

MEMO Nº 122

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE  
GESTIÓN INSTITUCIONAL 3º TRIMESTRE DE 2011

26 OCT. 2011

A : SRA. CECILIA PEREZ JARA  
INTENDENTA REGIÓN METROPOLITANA

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

De mi especial consideración,

Por medio del presente, le remito Informe de Evaluación del Sistema de Información para la Gestión, que da cuenta de los resultados obtenidos, del periodo acumulado enero a septiembre por el Servicio, en la aplicación de los indicadores comprometidos para el presente año, en distintos instrumentos de gestión, a saber:

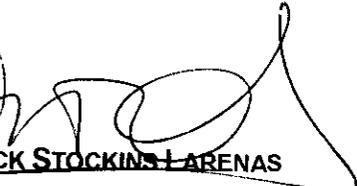
- Convenio de Desempeño Colectivo
- Gestión de Riesgos
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

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

Asimismo, se destaca la relevancia de la medición de este periodo, ya que en atención a la planificación, a los avances esperados y al énfasis del análisis realizado en el Informe, es posible obtener información relevante sobre las dificultades que se visualizan para cumplir oportunamente y con éxito los compromisos adquiridos por el Servicio.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, se despide,

  
  
**PATRICK STOCKINS LARENAS**  
JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

  
CHM/jlf

## Distribución:

- Sra. Catalina del Real - Administradora Regional
- Sra. María Alejandra Bustamante - Unidad de Auditoría Interna
- Srta. Viviana Farias - División de Planificación y Desarrollo
- Sr. Patricio Garrido - División de Análisis y Control de la Gestión
- Sr. Patrick Stockins - División de Administración y Finanzas
- Sr. Ricardo Bahamondes – Departamento Jurídico
- Sr. Miguel Acevedo - Unidad Regional de Asuntos Internacionales
- Sra. Regina Aste - Unidad de Control Interno y Rendición de Cuentas
- Sra. Valeria Ortiz – Departamento de Planificación
- Sr. Felix Allendes – Departamento de Preinversión y Proyectos
- Srta. Daniela Gonzalez - Unidad Gestión de Información Territorial
- Sr. Roberto Dávila – Departamento de Transferencias de Capital
- Sra. Gina Salazar – Departamento de Actividades Cultura, Deporte y Seguridad
- Sr. Paulo Serrano – Departamento de Control de Proyectos de Infraestructura y Obras Viales
- Sra. Patricia Barba – Departamento de Adquisición de Activos No Financieros
- Sr. Carlos Ramos – Departamento de Presupuesto y Contabilidad
- Sra. Carolina Hidalgo – Departamento de Gestión Institucional
- Sra. Andrea Olivos – Departamento de Documental
- Sra. Tatiana León – Departamento de Gestión de Personas
- Sr. José Gutiérrez – Departamento de Informática
- Sr. Miguel Collio – Departamento de Gestión de Abastecimiento
- Sr. Rodrigo Cathalifaud – Departamento de Servicios Generales
- Sra. Rosmarie Katscher – Encargada Sistema Equidad de Género
- Sra. Carolina Infante - Encargada Sistema de Descentralización
- Srta. Javiera Alarcón - Encargada Sistema de Acceso a la Información
- Sr. Luis Cabrera – Encargado Sistema Egresado de Capacitación
- Sr. Omar Ortiz – Encargado Sistema Egresado de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales
- Presidente Asociación de Funcionarios
- Oficina de Partes

## INFORME DE EVALUACION

### SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN

#### RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 3º TRIMESTRE DE 2011

#### INTRODUCCIÓN

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

- ④ Convenio de Desempeño Colectivo
- ④ Gestión de Riesgos
- ④ Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
- ④ Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

En este Informe se entregan antecedentes generales de los indicadores de desempeño, se da cuenta de sus resultados y se realiza un breve análisis de su gestión correspondiente al período enero a septiembre.

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

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.

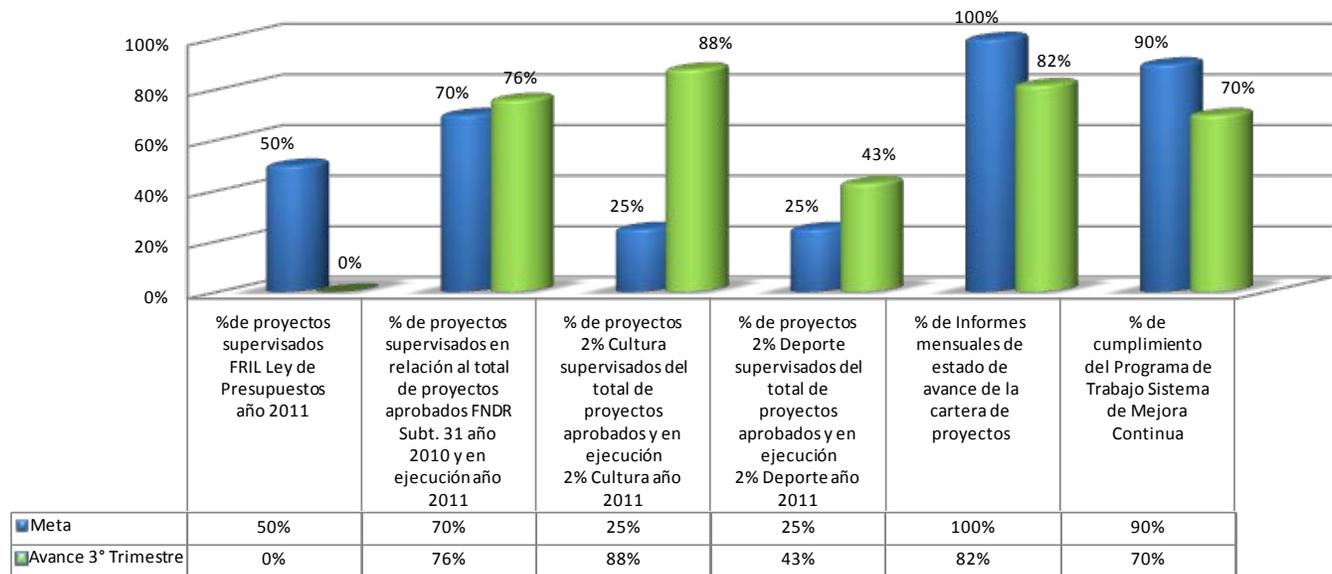
Cabe destacar, que el grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7° de la Ley N° 19.553, que corresponderá percibir durante el año 2012 a los funcionarios del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, adscritos a los respectivos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

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo  
Equipo de Trabajo N°1  
Avance 3° Trimestre año 2011**

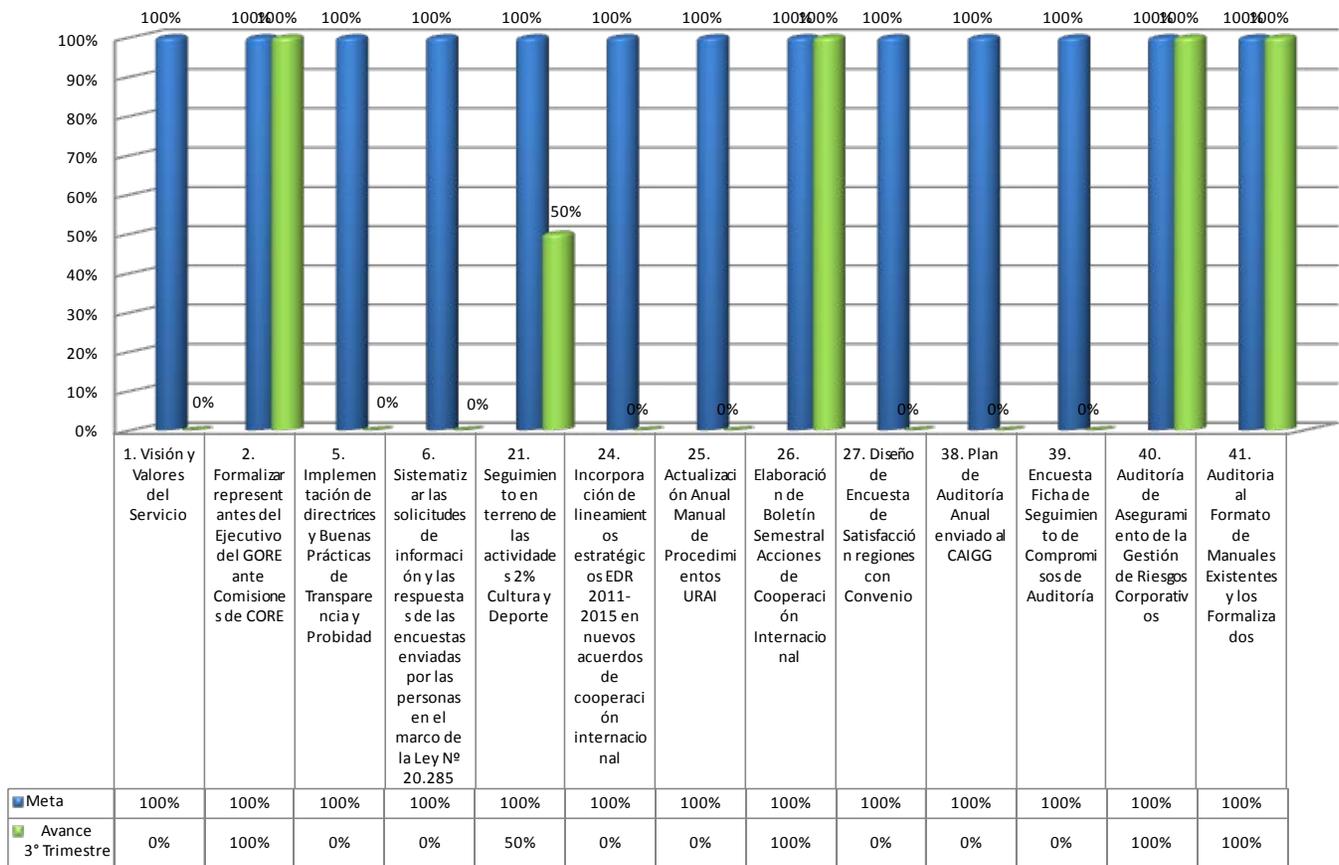


Del gráfico anterior, es posible observar que del total de 6, hay 5 indicadores comprometidos que presentan avances positivos al tercer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que los indicadores *"Porcentaje de proyectos supervisados en relación al total de proyectos aprobados FNDR Subt. 31 año 2010 y en ejecución año 2011"*, *"Porcentaje de proyectos 2% Cultura supervisados del total de proyectos aprobados y en ejecución 2% Cultura año 2011"* y *"Porcentaje de proyectos 2% Deporte supervisados del total de proyectos aprobados y en ejecución 2% Deporte año 2011"*, cuentan con denominadores móviles que aumentan mes a mes, por lo que se requiere la realización de gestiones permanentes que tiendan a mantener el nivel de desempeño actual y, de esta manera, asegurar el cumplimiento de las respectivas metas, al finalizar el año.

Asimismo, es posible establecer que el indicador restante *"Porcentaje de proyectos supervisados FRIL Ley de Presupuestos año 2011"*, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentra desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al cuarto trimestre se alcance la meta comprometida.

Con respecto al indicador *"Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo del Sistema de Acreditación de la Calidad"*, para el año 2011 el Equipo de Trabajo N°1 tiene comprometidas 13 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), las que se presentan a continuación junto con su avance al tercer trimestre:

Programa de Trabajo 2011 Sistema de Acreditación  
Equipo de Trabajo N°1



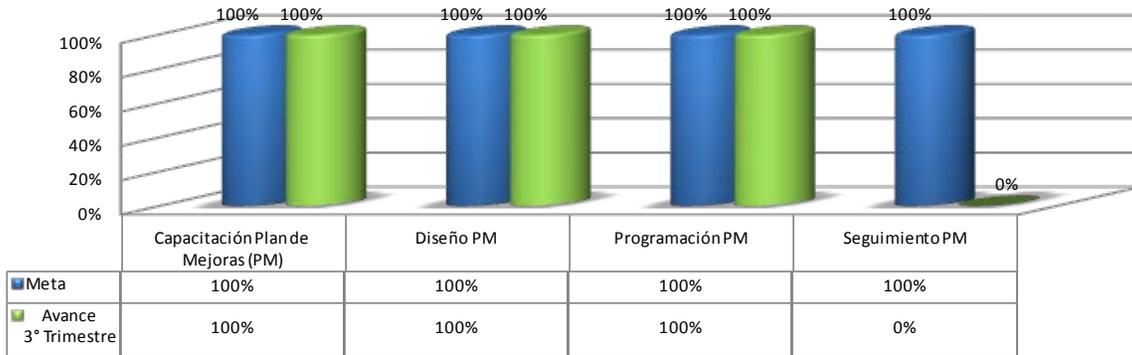
Del gráfico anterior, se destaca un adecuado cumplimiento de las acciones comprometidas, encontrándose un 31% (4) de las AMI's ya finalizadas, mientras que el 69% (9) restantes se están desarrollando de acuerdo a lo planificado.

Asimismo, el Equipo de Trabajo cuenta con 1 Línea de Acción comprometida para comenzar a ejecutarse durante el presente año, denominada *"Formato Evaluación Ex Post por Subtítulo Presupuestario del Programa 02 Inversión Regional"*, la que al momento de la medición no presenta avances reales, lo que responde a lo planificado, ya que se está elaborando el Proyecto AGES SUBDERE para su financiamiento.

Por otra parte, el indicador *"Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo del Sistema de Acreditación de la Calidad"*, también presenta actividades anexas que son constitutivas de su desarrollo y de su respectiva validación.

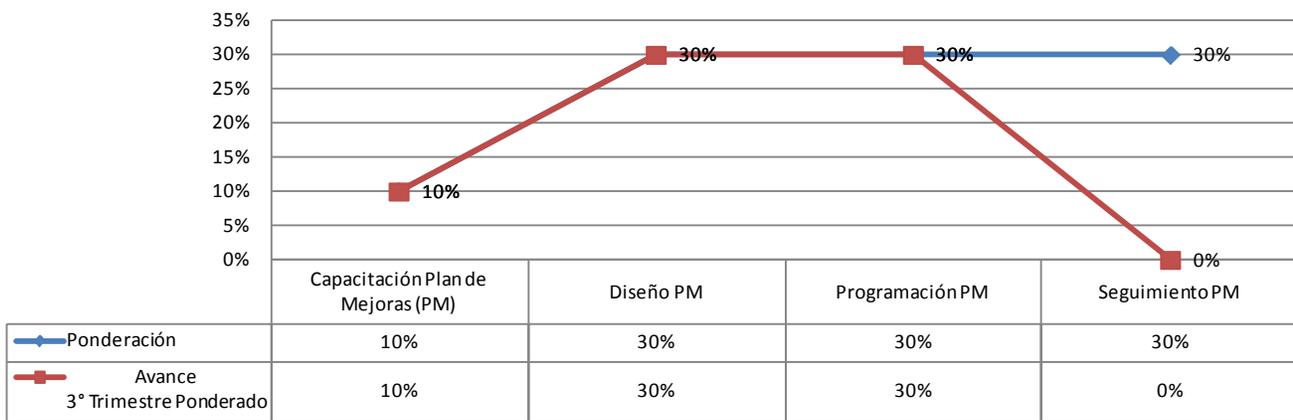
En el siguiente gráfico se observa el detalle del avance de las actividades complementarias para el presente año, las que en general se están desarrollando de forma satisfactoria.

Indicadores Cumplimiento Plan de Trabajo  
Sistema de Acreditación



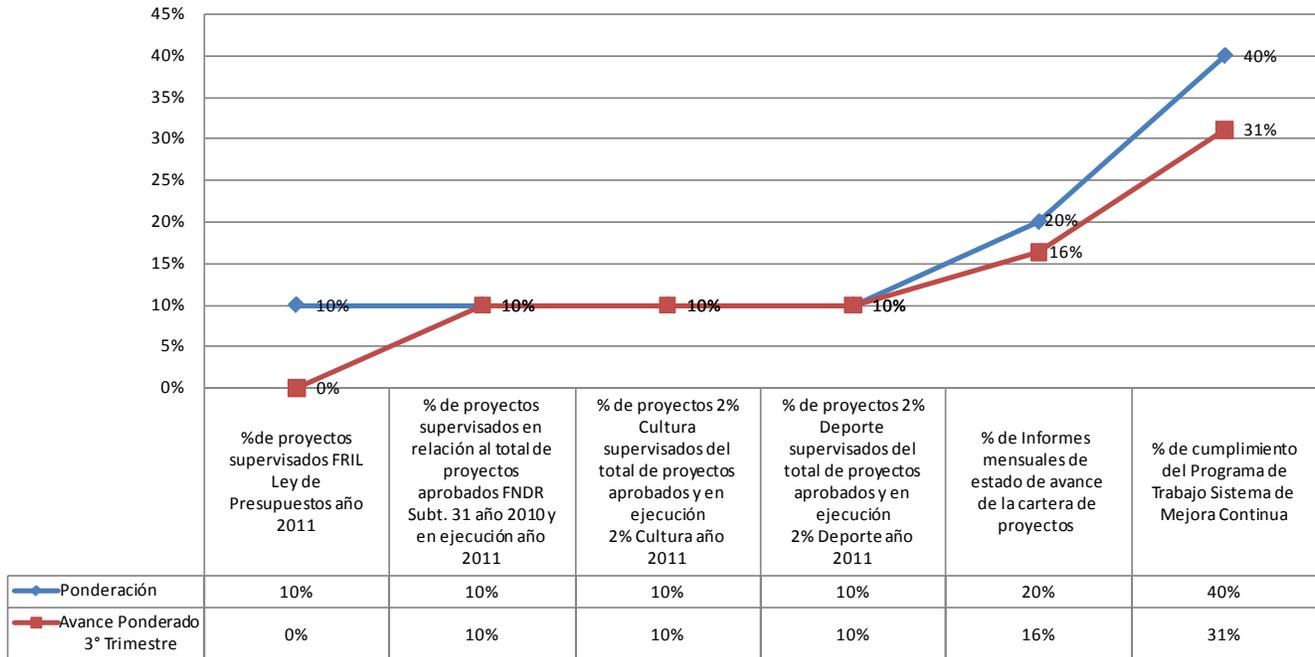
Es importante señalar que las actividades antes descritas presentan ponderaciones distintas en el marco del cumplimiento del indicador, por lo que su avance ponderado a la medición acumulada al tercer trimestre corresponde a un **70%**, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

