



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



MEMO N° 08

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE  
GESTIÓN INSTITUCIONAL 4° TRIMESTRE DE 2011

1901012

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 muestra los resultados obtenidos, del periodo acumulado enero a diciembre por el Servicio, en la aplicación de los indicadores comprometidos para el año 2011, en distintos instrumentos de gestión, a saber:

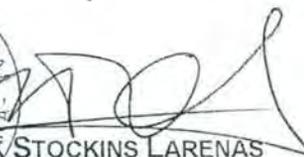
- Convenio de Desempeño Colectivo
- Gestión de Riesgos
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

Cabe destacar, que los instrumentos anteriormente señalados contribuyen a apoyar y mejorar la gestión e incentivar el trabajo en equipo entre los funcionarios 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 que el informe corresponde a la última medición del periodo 2011, dando cuenta del cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos por el Servicio, quedando a la espera -para finalizar el proceso 2011- de las validaciones que deben realizar a los Sistemas PMG, las respectivas Secretarías Técnicas.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, se despide,

  
PATRICK STOCKINS LARENAS  
JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS







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



Distribución:

- Sra. Catalina del Real - Administradora Regional
- Sra. María Alejandra Bustamante - Unidad de Auditoría Interna
- Sr. Félix Allendes - División de Planificación y Desarrollo
- Sr. Patricio Garrido - División de Análisis y Control de la Gestión
- Sr. Patrick Stockins - División de Administración y Finanzas
- Srta. Francisca Riveros - 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. Félix 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. Jaime Calderón - Departamento de Presupuesto y Contabilidad
- Sra. Carolina Hidalgo - Departamento de Gestión Institucional
- Srta. 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. Patricia Ahumada - 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
- Sr. Pablo Fuentes - Presidente Asociación de Funcionarios
- Oficina de Partes

## INFORME DE EVALUACION

### SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN

## RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 4º TRIMESTRE DE 2011

### INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Evaluación da cuenta de los resultados obtenidos, durante el año 2011, por el Servicio en la aplicación de las metas de gestión comprometidas en los diferentes instrumentos de planificación institucional:

- 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, se da cuenta de sus resultados y se realiza un breve análisis de su gestión correspondiente al período enero a diciembre 2011.

### 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.

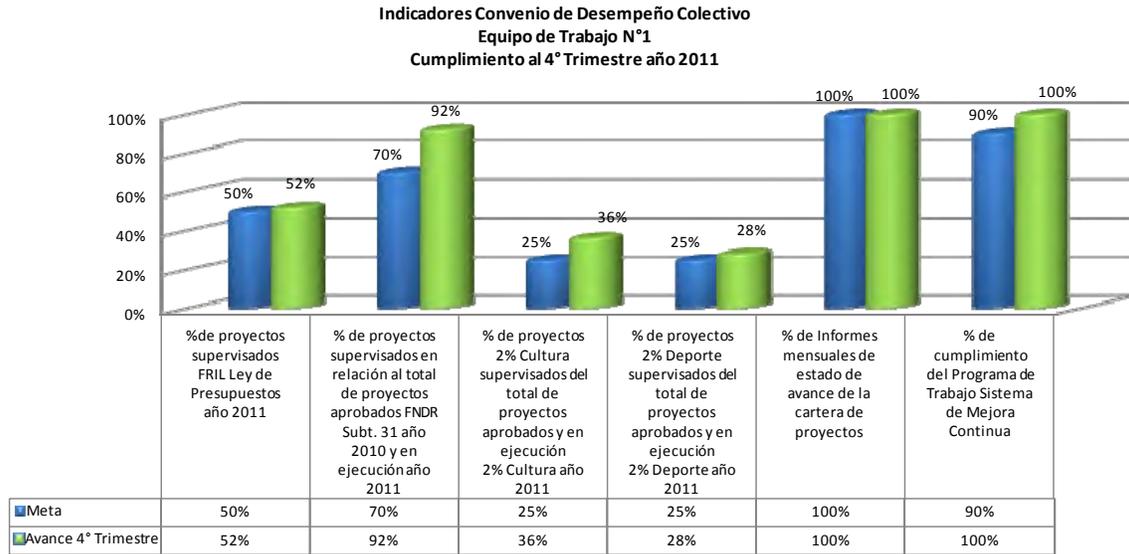
Cabe destacar, que el grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7° de la Ley N° 19.553, que corresponderá percibir durante el año 2012 a los funcionarios del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, adscritos a los respectivos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

A continuación se presentan los equipos de trabajo y los cumplimientos 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.**

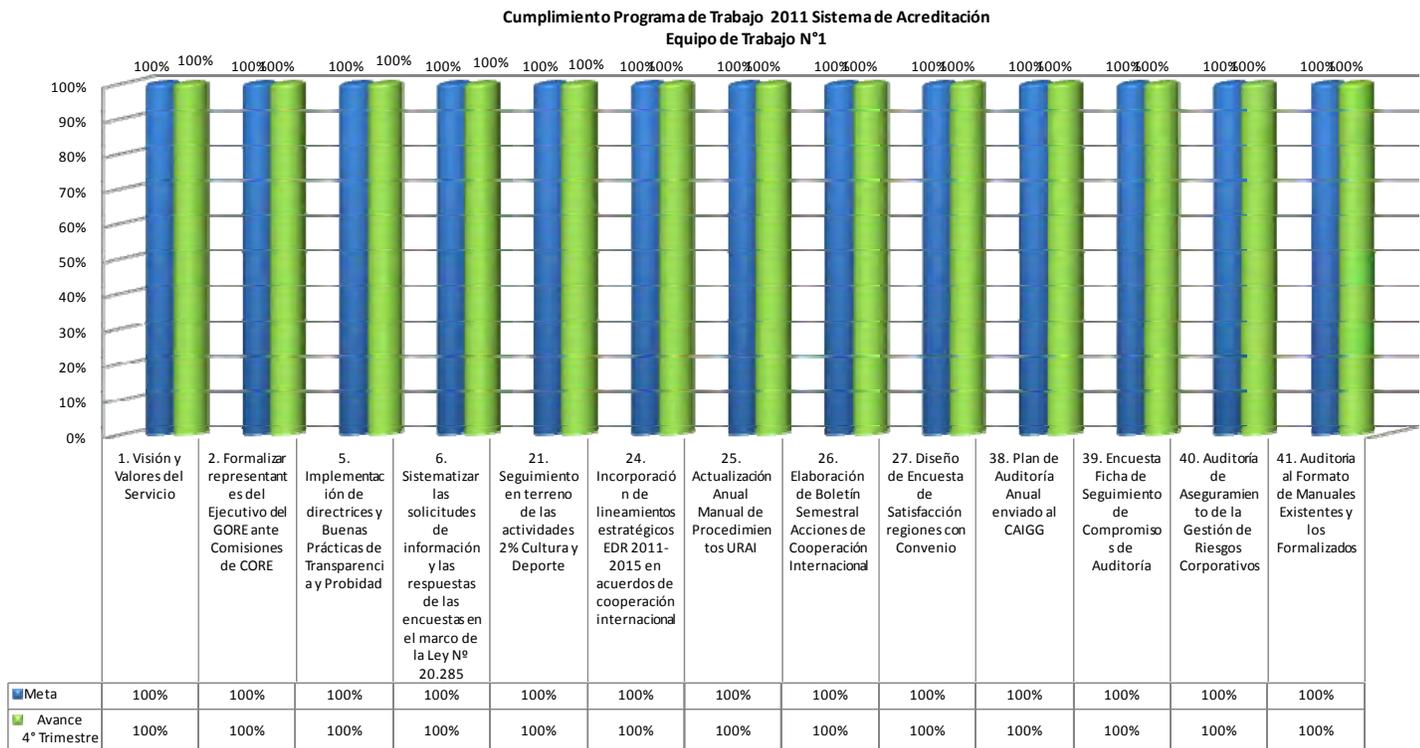
Para el caso del Equipo de Trabajo N° 1, se definieron 6 metas de gestión, las que medidas a través de sus

indicadores de gestión muestran los siguientes cumplimientos:



Del gráfico anterior, es posible señalar que durante el año 2011 se observó un desempeño adecuado de los 6 indicadores, de esta manera durante el cuarto trimestre se logra dar cumplimiento al **100%** de las metas comprometidas por este equipo de trabajo.

