

MEMO N° 60

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL 2º TRIMESTRE DE 2011.

A : SRTA. PAULA GARATE ROJAS
INTENDENTE (S) REGIÓN METROPOLITANA

21 JUL. 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 periodo acumulado desde enero a junio, 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



CHMRR

Distribución:

- Sra. Catalina del Real - Administradora Regional
- Sra. María Alejandra Bustamante - Unidad de Auditoría Interna

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

- > Sra. Viviana Fariás - División de Planificación y Desarrollo Regional
- > Sr. Carlos Ossa - División de Análisis y Control de Gestión
- > Sr. Patrick Stokins - División de Administración y Finanzas
- > Sr. Ricardo Bahamondes - Departamento Jurídico
- > Sr. Miguel Acevedo - Unidad Regional de Asuntos Internacionales
- > Sra. Valeria Ortiz - Departamento de Planificación
- > Sr. Félix Allendes - Departamento de Preinversión y Proyectos
- > Sra. Daniela González - Unidad Gestión de Información Territorial
- > Sr. Roberto Dávila - Departamento de Transferencias de Capital
- > Sra. Patricia Barba - Departamento de Actividades Culturales, Deporte y Seguridad
- > Sr. Paulo Serrano - Departamento de Control de Proyectos de Infraestructura y Obras Viales
- > 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 Collo - Departamento de Gestión de Abastecimiento
- > Sr. Carlos Hernández - Encargado Sistema de Seguridad de la Información
- > Sra. Rosmarie Katscher - Encargada Sistema de Equidad de Género
- > Sra. Carolina Infante - Encargada Sistema de Descentralización
- > Asociación de Funcionarios
- > Oficina de Partes

INFORME DE EVALUACION

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN

RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2º TRIMESTRE DE 2011

INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Evaluación da cuenta de los resultados obtenidos, durante el período enero a junio, 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 segundo trimestre del año 2011 acumulado desde enero-junio.

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.

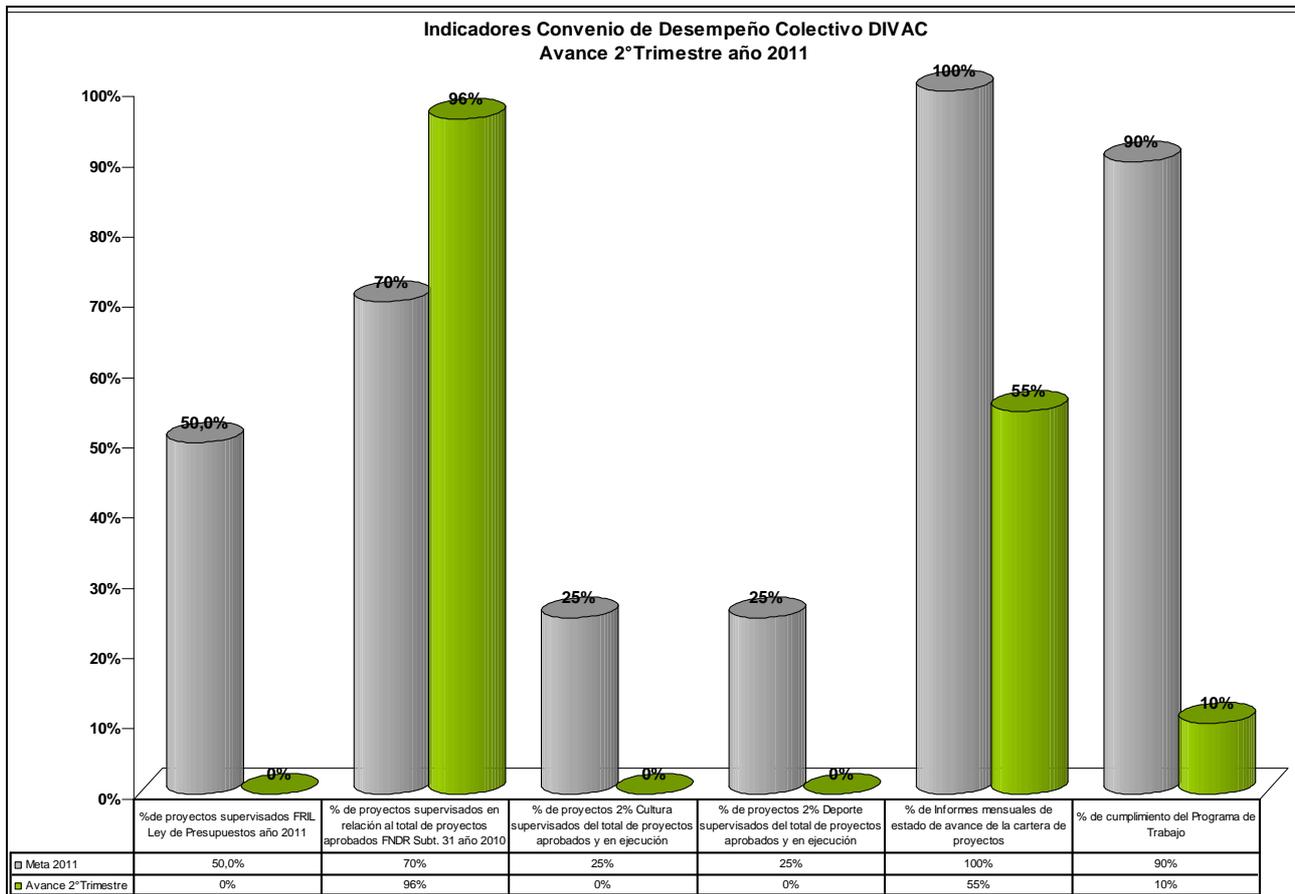
Por definición, el objetivo del Convenio es establecer los equipos de trabajo de la Institución, sus metas e indicadores de gestión, en virtud de lo dispuesto en la Ley Nº 19.882.

Cabe destacar, que el grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7º de la Ley Nº 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.