Indicadores Cumplimiento Plan de Trabajo  
Sistema de Acreditación



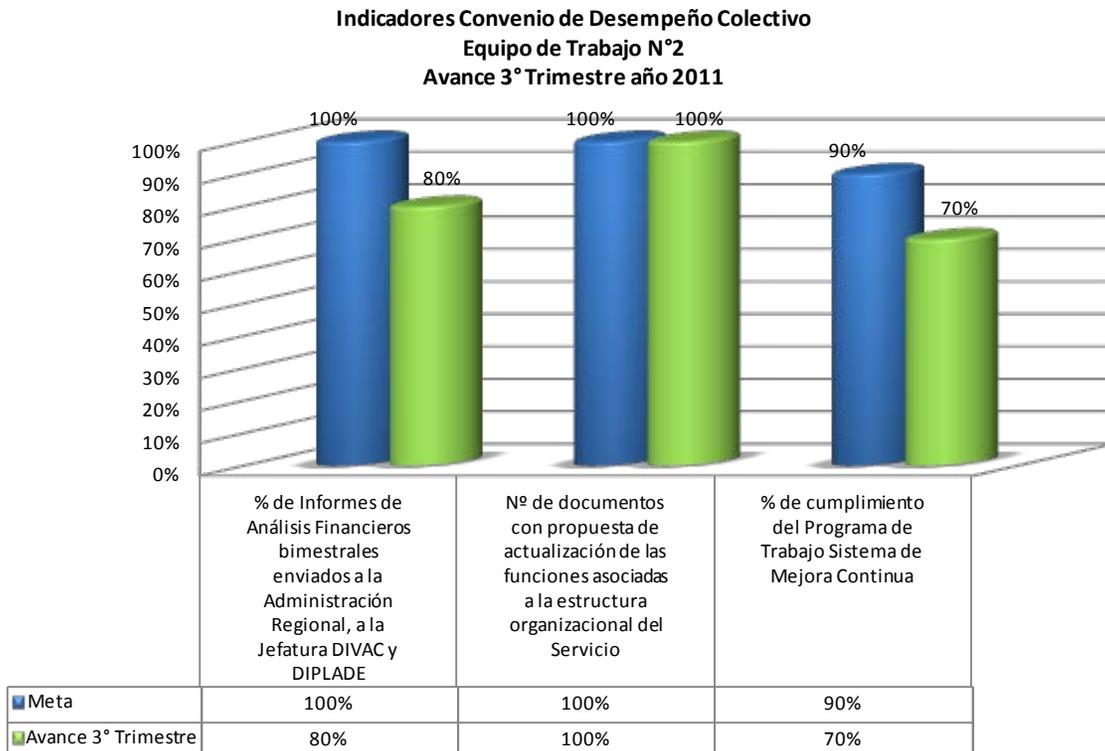
Finalmente, a continuación se presenta un gráfico que resume el estado de avance al tercer trimestre de todos los indicadores de gestión comprometidos por el **Equipo de Trabajo N°1**, en relación a su ponderación en el Convenio de Desempeño Colectivo 2011, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado es de **77%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°1,  
en relación a su ponderación.  
Avance al 3° Trimestre año 2011**



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

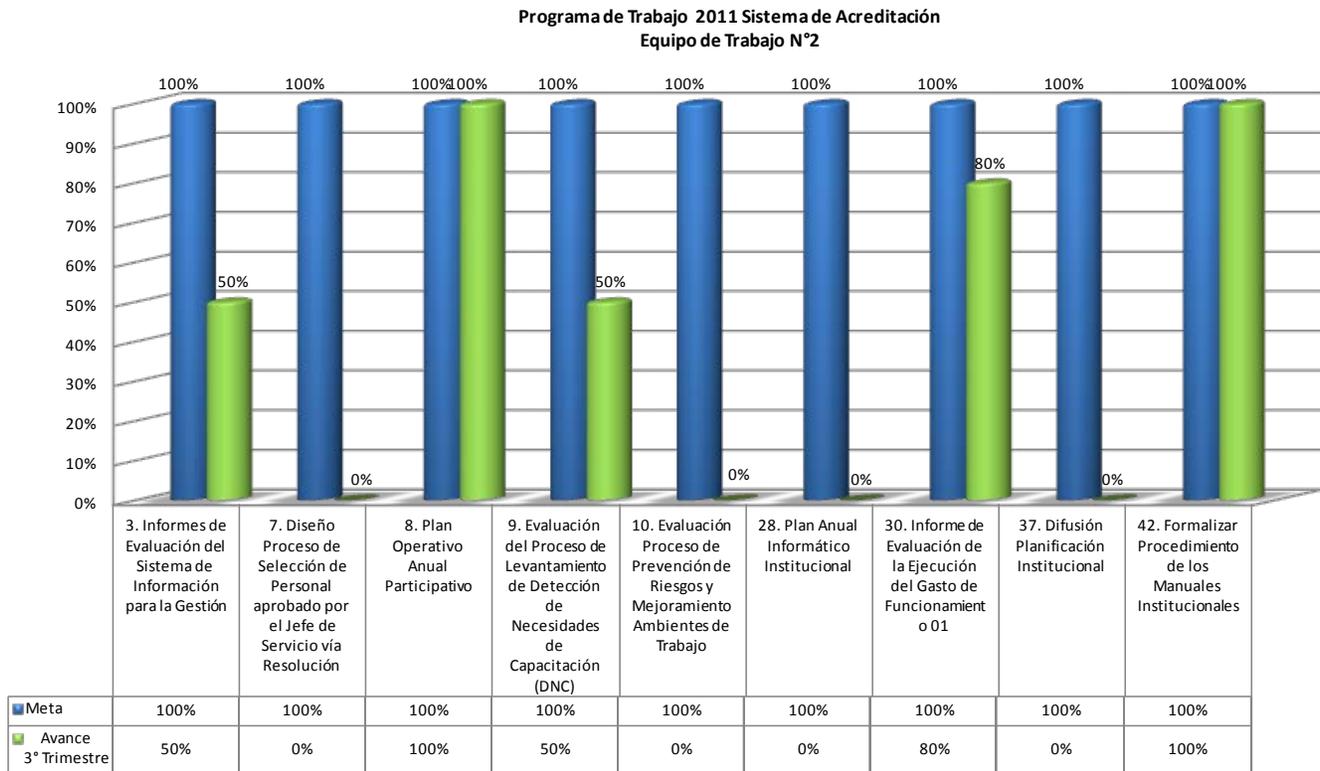
En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 3 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los avances representados en el siguiente gráfico:



De esta manera, es posible observar que el 100% de los indicadores (3) presentan avances positivos al tercer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a las metas comprometidas.

Asimismo, señalar que el indicador "Nº de documentos con propuesta de actualización de las funciones asociadas a la estructura organizacional del Servicio", se encuentra cumplido desde el segundo trimestre.

En relación al indicador "Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo del Sistema de Acreditación de la Calidad", para el año 2011 el Equipo de Trabajo Nº2 tiene comprometidas 9 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), las que se presentan a continuación junto con su avance al tercer trimestre:



Se observa un adecuado cumplimiento de las acciones comprometidas, encontrándose un 22% (2) de las AMI's ya finalizadas, mientras que el 78% (7) restantes se están desarrollando de acuerdo a lo planificado.

Asimismo, cuenta con 5 Líneas de Acción comprometidas para comenzar a ejecutarse durante el presente año, las que al momento de la medición no presentan avances reales, lo que responde a lo planificado, ya que se está elaborando el Proyecto AGES SUBDERE para su financiamiento.

#### Líneas de Acción

Estudio Clima Organizacional y Propuesta de Mejora  
Gestión de la Identidad e Imagen Marca del GORE

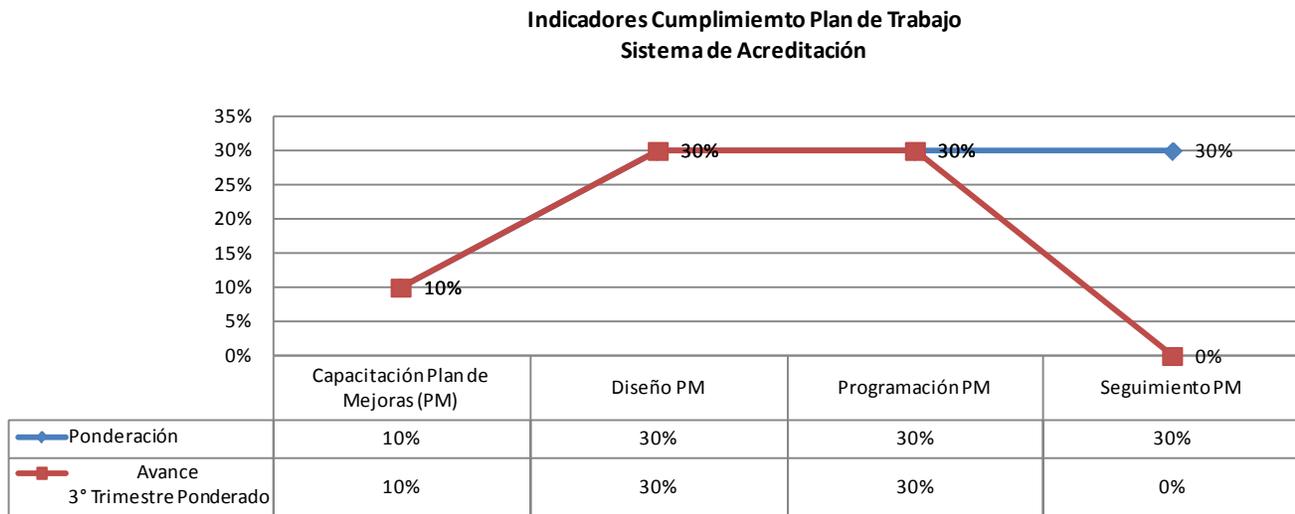
Auditoría de Procesos de Gestión de Tecnologías de Información (TI)  
Rediseño Participativo del Sistema de Evaluación del Desempeño  
Sistema Administrativo de Gestión de Inversión Regional SAGIR 2.0

Por otra parte, el indicador *“Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo del Sistema de Acreditación de la Calidad”*, también presenta actividades anexas que son constitutivas de su desarrollo y de su respectiva validación.

En el siguiente gráfico se observa el detalle del avance de las actividades complementarias para el presente año, las que en general se están desarrollando de forma satisfactoria.

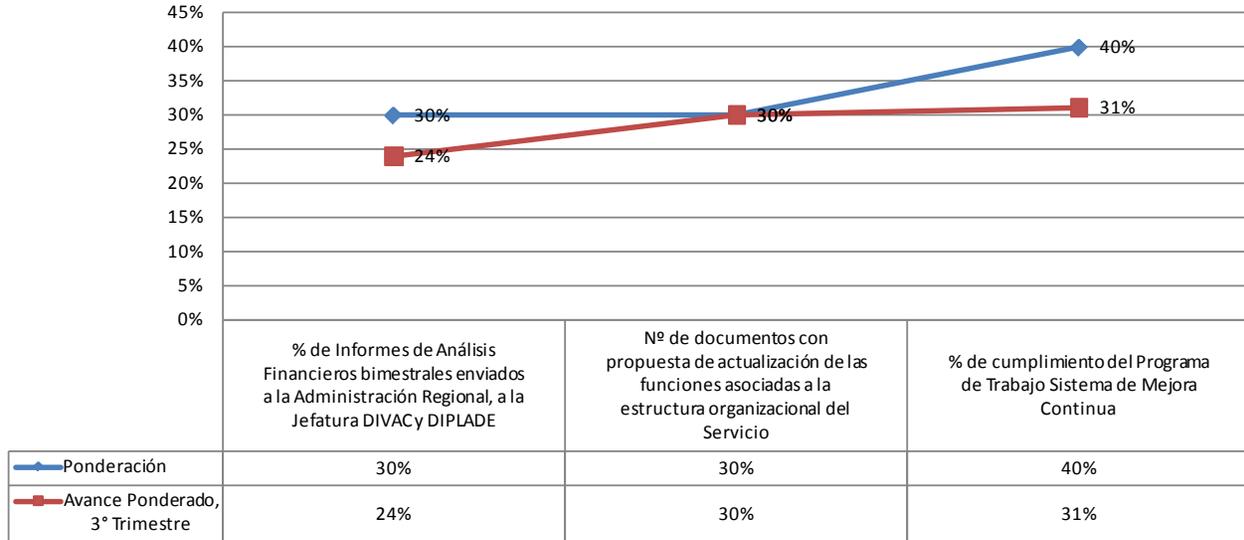


Es importante señalar que las actividades antes descritas presentan ponderaciones distintas en el marco del cumplimiento del indicador, por lo que su avance ponderado al tercer trimestre corresponde a un **70%**, tal como se presenta en el siguiente gráfico:



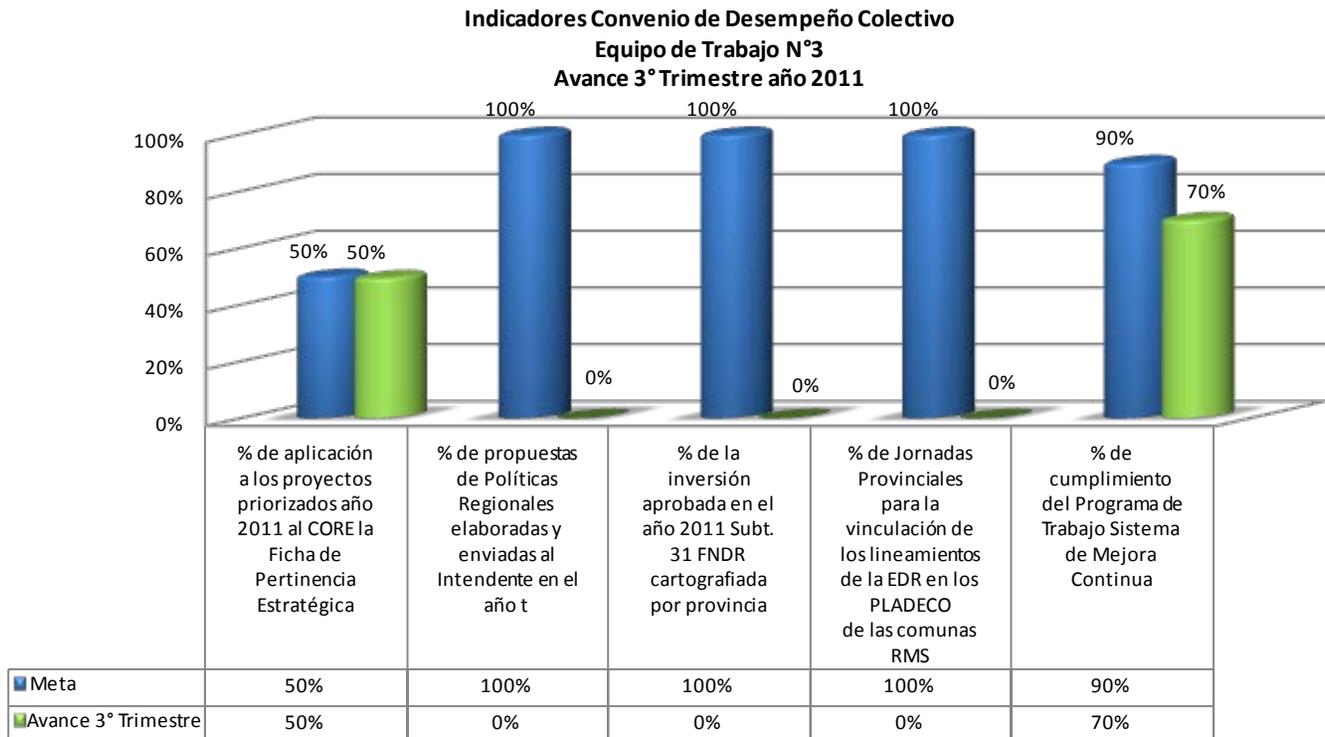
Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de avance al tercer trimestre, de los indicadores de gestión comprometidos por el Equipo de Trabajo N°2, en relación a la ponderación suscrita en el Convenio de Desempeño Colectivo 2011. Se observa que el avance ponderado es de **85%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°2,  
en relación a su ponderación.  
Avance al 3° Trimestre año 2011**



**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 se mantiene el comportamiento del trimestre anterior, ya que sólo 2 indicadores presentan avances positivos, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la

meta comprometida. Dentro de los que se encuentra el indicador *Porcentaje de aplicación a los proyectos priorizados año 2011 al Consejo Regional la Ficha de Pertinencia Estratégica*, que dado que cuenta con un denominador móvil que aumenta mes a mes, se requiere que conserve las gestiones realizadas, a fin de asegurar su nivel de cumplimiento para la medición final en el mes de diciembre.

