

MEMO N° 32

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE  
GESTION INSTITUCIONAL 1° TRIMESTRE DE 2011.

A : SR. FERNANDO ECHEVERRÍA VIAL  
INTENDENTE REGIÓN METROPOLITANA

13 MAYO 2011

DE : SR. PATRICK STOCKINS  
JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

A través del presente, remito a UD. Informe de Evaluación del Sistema de Información para la Gestión, que da cuenta de los resultados obtenidos, durante el período enero a marzo, por el Servicio en la aplicación de las metas de gestión comprometidas para el presente año, en distintos instrumentos de gestión, a saber:

- Convenio de Desempeño Colectivo
- Gestión de Riesgos
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

Cabe señalar que los instrumentos anteriormente señalados contribuyen a apoyar y mejorar la gestión e incentivar el trabajo en equipo entre los funcionarios de la Institución, y son monitoreados trimestralmente por el Departamento de Gestión Institucional, promoviendo que departamentos y unidades realicen las gestiones pertinentes para alcanzar con éxito dichas metas.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, se despide,



PATRICK STOCKINS LARENAS  
JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



CHM/jjf

Distribución:

- Sra. Catalina del Real - Administradora Regional
- Sra. María Alejandra Bustamante - Unidad de Auditoría Interna
- Srta. Viviana Fariás - División de Planificación y Desarrollo Regional
- Sr. Carlos Ossa - División de Análisis y Control de Gestión
- Sr. Patrick Stockins - División de Administración y Finanzas
- Sr. Jorge Correa - Departamento Jurídico
- Sr. Ricardo Bahamondes - Unidad de Transparencia



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**



- Sr. Miguel Acevedo - Unidad Regional de Asuntos Internacionales
- Sra. Carolina Infante – Departamento de Planificación
- Sr. Felix Allendes – Departamento de Preinversión y Proyectos
- Srta. Daniela Gonzalez - Unidad Gestión de Información Territorial
- Sr. Roberto Dávila – Departamento de Inversión Regional
- Sra. Patricia Barba – Departamento de Control de Proyectos y Programas FNDR
- Sr. Carlos Ramos – Departamento de Presupuesto y Contabilidad
- Sra. Carolina Hidalgo – Departamento de Gestión Institucional
- Sra. Tatiana León – Departamento de RRHH
- Sr. José Gutiérrez – Departamento de Informática
- Sr. Miguel Collio – Departamento de Gestión de Abastecimiento
- Sr. Carlos Hernández – Encargado Sistema de Seguridad de la Información
- Sra. Rosmarie Katscher – Encargada Sistema de Equidad de Género
- Asociación de Funcionarios
- Oficina de Partes

## INFORME DE EVALUACION

### SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN

#### RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 1º TRIMESTRE DE 2011

#### INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Evaluación da cuenta de los resultados obtenidos, durante el período enero a marzo, por el Servicio en la aplicación de las metas de gestión comprometidas para el presente año, en distintos instrumentos de gestión, a saber:

- Convenio de Desempeño Colectivo
- Gestión de Riesgos
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

En este Informe se entregan antecedentes generales de los indicadores de desempeño y se da cuenta de sus resultados y un breve análisis al primer trimestre del año 2011 (enero-marzo).

#### 1. CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC)

Los Convenios de Desempeño Colectivo (CDC) son una herramienta destinada a mejorar la gestión de la institución y contribuyen a la política de descentralización de la gestión de los servicios públicos e incentivan el trabajo en equipo de los funcionarios públicos en el cumplimiento de metas orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

En concreto, los CDC son hojas de ruta que fijan metas de gestión para las distintas etapas del año que se someten a seguimiento para verificar su avance y cumplimiento, el cual permite acceder a un incentivo monetario. Estos CDC permiten a cada área establecer prioridades, fijar objetivos, identificar obstáculos y optimizar recursos humanos y técnicos para aportar de manera más eficiente al logro de la misión institucional.

El Convenio de Desempeño Colectivo tiene como objetivo general el mejoramiento de la gestión en el Servicio en las áreas vinculadas a la inversión, administración y planificación regional, mediante el cumplimiento de metas vinculadas a éstas.

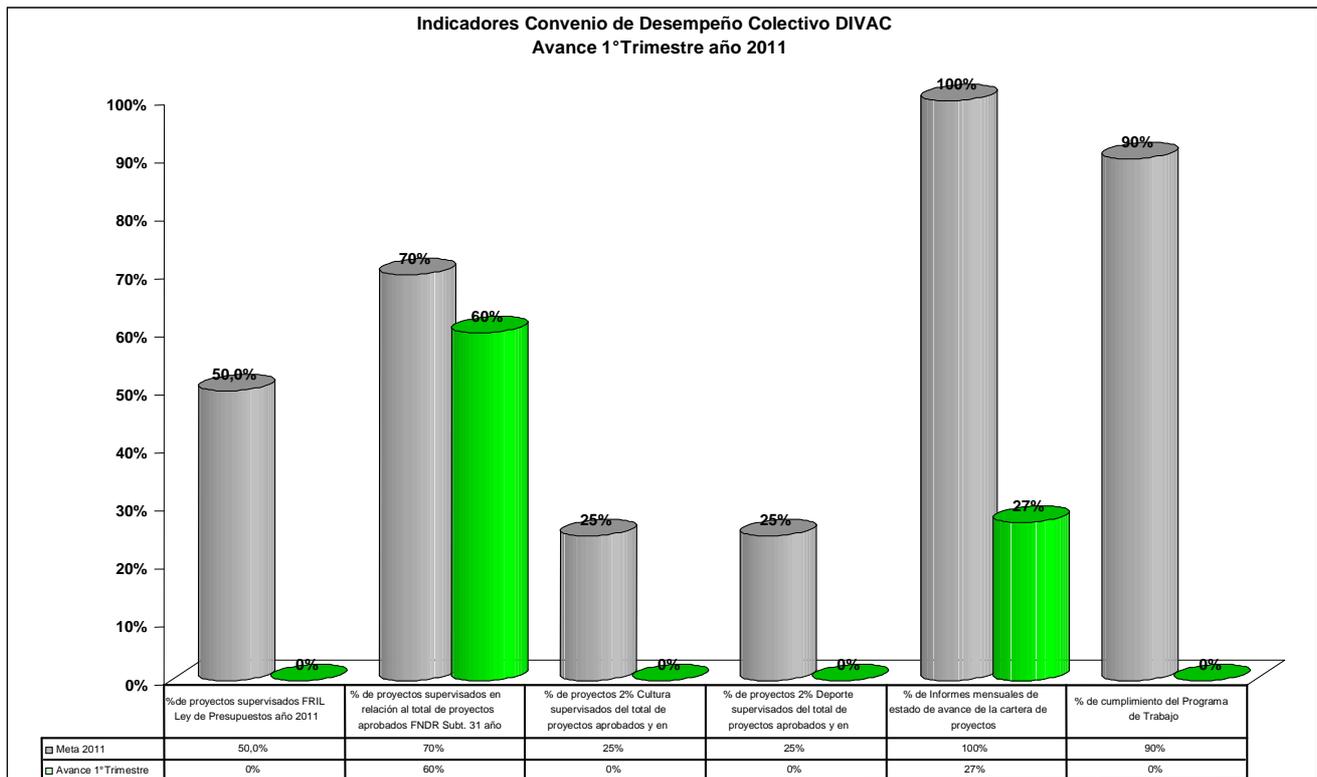
Por definición, el objetivo del Convenio es establecer los equipos de trabajo de la Institución, sus metas e indicadores de gestión, en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 19.882.