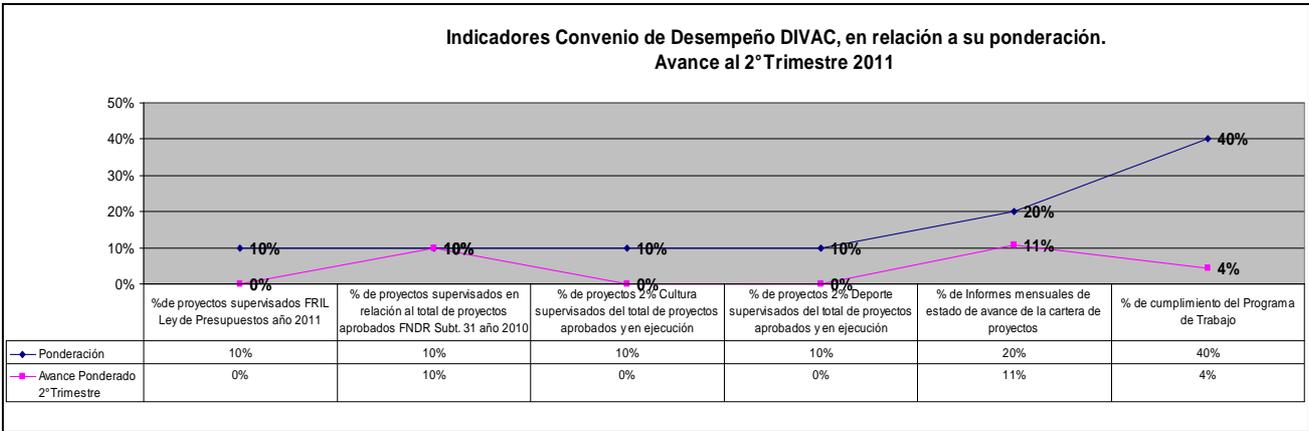
Para el caso del Equipo de Trabajo N° 1, se definieron 6 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los siguientes avances:



Del gráfico anterior, es posible observar que el 50% de los indicadores (3) presentan avances positivos al segundo 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 FNDP 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 el nivel de cumplimiento actual.

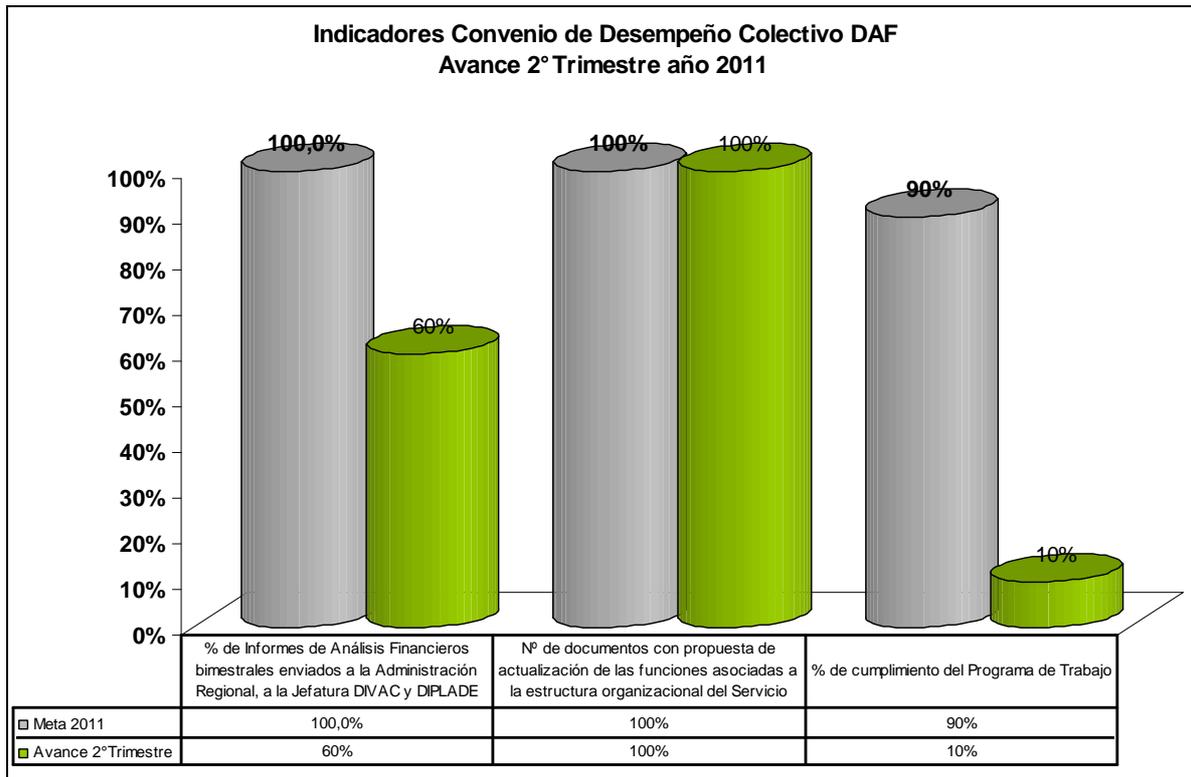
Asimismo, es posible establecer que los 3 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida (fase de aprobación de proyectos y firma de convenios), por lo que se espera que al momento de la próxima medición (tercer trimestre), éstos ya presenten avances reales.

Adicionalmente, a continuación se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión al segundo 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 **25%**.



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

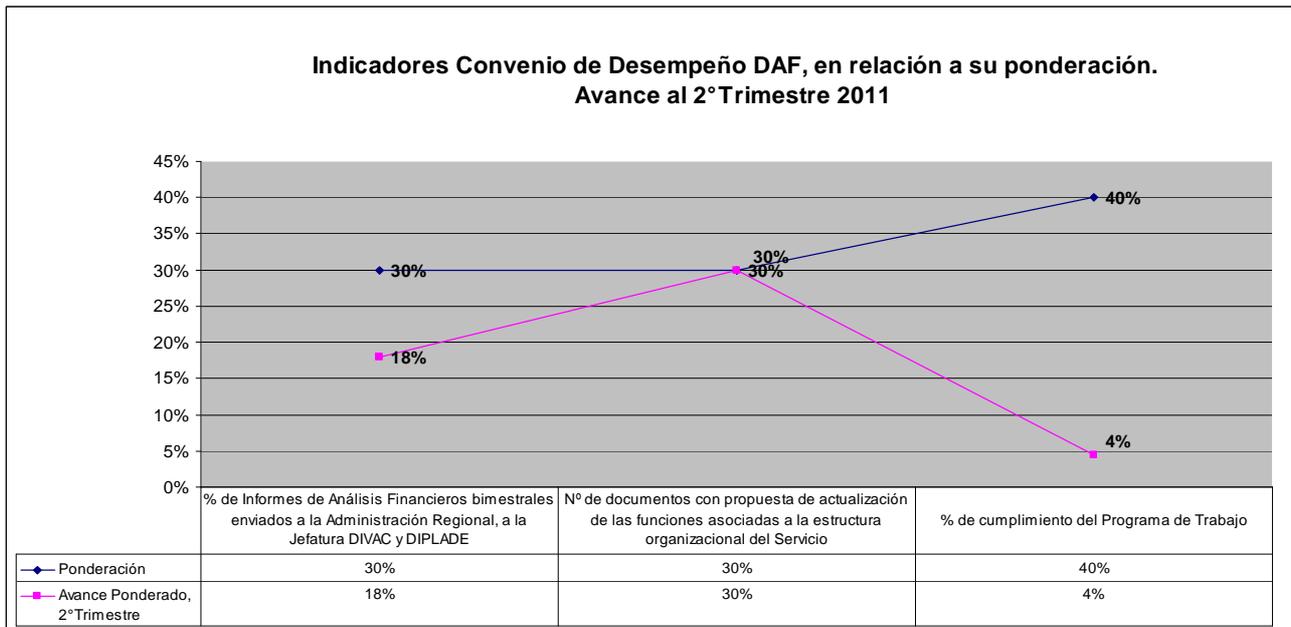
En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 3 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los avances representados en el siguiente gráfico:



De esta manera, es posible observar que el 100% de los indicadores (3) presentan avances positivos al segundo trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida.

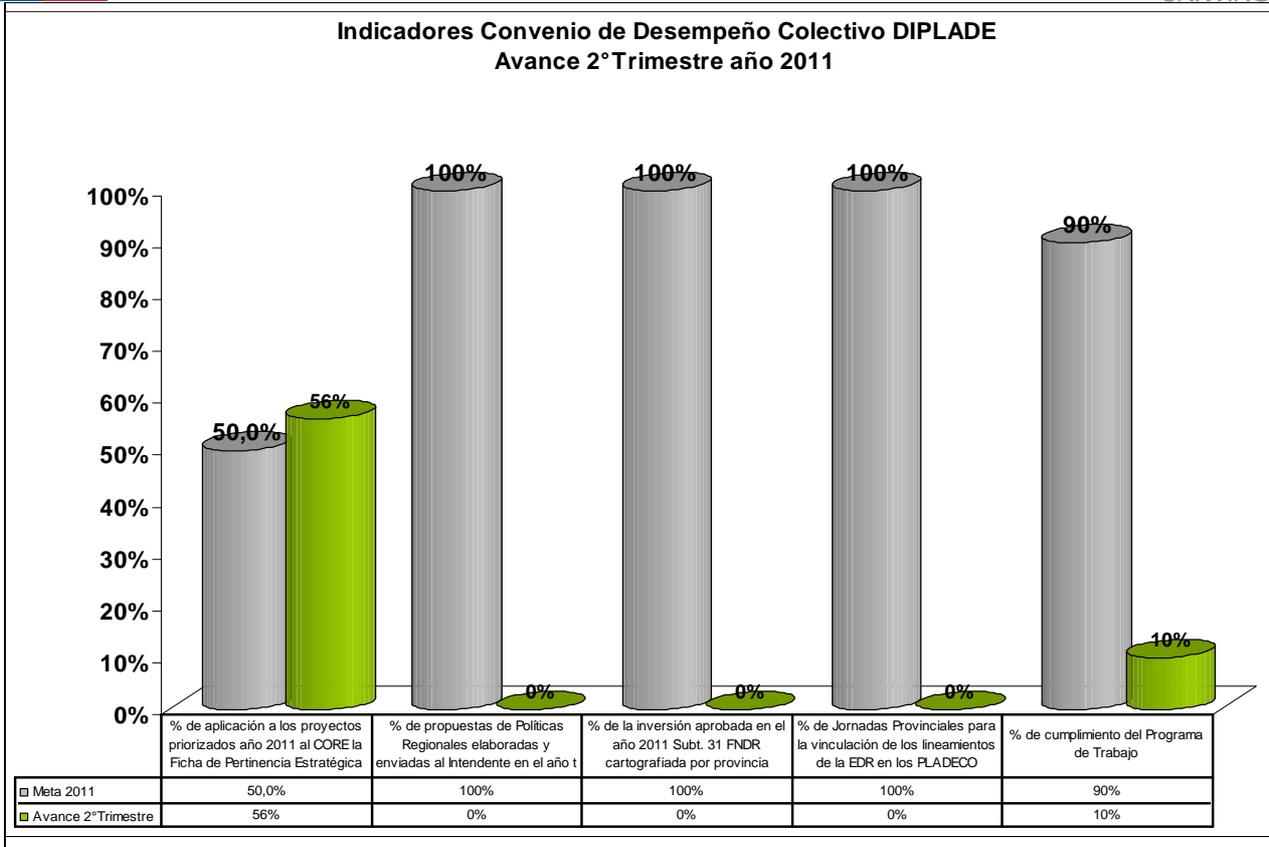
Asimismo, es posible señalar que el indicador “Nº de documentos con propuesta de actualización de las funciones asociadas a la estructura organizacional del Servicio”, al segundo semestre se encuentra cumplido en su totalidad.

Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión al segundo trimestre, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Equipo de Trabajo Nº 2 es de **52%**.



1.3. Equipo de Trabajo Nº 3: División de Planificación y Desarrollo.

Por su parte, para el Equipo de Trabajo Nº 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:

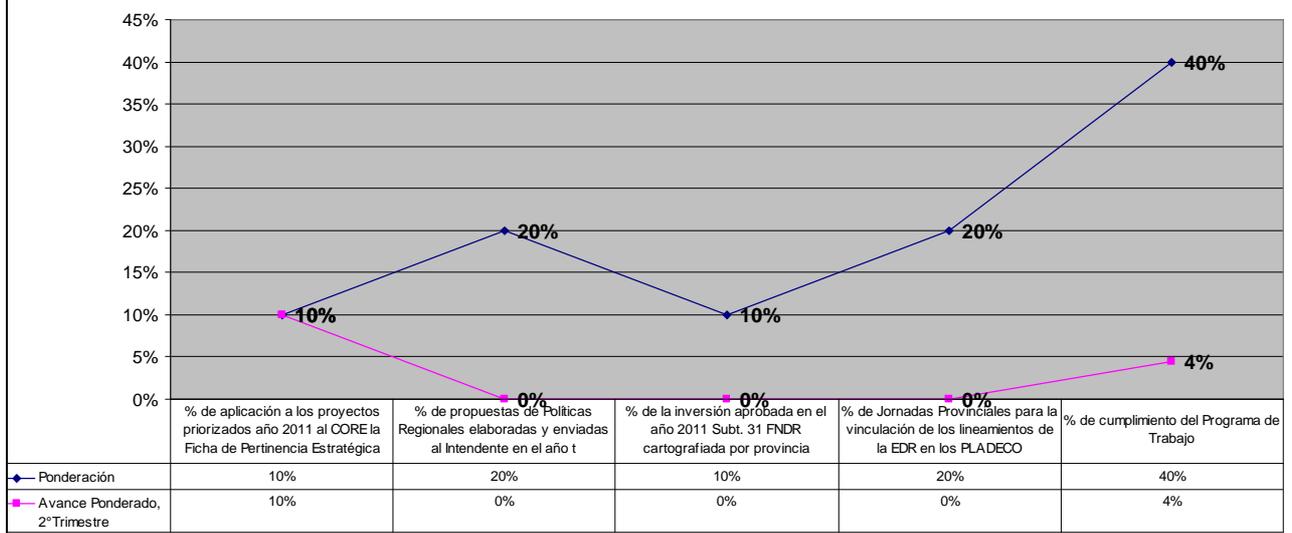


Luego de observar el gráfico, es posible señalar que un 40% de los indicadores (2) presentan avances positivos al segundo trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que el indicador *Porcentaje de aplicación a los proyectos priorizados 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 el nivel de cumplimiento actual.

Por su parte, es posible señalar que los 3 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 (tercer trimestre), éstos ya presenten avances reales.

Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el estado del indicador de gestión al segundo 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 **14%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño DIPLADE, en relación a su ponderación.
Avance al 2° Trimestre 2011**



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.

Durante el segundo trimestre del año se actualizó la Matriz de Riesgos Corporativos del Servicio. Para el presente año existe un total de 15 procesos y 48 subprocesos.

Cuadro Nº 1: Listado Procesos Estratégicos GORE RM

Procesos Estratégicos	Sub Procesos Estratégicos
Sistema Regional de Planificación	Elaboración Estrategia de Desarrollo Regional
	Elaboración Plan Regional de Ordenamiento Territorial
	Elaboración Políticas Regionales
Coordinación Regional del Gasto Público	Elaboración del Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI) con los criterios y directrices estratégicas
	Admisibilidad Y Preinversión

Procesos Estratégicos	Sub Procesos Estratégicos
	Formulación, Presentación y Discusión del Proyecto de Presupuesto para el año siguiente
	Elaboración del Programa Publico de Inversiones en la Región (PROPIR)
Promoción de la Región y Desarrollo de las Relaciones Internacionales	Gestión con el extranjero para el desarrollo de las Temáticas/Áreas de interés del Intendente y del CORE
	Supervisión de Iniciativas de Acciones/Iniciativas de Inversión
Fondo Nacional De Desarrollo Regional	Iniciativas de Inversión Subtitulo 29 Y 31
	Iniciativas de Inversión Subtitulo 33
	Iniciativas de Inversión 2% de Cultura, Deporte Y Seguridad Subtitulo 24

Cuadro Nº 2: Listado Procesos de Apoyo GORE RM

Procesos de Apoyo	Sub Procesos de Apoyo
Planificación y Control de Gestión	Planificación
	Control de Gestión
Contabilidad y Presupuestos	Registro Contable
	Custodia Boletas de Garantía
	Administración de Fondos
	Gestión Presupuestaria
	Archivos Contables
	Gestión de Inventarios
Abastecimiento de Bienes y Servicios	Gestión de Abastecimiento
Servicios Generales	Manutención de Edificio
	Administración de Vehículos
Oficina De Partes	Oficina de Partes
Recursos Humanos	Jornada Laboral
	Licencias Médicas
	Permisos Administrativos / Compensatorios / Feriados Legales
	Evaluación de Desempeño
	Selección y Contratación de Personal
	Desvinculación de Funcionarios
	Capacitación
	Remuneraciones
	Prevención de Riesgos
	Servicio de Bienestar
Informática	Seguridad Lógica y Física
	Soporte
	Administración de Redes
Gobierno Electrónico	Desarrollo de Proyectos Tecnológicos

Procesos de Apoyo	Sub Procesos de Apoyo
Seguridad de la Información	Diagnóstico
	Planificación
	Evaluación
	Seguimiento
Auditoria Interna	Elaboración Plan Anual de Auditoría
	Ejecución del Plan Anual de Auditoría
	Seguimiento
Transparencia	Transparencia Activa
	Gestión de Solicitudes
	Gestión de Archivo

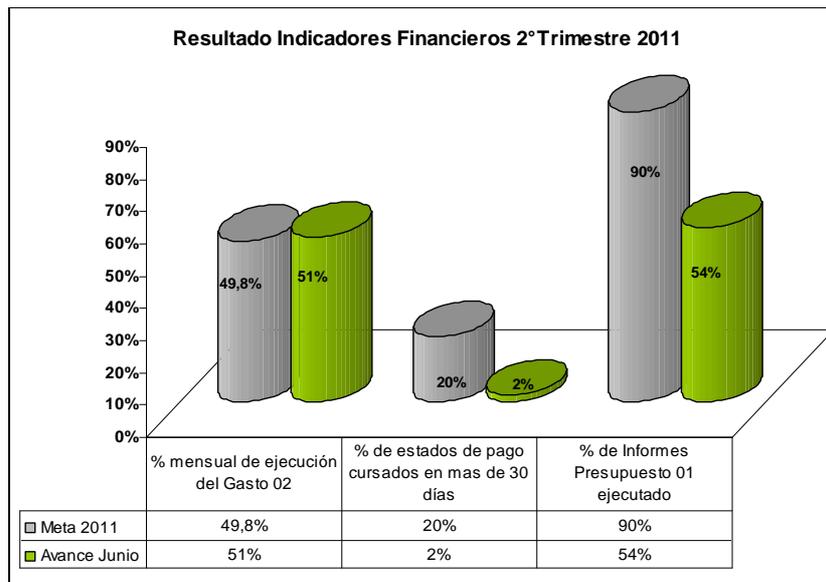
Producto del Proceso de Gestión de Riesgos 2011 se concluye:

- Ⓢ Total Riesgos Institucionales: 247.
- Ⓢ En promedio existen 16 riesgos por cada proceso.
- Ⓢ El tipo de riesgo más frecuente es el de procesos (asociado a deficiencias en el diseño, falta de supervisión y seguimiento, ejecución inoportuna, gestiones no integrales, entre otras).
- Ⓢ En los procesos FNDR y Presupuesto y Contabilidad los riesgos poseen altas probabilidades de ocurrencia.
- Ⓢ El proceso más riesgoso es el más importante de la institución.
- Ⓢ Procesos con más altas exposición al riesgo: FNDR y Presupuesto y Contabilidad.
- Ⓢ Total Riesgos con mecanismos de control: 52%
- Ⓢ Total Riesgos sin mecanismos de control: 48%
- Ⓢ Riesgos con aceptables mecanismos de control: 80%
- Ⓢ Riesgos con deficientes mecanismos de control: **20%**



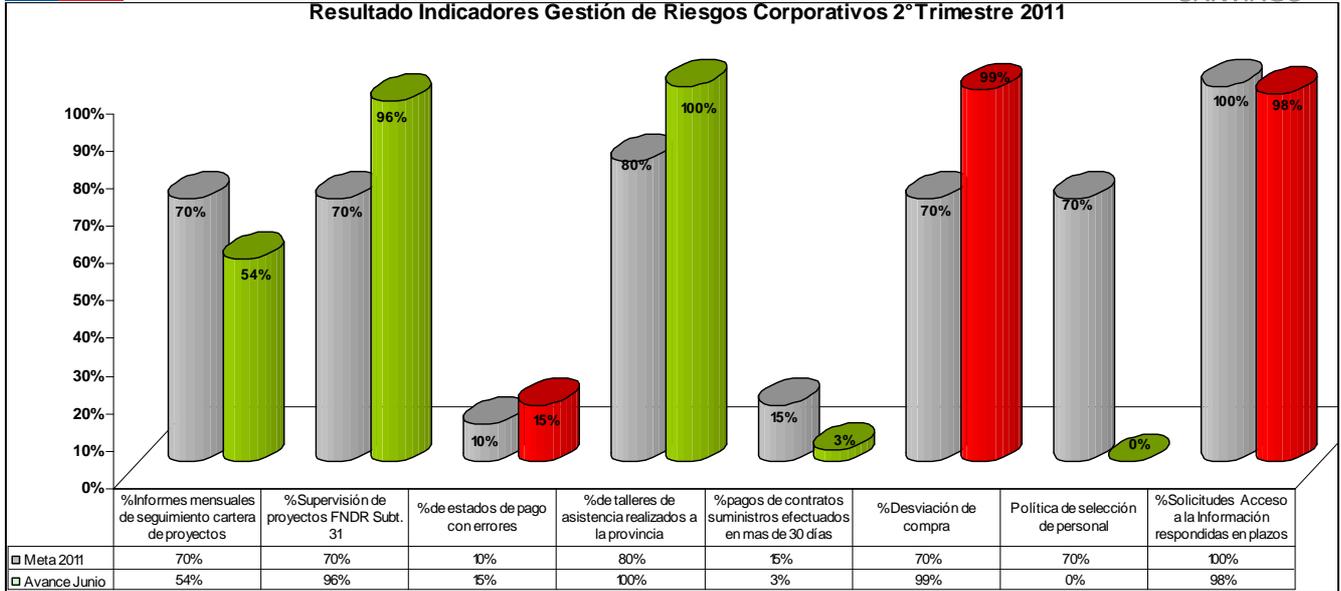
Enmarcada en el Proceso de Gestión de Riesgos, para el año 2011, el Servicio se comprometió a desarrollar una serie de Planes de Tratamiento orientados a mitigar los riesgos considerados como críticos. De esta manera, se determinó que el total de riesgos críticos es 29, siendo 15 de ellos riesgos financieros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

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 segundo trimestre y a la meta comprometida:



- Ⓢ *Porcentaje mensual de ejecución del gasto 02:* Se observa un incremento del porcentaje de ejecución mensual del presupuesto, que se debiese mantener para el resto del año. Se sugiere realizar registro y análisis de los porcentajes de ejecución, ello con la finalidad de mejorar la programación de la ejecución.
- Ⓢ *Porcentaje de estados de pago cursados en más de 30 días:* Se observa una disminución de los tiempos de gestión de los estados de pago. Se sugiere medir el tiempo total de la gestión de pago, desde que entra al GORE hasta que se paga al proveedor.
- Ⓢ *Porcentaje de Presupuesto 01 ejecutado:* A la fecha se ha realizado la medición del avance de presupuesto de operación todos los meses.

Resultado Indicadores Gestión de Riesgos Corporativos 2° Trimestre 2011



- Ⓢ *Porcentaje de informes mensuales de seguimiento de la cartera de proyectos:* A la fecha de la medición, se observa que el indicador mantiene un cumplimiento adecuado.
- Ⓢ *Porcentaje supervisión de proyectos FNDR Subt. 31:* El indicador presenta avances positivos al segundo trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida.
- Ⓢ *Porcentaje de estados de pago con errores:* Indicador que muestra que durante el segundo trimestre del año no se ha logrado cumplir con un máximo de 10% de estados de pago cursados con errores. Se recomienda analizar los motivos de la devolución y comunicar las situaciones de mayor ocurrencia a los centros de responsabilidad para que tomen las medidas pertinentes.
- Ⓢ *Porcentaje de talleres de asistencia realizados a la provincia:* Al segundo trimestre, el indicador se encuentra cumplido en su totalidad, respecto de la meta comprometida.
- Ⓢ *Porcentaje de pagos de contratos de suministros efectuados en más de 30 días:* Se observa que los tiempos de gestión de los estados de pago asociados a los contratos de suministros se encuentran dentro de rangos aceptables.
- Ⓢ *Porcentaje de desviación de compra:* Se observa una mejora en las gestiones para medir y analizar el indicador. Sin embargo, se advierte la necesidad de perfeccionar los medios de verificación, ya que éstos no dan cuenta del cumplimiento de lo comprometido a cabalidad. Para cumplir con los medios de verificación se sugiere al Departamento de Gestión de Abastecimiento, solicite a las Jefaturas de División los planes de compra en forma trimestral, es decir, el 25 de septiembre para el cuarto trimestre 2011 y antes del 25 de diciembre para el primer trimestre 2012. Asimismo, se propone en los trimestres venideros generar un informe que contenga el análisis de la desviación de la planificación de compras, y que se envíe a cada División para que tomen las acciones correctivas necesarias.
- Ⓢ *Política de selección de personal:* Al momento de la medición se observa que se ha avanzado en el diseño de las etapas y requerimientos de la Política. La fecha de entrega se encuentra programada para el tercer trimestre del año.