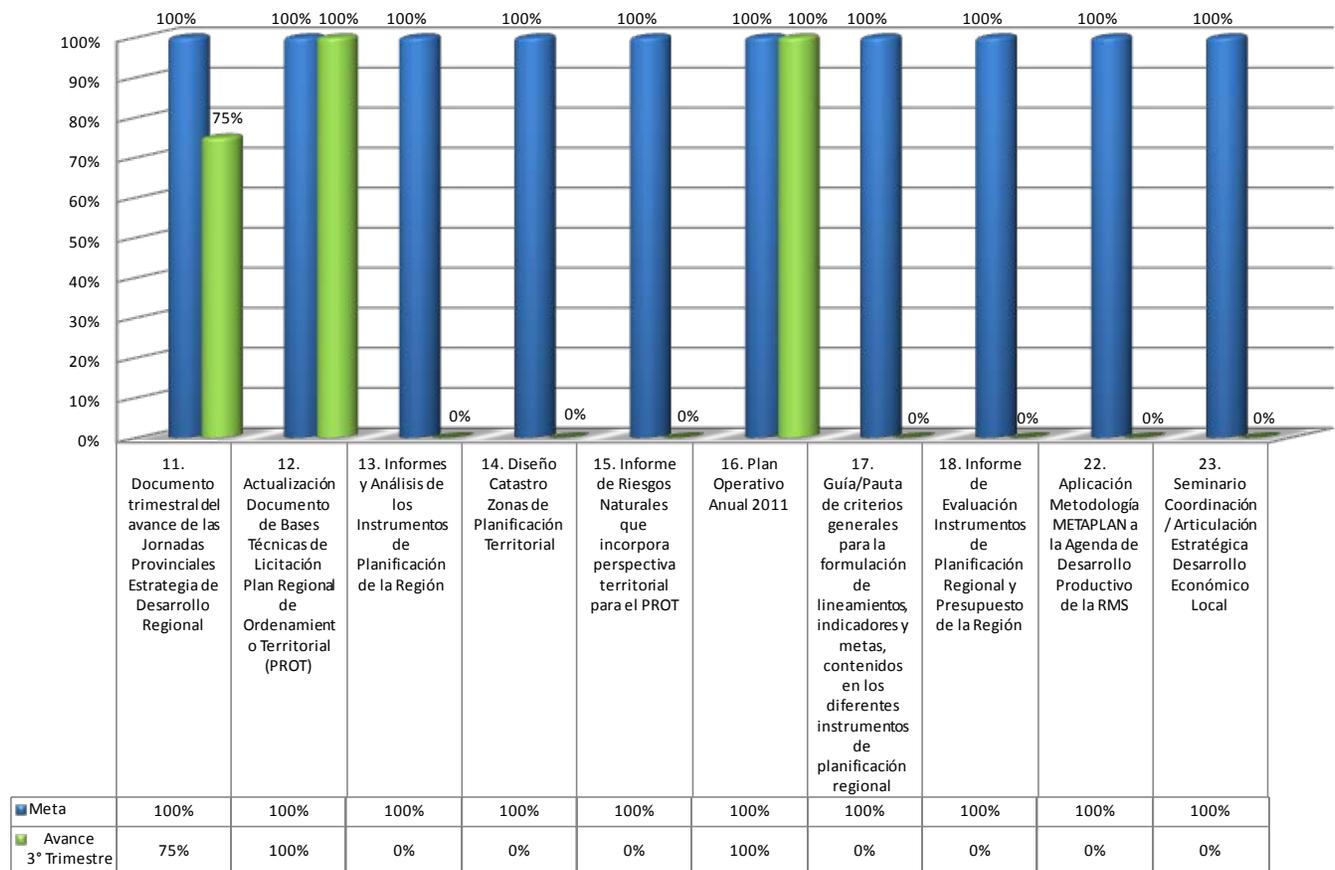
Asimismo, es posible señalar que los 3 indicadores restantes, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, sin embargo, debido a que reportan 0% de avance efectivo, resulta necesario realizar un monitoreo en forma mensual durante los últimos meses de año.

No obstante lo anterior, con respecto al indicador *“Porcentaje de Jornadas Provinciales para la vinculación de los lineamientos de la EDR en los PLADECO de las comunas RMS”* se visualiza que debido a las dificultades que se han producido al realizar las contrataciones a través del PNUD, se ha generado un importante atraso en el desarrollo de las 5 consultorías asociadas a la elaboración de los lineamientos de la EDR. Al momento de la medición 2 de los lineamientos que la componen se encuentran en ejecución mientras que los otros 2 están en licitación. Señalar además, que la SUBDERE se encuentra revisando los términos de referencia de la coordinación de estos 4 lineamientos y que al momento de la medición todavía no se iniciaba el proceso de licitación. Lo anterior, podría impactar que en diciembre no fuera posible contar con las Jornadas Provinciales.

En atención a lo señalado, resulta indispensable generar las medidas de contingencia pertinente, orientada a acelerar los procesos asociados a la EDR, con el objeto de asegurar el cumplimiento de la meta de gestión comprometida. Cabe destacar que este indicador se proyecta en estado de no cumplimiento para el periodo 2011.

Con respecto al indicador *“Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo del Sistema de Acreditación de la Calidad”*, para el año 2011 el Equipo de Trabajo N°3 tiene comprometidas 10 Acciones de Mejora Inmediata, las que se presentan a continuación junto con su avance al tercer trimestre:

Programa de Trabajo 2011 Sistema de Acreditación  
Equipo de Trabajo N°3



Es posible apreciar que el 20% (2) de las acciones comprometidas se encuentran cumplidas en su totalidad, mientras que el resto se están comportando de acuerdo a lo planificado.

No obstante lo anterior, cabe destacar que las AMI N° 11 y 17 para su ejecución dependen de la EDR y se visualiza que debido a las dificultades que se han producido en las contrataciones a través del PNUD, se ha generado un importante atraso en el desarrollo de las 5 consultorías asociadas a la elaboración de la Estrategia. Al momento de la medición 2 de los lineamientos que la componen se encuentran en ejecución mientras que los otros 2 están en licitación. Señalar además, que la SUBDERE se encuentra revisando los términos de referencia de la coordinación de estos 4 lineamientos y que al momento de la medición todavía no se iniciaba el proceso de licitación.

En atención a lo señalado, resulta indispensable generar las medidas de contingencia pertinente, orientada a acelerar los procesos asociados a la EDR, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las metas de gestión comprometidas.

Asimismo, cuenta con 2 Líneas de Acción comprometidas para comenzar a ejecutarse durante el presente año, las que al momento de la medición no presentan avances reales, lo que responde a lo planificado, ya que se está elaborando el Proyecto AGES SUBDERE para su financiamiento.

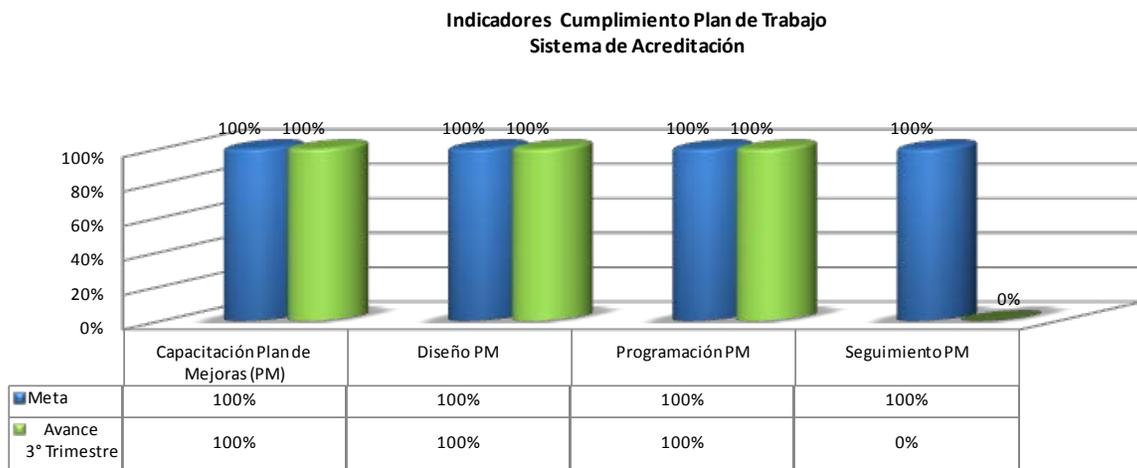
Líneas de Acción

Aplicación Web para Evaluación de Usuarios del Geoportal

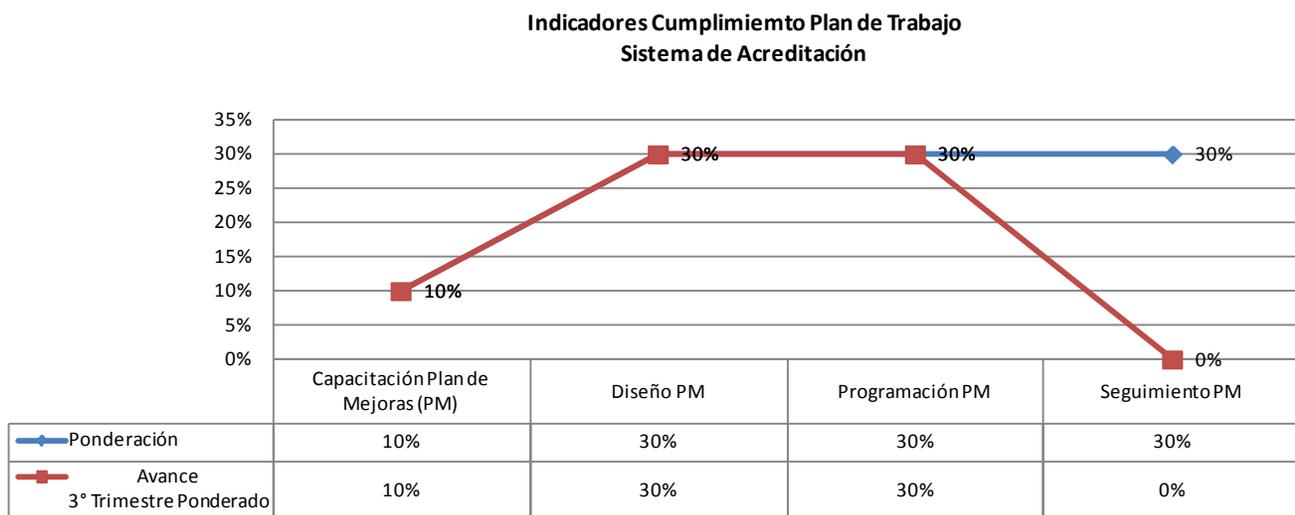
Difusión Provincial del 2% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana

Por otra parte, el indicador *“Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo del Sistema de Acreditación de la Calidad”*, también presenta actividades anexas que son constitutivas de su desarrollo y de su respectiva validación.

En el siguiente gráfico se observa el detalle del avance de las actividades complementarias para el presente año, las que en general se están desarrollando de forma satisfactoria.

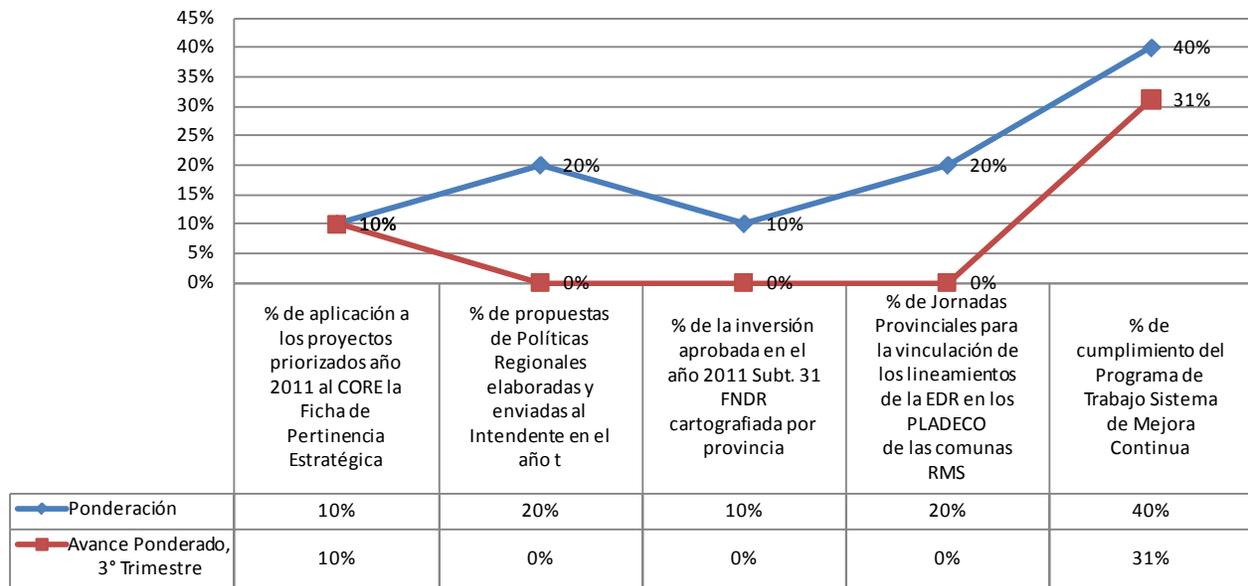


Es importante señalar que las actividades antes descritas presentan ponderaciones distintas en el marco del cumplimiento del indicador, por lo que su avance ponderado al tercer trimestre corresponde a un **70%**, tal como se presenta en el siguiente gráfico:



Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el estado del indicador de gestión al tercer 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 **41%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°3,  
en relación a su ponderación.  
Avance al 3° Trimestre año 2011**



Resumen de Porcentaje de Cumplimiento por Equipo de Trabajo en relación al Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) Año 2012:

Equipo de Trabajo	% Cumplimiento ponderado 3° Trimestre
<b>Equipo de Trabajo N° 1:</b> 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.	<b>77%</b>
<b>Equipo de Trabajo N° 2:</b> División de Administración y Finanzas.	<b>85%</b>
<b>Equipo de Trabajo N° 3:</b> División de Planificación y Desarrollo.	<b>41%</b>

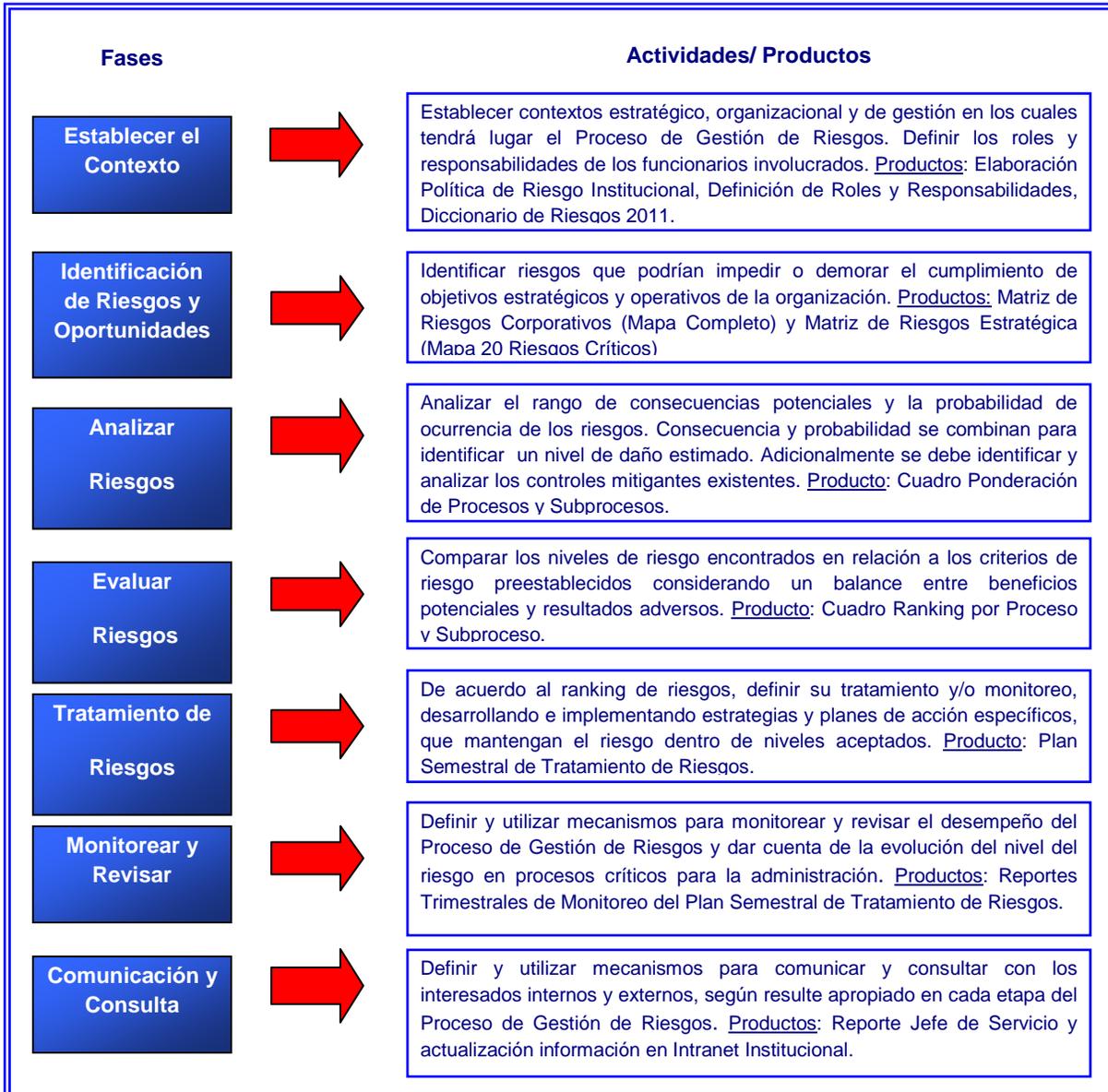
## 2. GESTIÓN DE RIESGOS

El proceso de gestión de riesgos tiene por objetivo identificar, evaluar, medir y reportar oportunidades y/o amenazas que impacten el logro de los objetivos institucionales del Servicio. Su implementación consiste en un levantamiento de los procesos, identificando y describiendo sus posibles riesgos y controles, esta acción es realizada por los encargados de cada uno de los responsables de los procesos institucionales (jefaturas de división, departamento y/o unidad) y coordinada, facilitada y supervisada por el Departamento de Gestión Institucional. Esta información es incorporada en la Matriz de Riesgos Corporativos semestralmente.