Cabe destacar, que el grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7° de la Ley N° 19.553, que corresponderá percibir durante el año 2012 a los funcionarios del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, adscritos a los respectivos equipos de trabajo.

A continuación se presentan los equipos de trabajo y los avances de los indicadores de gestión comprometidos para el año 2011:

**1.1. Equipo de Trabajo N° 1: División de Análisis y Control de la Gestión, Administración Regional (Unidad Regional de Asuntos Internacionales, Departamento Jurídico y Oficina de Partes) y Unidad de Auditoría Interna.**

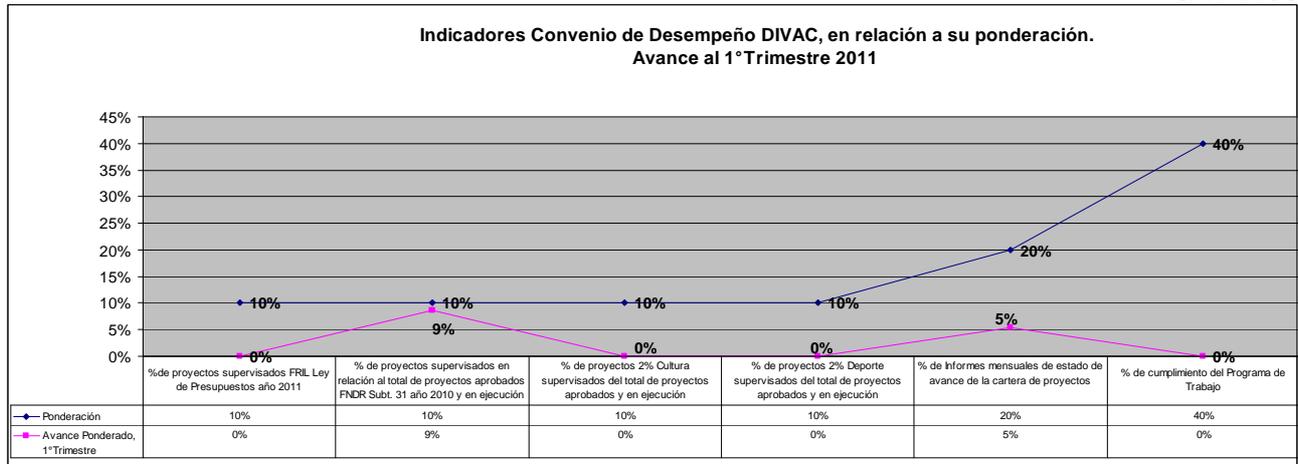
Para el caso del Equipo de Trabajo N° 1, se definieron 6 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los siguientes avances:



Del gráfico anterior, es posible observar que el 33% de los indicadores (2) presentan avances positivos al primer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que el indicador *Porcentaje de proyectos supervisados en relación al total de proyectos aprobados FNDR Subt. 31 año 2010 y en ejecución año 2011*, cuenta con un denominador móvil que aumenta mes a mes, por lo que se requieren gestiones permanentes para mantener y superar el nivel de cumplimiento actual.

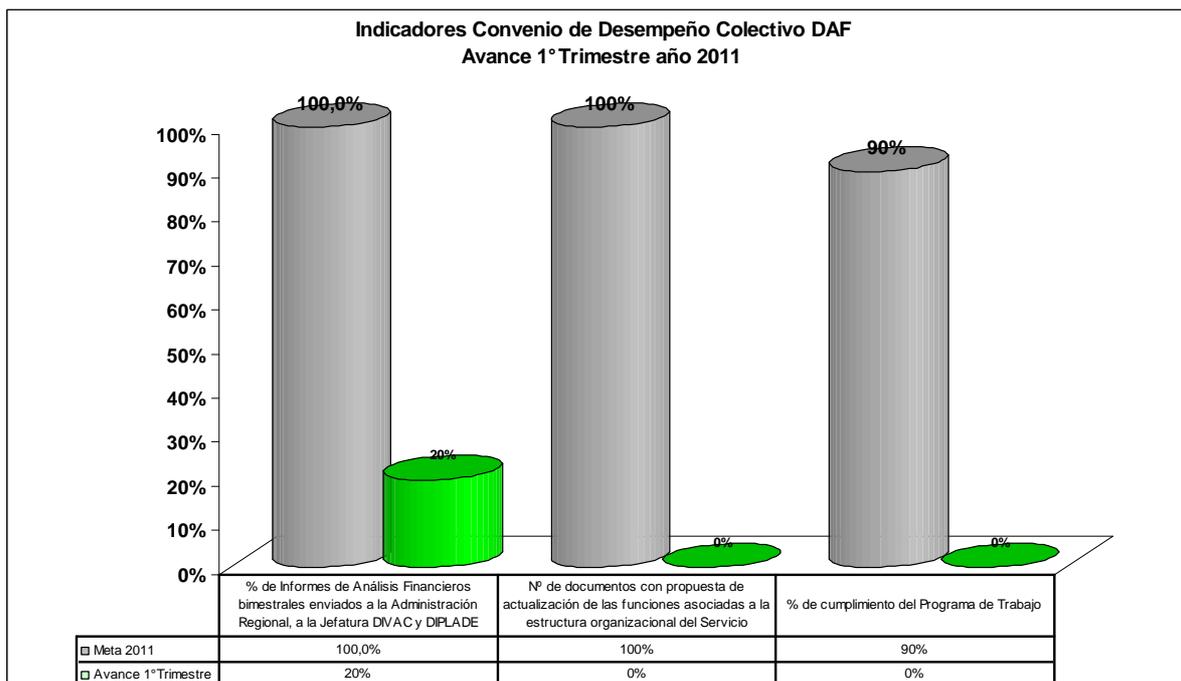
Asimismo, es posible establecer que los 4 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición (segundo trimestre), éstos ya presenten avances reales.

Adicionalmente, a continuación se presenta un gráfico que resume el estado del indicador de gestión al primer trimestre, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 1 es de **14%**, al primer trimestre.



