

INFORME DE MEDICIÓN AÑO 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.

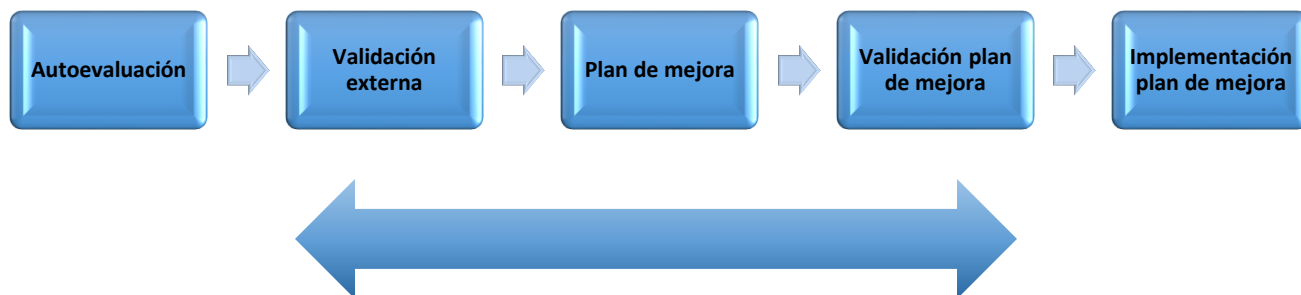
Modelo de Excelencia

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

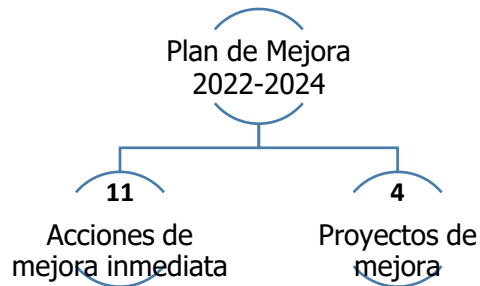
Un plan de mejora es un instrumento de visión global del Gobierno Regional, que articula los distintos esfuerzos de la organización por mejorar su gestión, da sentido estratégico a las acciones emprendidas y se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación.

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 diciembre 2024, se estima aporte en el próximo ciclo a un puntaje de 238.



A continuación, se da cuenta de los **4 proyectos de mejora** comprometidos con sus respectivos avances acumulados a la fecha y análisis:

- 1) Creando una Cultura de Bienestar con sentido de Propósito y Conexiones Para las Personas
 - ✓ Mediante Resolución Exenta N° 2444 del 16/10/2023, se aprobó contrato con la Empresa **GREAT PLACE TO WORK CHILE SPA**, con un periodo de 6 meses, octubre 2023 hasta abril 2024.
 - ✓ En el mes de diciembre se cursó el primer estado de pago correspondiente al primer informe de avance “entrega de resultados en plataformas”, dando cumplimiento a las siguientes actividades: 1. Definición de responsables del Gobierno de Santiago y Great Place to Work para estar a cargo del proyecto, y la designación de dos personas del Gobierno de Santiago para coordinar el proyecto internamente. 2. Reunión de Coordinación y mesa de trabajo para establecer fechas de aplicación de las etapas y la revisión de



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

instrumento de medición, para customizarlo de acuerdo a las necesidades del Gobierno de Santiago, además de la implementación de un instrumento propio de la institución. 3. Carta Gantt para desarrollo de la medición, estableciendo principales hitos, sus plazos y formas de abordarlo. 4. Dos charlas para la sensibilización y promoción del bienestar y sentido de colaboración y exposición de conocimientos y experiencias, una para los directivos, jefaturas de división y/o líderes de la institución, y otra para todo el personal del Gobierno de Santiago. 5. Medición del nivel de confianza del personal en relación a la organización, de sus compañeros/as de trabajo y con su propio trabajo. 6. Medición de cuantitativa y cualitativa del Gobierno de Santiago mediante el Culture Audit y Culture Brief.

2) Optimizar la Marca GORE RMS en Pagina Web e Intranet, con Innovación Para Llegar a los Públicos

- ✓ Mediante Resolución Exenta N° 3844 del 28/11/2023, se aprobó contrato con la Empresa **ASESORIAS INTEGRALES INFORMATICAS INCODE LIMITADA**, con un periodo de duración de 6 meses, diciembre 2023 a junio 2024.