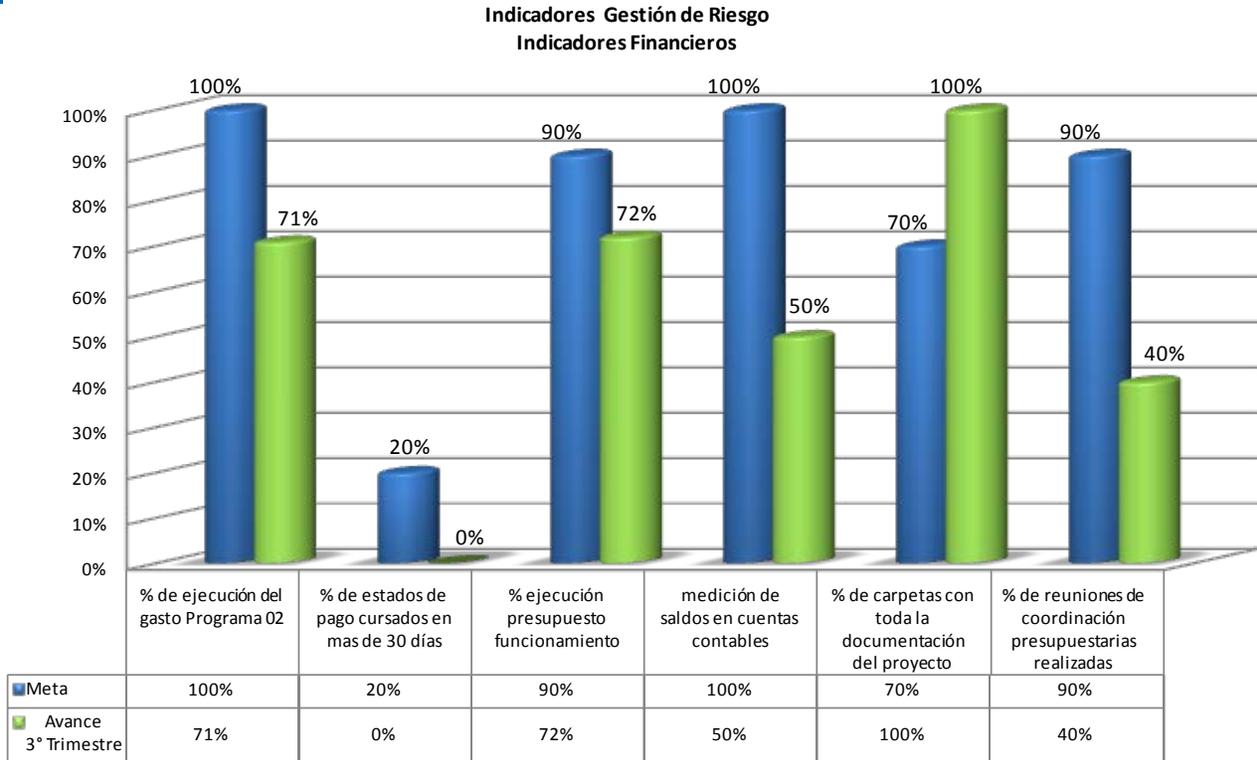
Posteriormente, se priorizan los 20 riesgos de mayor criticidad, clasificándolos dentro de dos tipologías: riesgos financieros o riesgos de otra naturaleza los que pueden ser económicos, sociales, tecnológicos, estratégicos, medioambientales, procesos, legal, personas, imagen y sistemas. Esta información es incorporada en la Matriz de Riesgos Estratégica semestralmente.

Una vez clasificados y priorizados los riesgos se formulan planes de tratamiento que mitiguen éstos, los que deben ser implementados durante el semestre siguiente. Los procesos de mayor criticidad en nuestra institución están asociados al Proceso Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) y al proceso Presupuesto y Contabilidad. Por lo anterior, se diseñaron estrategias que mitigarán los riesgos de ambos procesos incorporando 8 indicadores de estas áreas al plan de tratamiento anual, aumentando a una totalidad de 19 indicadores para el presente año.

A modo de resumen, a continuación se describen las principales fases del proceso:



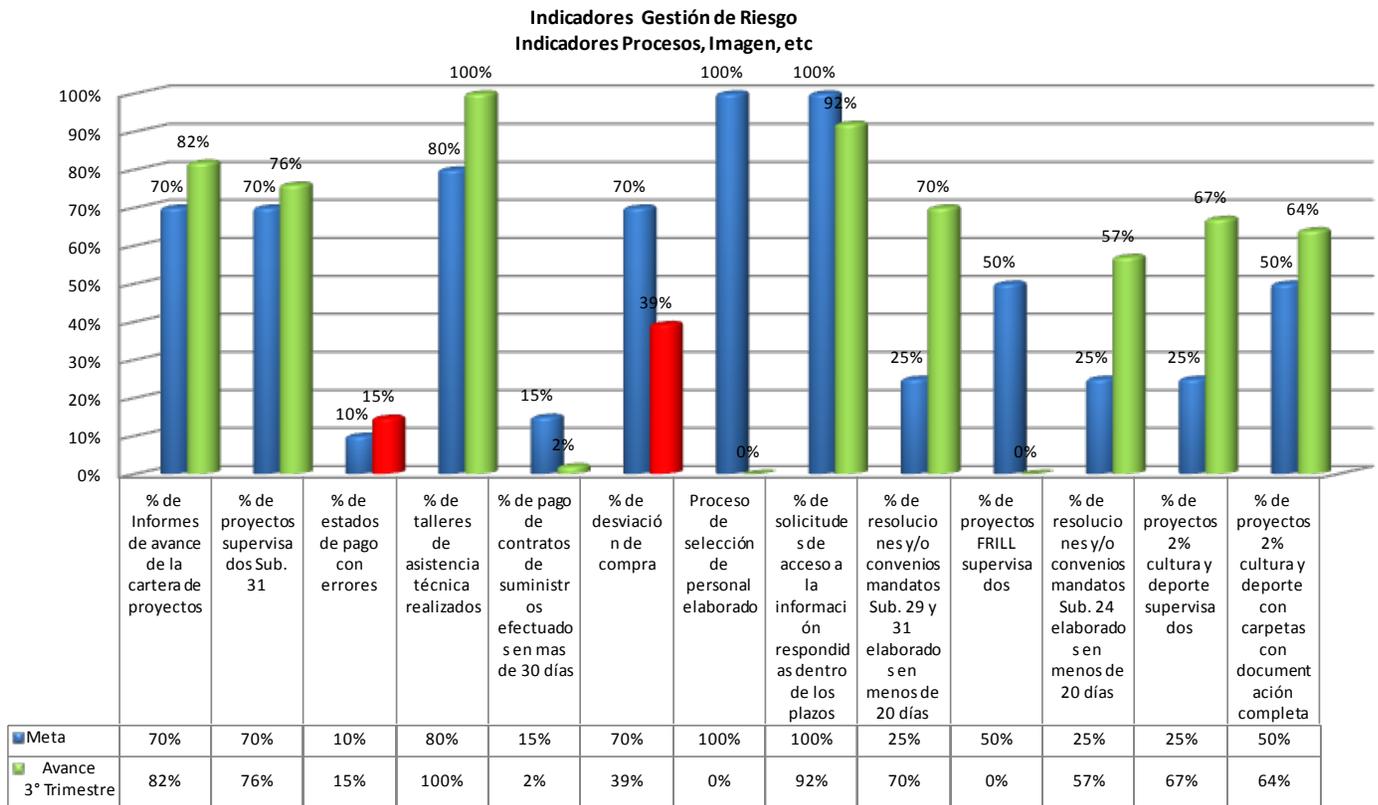
En forma general, es posible señalar que de los 19 indicadores de gestión de riesgos corporativos, 6 responden a riesgos en el ámbito financiero, los cuales se presentan en los siguientes gráficos, en cuanto a sus avances al tercer trimestre en relación a la meta comprometida:



- Ⓢ *Porcentaje mensual de ejecución del gasto 02:* Se observa un incremento del porcentaje de ejecución mensual del presupuesto, que debería mantenerse para el resto del año. Se sugiere realizar un análisis de los porcentajes de ejecución en relación a la programación.
- Ⓢ *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 ingresa al GORE hasta su pago al proveedor.
- Ⓢ *Porcentaje de ejecución de presupuesto de funcionamiento:* A la fecha se ha realizado la medición del avance de presupuesto de operación todos los meses.
- Ⓢ *Medición de saldos en cuentas contables:* Indicador nuevo. Su medición comenzó en el mes de agosto y básicamente está orientado a realizar un monitoreo a las recuperaciones realizadas. Sin embargo, en términos generales se observa que dentro de la institución no existe un proceso formal de recuperación de los saldos de la cuenta deudores, lo anterior implica que al momento de realizar el presente informe, exista una muy alta cifra por recuperar. En nuestro país la legislación vigente señala que este tipo de deudas prescriben a los 5 años. Debido a lo anterior y considerando las posibles consecuencias para la institución, se sugiere generar las medidas pertinentes para establecer un procedimiento que formalice la recuperación de los saldos de la cuenta deudores y que se implemente a la brevedad.
- Ⓢ *Porcentaje de carpetas con toda la documentación del proyecto:* Se trata de un indicador nuevo, correspondiendo su primera medición durante este tercer trimestre y está dirigido a que exista la documentación mínima requerida en relación a las iniciativas de inversión que financia el FNDR.
- Ⓢ *Porcentaje de reuniones de coordinación presupuestarias realizadas:* Se trata de un indicador nuevo, orientado a tratar de mitigar las descoordinaciones detectadas en el manejo contable del programa 02 (el

presupuesto y modificaciones son cargadas por Unidad de Presupuesto de Inversión Regional pero el devengo y pago es realizado por Unidad de Contabilidad). A la fecha se han realizado las reuniones planificadas.

Por su parte, 13 de los indicadores corporativos responden a riesgos identificados en el ámbito de procesos, imagen, resultado, etc., y se presenta en el siguiente gráfico los avances al tercer trimestre en relación a la meta comprometida:



- Ⓢ *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 tercer 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 tercer trimestre del año no ha logrado cumplir con un máximo de 10% de estados de pago cursados sin errores. Se recomienda analizar los motivos de la devolución. Adicionalmente, cabe destacar que a partir de este trimestre se ha comenzado a medir la devolución de los estados de pago del programa 02.
- Ⓢ *Porcentaje de talleres de asistencia realizados a la provincia:* Se observa que desde el segundo trimestre, este 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. Asimismo, se advierten mejoras en las gestiones orientadas a la planificación de compras, sin embargo los resultados obtenidos aún están muy por debajo de la meta. Se sugiere trabajar la gestión de compras profundizando las coordinaciones entre el Departamento de Gestión de Abastecimientos y el Departamento de Presupuesto y Contabilidad. Finalmente, cabe destacar que este indicador que se proyecta en estado de no cumplimiento para el periodo 2011.
- ⊗ *Política de selección de personal:* Al momento de la medición se observa que se ha avanzado notablemente en el diseño de la Política, encontrándose en la etapa de revisión y validación por parte de la alta dirección. Se sugiere acelerar las etapas venideras, con el objeto de asegurar el cumplimiento del compromiso.
- ⊗ *Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas dentro de los plazos:* Se observa un desarrollo adecuado de las actividades asociadas a este indicador.
- ⊗ *Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 29 y 31 elaborados en menos de 20 días:* Indicador nuevo. Su medición comenzó en el mes de agosto.
- ⊗ *Porcentaje de proyectos FRIL supervisados:* Indicador nuevo. Su medición comenzó en el mes de agosto. Se presentaron 42 iniciativas, pertenecientes a 38 comunas. 41 están aprobados y 1 pendiente de aprobación, 23 tuvieron la primera transferencia en agosto, 12 en septiembre y 6 la tendrán en octubre. A la fecha sólo uno ha iniciado obras. Se espera concretar las supervisiones durante Noviembre.
- ⊗ *Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 24 elaborados en menos de 20 días:* Indicador nuevo. Su medición comenzó en el mes de agosto.
- ⊗ *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte supervisados:* Indicador nuevo. Su medición comenzó en el mes de septiembre.
- ⊗ *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte con carpetas con documentación completa:* Indicador nuevo. Su medición comenzó en el mes de septiembre.

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

- ⊗ Se aumentó la cantidad de indicadores asociados a la gestión de riesgo, ello debido a que se incorporaron 8 indicadores comprometidos en el semestre anterior.
- ⊗ Los compromisos de gestión de riesgo se encuentran en su mayoría en desarrollo.
- ⊗ Existen 2 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.
- ⊗ 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.

Respecto a las actividades que quedan por realizar durante el presente año, se destaca que durante el mes de noviembre el Comité de Riesgos se deberá reunir para analizar la nueva matriz de riesgos y determinar las prioridades para el año 2012.

Posteriormente, se deberá actualizar la matriz de riesgos corporativos y comprometer planes de mejora para implementar durante el primer trimestre del 2012. El foco de dicha actualización serán los riesgos institucionales, incorporando los riesgos identificados en las auditorías de la Unidad de Auditoría Interna y en los informes de la Contraloría General de la República.

Finalmente, se destaca que el informe de cumplimiento de estos indicadores debe enviarse al CAIGG a más tardar el 30 de diciembre, por lo que se solicitarán las mediciones y proyecciones de cumplimiento a mediados del mes de diciembre de 2011.

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

El Gobierno Regional Metropolitano para el año 2011 ha comprometido 7 Sistemas con sus respectivos indicadores 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.

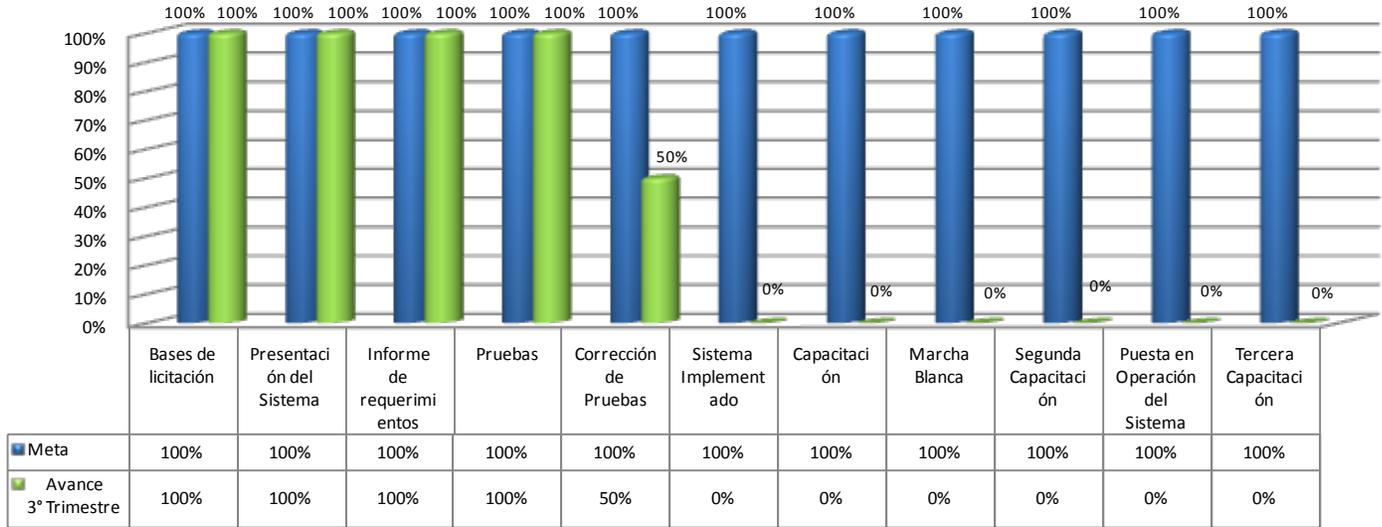
#### 3.1. Sistema de Gobierno Electrónico-Tecnologías de Información

*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:

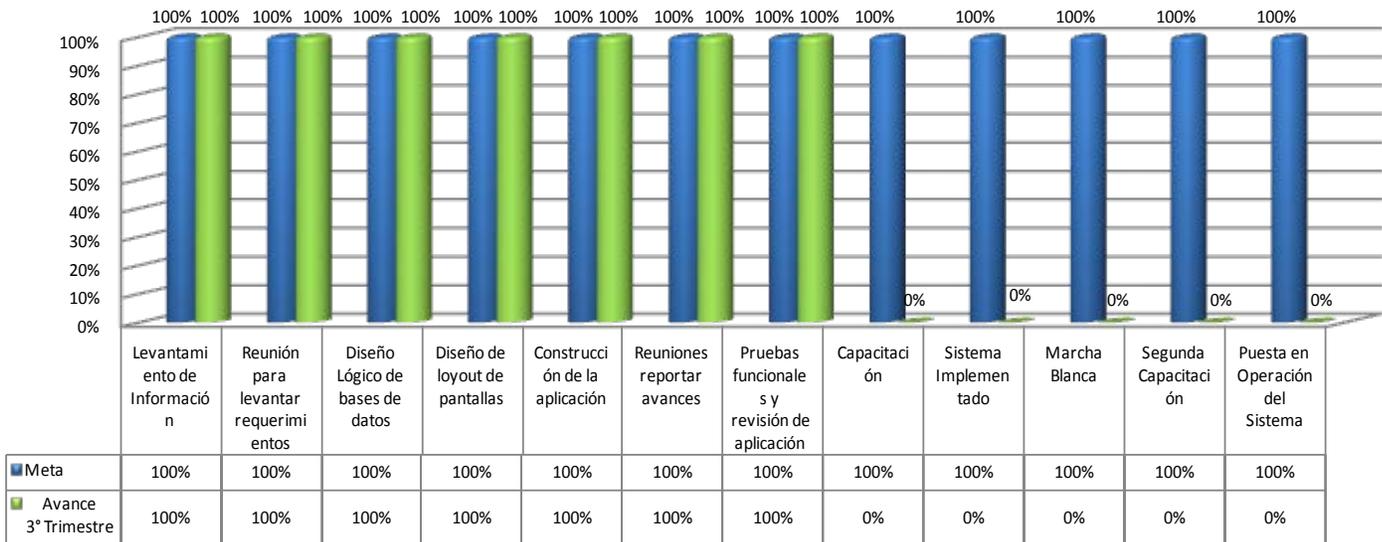
- © *Planificación y Seguimiento de Metas Institucionales:* Al momento de la medición, el proyecto presenta un cumplimiento adecuado de las actividades desarrolladas, a pesar de presentar cierto retraso en la realización de algunos hitos. No obstante, se estima que estos retrasos no ponen en riesgo el cumplimiento del proyecto.

**Indicadores PMG - Sistema de Gobierno Electrónico**  
**Proyecto "Planificación y Seguimiento de Metas Institucionales"**

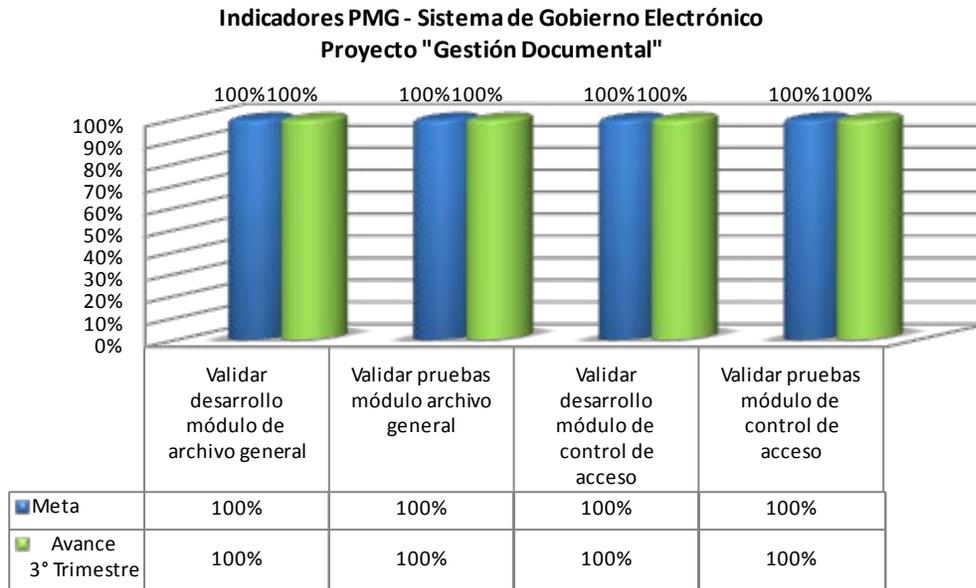


⑩ *Preinversión:* El proyecto, al momento de la medición, presenta un cumplimiento adecuado de las actividades programadas, registrándose un avance mayor al originalmente planificado.