**1.2. Equipo de Trabajo N° 2: División de Administración y Finanzas.**

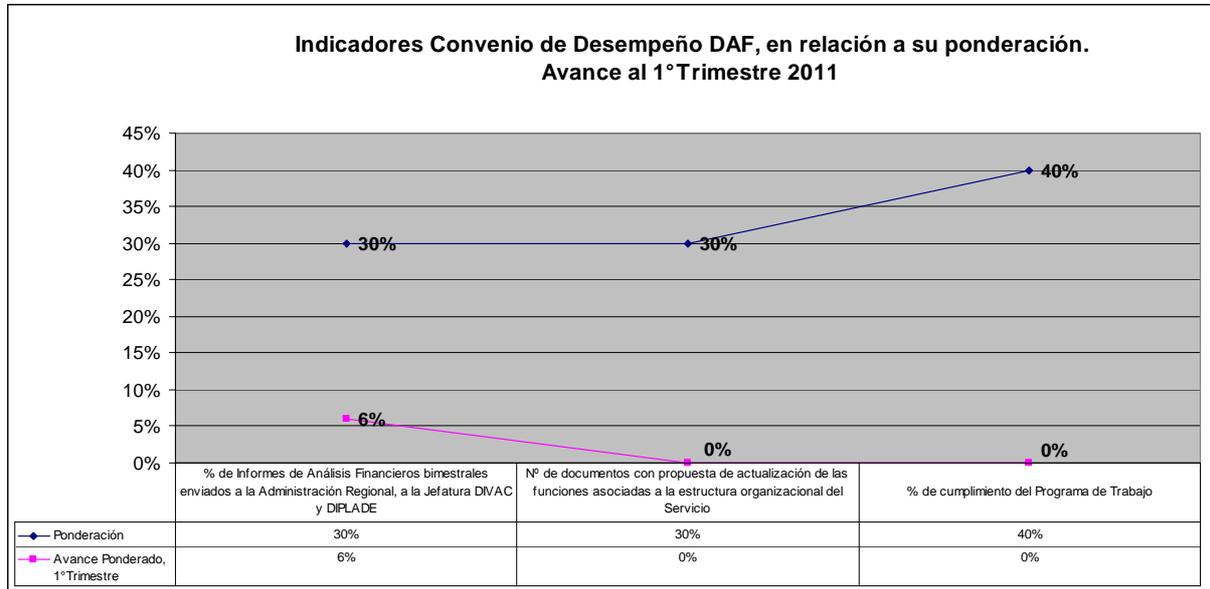
En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 3 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los avances representados en el siguiente gráfico:



De esta manera, es posible observar que el 33% de los indicadores (1) presenta avances positivos al primer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida.

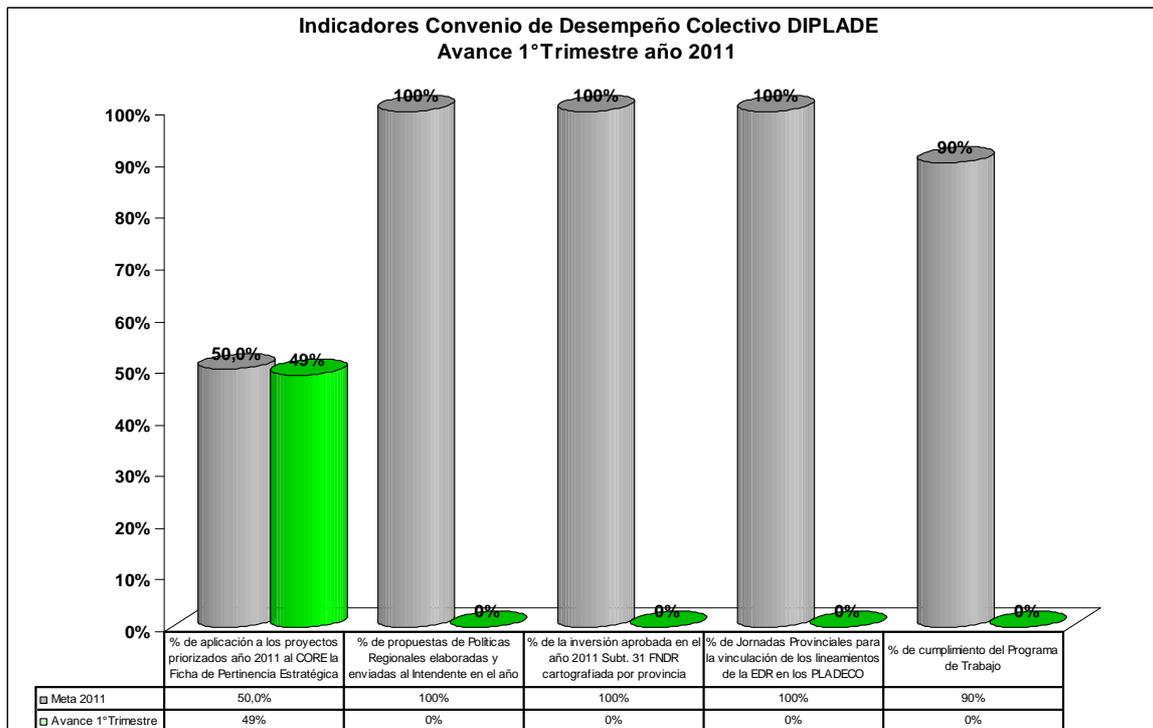
Asimismo, es posible señalar que los 2 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición (segundo trimestre), éstos ya presenten avances reales.

Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado del indicador de gestión al primer trimestre, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 2 es de **6%**, al primer trimestre.



### 1.3. Equipo de Trabajo N° 3: División de Planificación y Desarrollo.

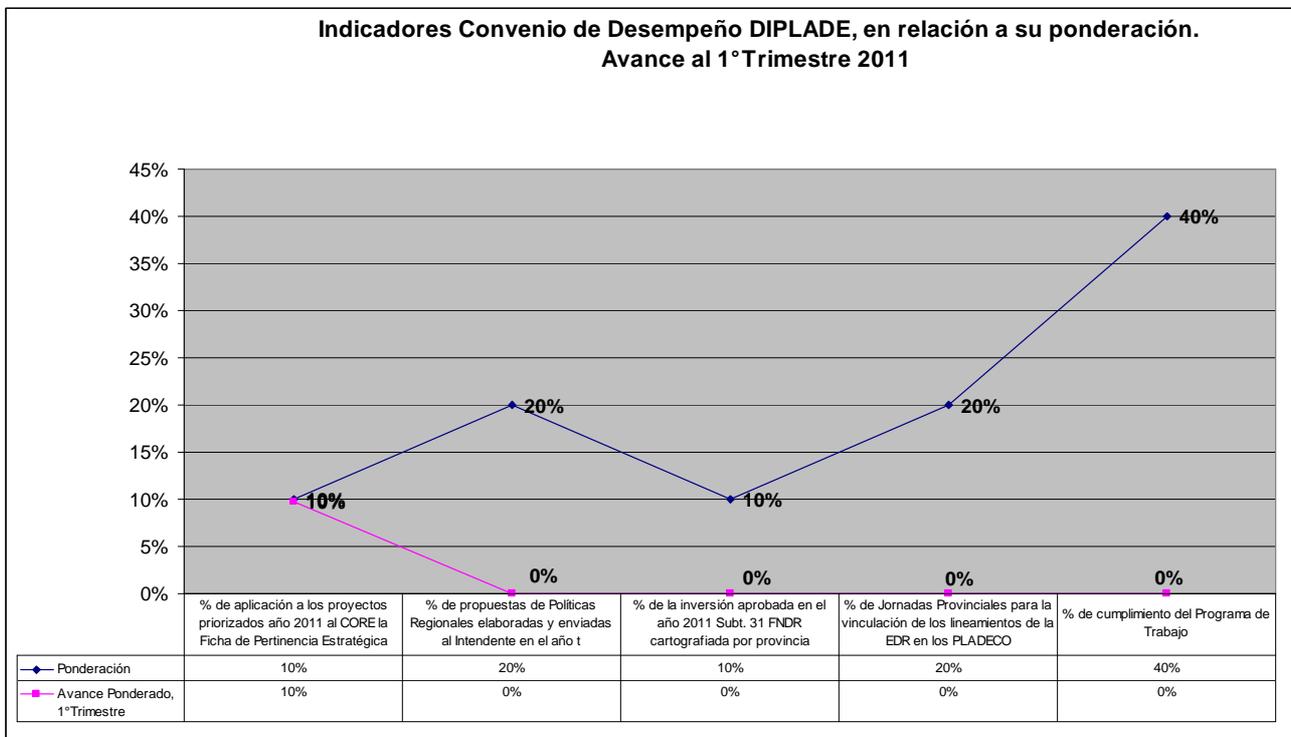
Por su parte, para el Equipo de Trabajo N° 3, se definieron 5 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los avances representados en el siguiente gráfico:



Luego de observar el gráfico, es posible señalar que un 20% de los indicadores (1) presenta avances positivos al primer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que el indicador *Porcentaje de aplicación a los proyectos priorizados año 2011 al Consejo Regional la Ficha de Pertinencia Estratégica*, cuenta con un denominador móvil que aumenta mes a mes, por lo que se requieren gestiones permanentes para mantener y superar el nivel de cumplimiento actual.

Por su parte, es posible señalar que los 4 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición (segundo trimestre), éstos ya presenten avances reales.

Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el estado del indicador de gestión al primer trimestre, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 3 es de **10%**, al primer trimestre.



## 2. GESTIÓN DE RIESGOS

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago incorpora la herramienta la gestión de riesgos, la cual proporciona al Servicio la capacidad para identificar, administrar, evaluar y gestionar los riesgos identificados en relación a sus recursos financieros, físicos y humanos, con el objetivo de minimizar el impacto negativo que se pueda presentar cuando ocurra cualquier eventualidad sobre los mismos, en función de la mejora continua de los resultados esperados.

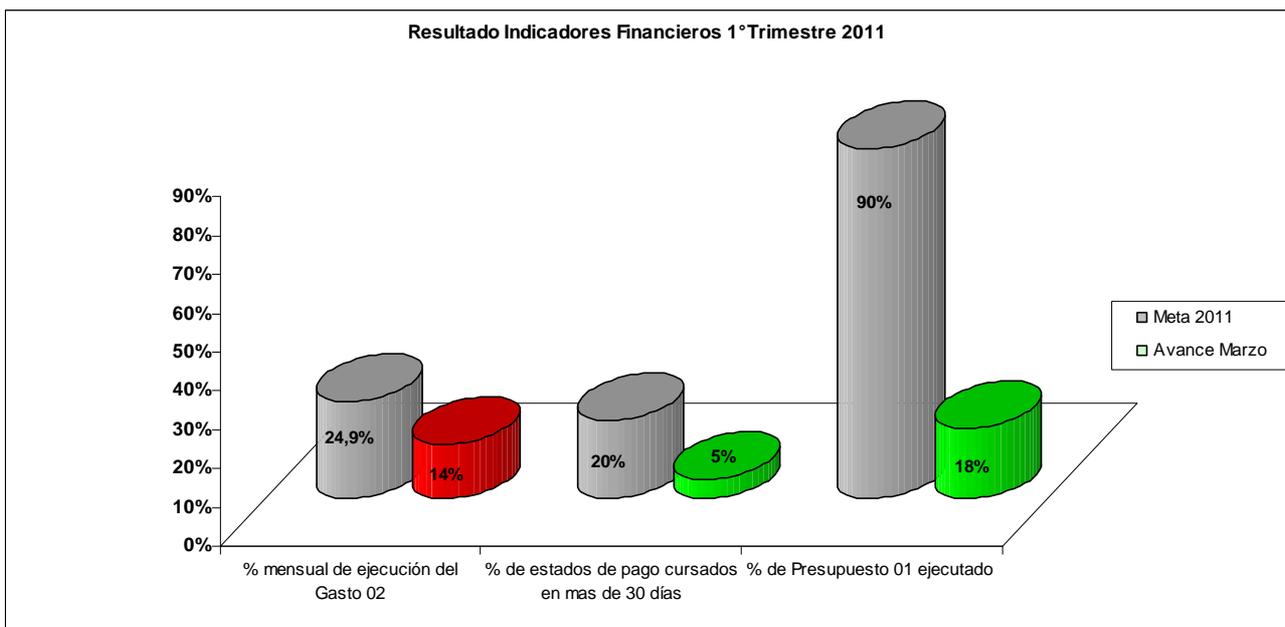
Un proceso de Gestión de Riesgos estructurado, consistente, integral y continuo, aplicado en los niveles estratégicos, tácticos y operacionales, le permite al Servicio identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que afecten el logro de sus objetivos, gestionar todo el espectro de riesgos y posibilitar que todo el personal mejore su comprensión del riesgo.

Enmarcada en el Proceso de Gestión de Riesgos, para el año 2011, el Servicio se comprometió a desarrollar una serie de Planes de Tratamiento orientados a mitigar los riesgos considerados como críticos. De esta manera, se determinó que el total de riesgos críticos es 29, siendo 15 de ellos riesgos financieros y 14 del ámbito de procesos, imagen, resultado, etc.

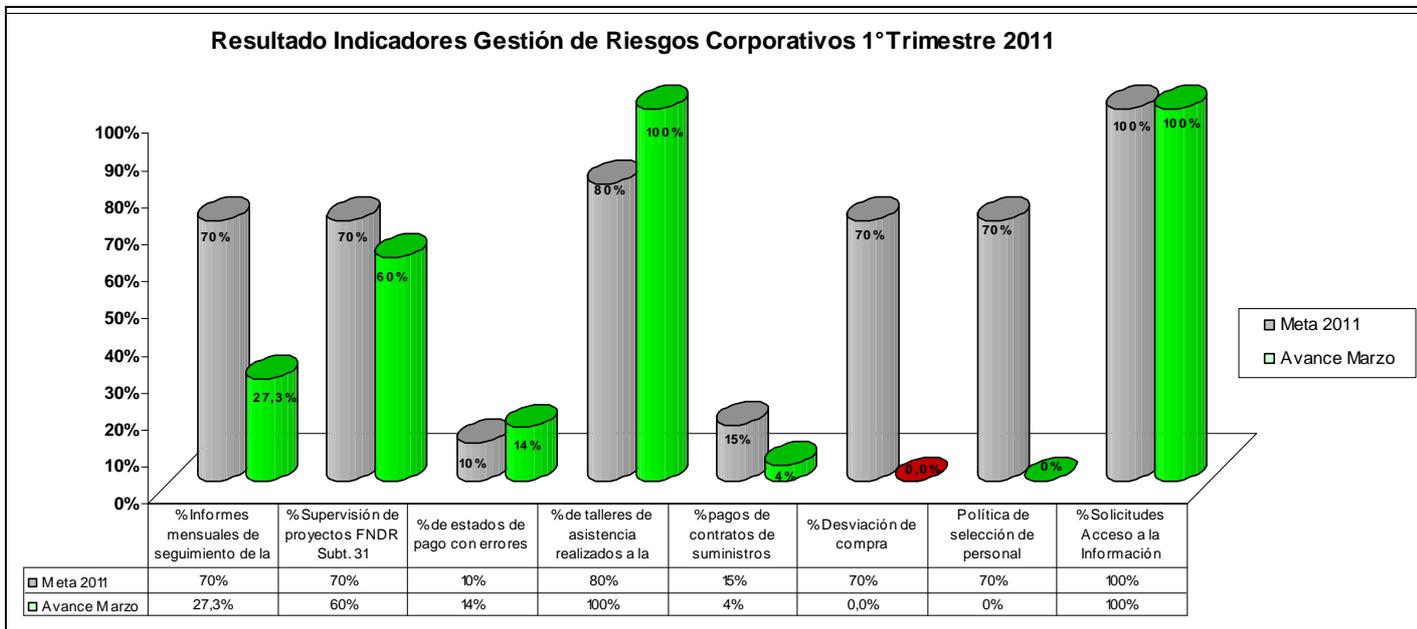
Dado lo anterior, se observa que un 52% de los planes de tratamiento, responden a los riesgos identificados en el ámbito de procesos, imagen, resultado, etc., mientras un 48% responden a riesgos en el ámbito financiero, tal como se grafica a continuación:



En forma general, es posible señalar que para los 29 riesgos críticos, se han establecido 11 indicadores de gestión de riesgos corporativos, 8 de ellos responden a riesgos identificados en el ámbito de procesos, imagen, resultado, etc., mientras 3 responden a riesgos en el ámbito financiero, los cuales se presentan en los siguientes gráficos, en cuanto a sus avances al primer trimestre y a la meta comprometida:



- Ⓢ Porcentaje mensual de ejecución del gasto 02: este indicador presenta un bajo nivel de cumplimiento en relación a la meta fijada. Históricamente durante el primer trimestre el porcentaje de ejecución del presupuesto de inversión es bajo, sin embargo se recomienda realizar gestiones con los analistas de proyectos para fortalecer el proceso de programación de la ejecución del gasto mensual.
- Ⓢ Porcentaje de estados de pago cursados en más de 30 días: este indicador se encuentra en estado satisfactorio. El porcentaje de estados de pagos cursados en más de 30 días sólo alcanza la cifra de 5%. Cabe destacar que la base de cálculo de este indicador variará debido a que el denominador aumentará en el transcurso del año.
- Ⓢ Porcentaje de Presupuesto 01 ejecutado: este indicador se encuentra en estado satisfactorio. A la fecha se ha medido el avance de presupuesto de operación mensualmente de acuerdo a lo señalado en su meta.



- Ⓢ Porcentaje de informes mensuales de seguimiento de la cartera de proyectos: indicador en estado satisfactorio.
- Ⓢ Porcentaje supervisión de proyectos FNDR Subt. 31: indicador en estado satisfactorio. Cabe destacar que la base de cálculo de este indicador variará debido a que el denominador aumentará en el transcurso del año.
- Ⓢ Porcentaje de estados de pago con errores: indicador en estado satisfactorio. Cabe destacar que la base de cálculo de este indicador variará debido a que el denominador aumentará en el transcurso del año.
- Ⓢ Porcentaje de talleres de asistencia realizados a la provincia: indicador cumplido en su totalidad.
- Ⓢ Porcentaje de pagos de contratos de suministros efectuados en más de 30 días: indicador en estado satisfactorio. Cabe destacar que la base de cálculo de este indicador variará debido a que el denominador aumentará en el transcurso del año.

- Ⓔ Porcentaje de desviación de compra: no existen los datos para establecer la base de cálculo de este indicador, ello debido a que durante el primer trimestre las fichas de compra recibidas sólo indicaban el monto comprometido y en algunos casos las cantidades a comprar y las fechas estimadas. Debido a lo anterior el indicador no refleja la programación ni su grado de desviación. Se recomienda realizar reunión con los Jefes de División, el Departamento de Gestión Institucional y el Departamento de Gestión de Abastecimiento para aunar criterios que permitan realizar las mediciones de los trimestres restantes.
- Ⓕ Política de selección de personal: indicador que se encuentra sin avance a la fecha, sin embargo está dentro de los plazos.
- Ⓖ Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas dentro de los plazos: indicador en estado satisfactorio. La base de cálculo de este indicador variará debido a que el denominador aumentará con el transcurso del año.

A modo de conclusión de la medición realizada durante el primer trimestre, se observa principalmente que:

- Ⓔ Los compromisos de gestión de riesgo se encuentran en su mayoría en desarrollo.
- Ⓕ Existen 3 indicadores que presentan mediciones con resultados bajo la meta establecida para el 2011, a saber:
  - Porcentaje mensual de ejecución del gasto 02.
  - Porcentaje de estados de pago con errores.
  - Porcentaje de desviación de compra.
- Ⓖ Se sugiere realizar reuniones con los responsables de los indicadores antes mencionados, para comprometer las gestiones pertinentes que permitan el cumplimiento de las metas.

### 3. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

El PMG es un instrumento de apoyo a la gestión de los Servicios Públicos, basado en el desarrollo de áreas estratégicas comunes de la gestión pública para un cierto estándar predefinido.

El Gobierno Regional Metropolitano para el año 2011 ha comprometido 7 Sistemas con sus respectivos objetivos de gestión y ponderaciones, a saber:

Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
	Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
	I	II	III	IV		
Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	MENOR	5.00 %
Sistema de Acceso a la Información Pública				O	MENOR	5.00 %
Sistema Seguridad de la Información			O		MENOR	5.00 %
Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				ALTA	50.00 %
Descentralización	O				MEDIANA	15.00 %
Equidad de Género	O				MENOR	5.00 %
Sistema de Acreditación de la Calidad			O		MEDIANA	15.00 %

Cabe destacar que el cumplimiento de los distintos Sistemas comprometidos está asociado a un incentivo monetario a los funcionarios.

### **3.1. Sistema de Gobierno Electrónico-Tecnologías de Información**

*El objetivo de este Sistema es contribuir a la óptima aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC's) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a las personas y los procesos transversales de las instituciones públicas, permitiendo la existencia de información sistematizada y oportuna que apoye los procesos de toma de decisión de políticas públicas.*

Para el presente año, el Gobierno Regional Metropolitano ha comprometido en etapa de implementación o evaluación cuatro proyectos con aplicación de TIC's:

- ④ Planificación y Seguimiento de Metas Institucionales: El proyecto, al momento de la medición, presenta el cumplimiento de las actividades programadas.
- ④ Preinversión: El proyecto, al momento de la medición, presenta el cumplimiento de las actividades programadas.
- ④ Gestión Documental: Si bien al momento de la medición, el proyecto no se encuentra con actividades que reportar, es posible advertir que puede sufrir cierto tipo de retraso en el cumplimiento de sus compromisos, en la medida de que el software seleccionado para ser implementado, es proporcionado por la Comisión de Probidad y Transparencia, quien aún no define con claridad la fecha en la que la herramienta será puesta a disposición para el uso de nuestro Servicio.

