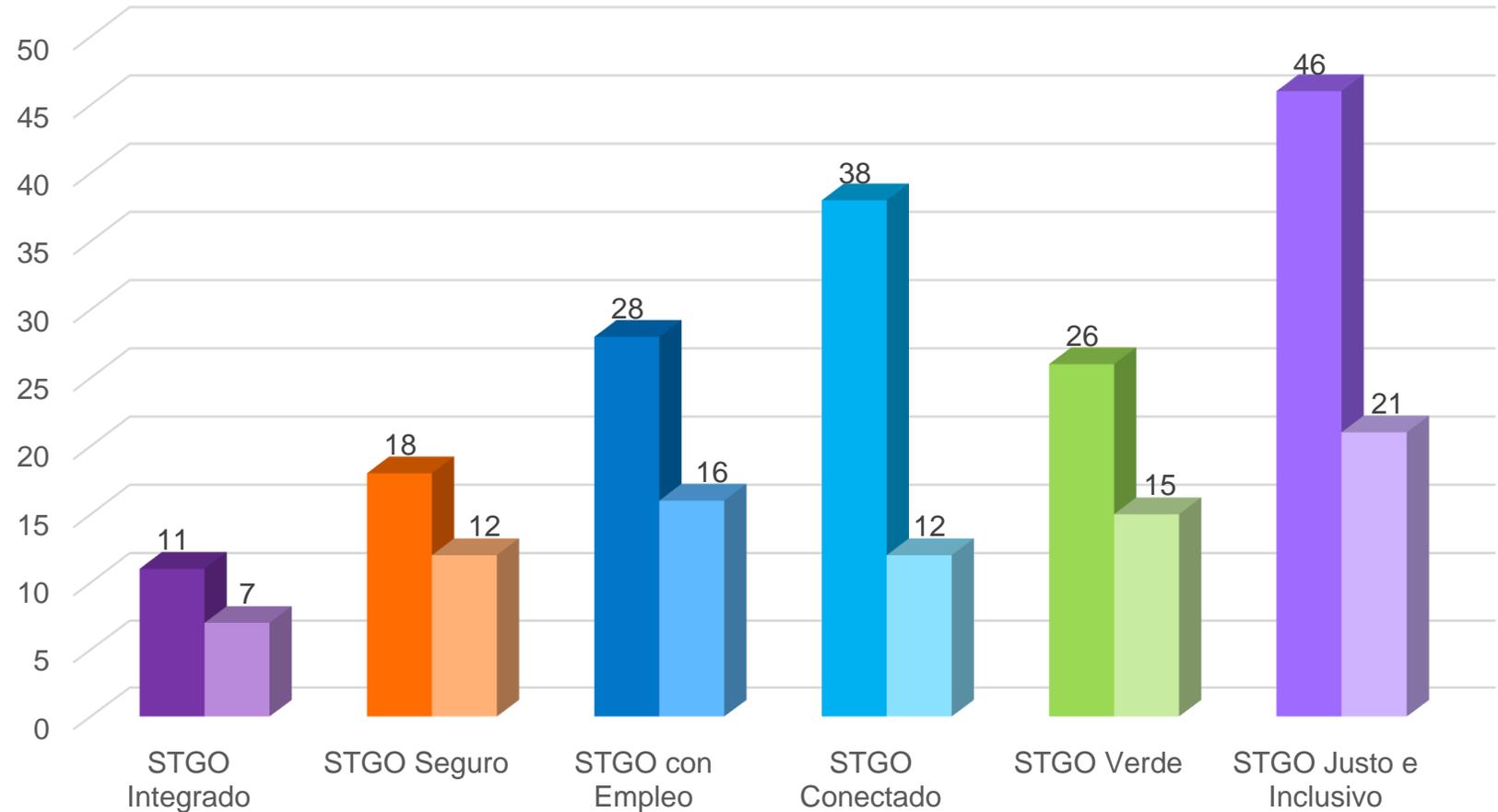
Juntos. mejor región.

STGO Humano

50%
83/167



Cumplimiento compromisos del Programa de Gobierno de Claudio Orrego



Individualmente
somos gotas.
Juntos
formamos un
océano.



GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.