**Indicadores PMG - Sistema de Gobierno Electrónico**  
**Proyecto "Preinversión"**



- Gestión Documental:* El proyecto, al momento de la medición se encuentra finalizado, presentando un cumplimiento adecuado de todas las actividades programadas.



- Firmador Digital:* Se aprecia que el proyecto presenta importantes dificultades, debido al retraso en el cumplimiento de los compromisos establecidos en cuanto a su implementación. Sin embargo, se rescatan los avances generados por la mesa trabajo, que se conformó con el objeto de coordinar las acciones necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

Para avanzar en la implementación del proyecto fue necesario solicitar a la Contraloría General de la República, que se pronunciara acerca de la aceptación del tipo de documento (Convenio Mandato), como válido para ingreso al Sistema de Tramitación Electrónica que ellos utilizan, se espera tener respuesta de lo anterior, a más tardar la última semana de octubre. En atención a la respuesta que se recepcione, se deberá planificar el desarrollo de las siguientes etapas.

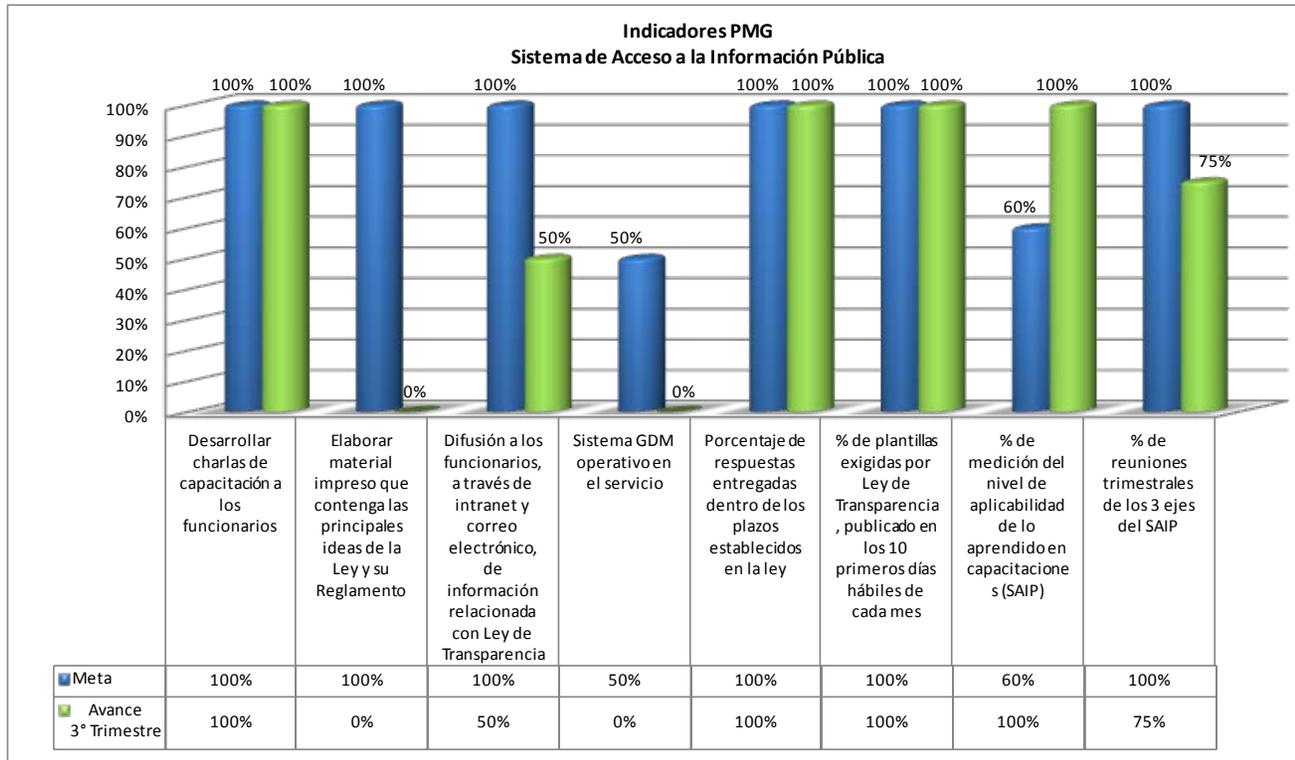
Se estima que, siendo favorable la respuesta de Contraloría, la etapa consecutiva a desarrollar será la de generar un proceso piloto con comunas seleccionadas, para lo que se está trabajando con la empresa E-Sign, la cual ya tiene (a través de SUBDERE) un sistema de firma electrónica implementado en varios municipios de la RMS, lo que significa que los/as Alcaldes/as ya cuentan con firma electrónica avanzada, por lo que se podría utilizar el mismo sistema de tramitación interna que ellos han implementado para la firma de los documentos que establece el proyecto.

No obstante lo señalado anteriormente, se visualiza que este proyecto durante el año 2011, no alcanzará a dar cumplimiento a los compromisos adquiridos, lo que podría poner en riesgo la validación del Sistema. Se sugiere profundizar el proceso de articulación de los actores claves (internos y externos), para acelerar la implementación del proyecto, y generar reuniones de coordinación con el sectorialista del Sistema, a fin de solicitar modificación de los plazos y metas comprometidas en este proyecto en particular.

### 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, las que en su mayoría se encuentran comprometidas para ser finalizadas durante los últimos meses de año.

Asimismo, se destaca que al tercer trimestre 2 de sus compromisos “Desarrollar charlas de capacitación a los funcionarios” y “Porcentaje de medición del nivel de aplicabilidad de lo aprendido en capacitaciones (SAIP)”, se encuentran finalizados, presentando un nivel satisfactorio de cumplimiento, reflejado en sus mediciones (100%).

En atención al eje de Gestión de Solicitudes, se observa un desarrollo adecuado y mantenido. Al respecto, cabe señalar que en el período Enero a Septiembre del presente año, se han respondido 92 solicitudes de información dentro de los plazos establecidos por la Ley N° 20.285, lo cual arroja un 100% de cumplimiento durante el período señalado.

Respecto al eje de Transparencia Activa, las planillas se han publicado oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos por Ley. Por otro lado, se incorporaron las sugerencias realizadas por el CAIGG, durante el mes de septiembre. Finalmente, cabe destacar que durante el período en cuestión se han incorporado parcialmente las observaciones realizadas por la consultora Chile Transparente, mediante la creación de un banner que cumple con los estándares fijados por dicho ente, el cual se encuentra en el sitio web [www.gobiernosantiago.cl](http://www.gobiernosantiago.cl).

En cuanto al eje Gestión de Documentos y Archivos, si bien ha tenido un avance de 24% aproximadamente, respecto a las metas comprometidas por el Departamento de Gestión Documental para el año, cabe destacar que al ser un indicador del 0% ó 100%, éstas se encuentran en proceso, pues se está llevando a cabo la implementación paulatina del nuevo sistema de gestión documental GDM.

Es de importancia señalar que, actualmente se están llevando a cabo las actividades comprometidas en el Programa de Trabajo para 2011. Asimismo, para cumplir con las metas fijadas, se realizan reuniones periódicas de los 3 ejes del PMG SAIP, con la finalidad de dar cumplimiento al Sistema.

Finalmente, con el objetivo de dar fiel cumplimiento a los compromisos y validar el Sistema, se está trabajando en la subsanación del informe de pre - validación realizado por la Red de Expertos, de los formularios etapa I y II, los cuales fueron observados por MINSEGPRES, debido a que no cumplían con los requisitos técnicos mínimos, especialmente en lo que concierne a Gestión de Archivos.

Se están trabajando los formularios etapa III y IV para Transparencia Activa y Gestión de Solicitudes, y los de etapa III para Gestión de Archivos.

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

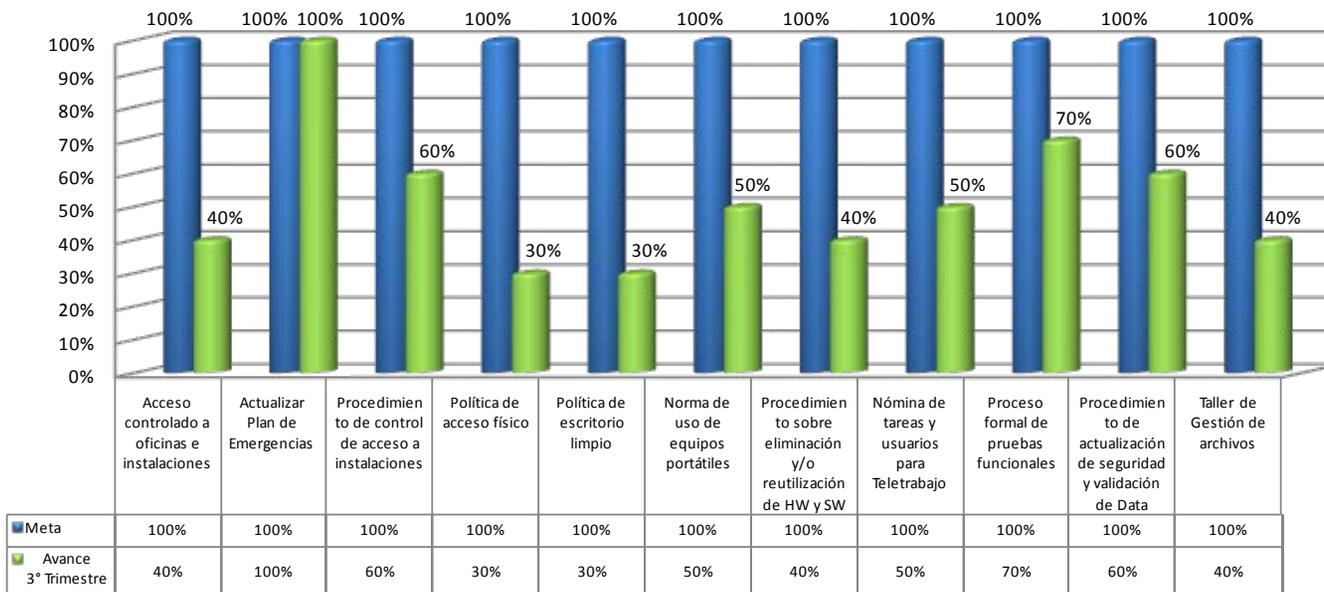
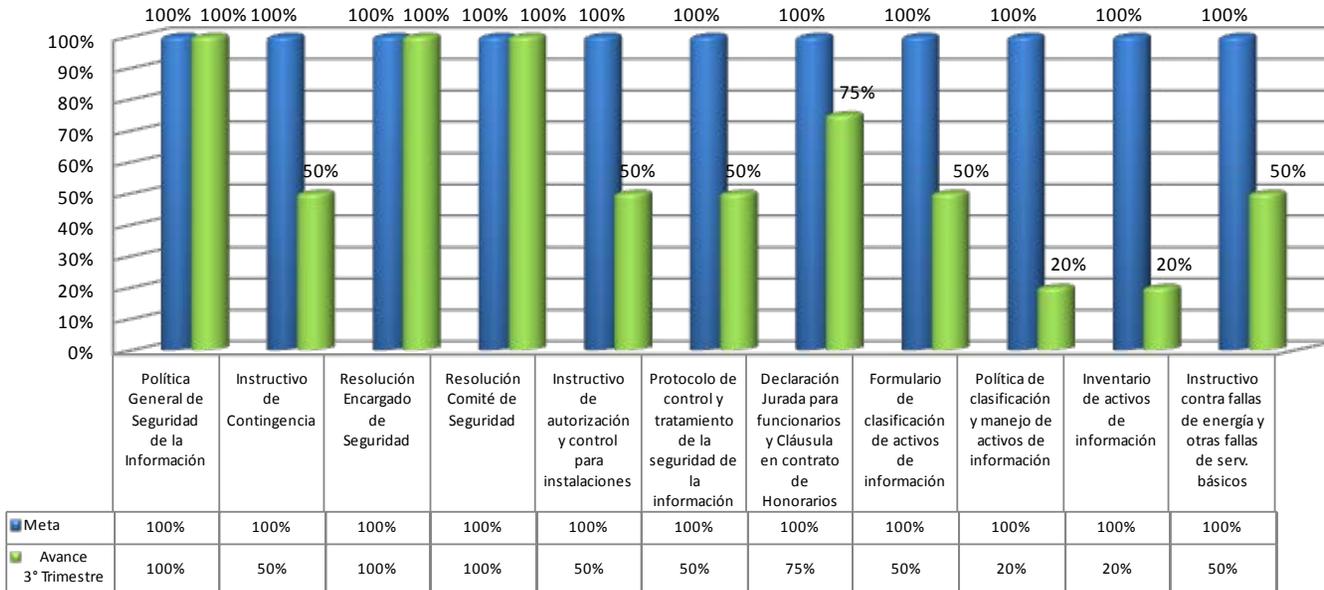
*Su objetivo es contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de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

Respecto a este Sistema, se destaca que el día 30 de Septiembre se da cumplimiento con el envío del Segundo hito de control etapa 3 vía plataforma DIPRES, que es el organismo técnico validador, con el cual se subsanaron las observaciones hechas por la Red de Expertos recibidas ese mismo mes y se actualizaron los documentos que contemplaba dicho hito, a saber, Plan de Mitigación, Plan de Trabajo, Plan General de Implementación y Matriz de Diagnóstico. Respecto al Plan de Difusión y Capacitación, éste fue enviado efectivamente el 29 de Julio, fecha de envío del Primer hito de control etapa 3, tal como se había comprometido.

Cabe destacar que este Sistema contempla un Plan de Trabajo que compromete actividades para 2 años, es decir, desde el 2011-2012, el cual se encuentra en proceso de ser aprobado por la DIPRES.

En el grafico que se presenta a continuación, se detallan las 22 actividades comprometidas en el marco del Plan de Trabajo del Sistema para 2011:

**Indicadores PMG**  
**Sistema de Seguridad de la Información**



Del total de actividades a realizarse durante este año, a la medición del tercer trimestre, 4 de ellas ya se encuentran cumplidas en su totalidad, mientras que las 18 restantes presenta un avance satisfactorio.

Cabe destacar, que con el objeto de cumplir con los compromisos adquiridos en el Sistema, el equipo de trabajo del PMG de Seguridad de la Información se encuentra realizando reuniones de trabajo periódicas, las que permiten un efectuar un monitoreo permanente del desarrollo de las actividades.

Finalmente, se observa que ya se está trabajando en la elaboración del informe de avance y medios de verificación que deben ser enviados el 30 de Noviembre, con el objeto de dar cumplimiento al Tercer y último hito de control etapa 3, por su parte, la validación del PMG se realizará durante el mes Diciembre.

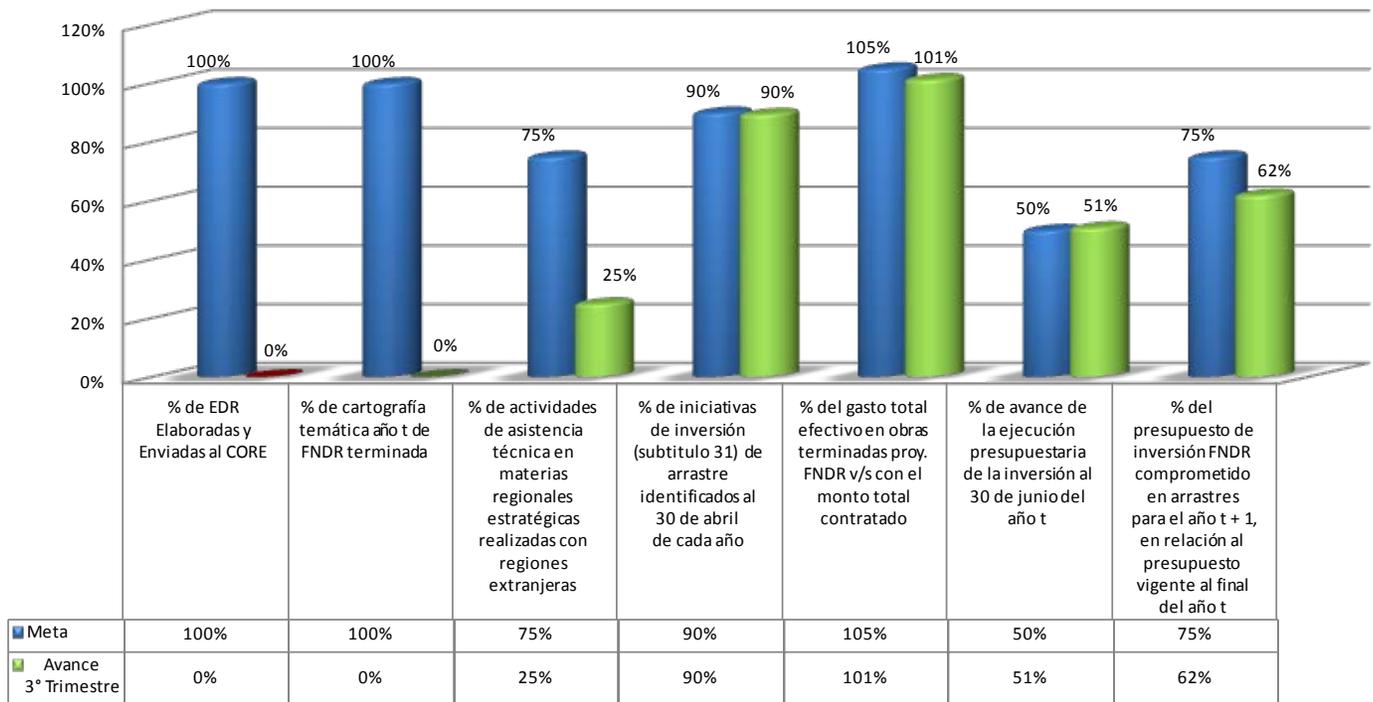
### 3.4. Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

*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 A1 año 2011).