Se recomienda realizar las gestiones pertinentes para formalizar el compromiso, por parte de la Comisión de Probidad y Transparencia, en relación a la liberación del software para la implementación en el Gobierno Regional Metropolitano. Asimismo, una vez que se cuente con las fechas tentativas, se recomienda poner en antecedente al sectorialista del sistema PMG.

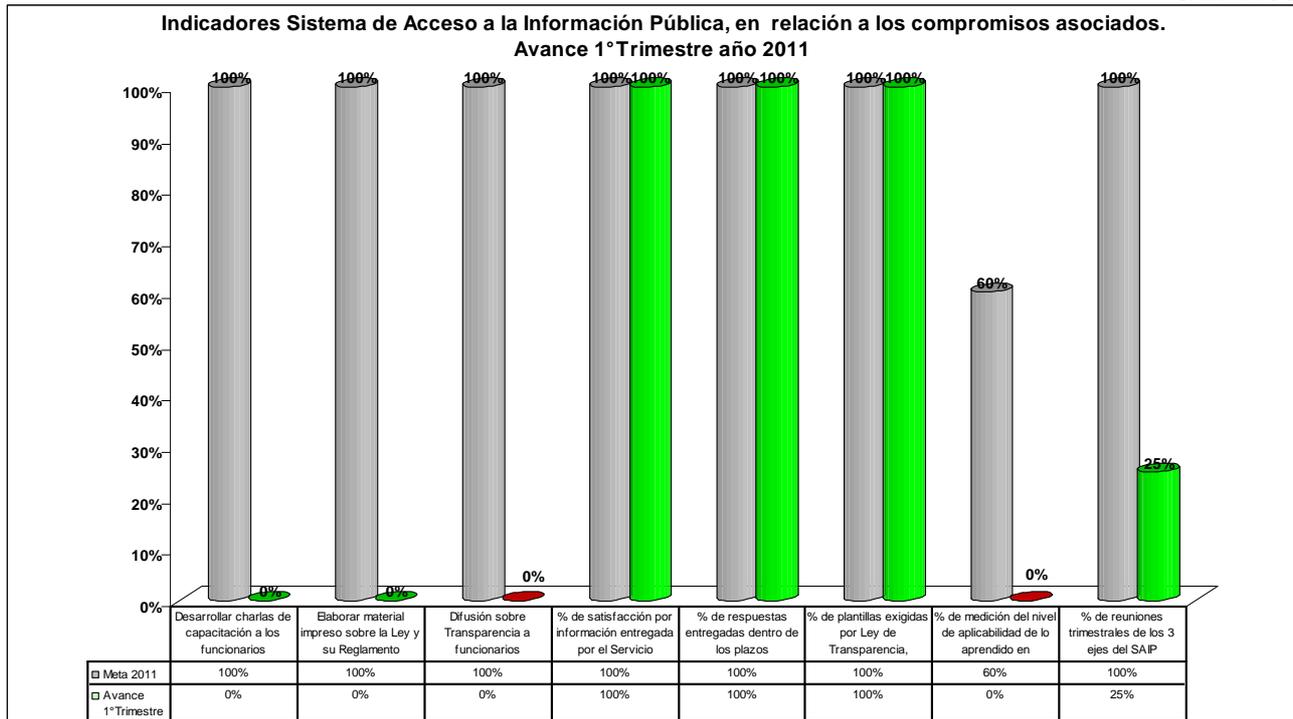
- ④ Firmador Digital: Se aprecia que el proyecto presenta dificultades debido al retraso en el cumplimiento de los compromisos establecidos en cuanto a su implementación.

Se sugiere generar una mesa trabajo integrada por la Administradora Regional, un representante del Departamento Jurídico, un representante del Departamento de Control Proyectos y Programas FNDR y un representante del Departamento de Informática, con el objeto de coordinar las acciones necesarias para la ejecución del compromiso.

### **3.2. Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP)**

*Este Sistema tiene por objeto contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, para dar cumplimiento a la Ley 20.285.*

En este contexto, el Gobierno Regional Metropolitano se ha planteado 8 indicadores principales, cuyos avances en relación a la meta comprometida, se aprecian en el siguiente gráfico:



A través del gráfico, es posible observar que en general el Sistema se desarrolla de forma adecuada, a pesar de haber sufrido reprogramaciones en algunas de sus actividades.

No obstante, es importante destacar la presencia de dos indicadores "Difusión a los funcionarios, a través de intranet y correo electrónico, de información relacionada con la Ley de Transparencia" y "Porcentaje de medición del nivel de aplicabilidad de lo aprendido en capacitaciones SAIP", que dadas sus características, deben ser abordados a la brevedad, con el objeto de desarrollar las acciones pertinentes que permitan cumplir con la meta comprometida.

### 3.3. Sistema de Seguridad de la Información (SSI)

*Su objetivo es contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios/clientes/beneficiarios.*

Durante el mes de marzo, se da cumplimiento al primer hito del Sistema, correspondiente a la elaboración y envío al organismo técnico validador del diagnóstico actualizado; procesos y activos de información matriz de diagnóstico; evidencia de cumplimiento; política general de seguridad de la información; nombramiento del encargado de seguridad de la información y el nombramiento del comité de seguridad de la información.

Cabe destacar que se ha avanzado en la elaboración de la cartera de proyectos, contando ya con la definición de iniciativas claras que responden a la mitigación de las brechas detectadas y con el establecimiento de los responsables de su desarrollo.

En general, se observa un buen cumplimiento de los compromisos del Sistema.

Se sugiere realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo, con el objeto de lograr un mayor compromiso y de vislumbrar en tiempo real los avances del Sistema y de los distintos proyectos definidos.