- Ⓢ *Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas dentro de los plazos:* Al analizar la información reportada, se detectó la existencia de solicitudes que no se encuentran dentro del "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso", ello debido a que existen solicitudes de información que ingresan al Servicio por otras vías. Debido a lo anterior, se solicitó la incorporación de un nuevo medio de verificación que es un registro en planilla Excel con la información de todas las solicitudes (papel y sistema). A la fecha se han respondido 27 consultas dentro de los plazos, existen 3 que aún no se responden por que ingresaron en los últimos días del trimestre anterior y sus respuestas están en proceso de elaboración. Se concluye que a la fecha, se han respondido el 100% de las consultas ingresadas en el Sistema. Existen 9 solicitudes ingresadas en papel, de ellas sólo 1 no fue respondida dentro del plazo.

A modo de conclusión de la medición realizada durante el segundo 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 de estados de pago con errores.
 - Porcentaje de desviación de compra.
 - Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas dentro de los plazos.
- Ⓢ Se sugiere realizar reuniones con los responsables de los indicadores antes mencionados, para comprometer las medidas correctivas pertinentes que permitan el cumplimiento de las metas.
- Ⓢ Durante el tercer trimestre se agregaran 8 nuevos indicadores correspondientes al Plan de Tratamiento de Riesgos elaborado durante el segundo trimestre.

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:

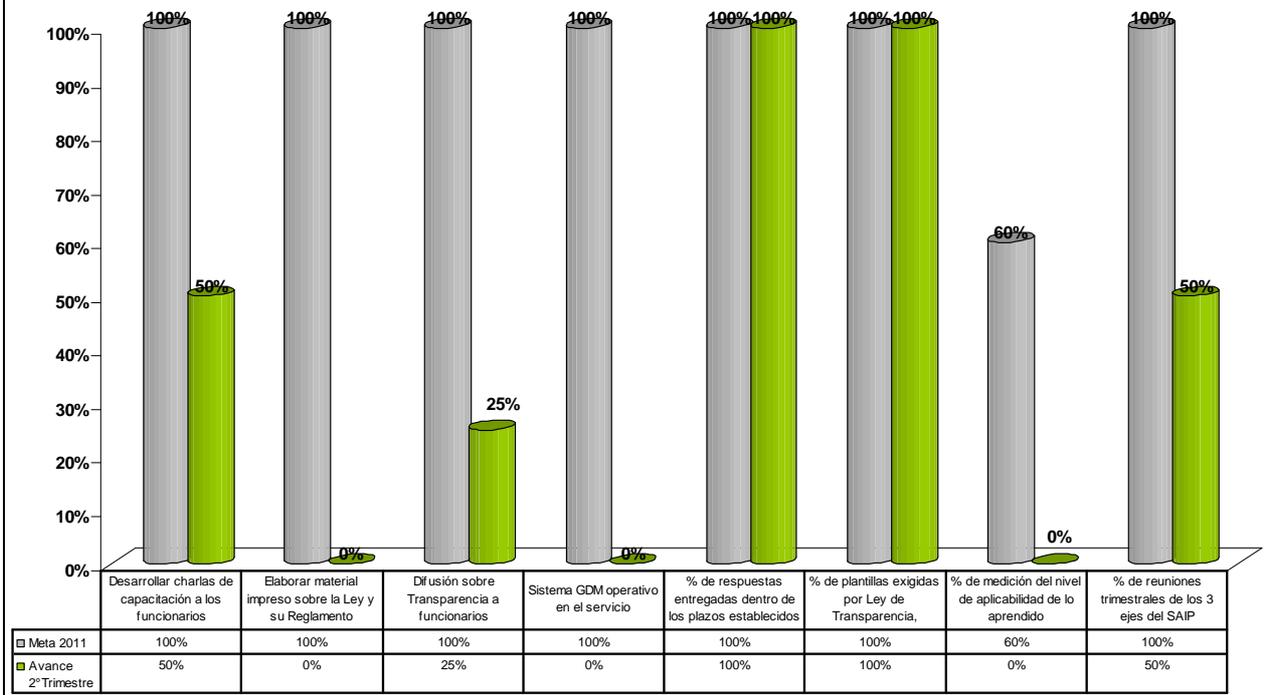
- ④ *Planificación y Seguimiento de Metas Institucionales:* El proyecto, al momento de la medición, presenta un cumplimiento adecuado de las actividades programadas.
- ④ *Preinversión:* El proyecto, al momento de la medición, presenta un cumplimiento adecuado de las actividades programadas.
- ④ *Gestión Documental:* El proyecto, al momento de la medición, presenta un cumplimiento adecuado de las actividades programadas.
- 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. Sin embargo, se rescata la generación de la mesa trabajo sugerida en el "Informe SIG Primer Trimestre", que tiene por objeto coordinar las acciones necesarias para la correcta ejecución del compromiso. Se sugiere profundizar el proceso de articulación de los actores claves (internos y externos), para la implementación del proyecto, a fin de generar un exitoso cumplimiento de la meta comprometida.

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:

**Indicadores Sistema de Acceso a la Información Pública, en relación a los compromisos asociados.
Avance 2º Trimestre año 2011**



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, las que en su mayoría se encuentran concentradas para el segundo semestre.

Es importante destacar que las sugerencias realizadas en el "Informe SIG Primer Trimestre" fueron acogidas, de manera que se han desarrollado las acciones correctivas pertinentes que permitan cumplir con las distintas metas comprometidas.

Por otra parte, si bien la medición del indicador "Porcentaje de respuestas entregadas dentro de los plazos establecidos en la ley" presenta un cumplimiento adecuado, se observa que no está reflejando fielmente la realidad del proceso en cuestión, por lo que se sugiere avanzar en la mejora de los aspectos orientados al control y seguimiento efectivo de las Solicitudes de Acceso a la Información recepcionadas por el Servicio, a fin de cumplir oportunamente con los plazos establecidos en la normativa correspondiente.

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.

El 31 de mayo se da cumplimiento a la Segunda Recepción de Medios de Verificación del Sistema, correspondiente al envío vía Plataforma DIPRES, organismo técnico validador del Sistema, del Plan General de Implementación de Seguridad de la Información; Cartera de Proyectos y Programa de Trabajo Anual. En relación al compromiso de envío del Plan de Mitigación de Riesgos y Plan de Difusión y Capacitación se acordó

con la sectorialista regularizar la situación al 29 de julio, fecha del Primer Hito de Control.

Producto del envío en mayo de los medios de verificación señalados precedentemente, la Red de Expertos de la DIPRES elaboró un Informe de Observaciones las cuales deben ser subsanadas y enviadas en la fecha citada anteriormente.