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

**Indicadores Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional (Formulario H),  
en relación a la meta.  
Avance 3° Trimestre año 2011**



De esta manera, es posible observar que 5 de los indicadores presentan avances positivos reales al tercer 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 desde el segundo trimestre.

Cabe destacar que, tanto el indicador *“Porcentaje del gasto total efectivo en obras terminadas proyectos FNDR en relación con el monto total contratado”*, como el indicador *“Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año  $t + 1$ , en relación al presupuesto vigente al final del año  $t$ ”*, si bien al momento de la medición presentan cumplimientos satisfactorios, cuentan con denominadores móviles que aumentan mes a mes, por lo que se requieren gestiones permanentes, con el objeto de asegurar que el nivel de cumplimiento actual, se mantenga hasta el final del periodo.

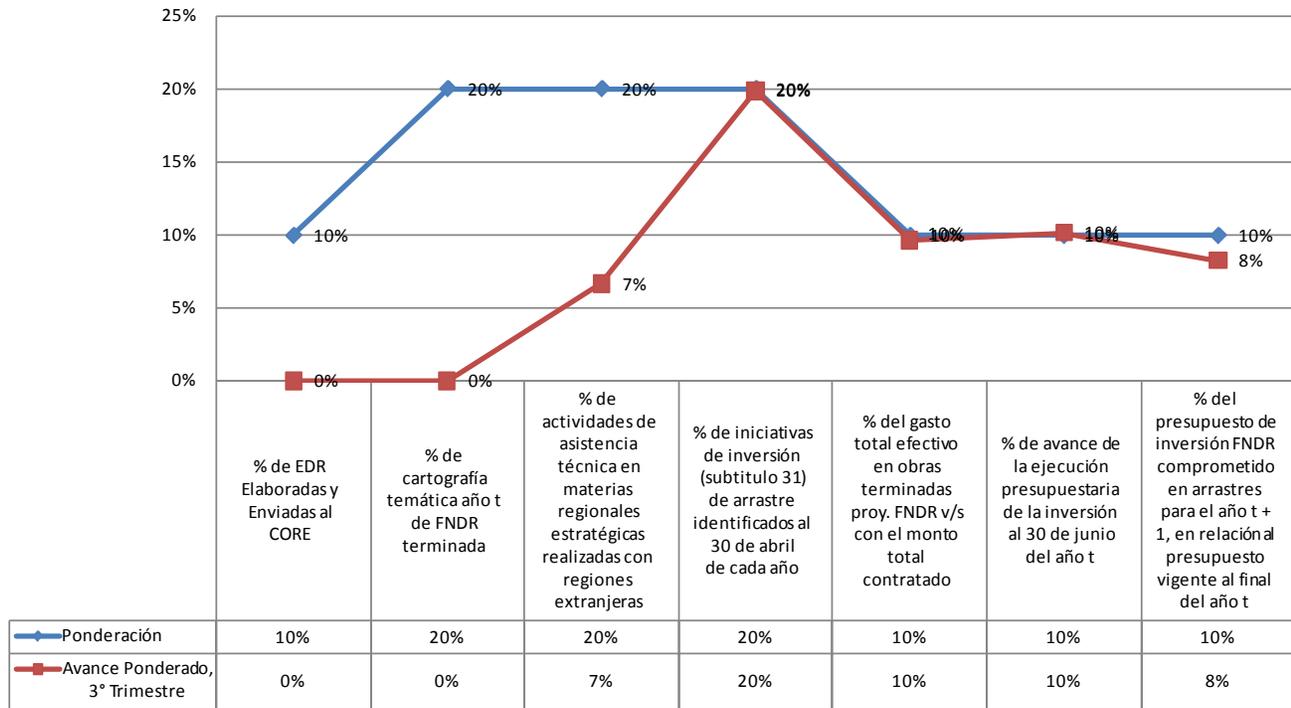
Por su parte, se observa que existen 2 indicadores, que presentan 0% de avance, ya que dado su carácter anual, durante los primeros meses del año se encontraban desarrollando las actividades previas que permitieran cumplir con la meta antes de finalizado el año.

No obstante lo anterior, con respecto al indicador *“Porcentaje de EDR elaboradas y enviadas al CORE”* se visualiza que debido a las dificultades que se han producido al realizar las contrataciones a través del PNUD, se ha generado un importante atraso en el desarrollo de las 5 consultorías asociadas a la elaboración de la EDR. Al momento de la medición 2 de los lineamientos que la componen se encuentran en ejecución mientras que los otros 2 están en licitación. Asimismo señalar que la SUBDERE se encuentra revisando los términos de referencia de la coordinación de estos 4 lineamientos y que al momento de la medición todavía no se iniciaba el proceso de licitación. Lo anterior, podría impactar que en diciembre no fuera posible contar con la Estrategia de Desarrollo Regional terminada.

En atención a lo señalado, resulta indispensable generar las medidas de contingencia pertinente, orientada a acelerar los procesos asociados a la elaboración de la EDR, con el objeto de asegurar el cumplimiento de la meta de gestión comprometida. Cabe destacar que este indicador se proyecta en estado de no cumplimiento para el periodo 2011.

Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión al tercer 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, no ha aumentado en relación al segundo trimestre, manteniéndose en un **55%**.

**Indicadores Sistema de Monitoreo del Desempeño, en relación a su ponderación.  
Avance al 3° Trimestre 2011**

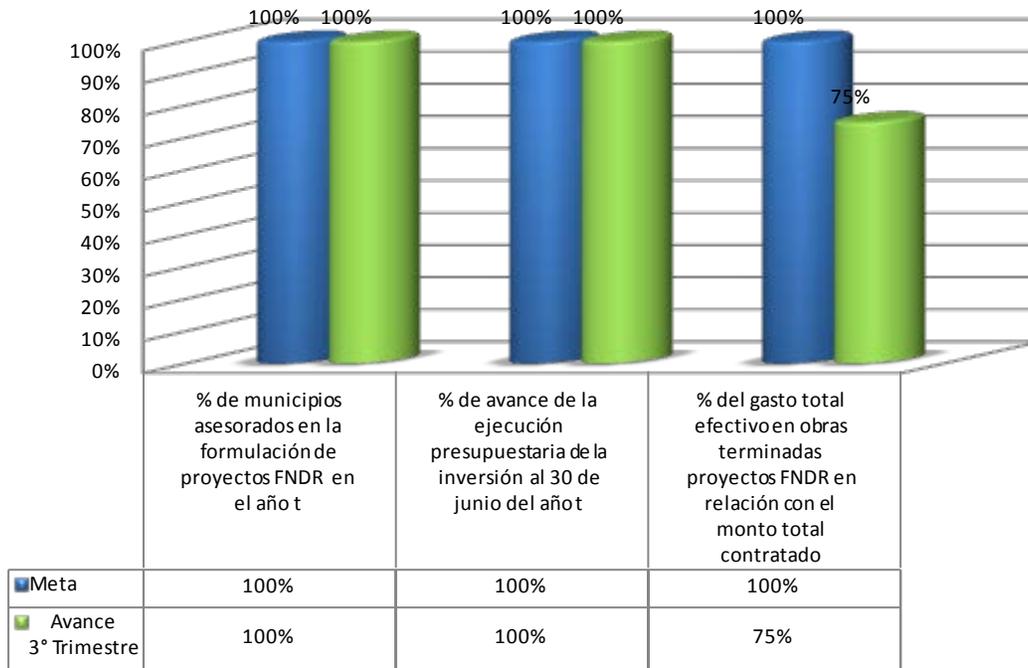


### Programa de Seguimiento

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

**Indicadores Programa de Seguimiento del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional (Formulario H 2010), en relación a los compromisos asociados.  
Avance 3° Trimestre año 2011**



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 nivel de cumplimiento adecuado.

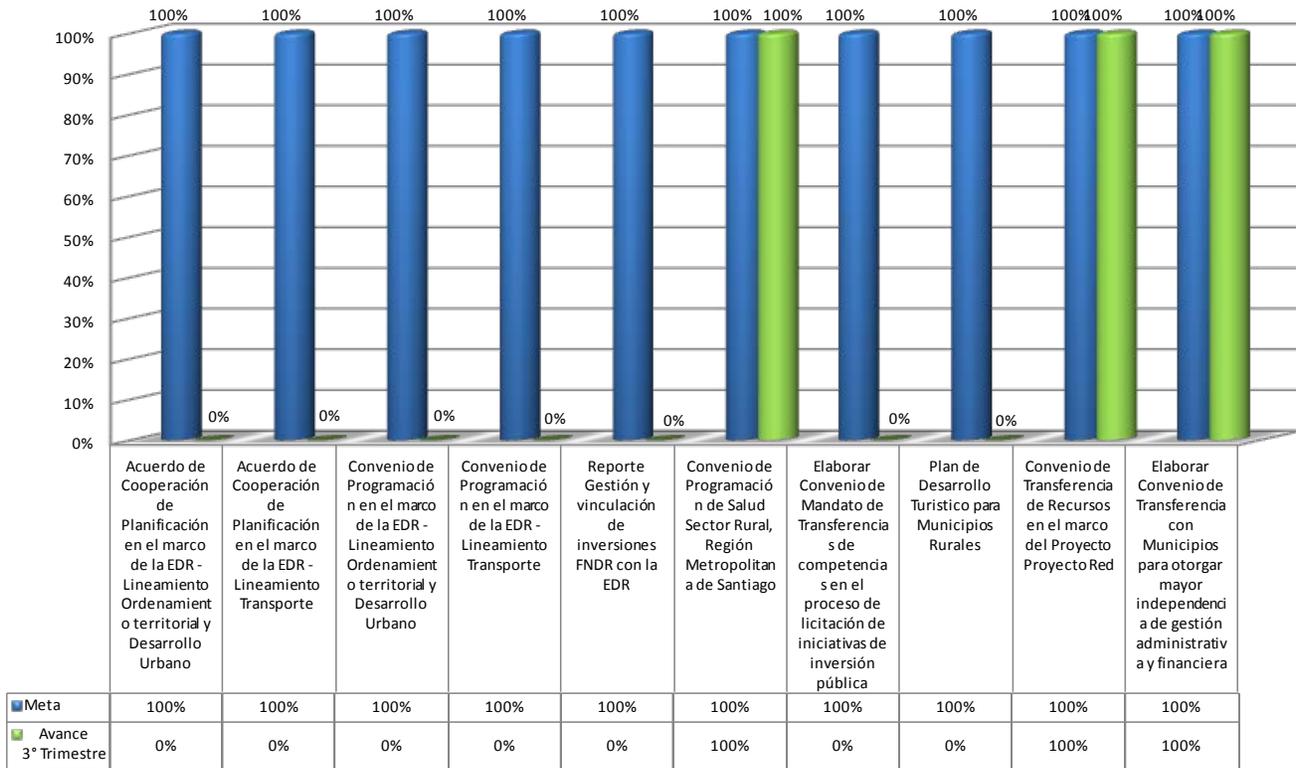
### 3.5. Sistema de Descentralización

*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.*

En términos generales, el Sistema busca desarrollar dentro de las instituciones públicas 3 áreas de trabajo, estas son: Planificación Regional, Presupuesto y Coordinación Territorial. Debido a lo anterior, las medidas comprometidas por el GORE en Plan de Trabajo apuntan a contribuir al desarrollo de estos tres lineamientos.

Cabe destacar que este Sistema contempla un Plan de Trabajo que compromete actividades para 4 años, es decir, desde el 2011-2014, el cual ya se encuentra aprobado por la SUBDERE y consta de 10 medidas que deben ser monitoreadas de acuerdo a sus compromisos parciales anuales. A continuación se detallan las medidas comprometidas.

Indicadores PMG  
Sistema de Descentralización



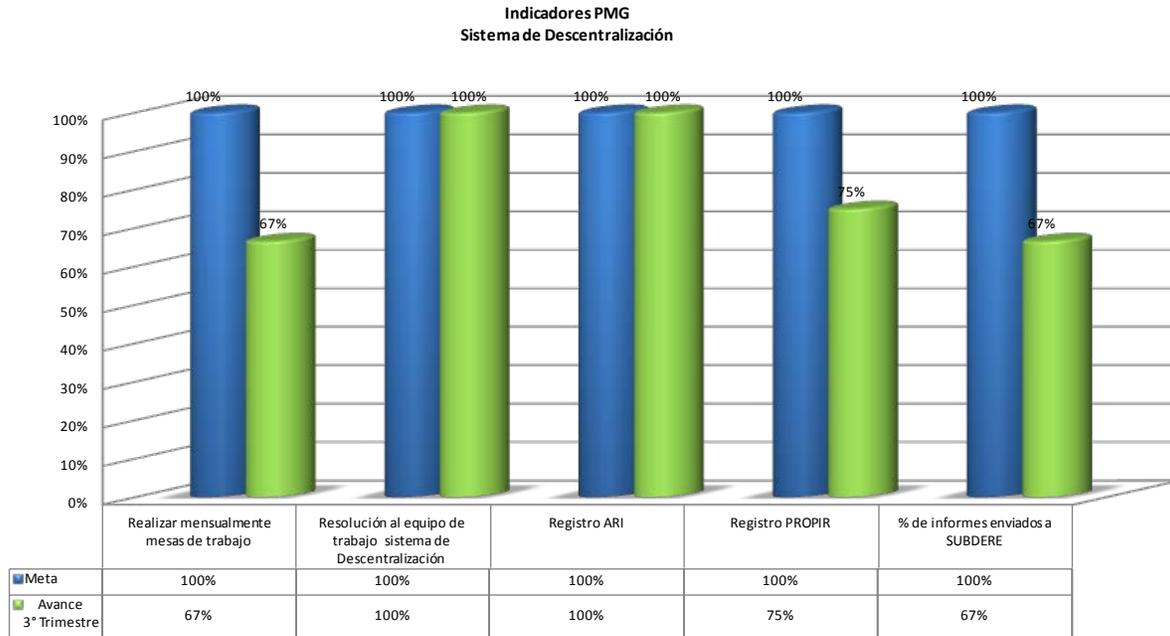
Con respecto al avance de las 10 medidas, se observa que 3 de ellas ya se encuentran cumplidas, 2 no contemplan actividades para el presente año (medida 3 y 4), y las 5 medidas restantes se encuentran en desarrollo.

Por su parte, las medidas “Acuerdo de Cooperación de Planificación en el marco de la EDR - Lineamiento Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano” y “Acuerdo de Cooperación de Planificación en el marco de la EDR - Lineamiento Transporte” se encuentran sin avance debido a que sus procesos de licitación han presentado retrasos. Sin embargo, con el objeto de no producir nuevas demoras se están elaborando los acuerdos de cooperación en paralelo con la licitación de los lineamientos.

La medida “Reporte Gestión y Vinculación de Inversiones FNDR con la EDR” se encuentra sin avance, se visualiza que debido a las dificultades que se han producido al realizar las contrataciones a través del PNUD, se ha generado un importante atraso en el desarrollo de las 5 consultorías asociadas a la elaboración de la EDR. Al momento de la medición, 2 de los lineamientos que la componen se encuentran en ejecución mientras que los otros 2 están en licitación. Asimismo señalar que la SUBDERE se encuentra revisando los términos de referencia de la coordinación de estos 4 lineamientos y que al momento de la medición todavía no se iniciaba el proceso de licitación.

En atención a lo señalado, resulta indispensable generar las medidas de contingencia pertinente, orientada a acelerar los procesos asociados a la ejecución de la EDR, con el objeto de asegurar el cumplimiento de la meta de gestión comprometida. Cabe destacar que este indicador se proyecta en estado de no cumplimiento para el periodo 2011.

Adicionalmente, este Sistema contempla actividades que entregan soporte para su desarrollo, siendo la más relevante la carga mensual de información de proyectos que realizan los analistas DIVAC en la Plataforma ChileIndica. En el siguiente gráfico se observa el detalle del avance de las actividades complementarias, las que en general se están desarrollando de forma satisfactoria.