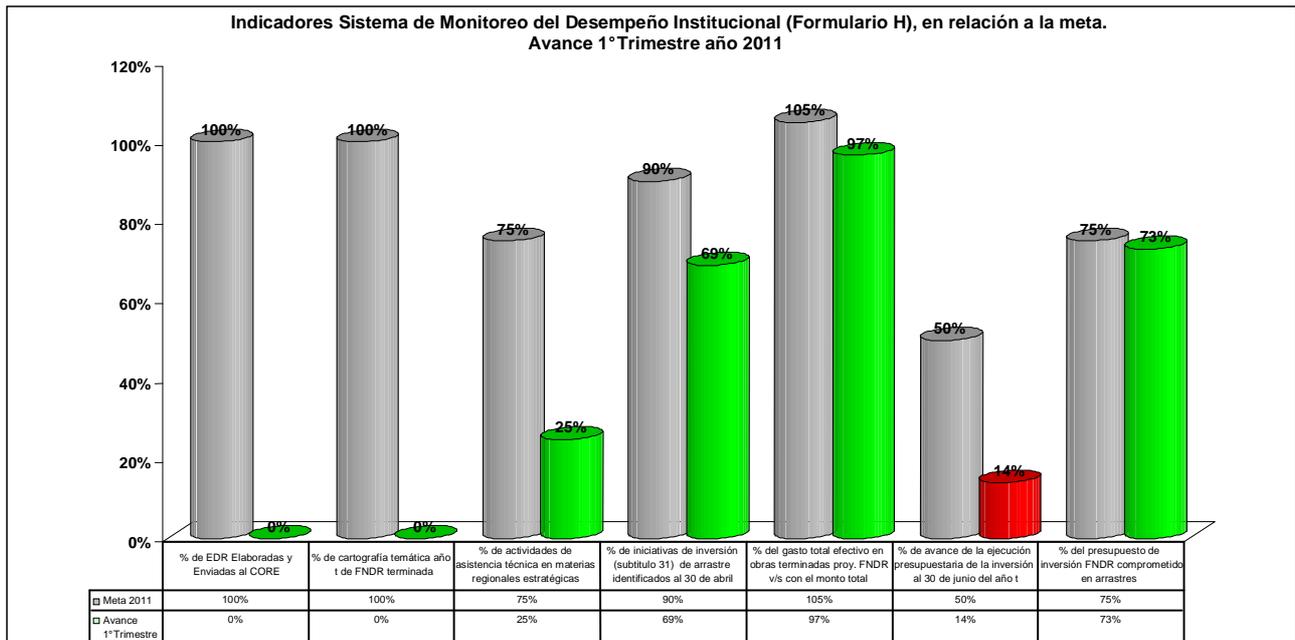
Finalmente, cabe destacar que durante el mes de mayo se deberá dar cumplimiento al segundo hito del Sistema, correspondiente a la elaboración y posterior envío al organismo técnico validador, del plan general de implementación de seguridad de la información; cartera de proyectos; programa de trabajo anual; plan de mitigación de riesgos; plan de difusión y capacitación.

### 3.4. Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

*Este Sistema tiene por objetivo disponer de la información de desempeño necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.*

Para el presente año, el Servicio definió 7 indicadores de gestión (Formulario H año 2011), asociados a sus productos estratégicos (Formulario A-1 año 2011).

A través del siguiente gráfico es posible apreciar el estado de avance, al primer trimestre, de cada uno de los indicadores definidos, en relación a la meta comprometida.



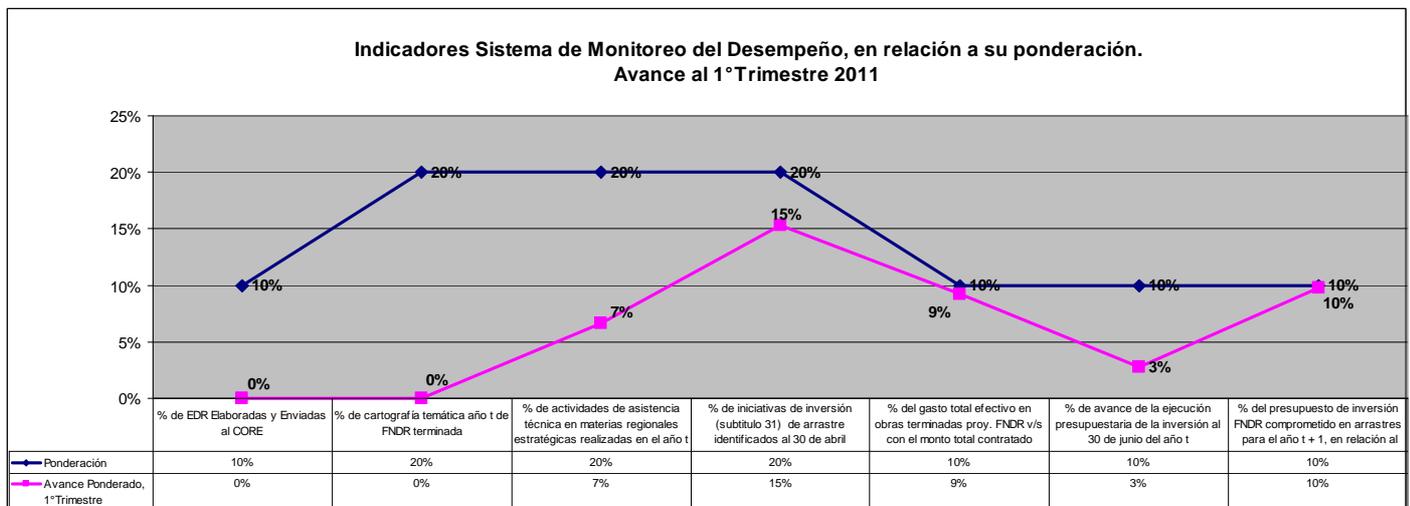
De esta manera, es posible observar que 4 de los indicadores presentan avances positivos reales al primer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida.

Por su parte, existen 2 indicadores, que presentan 0% de avance, ya que dado su carácter anual, durante los primeros meses del año se encuentran desarrollando las actividades previas que permitan cumplir con la meta antes de finalizado el año.

Finalmente, es posible señalar que el indicador "Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t" presenta un avance deficiente. Se aprecia que al primer

trimestre del año en curso, su cumplimiento fue inferior al proyectado. Lo anterior, explicado entre otras variables, por el incremento de cerca de un 45% en el presupuesto de inversión. Se espera que durante los próximos meses se potencie la ejecución presupuestaria con la aprobación, por parte del CORE, de una serie de iniciativas de inversión que aporten a la ejecución del gasto. Sin embargo, no es posible proyectar el cumplimiento de la meta comprometida. Se sugiere generar medidas de contingencia orientadas a acelerar la ejecución presupuestaria, principalmente durante los meses de mayo y junio.