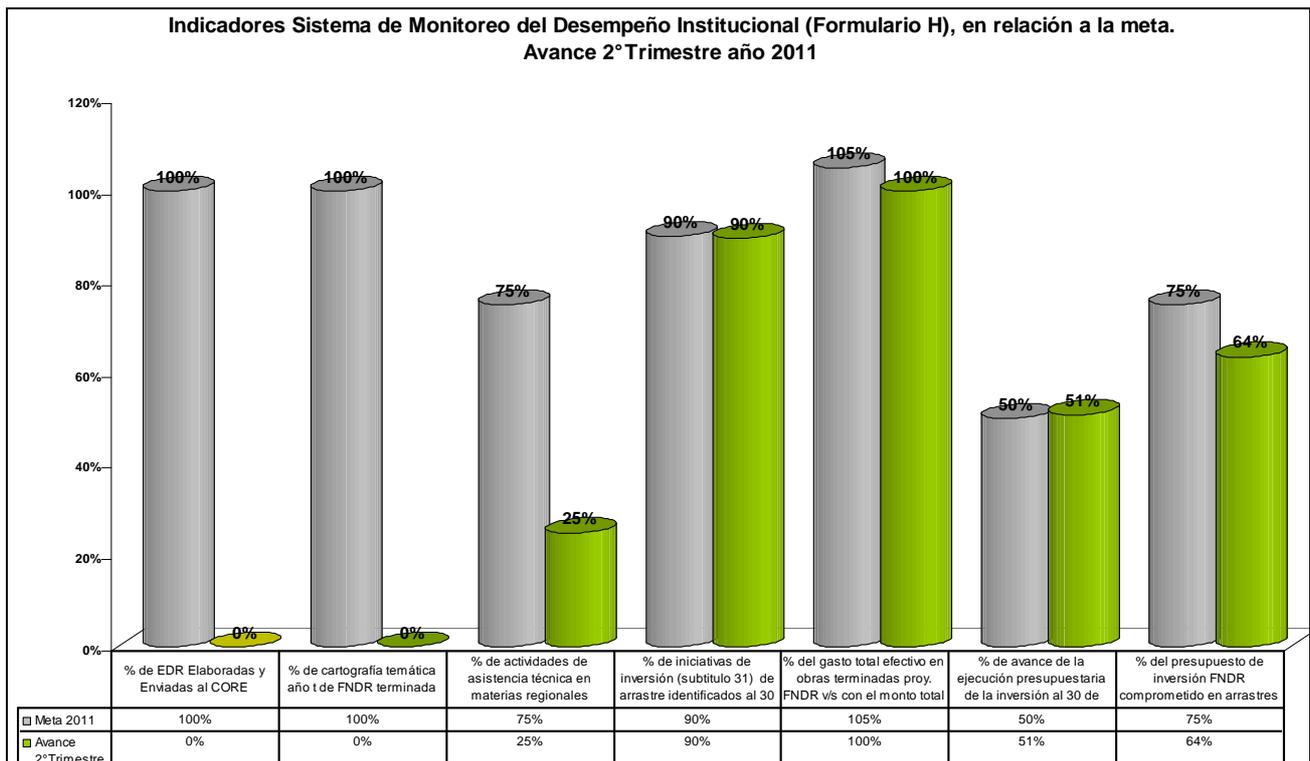
Cabe destacar que se están realizando reuniones periódicas con el Comité de Seguridad para tomar las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento del Sistema en el Servicio.

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).

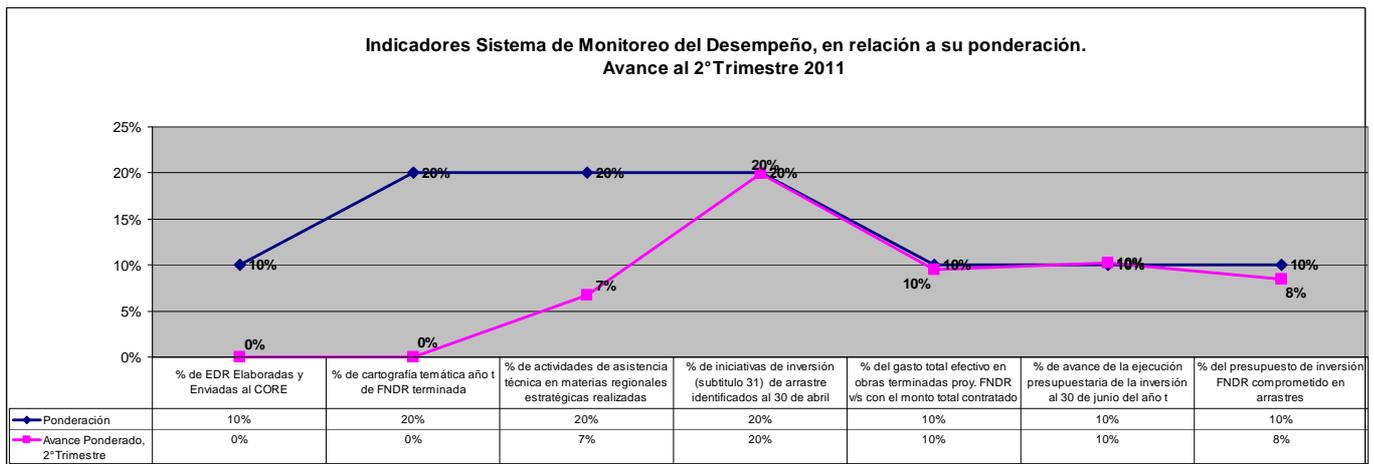
A través del siguiente gráfico es posible apreciar el estado de avance, al segundo trimestre, de cada uno de los indicadores definidos, en relación a la meta comprometida.



De esta manera, es posible observar que 5 de los indicadores presentan avances positivos reales al segundo trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Asimismo, es posible señalar que tanto el indicador "Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t" como el indicador "Porcentaje de iniciativas de inversión (subtítulo 31) de arrastre identificados al 30 de abril de cada año" se encuentran cumplidos en su totalidad.

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. Sin embargo, se sugiere generar medidas de contingencia orientadas a acelerar los procesos asociados a la elaboración de la EDR, con el objeto de asegurar el cumplimiento de la meta de gestión comprometida.