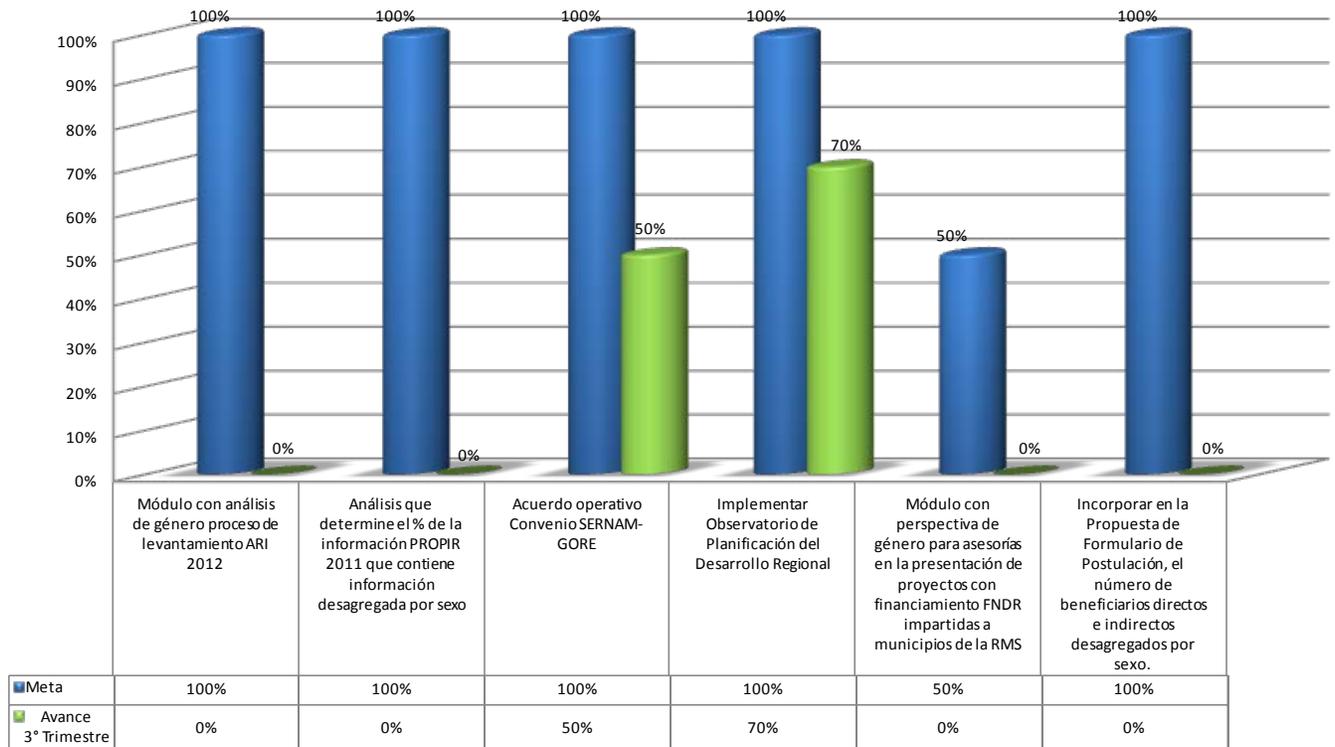
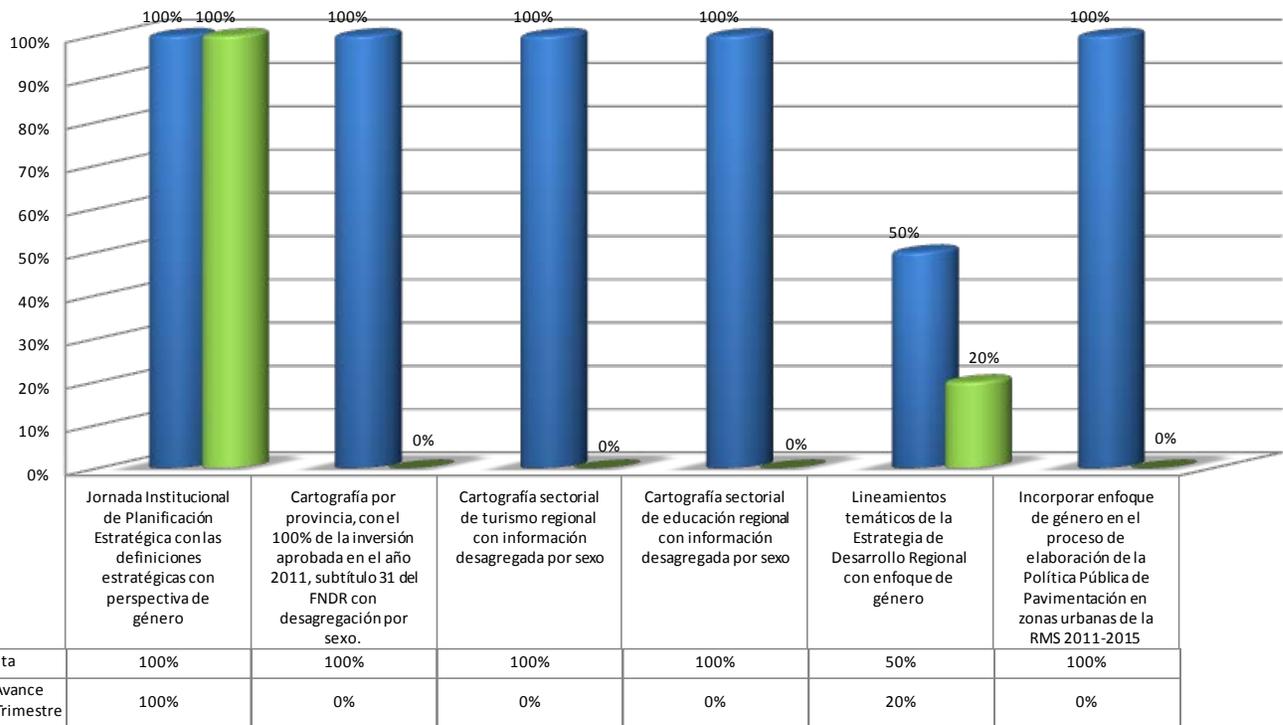
Finalmente, es posible señalar que el Informe de Evaluación que muestra la implementación del Programa de Trabajo debe ser enviado a SUBDERE a más tardar el día 18 de Noviembre.

### 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.*

En atención al objetivo del Sistema, este Servicio ha desarrollado un Plan de Trabajo 2011-2012 que comprende 12 compromisos principales, los cuales se detallan en el siguiente gráfico.

Indicadores PMG  
Sistema de Equidad de Género



Es posible observar que el Sistema presenta un desarrollo adecuado de las actividades comprometidas. No obstante, se advierten posibles dificultades con el cumplimiento del indicador *“Lineamientos temáticos de la Estrategia de Desarrollo Regional con enfoque de género (50%=seguridad ciudadana y transporte)”*, ya que de estos 2 lineamientos sólo el de seguridad ciudadana se encuentra en ejecución mientras que el lineamiento de transporte se encuentra en proceso de licitación al momento de la medición.

Por otra parte, cabe destacar que durante los meses de agosto y octubre fueron enviados respectivamente, el Primer y Segundo informe de avance del programa de trabajo 2011-2012 al SERNAM, de los cuales no se han recibido observaciones.

Por último, es posible señalar que el Informe Final 2011 que muestra la implementación del Programa de Trabajo debe ser enviado a SERNAM a más tardar la última semana de Diciembre, debiendo contar los resultados del proceso de validación durante el mes de enero 2012.

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

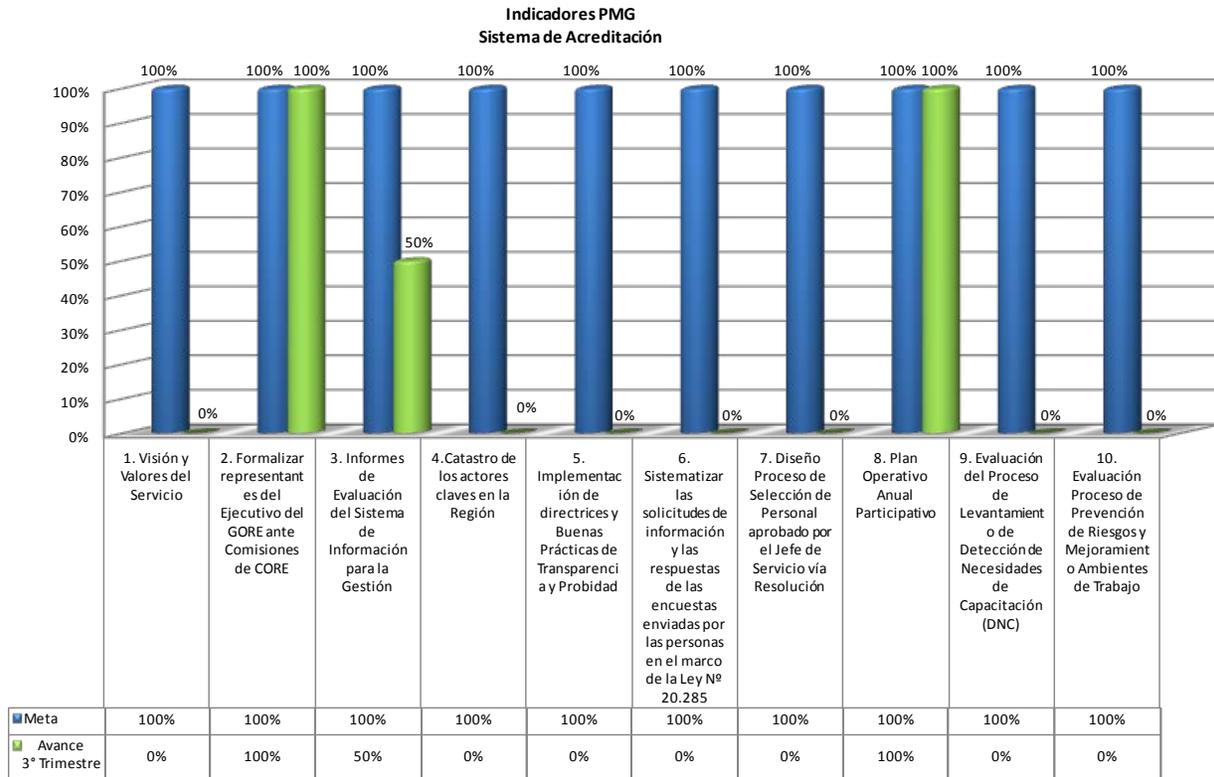
*El objetivo de este Sistema es mejorar la gestión de los Gobiernos Regionales a través de la implementación, seguimiento y acreditación de un sistema de gestión de excelencia. Mediante este Sistema el Gore se incorpora a un mejoramiento continuo en su gestión a través de un proceso de autoevaluación e implementación de un plan de mejoras. Para la autoevaluación se proporciona un modelo de gestión sobre el cual debe evaluarse el Gore y desarrollar sistemáticamente un plan de mejoras para abordar las brechas detectadas. El Plan de Mejoras corresponde al levantamiento de Acciones de Mejora Inmediata (AMI) o de Líneas 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 el mes de agosto se envía el Plan de Mejoras 2011-2012, el cual fue elaborado con una amplia participación por parte del personal del Servicio, en coordinación con el Consultor SUBDERE y SUBDERE, el cual consta de: 44 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), que se desarrollarán con recursos propios y 11 Líneas de Acción (LA), que se desarrollarán con recursos que se soliciten al Programa de Apoyo a la Gestión Subnacional en Chile (AGES) de la SUBDERE.

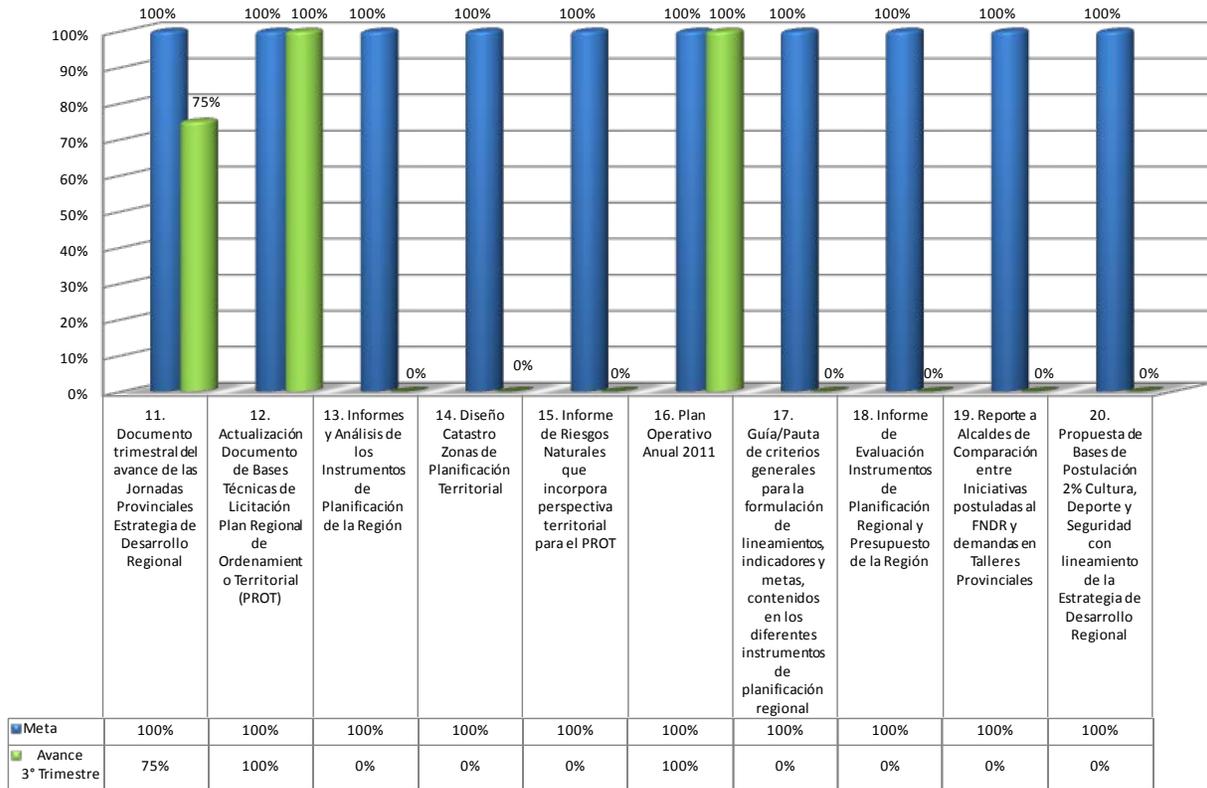
El Plan de Mejoras remitido a la SUBDERE da inicio al proceso de Validación de éste por parte de ChileCalidad, Comité de CORFO. La Validación fue realizada en septiembre de 2011 y consistió en una revisión del Plan -por parte de consultores externos contratados por ChileCalidad- para asegurar su coherencia con los resultados y brechas del proceso de Autoevaluación del Servicio enviada en el mes de enero de 2011 a SUBDERE.

Del proceso de Validación realizado por ChileCalidad se incorporaron las sugerencias, ajustes y precisiones al Plan de Mejoras 2011-2012 lo que dio como resultado el compromiso de la ejecución de: 42 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), que se desarrollarán con recursos propios y 10 Líneas de Acción (LA), que se desarrollarán con recursos que se soliciten al Programa de Apoyo a la Gestión Subnacional en Chile (AGES) de la SUBDERE. El presente Plan articula los distintos esfuerzos del Servicio por mejorar su gestión.

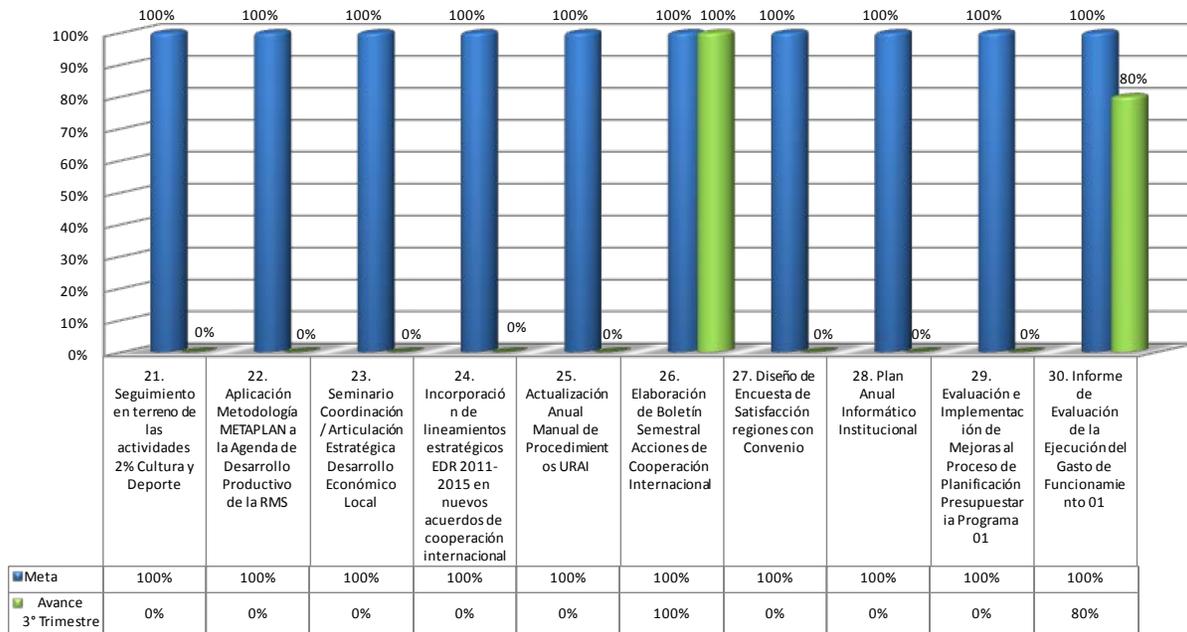
A continuación se presenta el detalle de las 42 Acciones de Mejora Inmediata comprometidas años 2011-2012 y su avance al tercer trimestre:

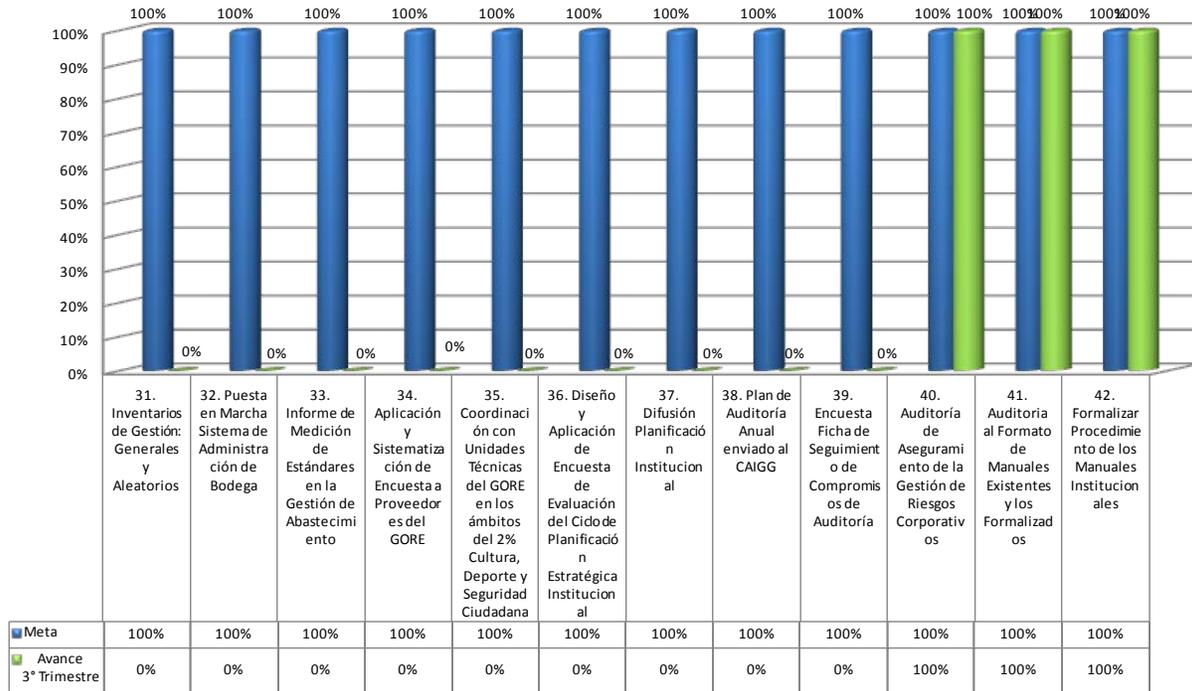


**Indicadores PMG  
Sistema de Acreditación**



**Indicadores PMG  
Sistema de Acreditación**





En términos generales, se observa un desarrollo satisfactorio del Sistema, en relación a las AMI en ejecución este año 2011 que totalizan 32. Se destaca la existencia de 8 compromisos que ya se encuentran cumplidos en su totalidad mientras que los restantes se comportan de acuerdo a lo planificado. Para el año 2012, hay un compromiso de 10 AMI, las cuales se encuentran planificadas para ser iniciadas y/o finalizadas el año 2012.