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 comprometió 13 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), las que se presentan a continuación junto con su cumplimiento al cuarto trimestre:



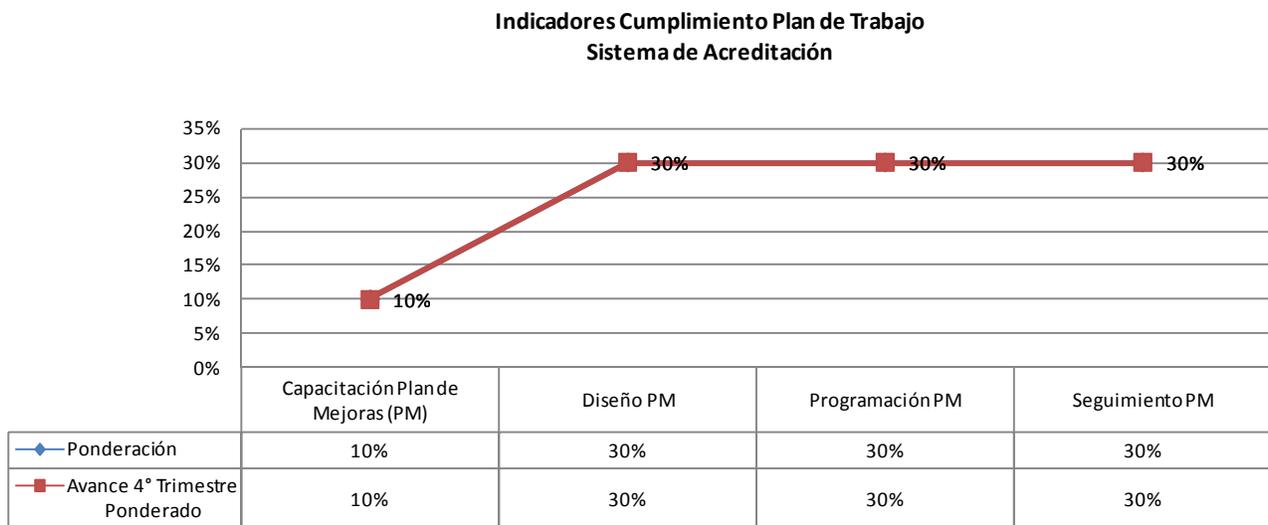
Del gráfico anterior, se destaca un adecuado cumplimiento de las acciones de mejora inmediata comprometidas, encontrándose un **100%** de las AMI's finalizadas, mostrando un desarrollando de acuerdo a lo planificado.

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 cumplimiento de las actividades complementarias para el año 2011, las que en general se desarrollaron de forma satisfactoria.



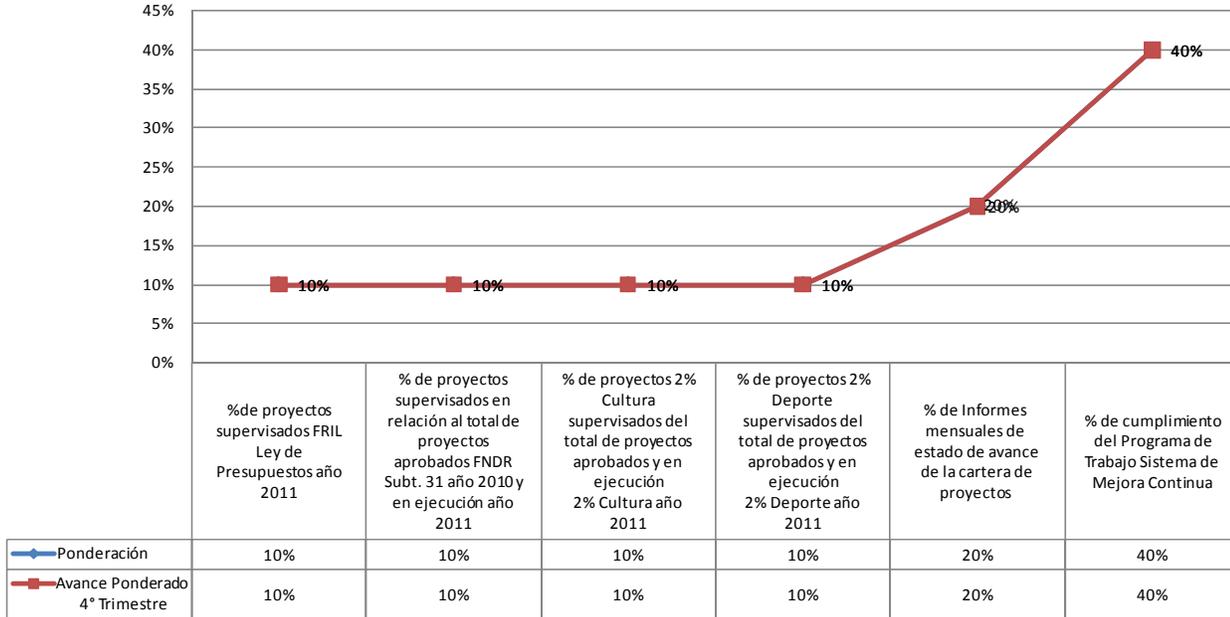
Las actividades antes descritas presentan ponderaciones distintas en el marco del cumplimiento del indicador, reflejando en conjunto un cumplimiento al cuarto trimestre corresponde a un **100%**, tal como se presenta en el siguiente gráfico:



Finalmente, a continuación se presenta un gráfico que resume el estado de cumplimiento al cuarto trimestre de todos los indicadores de gestión comprometidos por el **Equipo de Trabajo N° 1**, en relación a su ponderación en

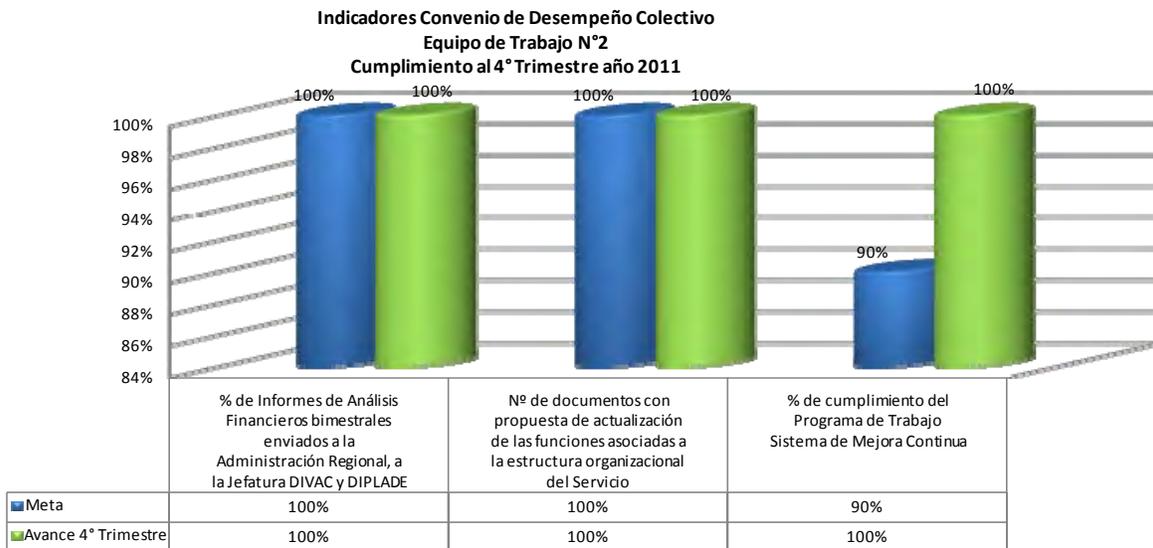
el Convenio de Desempeño Colectivo 2011, a través del cual es posible señalar que se alcanzó un cumplimiento del **100%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°1,  
en relación a su ponderación.  
Cumplimiento al 4° Trimestre año 2011**



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

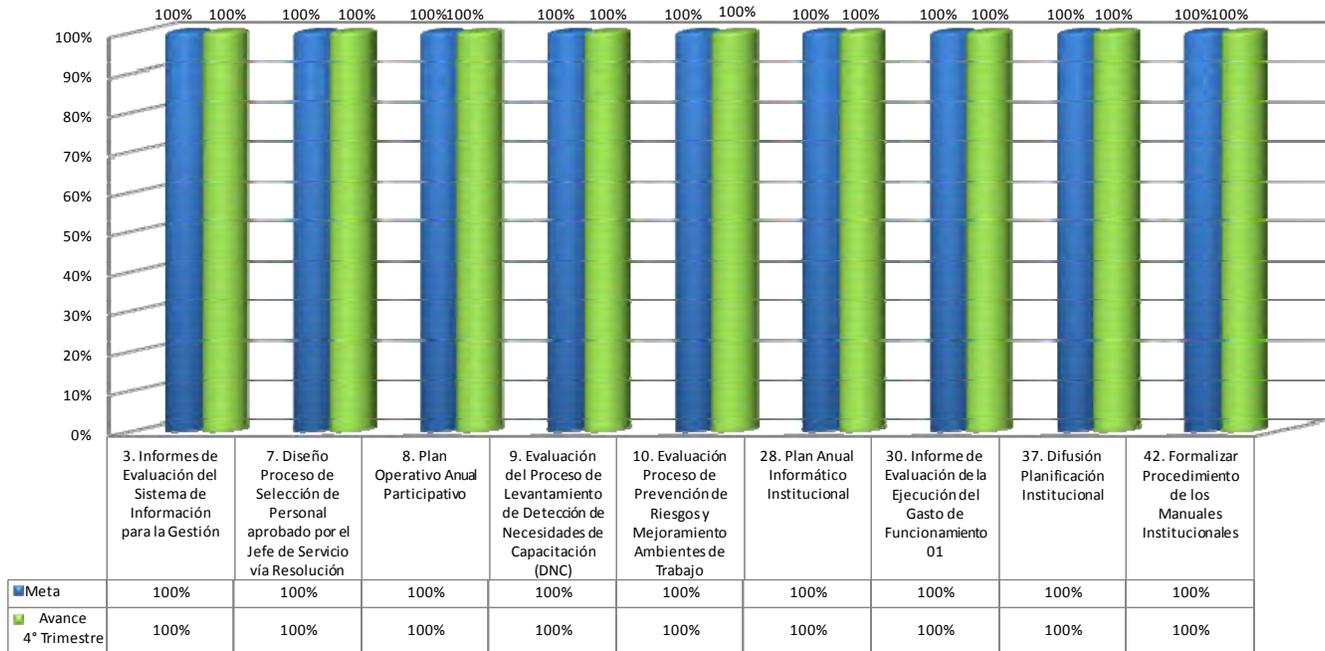
En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 3 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los cumplimientos representados en el siguiente gráfico:



En el gráfico anterior, es posible observar que el **100%** de los indicadores alcanzaron exitosamente las metas comprometidas.

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 N°2 comprometió 9 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), las que se presentan a continuación junto con su cumplimiento al cuarto trimestre:

**Cumplimiento Programa de Trabajo 2011 Sistema de Acreditación  
Equipo de Trabajo N°2**

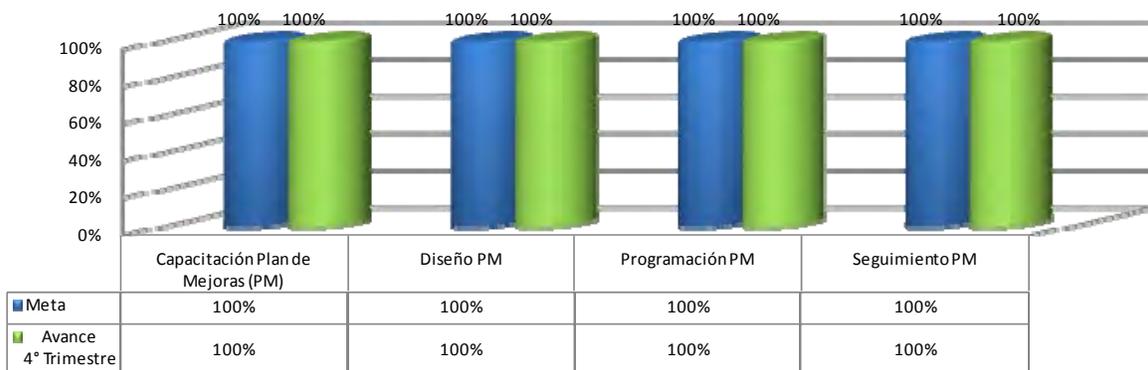


Se observa un adecuado desarrollo de las acciones comprometidas, encontrándose un **100%** de las AMI's ya finalizadas, logrando el cumplimiento de las metas de acuerdo a lo planificado.

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.

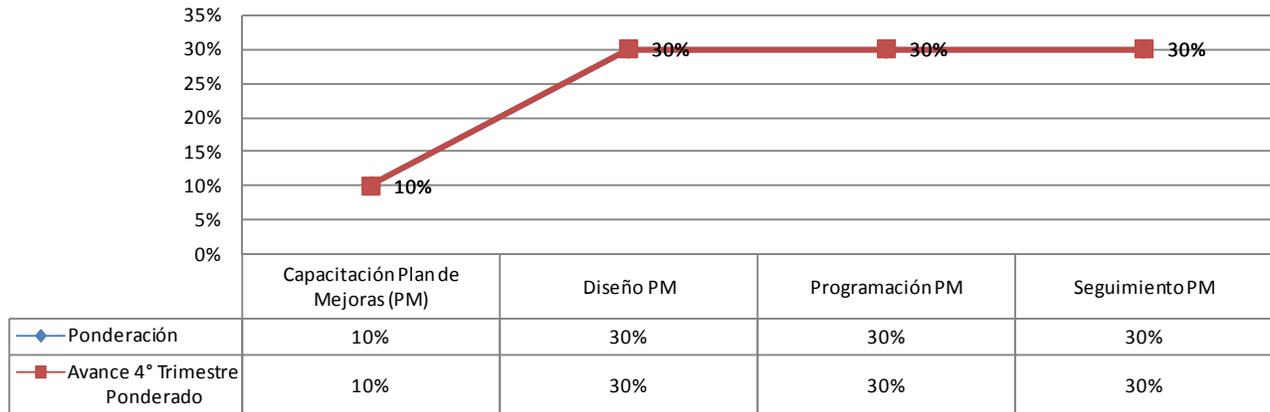
En el siguiente gráfico se observa el detalle del cumplimiento de las actividades complementarias para el año 2011, las que en general se desarrollaron de forma satisfactoria.

**Indicadores Cumplimiento Plan de Trabajo  
Sistema de Acreditación**



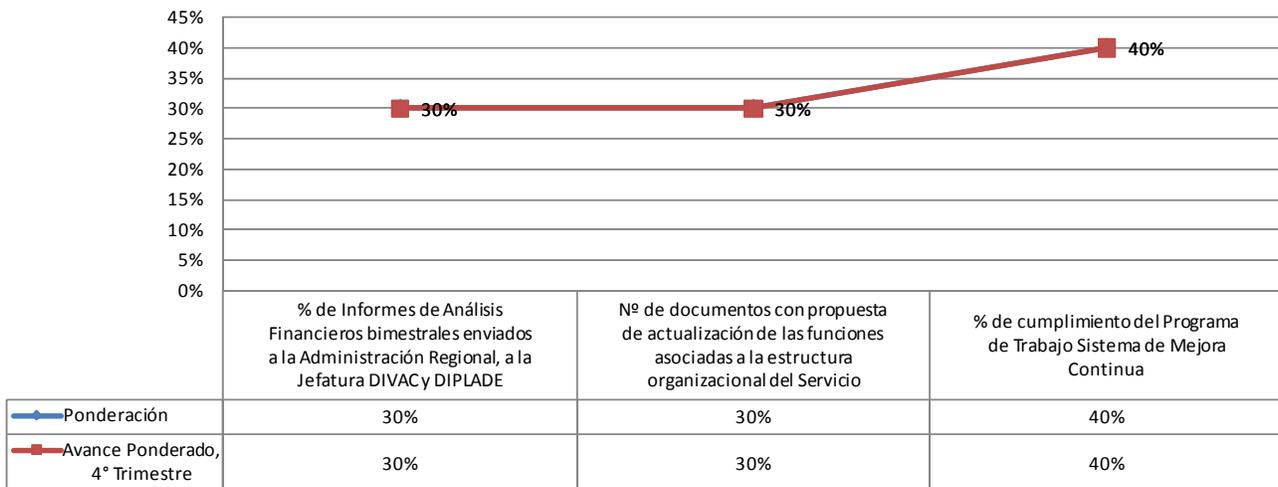
Es importante señalar que las actividades antes descritas presentan ponderaciones distintas en el marco del cumplimiento del indicador, mostrando en su conjunto un cumplimiento al cuarto trimestre de un **100%**, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

**Indicadores Cumplimiento Plan de Trabajo  
Sistema de Acreditación**



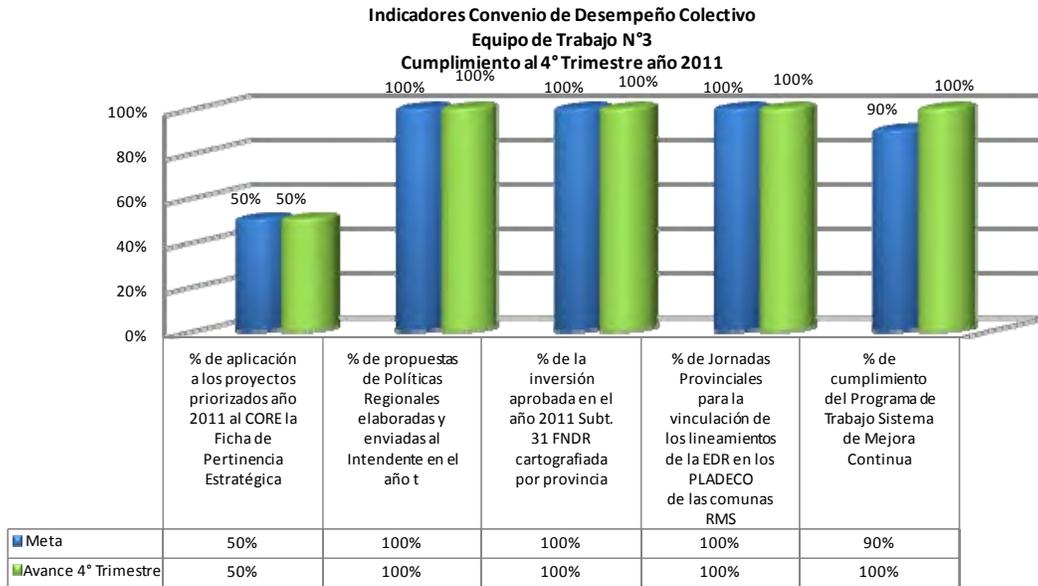
Finalmente se presenta un gráfico que resume el cumplimiento al cuarto trimestre, de los indicadores de gestión comprometidos por el Equipo de Trabajo N°2, en relación a la ponderación suscrita en el Convenio de Desempeño Colectivo 2011. Se observa que el cumplimiento ponderado es de **100%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°2,  
en relación a su ponderación.  
Cumplimiento al 4° Trimestre año 2011**