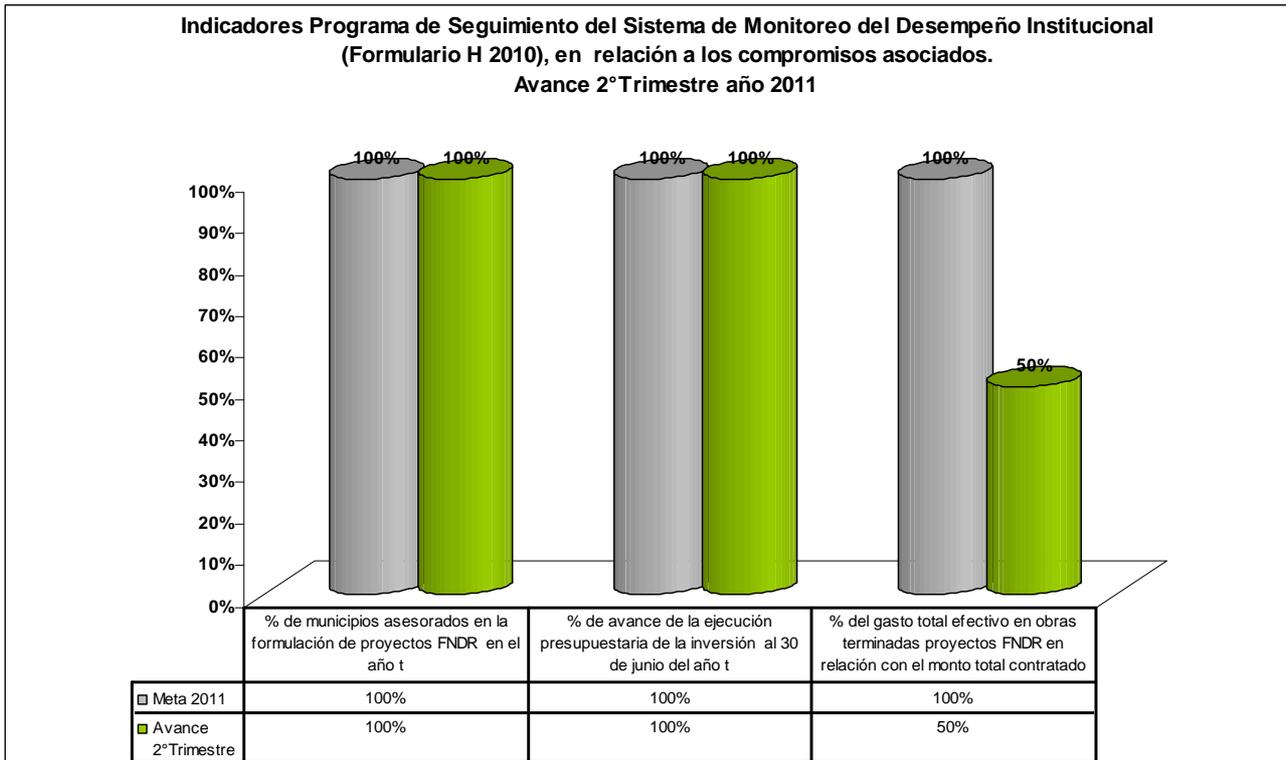
Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión al segundo trimestre, en relación a su ponderación en el Sistema, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional es de **55%**.



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 segundo trimestre, de cada uno de los indicadores definidos, en relación a la meta comprometida.



Al segundo trimestre es posible señalar que 2 de los 3 indicadores comprometidos han sido cumplidos en su totalidad, y corresponden a "Porcentajes de municipios asesorados en la formulación de proyectos FNDR en el año t" y "Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t".

Por su parte, el indicador "Porcentaje del gasto total efectivo en obras terminadas proyectos FNDR en relación con el monto total contratado", presenta 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.

Con respecto a este Sistema, es posible señalar que el Primer informe fue enviado por oficio N° 1389 de fecha 11 de mayo de 2011, dando cumplimiento al plazo asignado por SUBDERE.

El segundo informe "Trabajo Anual" se encuentra en elaboración, por parte del equipo de descentralización.

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.

Durante el mes de junio, se envían observaciones desde el Nivel Central del SERNAM al Programa de Trabajo Anual presentado por el Servicio. Las subsanaciones fueron publicadas en la Plataforma del SERNAM el día 8 de julio y se está a la espera de su revisión y aprobación. De todas maneras, los centros de responsabilidad - respecto de los compromisos del Programa enviado en el mes de mayo- están trabajando. El tercer trimestre la medición de los indicadores de gestión que lo compondrán será más precisa en relación a tener los avances reales de cada uno de ellos.

3.6. 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 en el mes de julio, contar con el Plan de Mejora del Servicio, el cual ha sido elaborado en coordinación con el Consultor SUBDERE y SUBDERE. Una vez validado por parte del Consultor, el Plan se enviara al Comité de Calidad del Servicio para su sanción y posteriormente a SUBDERE para la validación de ChileCalidad, organismo dependiente de CORFO. De todas maneras, los centros de responsabilidad -respecto de los compromisos del Plan en elaboración- están trabajando. El tercer trimestre la medición de los indicadores de gestión que lo compondrán será más precisa en relación a tener los avances en relación a cada uno de ellos.

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:

- ④ Sistema de Capacitación
- ④ Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- ④ Sistema de Evaluación del Desempeño
- ④ Sistema de Planificación y Control de Gestión
- ④ Sistema de Auditoría Interna
- ④ Sistema de Gestión Territorial
- ④ Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
- ④ Sistema de Administración Financiero Contable
- ④ 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 en general de manera adecuada y según lo planificado. Sin embargo, se advierte un retraso en la medición del indicador relacionado con la aplicación de las evaluaciones de satisfacción, por lo que se sugiere, generar las acciones pertinentes que permitan restaurar a la brevedad el Sistema de Evaluación de Capacitaciones, a fin de aplicar las evaluaciones que se encuentran pendientes.

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, 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, 10 presentan mediciones en el marco de las metas establecidas.

De los 4 indicadores que presentan mediciones bajo la meta comprometida, 2 de ellos "*Porcentaje de Reclamos*" y "*Porcentaje de Procesos con tres o más ofertas*", cuentan con los argumentos técnicos que explican sus desviaciones. Mientras que se advierte que los otros 2 indicadores "*Porcentaje de adquisiciones entre 100 y 1000 UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación*" y "*Porcentaje de adquisiciones > 1000 UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación*" requieren generar las medidas pertinentes que permitan cumplir de manera correcta con los tiempos óptimos entre el cierre y la adjudicación de los procesos licitatorios, a fin de dar cumplimiento a las metas comprometidas.