3) Enfrentando el Cambio desde las Personas

- ✓ Mediante Resolución Exenta N° 1879 del 11/08/2023, se aprobó contrato con la Empresa **SEPÚLVEDA Y CIA LTDA (CONSULTORA INCENTIVANDO)**, con un periodo de duración de 8 meses, septiembre 2023 a abril 2024.
- ✓ De acuerdo al plan establecido preliminarmente, se han realizado cronológicamente las siguientes actividades: 1. Actividad de Kick Off con el Equipo Gobierno de Santiago. 2. Jornada Transversal "CUERPO" para todo el Equipo Gobierno de Santiago. 3. Sesión inicial "Equipo de Agentes de Cambio. 4. Sesiones de Acompañamiento para Agentes de Cambio. 5. Workshop "Rol de Agentes de Cambio". 6. Jornada Transversal "LENGUAJE". 7. Mapeo diagnóstico de Agentes de Cambio.

4) Definiciones Estratégicas

- ✓ Mediante Resolución Exenta N° 4117 del 19/12/2023, se aprobó contrato con la Empresa **CLIODINÁMICA ASESORÍAS CONSULTORÍAS E INGENIERÍA SPA**, con un periodo de ejecución de 8 meses, diciembre 2023 a julio 2024.



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

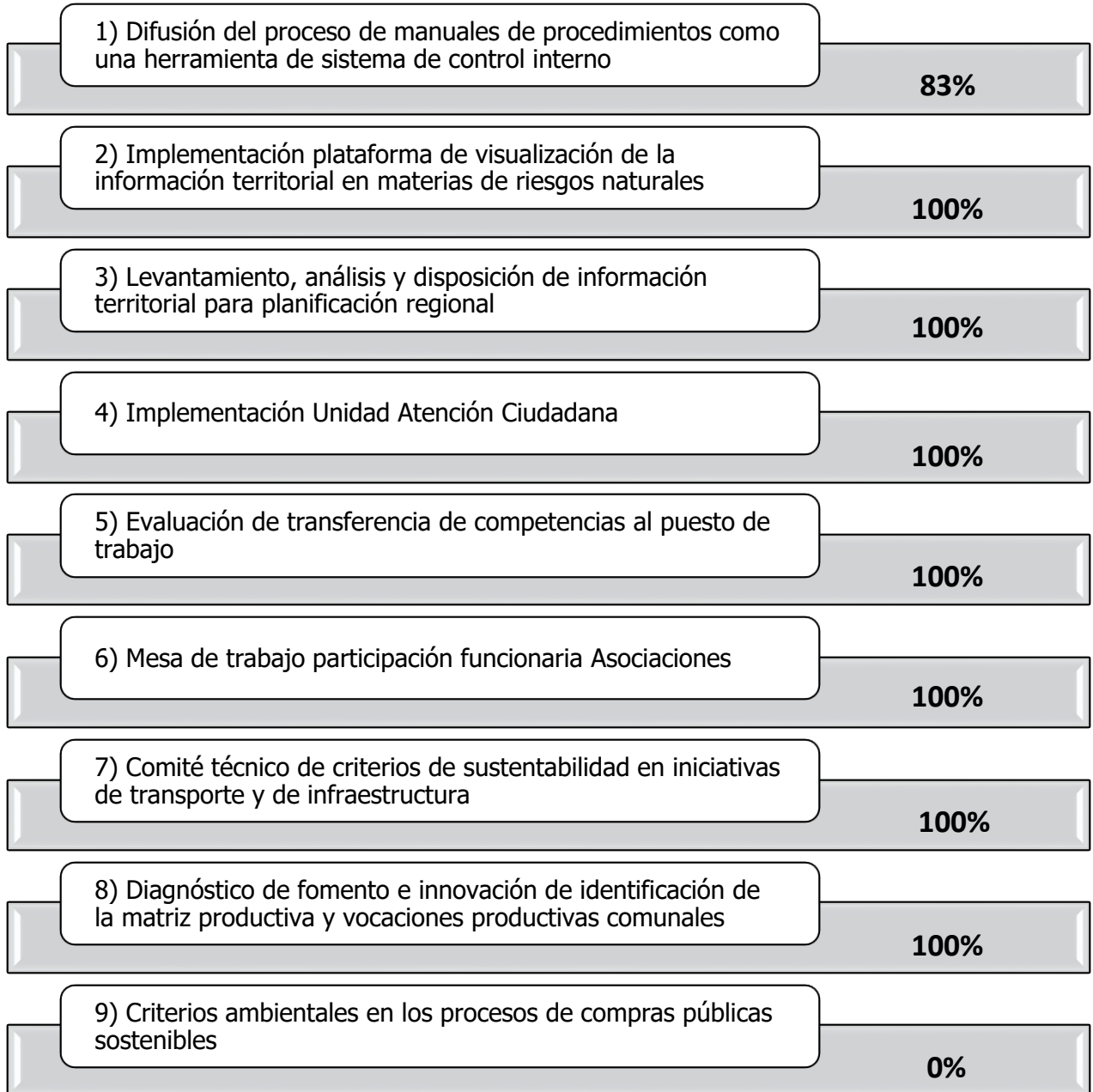
DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION

Para el año 2024, se envió a la SUBDERE, la siguiente propuesta de proyectos de mejora, atendido de que no se aplicará el proceso de Autoevaluación:

- 1) Estructura de Cargos y Compensaciones: cuyo objetivo es el estudio y definición de cargos, perfiles de competencias, dotación óptima y bandas salariales para el Gobierno de Santiago.
- 2) Plataforma Contingencia Ciberseguridad: cuyo objetivo es mantener la continuidad operativa de los servicios tecnológicos entregados tanto a los usuarios de Gobierno de Santiago como a la ciudadanía de la Región Metropolitana.
- 3) Nuevo Sistema de Gestión del Desempeño: cuyo objetivo es generar un nuevo Reglamento de Calificaciones, con foco en mejorar el desempeño individual de los/as funcionarios/as, fomentando el aprendizaje y desarrollo de las personas, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las acciones de mejora inmediata son un total de 11, de las cuales 2 se cumplieron el año 2022 y de las 9 comprometidas para el año 2023, 1 se cumplió en el primer trimestre, 4 se cumplieron en el segundo trimestre, 2 en el cuarto trimestre y 2 pendientes de implementar en el año t-1.

A continuación, se da cuenta de las **11 acciones de mejora inmediata** comprometidas con sus respectivos avances acumulados a la fecha y análisis:



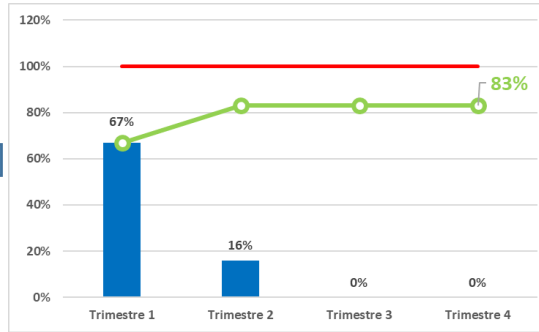
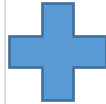
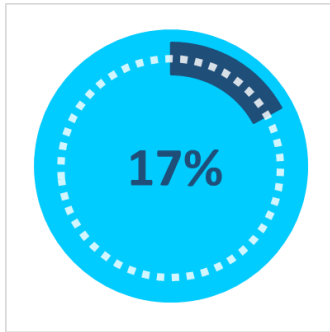
INDICADOR 1: Difusión del proceso de manuales de procedimientos como una herramienta para la implementación del sistema de control interno.

Responsable

Jefatura Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

Avance
83%

Meta:
100%



= 100%

Avance Cumpliendo

En espera del visto bueno del nuevo formato de Manual de Procedimientos, por parte del equipo de la consultoría de procesos y manuales de procedimientos que lidera Juretic, para enviar la encuesta durante el primer semestre 2024, la cual tiene como objetivo evaluar y fortalecer el sistema de control interno.