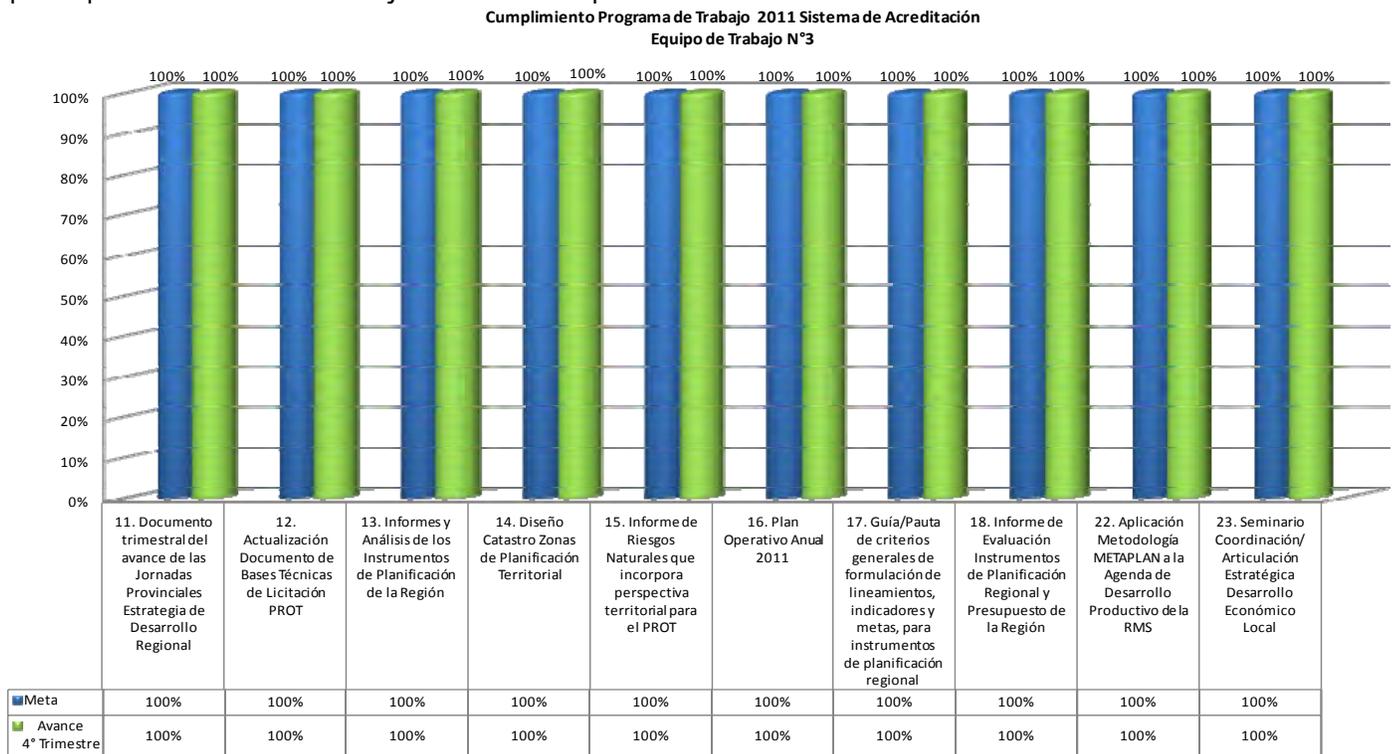
### 1.3. Equipo de Trabajo N° 3: División de Planificación y Desarrollo.

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 su cumplimiento en el siguiente gráfico:



Luego de observar el gráfico, es posible señalar que los indicadores alcanzaron un nivel adecuado de desarrollo respecto a la meta comprometida, logrando un cumplimiento del **100%**.

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 cumplimiento al cuarto trimestre:



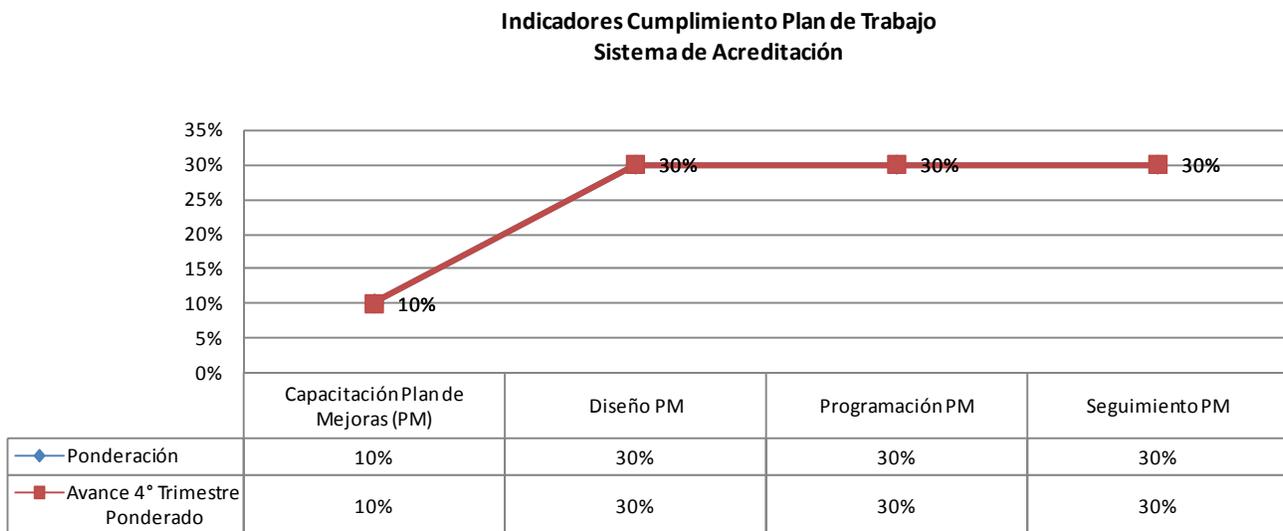
Es posible apreciar que el **100%** de las acciones de mejora inmediata comprometidas se encuentran cumplidas, presentando un comportamiento de acuerdo a lo planificado.

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 cumplimiento de las actividades complementarias para el año 2011, las que en general se desarrollaron de forma satisfactoria.

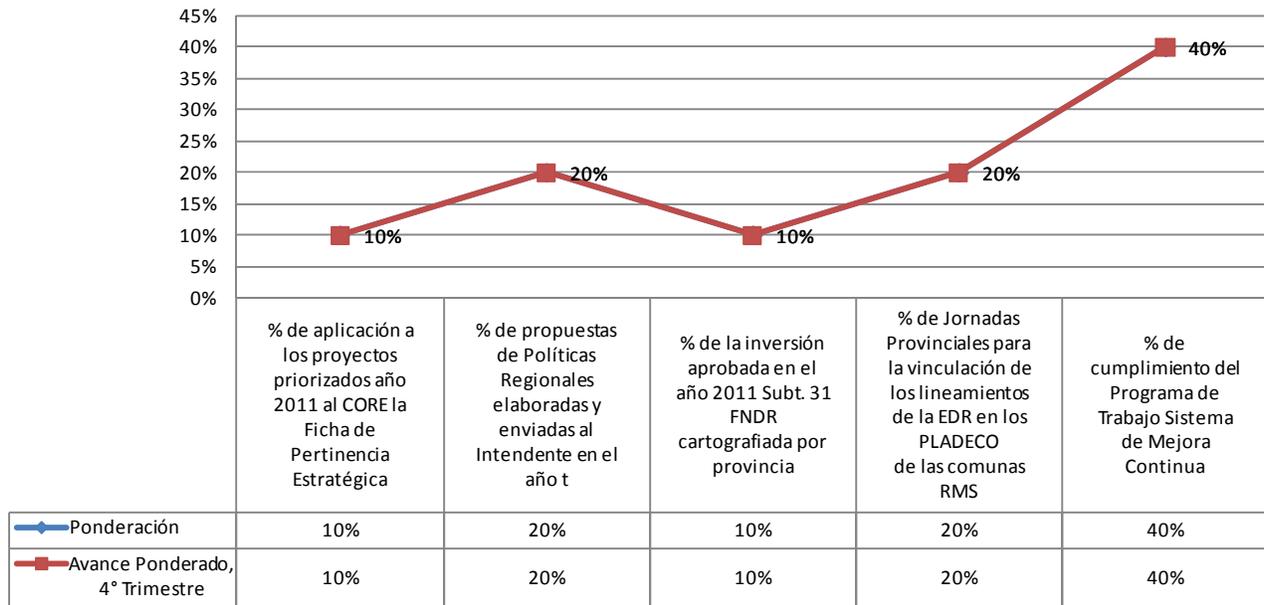


Es importante señalar que las actividades antes descritas presentan ponderaciones distintas en el marco del cumplimiento del indicador, siendo su cumplimiento ponderado al cuarto trimestre de un **100%**, tal como se presenta en el siguiente gráfico:



Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el cumplimiento de los indicadores de gestión al cuarto trimestre, en relación a su ponderación en el Convenio de Desempeño Colectivo 2011, a través del cual es posible señalar que el Equipo de Trabajo N° 3 alcanzó un cumplimiento del **100%** de las metas comprometidas.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°3,  
en relación a su ponderación.  
Cumplimiento al 4° Trimestre año 2011**



Resumen de Porcentaje de Cumplimiento por Equipo de Trabajo en relación al Convenio de Desempeño Colectivo año 2011:

Equipo de Trabajo	% Cumplimiento ponderado 4° Trimestre
<b>Equipo 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>100%</b>
<b>Equipo N° 2</b> División de Administración y Finanzas	<b>100%</b>
<b>Equipo N° 3</b> División de Planificación y Desarrollo	<b>100%</b>

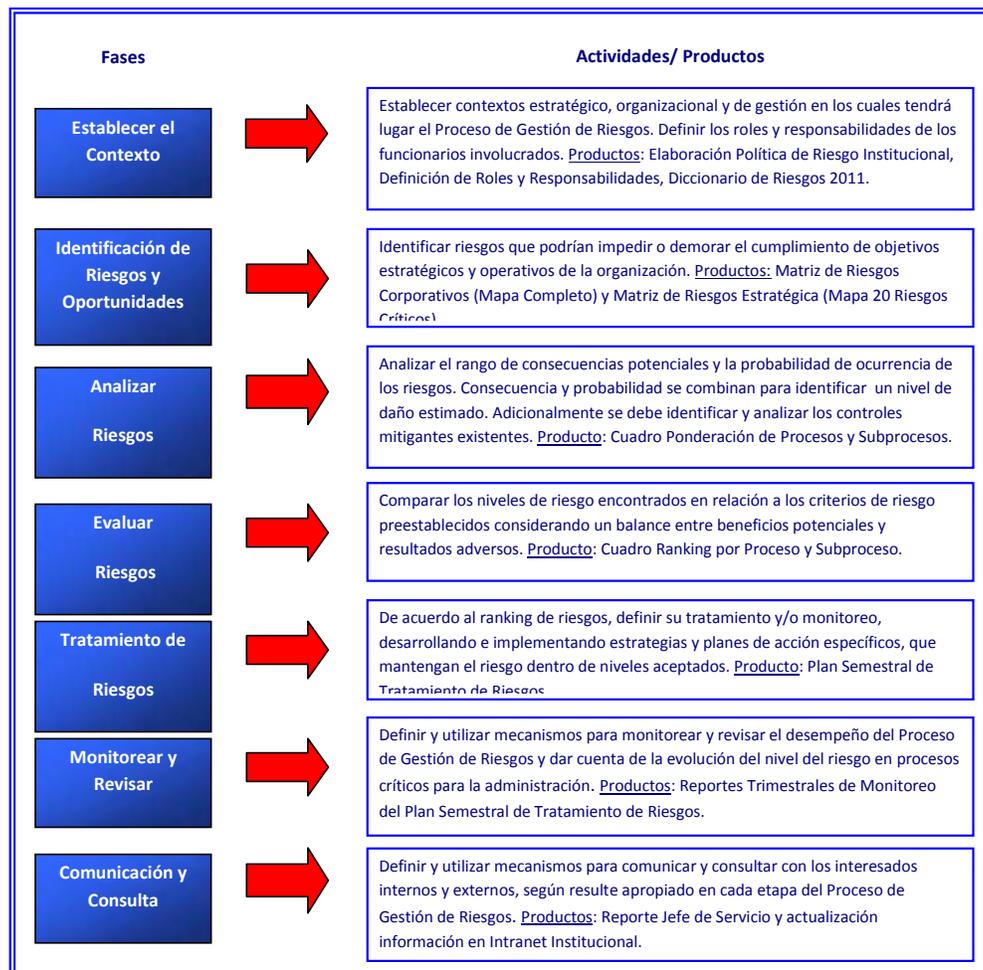
## 2. GESTIÓN DE RIESGOS

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.

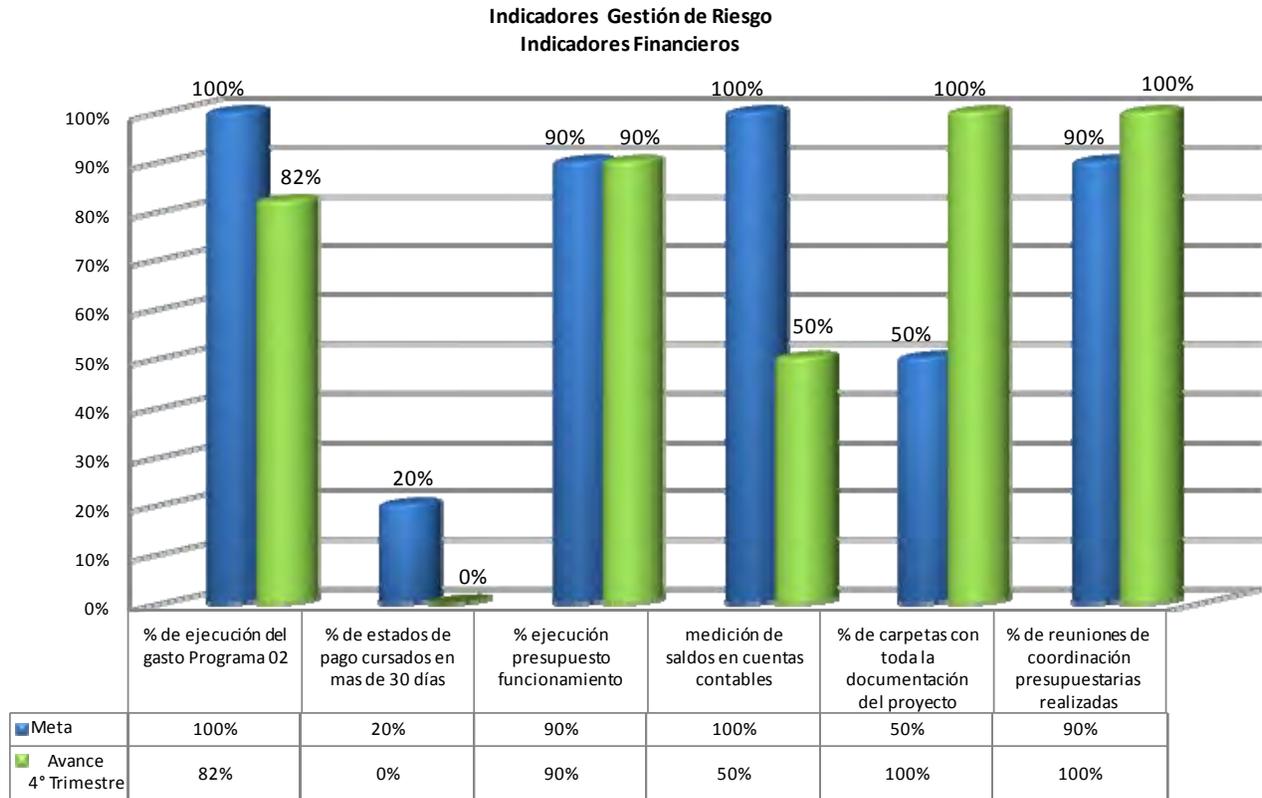
Posteriormente, se priorizan los 20 riesgos de mayor criticidad, clasificándolos dentro de dos tipologías: riesgos financieros o riesgos de otra naturaleza los que pueden ser económicos, sociales, tecnológicos, estratégicos, medioambientales, procesos, legal, personas, imagen y sistemas. Esta información 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, para el año 2011 se diseñaron estrategias que mitigarán los riesgos de ambos procesos incorporando 8 indicadores de estas áreas al plan de tratamiento anual, llegando a un total de 19 los indicadores de gestión de riesgos del Servicio.