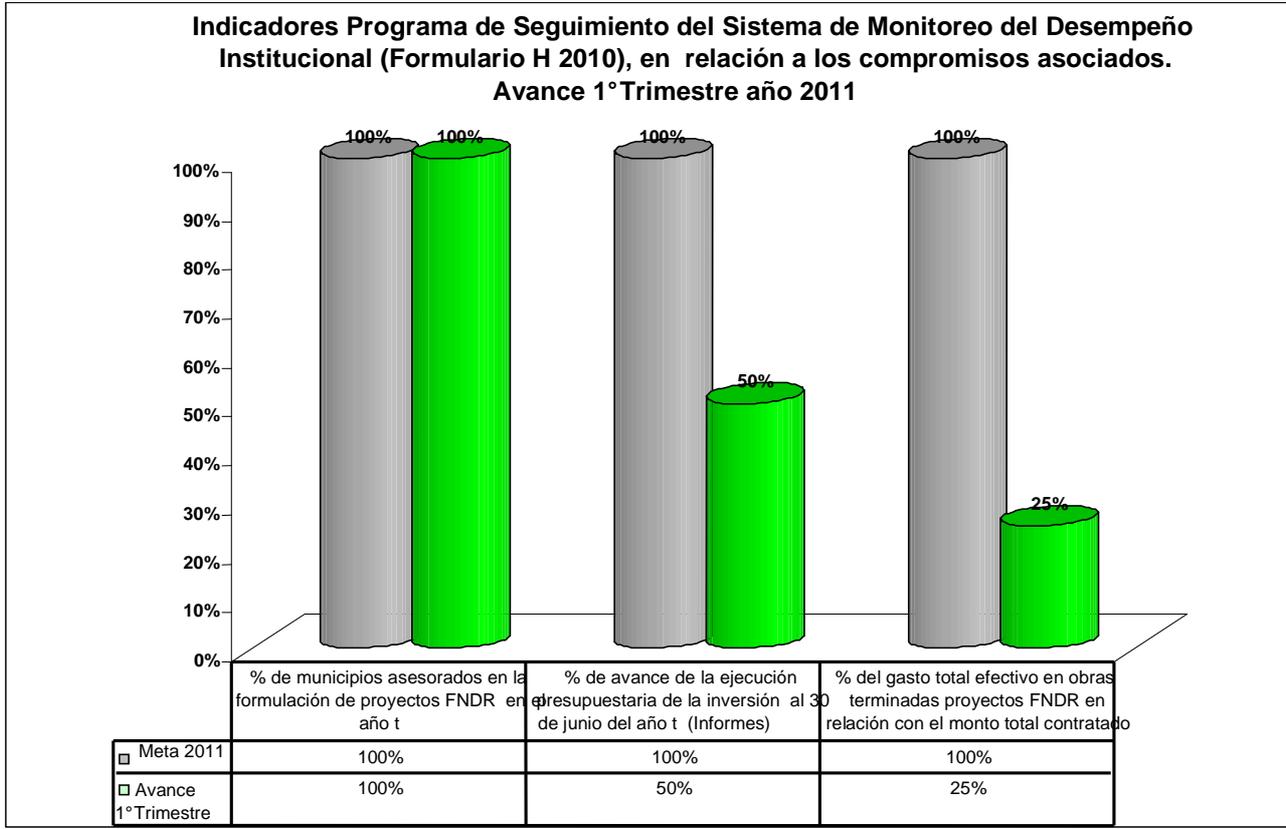
Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión al primer trimestre, en relación a su ponderación en el Sistema, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional es de 44%, al primer trimestre.



### Programa de Seguimiento

En atención a los indicadores no cumplidos y/o sobre cumplidos durante el año 2010, que fueron o no afectados por causas externas justificadas, el Servicio debió señalar recomendaciones para mejorar los resultados obtenidos en la planificación y establecer compromisos a partir de las recomendaciones, indicando además responsables y plazos para su implementación, presentando para tales efectos, un Programa de Seguimiento ante de la DIPRES.

El Programa de Seguimiento año 2010 para la medición durante el año 2011, está constituido por 3 indicadores de gestión. A través del siguiente gráfico es posible apreciar el estado de avance, al primer trimestre, de cada uno de los indicadores definidos, en relación a la meta comprometida.



En general, es posible señalar que los indicadores comprometidos, al momento de la medición, presentan un cumplimiento adecuado.

### 3.5. Sistema de Descentralización

*El objetivo central de este Sistema es desarrollar un modelo descentralizado de gestión de los procesos de provisión de bienes y/o servicios (productos estratégicos) en los que ha aplicado una perspectiva territorial para una respuesta eficiente y oportuna a las demandas territoriales, en concordancia con las políticas y planes y la estrategia de desarrollo regional.*

El Programa de Trabajo Anual del Servicio se encuentra en elaboración, por lo que se espera contar con su formalización durante el mes de abril. Para iniciar en el segundo trimestre la medición de los indicadores de gestión que lo compondrán.

### 3.6. Sistema de Equidad de Género

*Este Sistema tiene por objetivo que el Servicio identifique y priorice las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres factibles de reducir en los procesos de provisión de bienes y/o servicios, considerando el análisis de los productos estratégicos institucionales (Ficha A1) que incorporan enfoque de género el año 2011 y la agenda de Género Gubernamental 2011-2014.*

Se espera a mayo tener el Programa de Trabajo Anual del Servicio. Para iniciar en el segundo trimestre la medición de los indicadores de gestión que lo compondrán.

Cabe destacar, que a la fecha de la medición, aún no ha sido publicada la guía metodológica del Sistema por parte de la DIPRES.

### **3.7. Sistema de Acreditación de la Calidad**

El objetivo de este Sistema es mejorar la gestión de los Gobiernos Regionales a través de la implementación, seguimiento y acreditación de un sistema de gestión de excelencia. Mediante este Sistema el Gore se incorpora a un mejoramiento continuo y de excelencia en su gestión a través de un proceso de autoevaluación e implementación de planes de mejora. Para la autoevaluación se proporciona un modelo de gestión sobre el cual puede evaluarse el Gore y desarrollar sistemáticamente planes para lograr estándares más exigentes. El Plan de Mejora corresponde al levantamiento de una Acción de Mejora Inmediata (AMI) o una Línea de Acción. El Plan debe estar asociado a uno o más elementos de gestión del Modelo de Calidad de los Gobiernos Regionales, debe tener un impacto directo en la mejora de la práctica indicada en el/los Elemento/s relacionado/s, entendido como una mejora en el puntaje.

En este contexto, se espera a julio contar con el Plan de Mejora del Servicio. Para iniciar en el tercer trimestre la medición de los indicadores de gestión que lo compondrán.

Asimismo, es importante señalar que a la fecha de la medición, aún no ha sido publicada la guía metodológica de este Sistema PMG por parte de la DIPRES.

## **4. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN - SISTEMAS EGRESADOS.**

Durante el año 2011, considerando la existencia de sistemas de gestión ya instalados en los servicios públicos se ha disminuido el número de sistemas de gestión que forman parte del PMG, ello de acuerdo a lo instruido por parte de la DIPRES.

De esta manera el Gobierno Regional Metropolitano cuenta con 9 Sistemas Egresados, a saber:

- Sistema de Capacitación
- Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- Sistema de Evaluación del Desempeño
- Sistema de Planificación y Control de Gestión
- Sistema de Auditoría Interna
- Sistema de Gestión Territorial
- Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
- Sistema de Administración Financiero Contable
- Sistema de Enfoque de Género

De los sistemas antes mencionados sólo 4 de ellos mantienen monitoreo a través del Sistema de Información para la Gestión Institucional (SIG), los que no forman parte de la medición es porque los responsables de los Sistemas indicaron que no era necesario realizarla, lo anterior de acuerdo a las indicaciones dadas por los sectorialistas correspondientes.

A continuación se presenta el resumen de sus estados de avance:

#### **4.1. Sistema de Capacitación**

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, éste se está desarrollando de manera adecuada, según lo planificado.

#### **4.2. Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo**

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, éste presenta indicadores con avances consistentes a lo esperado.

#### **4.3. Sistema de Auditoría Interna**

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, a pesar de las modificaciones que ha sufrido el plan anual de auditoría, éste se está desarrollando de manera adecuada.

#### **4.4. Sistema de Compras y Contrataciones Públicas**

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, de los 14 indicadores comprometidos, 12 presentan mediciones en el marco de las metas establecidas, mientras que 2 de ellos *Porcentaje de Reclamos* y *Porcentaje de Procesos con tres o más ofertas*, se encuentran con mediciones deficientes con respecto a las metas comprometidas, sin embargo, se cuentan con los argumentos técnicos que explican dichas desviaciones.