No obstante lo anterior, cabe destacar que las AMI N° 4, 11 y 17 para su ejecución dependen de la EDR y se visualiza que debido a las dificultades que se han producido en las contrataciones a través del PNUD, se ha generado un importante atraso en el desarrollo de las 5 consultorías asociadas a la elaboración de la EDR.

En atención a lo señalado, resulta indispensable generar las medidas de contingencia pertinentes, orientada a acelerar los procesos asociados a la ejecución de la EDR, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las metas de gestión comprometidas.

Asimismo, el Sistema cuenta con 10 Líneas de Acción comprometidas, siendo 8 de ellas las que deben comenzar a ejecutarse durante el presente año, a saber:

#### Líneas de Acción

Estudio Clima Organizacional y Propuesta de Mejora

Gestión de la Identidad e Imagen Marca del GORE

Auditoría de Procesos de Gestión de Tecnologías de Información (TI)

Rediseño Participativo del Sistema de Evaluación del Desempeño

Aplicación Web para Evaluación de Usuarios del Geoportal

Sistema Administrativo de Gestión de Inversión Regional SAGIR 2.0

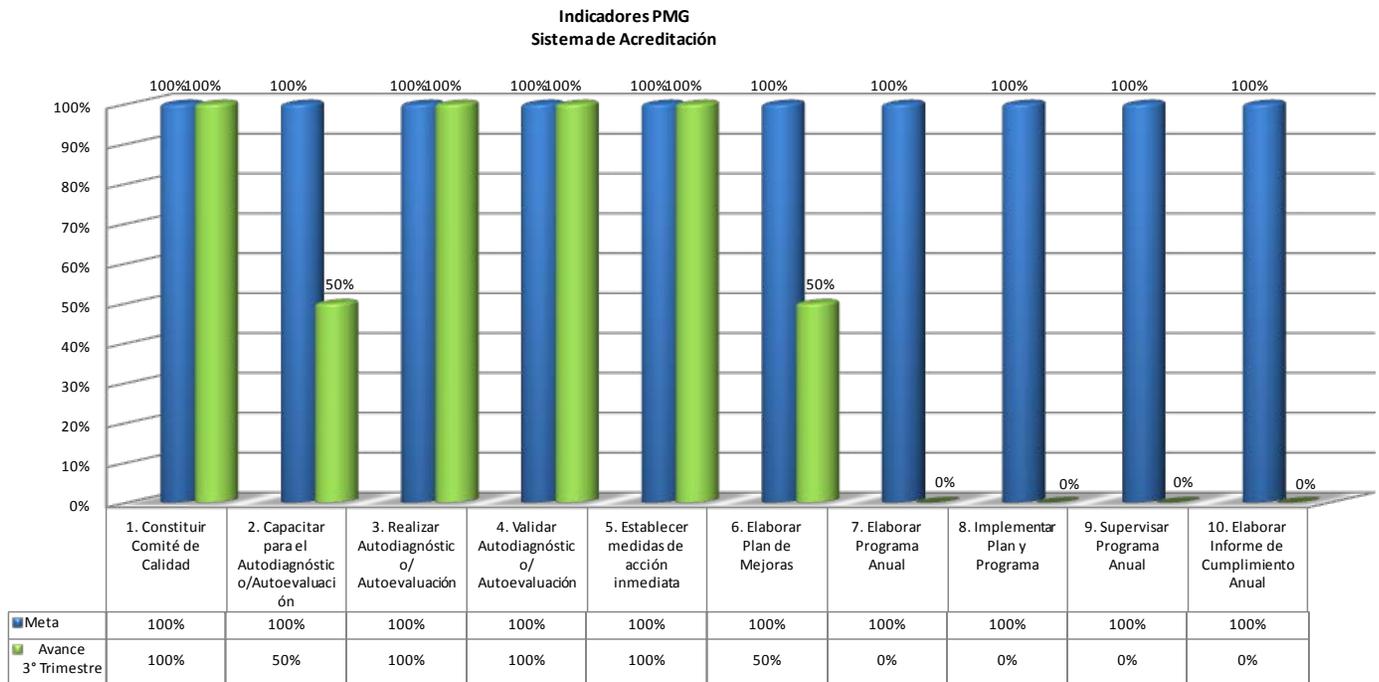
Formato Evaluación Ex Post por Subtítulo Presupuestario del Programa 02  
Inversión Regional

Difusión Provincial del 2% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana

Al momento de la medición, las Líneas de Acción no presentan avances reales, lo que responde a lo planificado, ya que se está elaborando el Proyecto AGES SUBDERE para su financiamiento.

Adicionalmente, este Sistema contempla una serie de actividades que se constituyen como hitos que reflejan su desarrollo.

En el siguiente gráfico se observa el detalle del avance de las actividades complementarias, las que en general se están desarrollando de forma satisfactoria.



#### 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, por lo tanto no tienen asociado un incentivo monetario, 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:

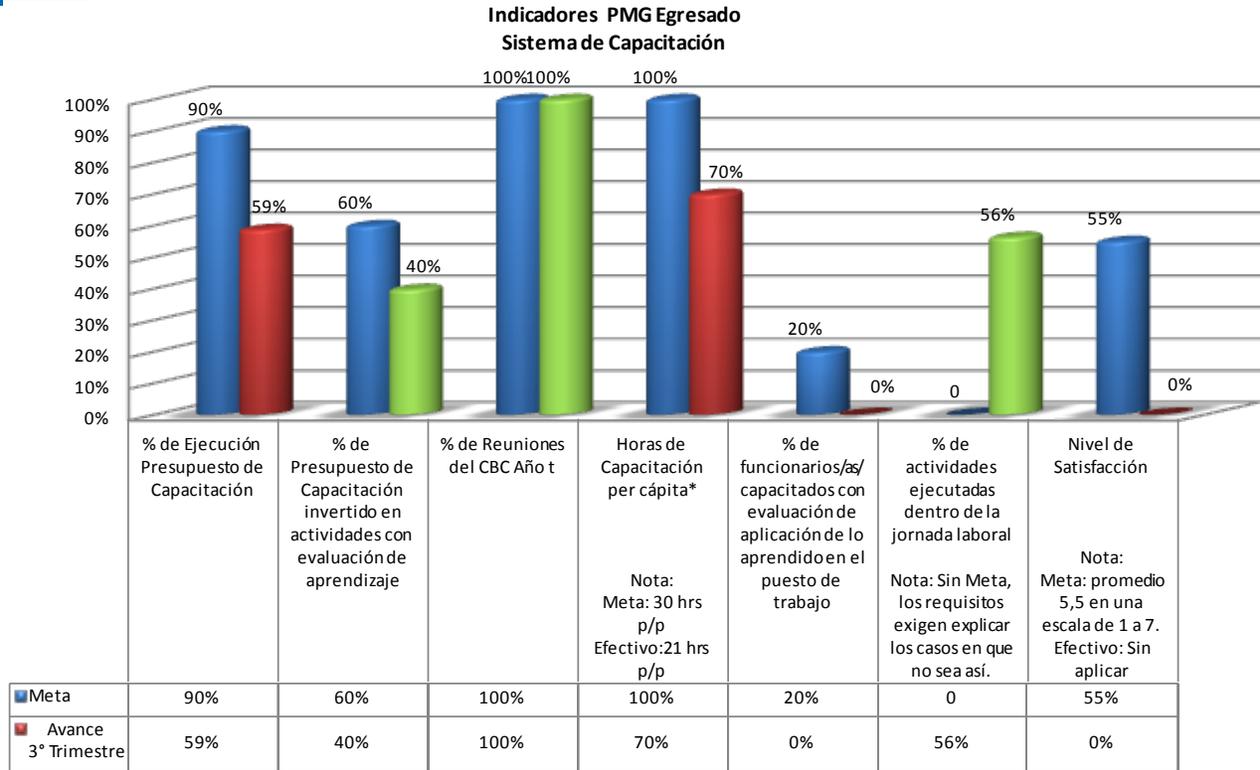
#### 4.1. Sistema de Capacitación

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, éste se está desarrollando en general de manera adecuada y según lo planificado. Sin embargo, se advierte la presencia de indicadores que, dado lo avanzado del año, requerirán de la realización de actividades masivas para alcanzar las metas establecidas, como es el caso de "*Porcentaje de Ejecución de Presupuesto de Capacitación*" y "*Horas de Capacitaciones per cápita*".

Asimismo, se observa que existe una alta probabilidad de que el indicador "*Porcentaje de funcionarios/as/ capacitados con evaluación de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo*", no logre alcanzar la meta establecida, debido a que el procedimiento para realizar la evaluación señala que se deben realizar dos mediciones (a los 2 y a los 4 meses), una vez terminado el curso, procedimiento que no será posible aplicar en su totalidad durante el último trimestre.

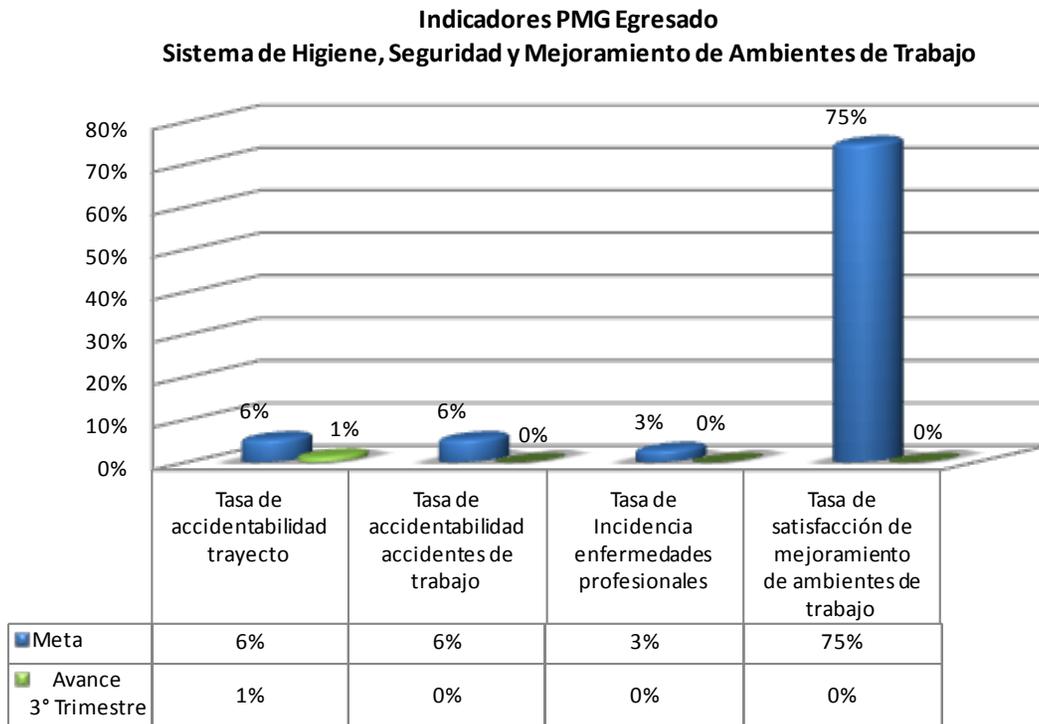
Finalmente, se reitera la observación realizada en el trimestre anterior, respecto al retraso en la medición del indicador relacionado con la aplicación de las evaluaciones de satisfacción, por lo que se insiste en la sugerencia de generar las acciones pertinentes que permitan restaurar a la brevedad el Sistema de Evaluación de Capacitaciones, a fin de aplicar las evaluaciones que se encuentran pendientes. Para lo anterior, resulta indispensable que se inicien las coordinaciones entre la Unidad de Capacitación y el Departamento de Informática.

A continuación, se presenta un gráfico con los indicadores comprometidos y sus respectivos estados de avance:



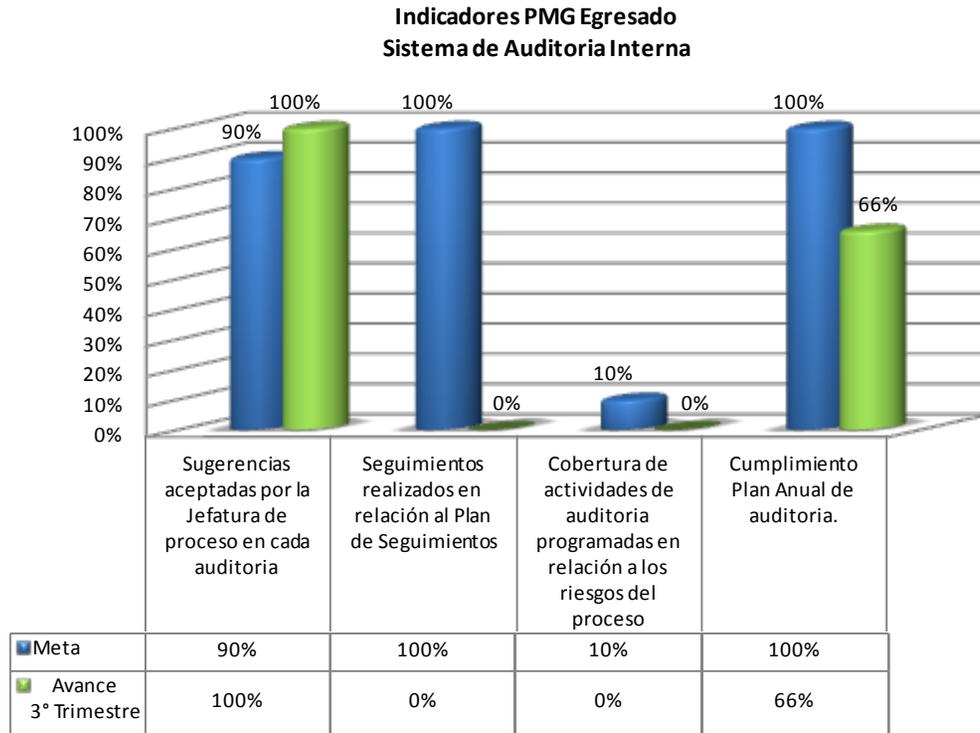
#### 4.2. Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, éste presenta indicadores con avances consistentes a lo esperado, lo que se refleja en el siguiente gráfico.



### 4.3. Sistema de Auditoría Interna

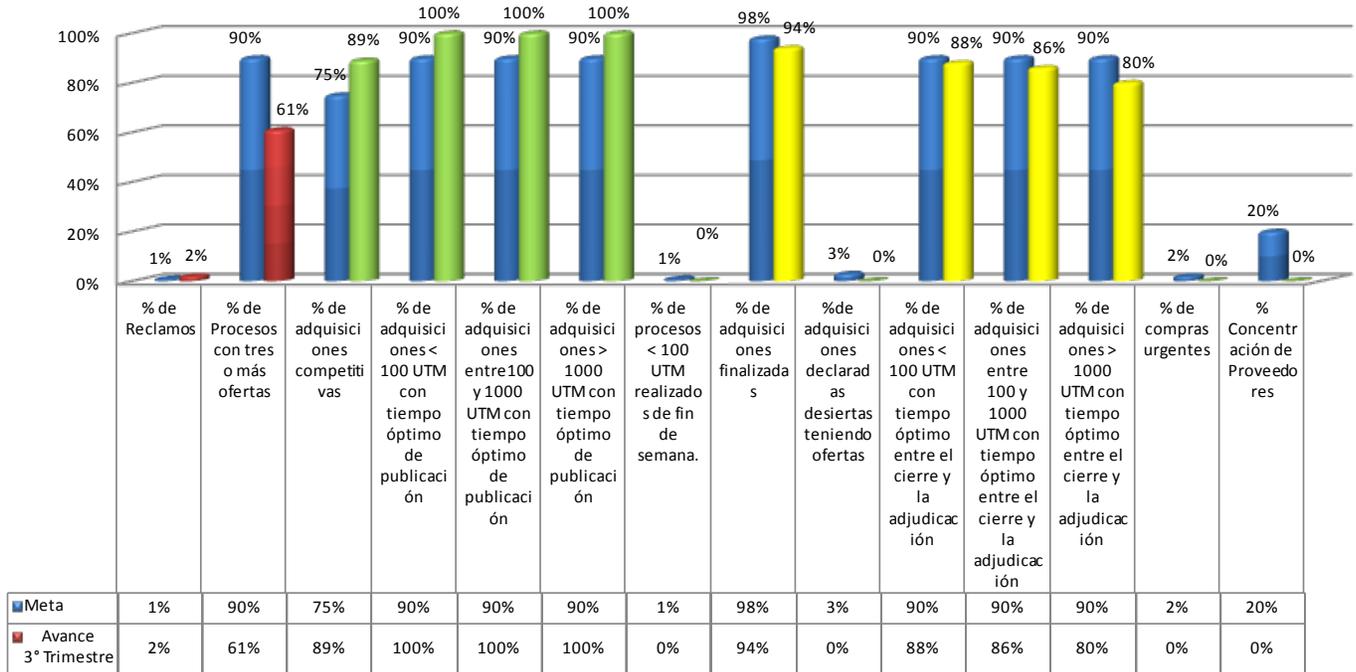
De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, éste se está desarrollando de manera adecuada, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.



### 4.4. Sistema de Compras y Contrataciones Públicas

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, de los 14 indicadores comprometidos, 8 presentan mediciones en el marco de las metas establecidas, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

Indicadores PMG Egresado  
Sistema de Compras y Contrataciones Públicas



Por su parte, se advierte la existencia de 2 indicadores que presentan la mayor brecha con respecto a su meta, "Porcentaje de Reclamos" y "Porcentaje de Procesos con tres o más ofertas", sin embargo, se destaca que se cuentan con los argumentos técnicos que explican sus desviaciones y que presentan avances respecto a la medición anterior.

Asimismo, se observa que hay 4 indicadores que no alcanzan la meta aunque la brecha es menor a los casos anteriores, se reitera la sugerencia de que el Departamento de Gestión de Abastecimiento genere las medidas pertinentes que permitan cumplir de manera correcta con los tiempos óptimos y los procesos establecidos, a fin de dar cumplimiento a las metas comprometidas.