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



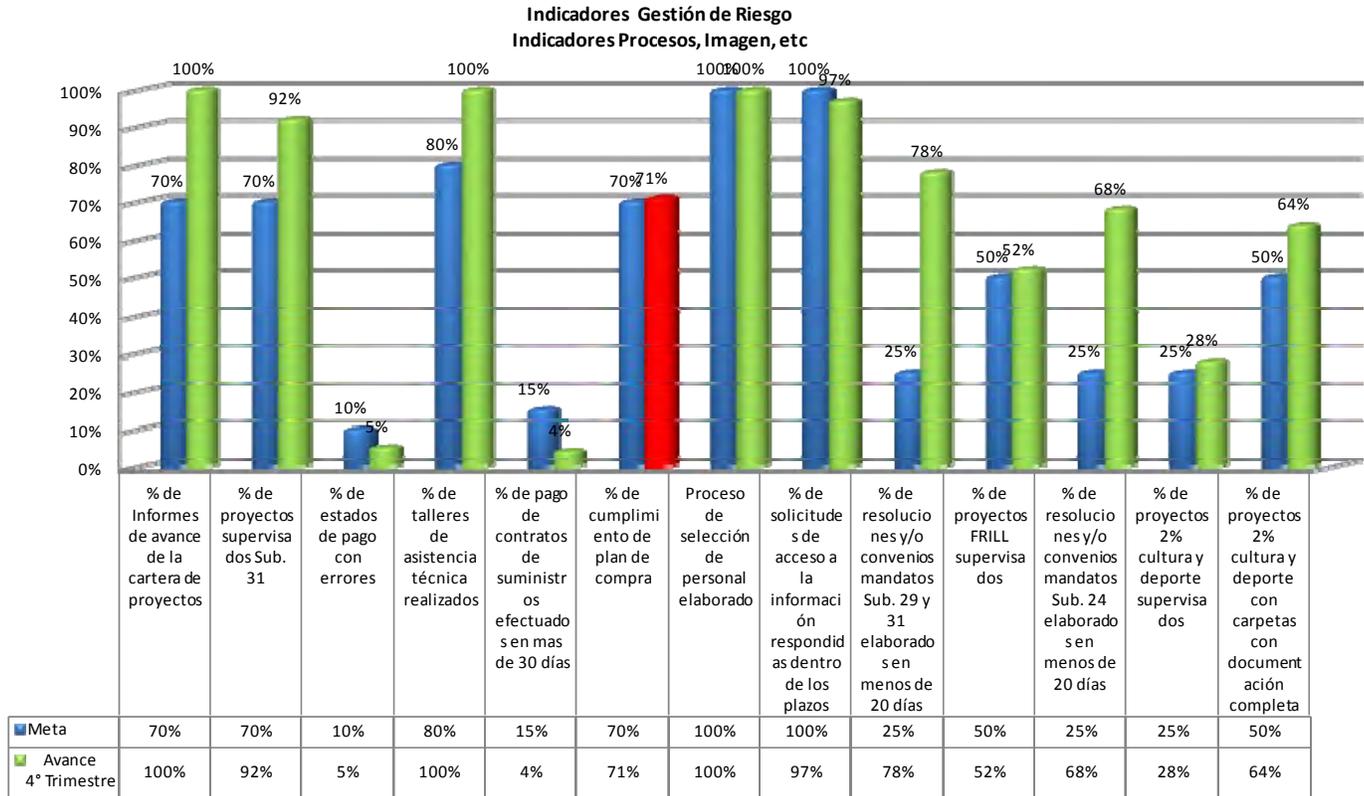
En forma general, es posible señalar que de los 19 indicadores de gestión de riesgos corporativos, 6 responden a riesgos en el ámbito financiero, los cuales se presentan en los siguientes gráficos, en cuanto a sus avances al cuarto trimestre en relación a la meta comprometida:



- **Porcentaje mensual de ejecución del gasto 02:** El indicador en general no logró alcanzar un cumplimiento adecuado, ya que en la mayoría de los meses el gasto mensual fue menor a 8,3%, registrándose una alta fluctuación mes a mes en la ejecución del presupuesto de inversión. Por tratarse de uno de los indicadores más relevantes para el funcionamiento del Servicio, se recomienda realizar un profundo análisis a su comportamiento, con el objetivo de determinar las causas de las fluctuaciones detectadas y controlar su desarrollo. No obstante lo anterior, no se advierten dificultades para lograr una alta ejecución del presupuesto de inversión.
- **Porcentaje de estados de pago cursados en más de 30 días:** Meta cumplida. El periodo de medición de este indicador finaliza en el mes de enero.
- **Porcentaje de ejecución de presupuesto de funcionamiento:** Meta cumplida. El periodo de medición de este indicador finaliza en el mes de enero.
- **Medición de saldos en cuentas contables:** Indicador trimestral. Su periodo de medición finaliza en el mes de enero. No se advierten dificultades para el cumplimiento de la meta comprometida.
- **Porcentaje de carpetas con toda la documentación del proyecto:** Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.

● *Porcentaje de reuniones de coordinación presupuestarias realizadas: Meta cumplida.*

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 cuarto trimestre en relación a la meta comprometida:



- *Porcentaje de informes mensuales de seguimiento de la cartera de proyectos: Meta cumplida en el mes de noviembre.*
- *Porcentaje supervisión de proyectos FNDR Subt. 31: Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.*
- *Porcentaje de estados de pago con errores: Meta cumplida.*
- *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: Meta cumplida. El periodo de medición de este indicador finaliza en el mes de enero.*
- *Porcentaje de desviación de compra: Este indicador no alcanza la meta establecida. Se trata de un riesgo que constantemente se ha trabajado, sin embargo, no se ha logrado disminuir. Se sugiere avanzar firmemente en el proceso de planificación de compras institucional, por lo que se requiere de una coordinación trimestral de los departamentos de Gestión de Abastecimiento, Presupuesto y Contabilidad y Gestión Institucional.*
- *Política de selección de personal: Meta cumplida en el mes de diciembre.*

- *Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas dentro de los plazos: Meta cumplida.*
- *Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 29 y 31 elaborados en menos de 20 días: Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.*
- *Porcentaje de proyectos FRIL supervisados: Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.*
- *Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 24 elaborados en menos de 20 días: Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.*
- *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte supervisados: Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.*
- *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte con carpetas con documentación completa: Meta cumplida. Debido a que la medida contribuye a mejorar la efectividad del control se sugiere continuar la medición del indicador para el próximo periodo.*

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

- Durante el año 2011 el proceso de gestión de riesgos se realizó semestralmente. Lo anterior implicó actualizar la matriz de riesgo y elaborar planes de tratamiento 2 veces en el año.
- Los indicadores “Realizar sistemáticamente medición del gasto de inversión, verificando que este no sea inferior al 8,3% del presupuesto anual” y “Elaboración de Planes de Compras por División” no cumplieron la meta, sin embargo, las gestiones realizadas para corregir sus desviaciones contribuyeron a mejorar el control y seguimiento de sus procesos.
- Para el primer semestre del 2012 el Plan de Tratamiento considera la implementación de 11 indicadores, de ellos 8 comenzaron a medirse el segundo semestre de 2011 y están asociados a los procesos FNDR y Presupuestos y Contabilidad. Los 3 restantes son nuevos y están asociados al proceso de gobierno electrónico.
- Para el mejoramiento continuo del proceso se deberá profundizar la Gestión de Riesgos a nivel estratégico.
- Adicionalmente y con el objetivo de comparar periodos se deberá reforzar el no realizar cambios relevantes en la composición de procesos, subprocesos y etapas.