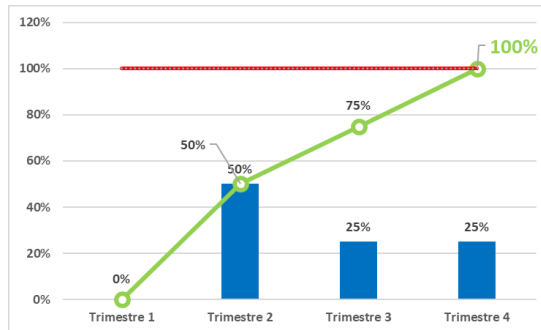
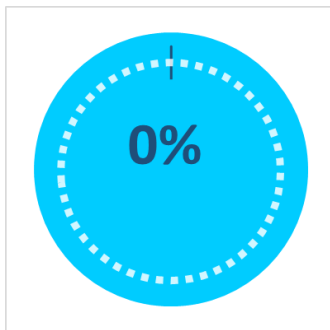
INDICADOR 7: Instalación del Comité Técnico DIT-Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática para la incorporación de criterios de sustentabilidad en olas iniciativas del transporte y la infraestructura.

Responsable

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

Avance
100%

Meta
100%



= 100%

Avance Cumplido

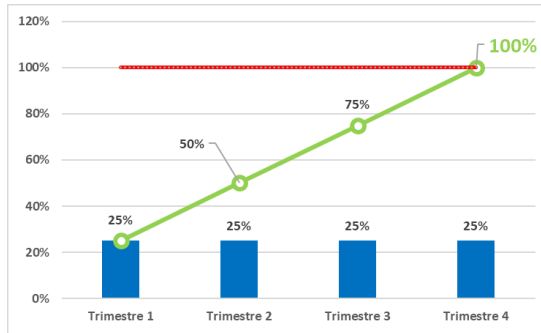
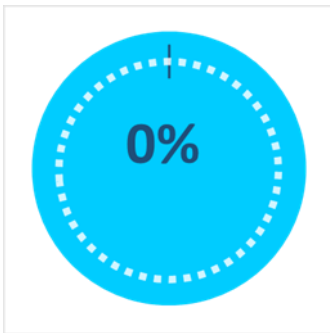
Se instala el Comité y se revisan conjuntamente la propuesta de monitoreo aplicado a la red de ciclovías del Gran Santiago, el proyecto de ciudades Hangzhou- Santiago RMS y la iniciativa Cerro Chena.

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
 Jefatura de División de Fomento e Industria

Avance
100%

Meta
100%



= 100%

Avance Cumplida

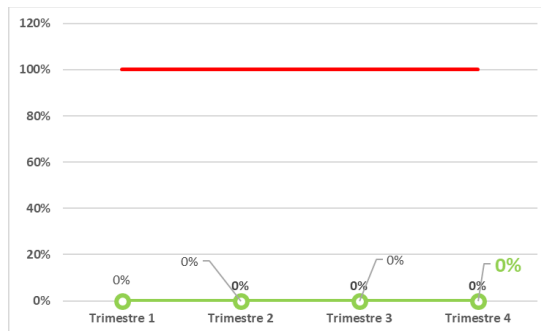
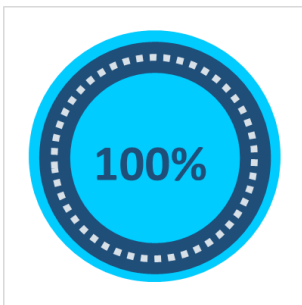
Se informa que durante el cuarto trimestre se finalizó con la etapa 2 "Levantamiento de Información" y se dio inicio a la etapa 3 "Procesamiento de información y validación de resultados" para terminar con ella en el mes de febrero 2024 y ejecutar la cuarta etapa "Informe final y difusión del estudio" en marzo 2024. Se cumple con la coordinación de la adjudicación y la ejecución del estudio.

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

Responsable
 Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento

Avance
0%

Meta
100%



= 100%

Avance Cumpliendo

Se informa que la Circular de Compras Sustentables con criterios ambientales, debido al cambio sustancial de la Ley N°19.886 de Compras y Contrataciones Públicas, se reprograma para el primer trimestre de 2024.