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

El Gobierno Regional Metropolitano para el año 2011 comprometió 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

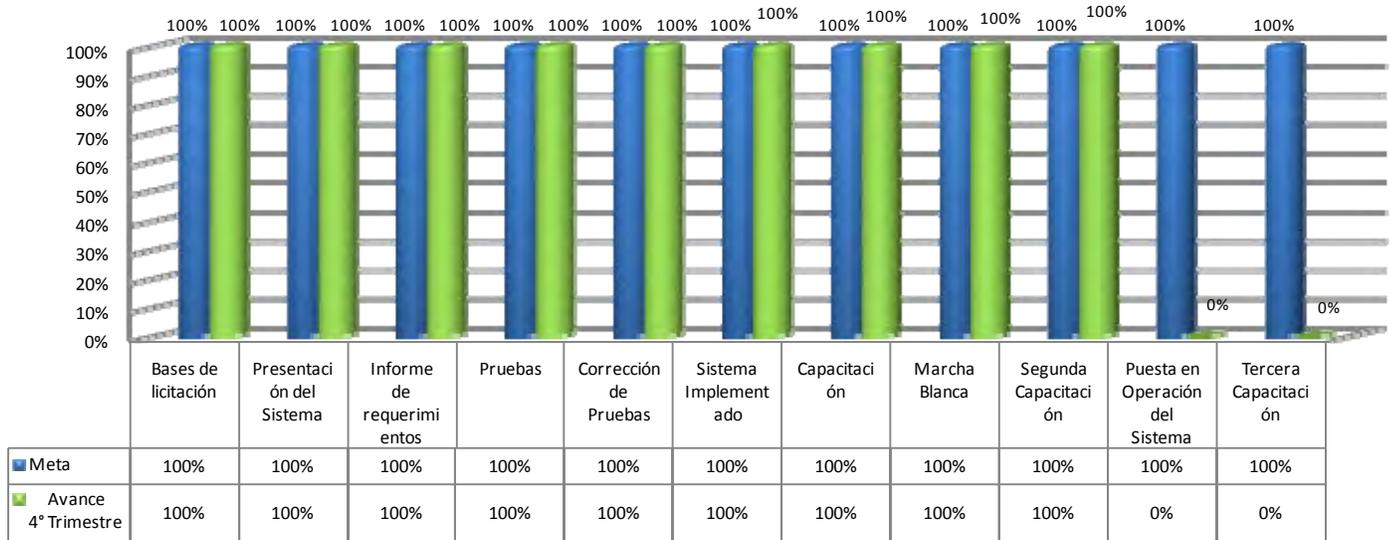
*El objetivo de este Sistema es contribuir a la óptima aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC's) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a las personas y los procesos transversales de las instituciones públicas, permitiendo la existencia de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

Para el año 2011, el Gobierno Regional Metropolitano comprometió en etapa de implementación o evaluación cuatro proyectos con aplicación de TIC's:

- *Planificación y Seguimiento de Metas Institucionales:* El proyecto presentó un cumplimiento adecuado de las actividades planificadas, a pesar de presentar cierto retraso en la realización de algunos hitos, se

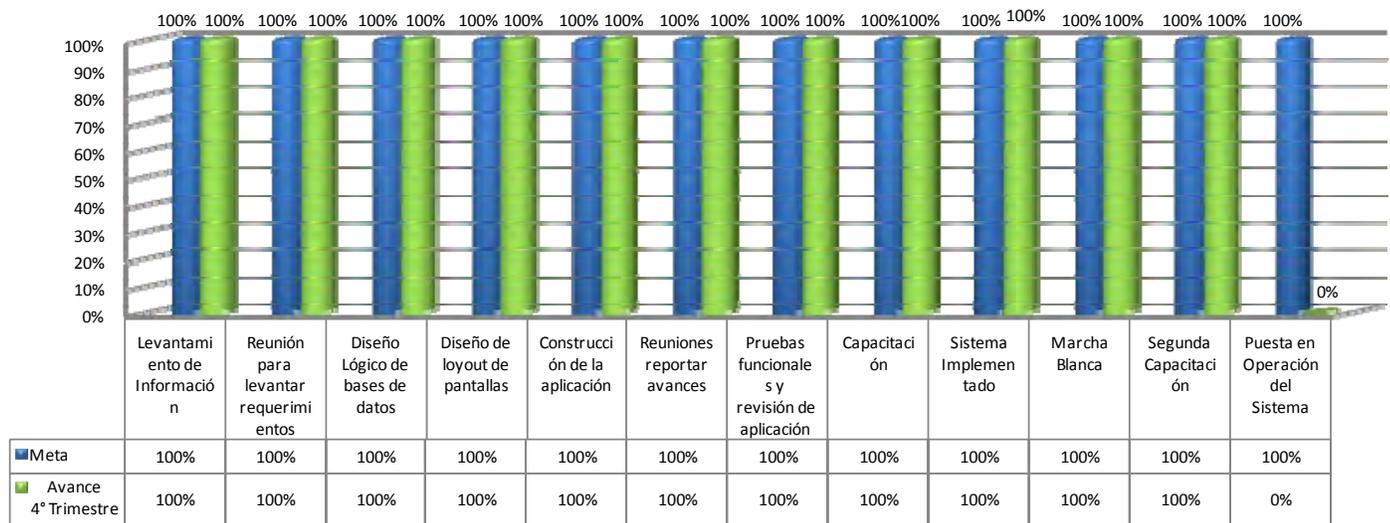
desarrollaron exitosamente las 9 actividades comprometidas para el año 2011. Por su parte, se visualiza que las 2 actividades comprometidas para el año 2012, se desarrollaran de acuerdo a lo planificado.

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

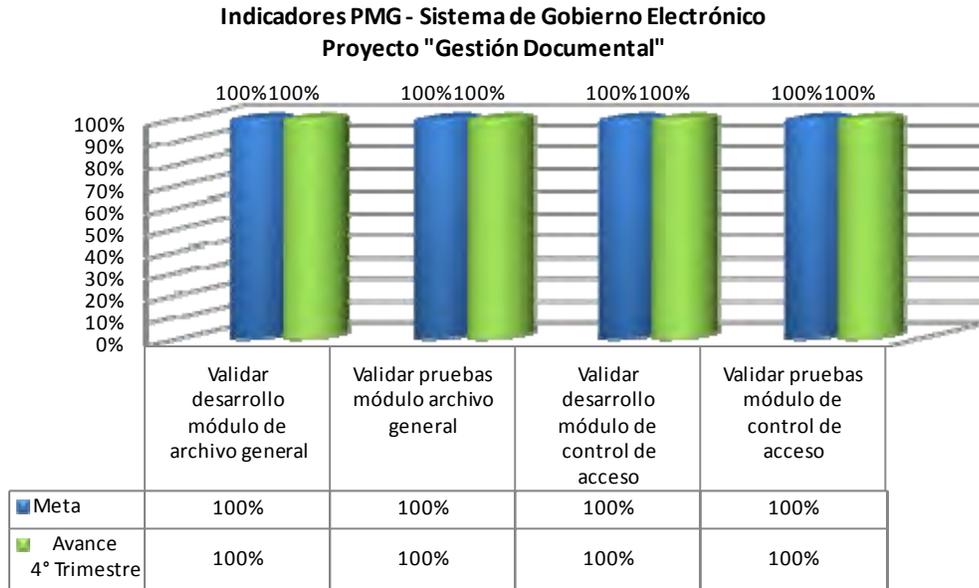


- **Preinversión:** El proyecto presentó un cumplimiento adecuado de las actividades programadas, registrándose un avance mayor al originalmente planificado, quedando sólo una actividad proyectada para desarrollarse durante el primer trimestre de 2012.

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



- Gestión Documental:** El proyecto, fue finalizado durante el tercer trimestre, presentando un cumplimiento adecuado de todas las actividades programadas.



- Firmador Digital:** No obstante el retraso en el cumplimiento de los compromisos establecidos para su implementación, se aprecia un notorio avance en el proyecto. Se rescatan los progresos 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 firmador digital 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 su ingreso al Sistema de Tramitación Electrónica que ellos utilizan, este pronunciamiento favorable por parte de la Contraloría, se recibió en el Servicio a principios de noviembre.

Paralelamente, durante los últimos meses del año 2011, se comenzó a desarrollar un plan piloto, que se trabajó en conjunto con la empresa E-Sign, la cual ya cuenta (a través de SUBDERE) con 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 utilizará el mismo sistema de tramitación interna que ellos han implementado para la firma de los documentos que establece el proyecto.

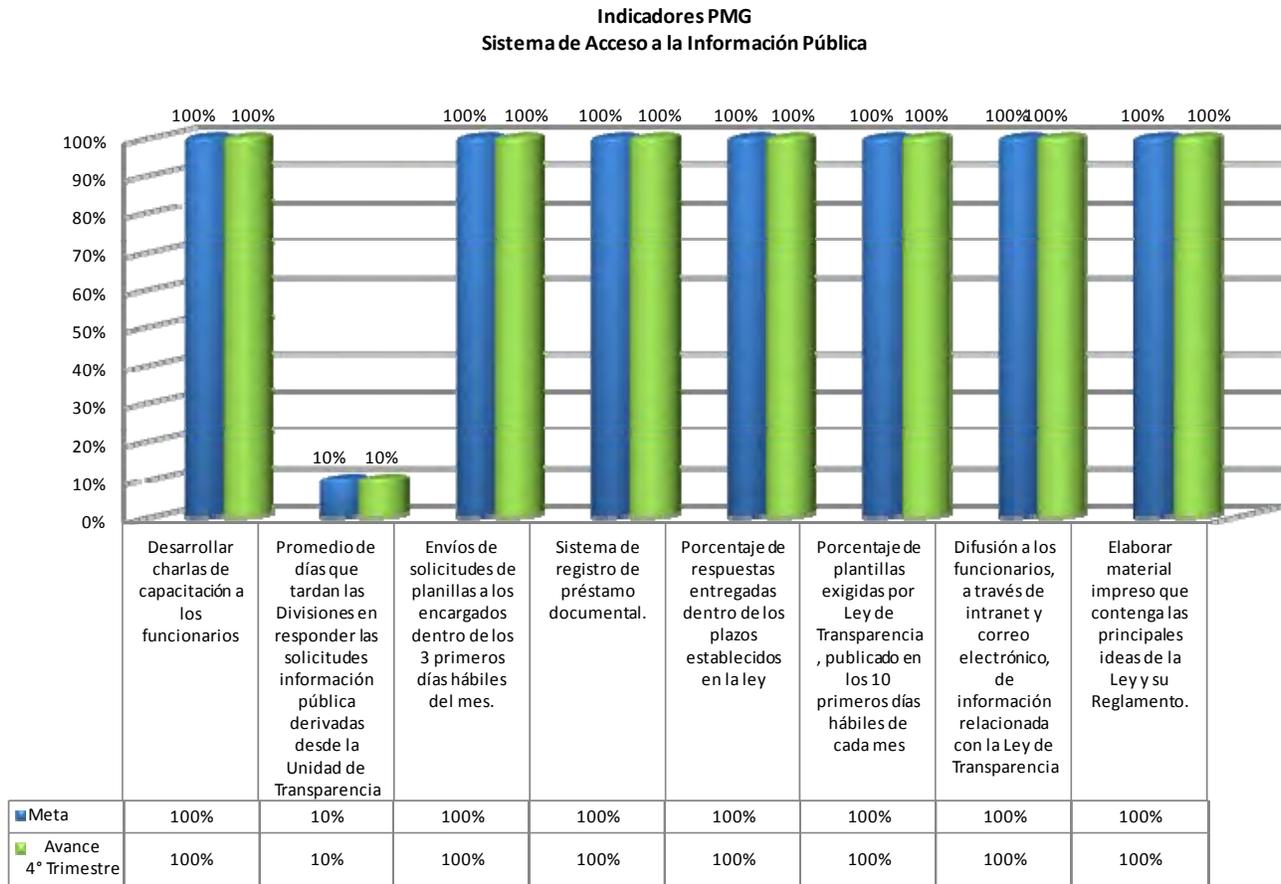
En virtud de los avances realizados, se visualiza que este proyecto estará operativo a contar del mes de junio de 2012.

Finalmente, es importante destacar que este Sistema realizó el envío de su informe de evaluación el día 29 de Diciembre de 2011, pasando a formar parte de los Sistemas egresados, y por tanto no seguirá como parte del PMG 2012 en el Servicio.

### 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, cuyo cumplimiento 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 desarrolló de forma adecuada, cumpliendo con los indicadores y actividades comprometidas para el año 2011 en sus 3 ejes, Gestión de Solicitudes, Transparencia Activa y Gestión de Archivos, a pesar de haber sufrido una serie de reprogramaciones en sus actividades, las que en su mayoría se desarrollaron durante los últimos meses del año.

Cabe señalar que este Sistema cumplió con el envío de los medios de verificación establecidos en la Pauta de Evaluación, a la Secretaría Técnica mediante la plataforma DIPRES el día 03 de Enero de 2012.

Finalmente, es importante destacar que este Sistema tras su envío final egresó, lo que significa que no seguirá como PMG 2012 en el Servicio, sin perjuicio de que se deberá seguir monitoreando y cumpliendo con las obligaciones legales referentes a Acceso a la Información Pública (Ley 20.285), en materias de transparencia activa y pasiva.

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

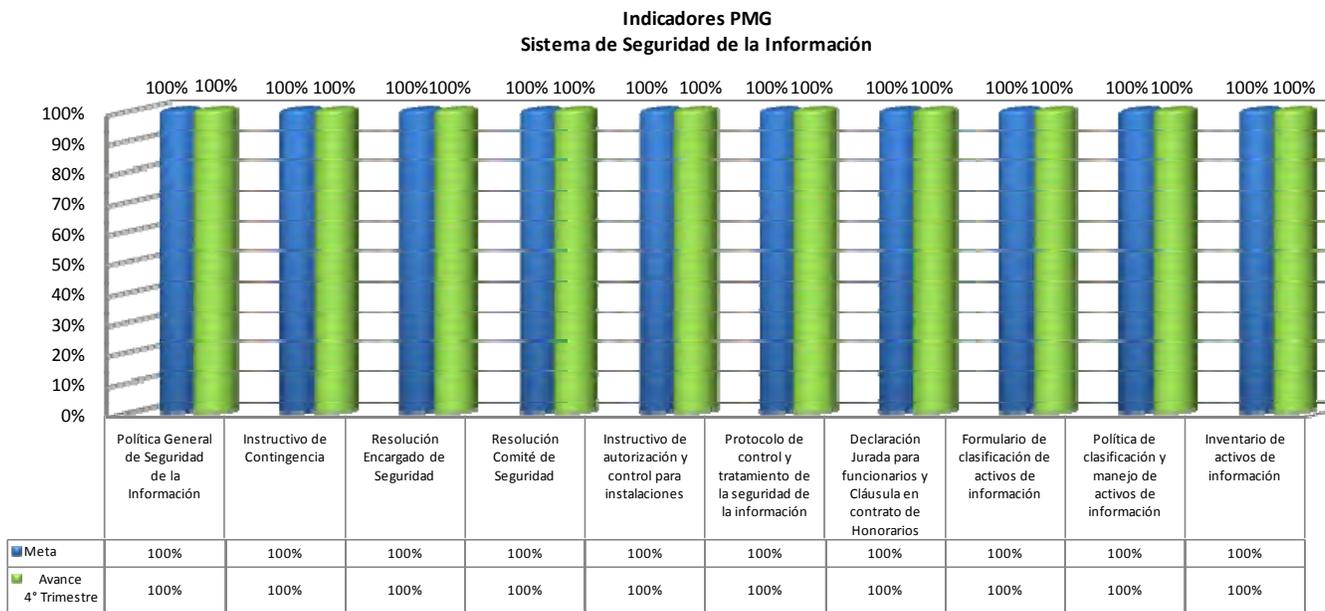
*Su objetivo es contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de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

Respecto a este Sistema, se destaca que en el marco de la Etapa 3 comprometida el año 2011, referente a implementación, se dio cumplimiento a todas las actividades a cabalidad dentro de los plazos programados en el Plan de Trabajo y Cartera de Proyectos, subsanando así las brechas detectadas en la Matriz de Diagnóstico.

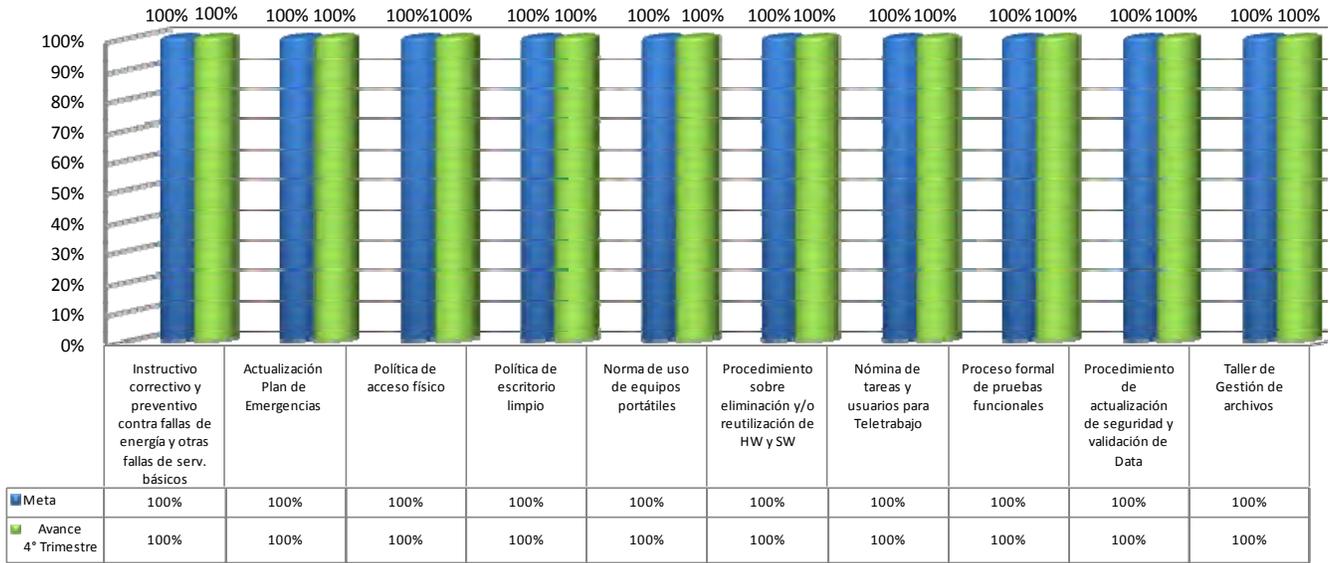
Asimismo, cabe señalar que durante el año 2011 se efectuaron todos los envíos de avance solicitados por DIPRES, y se realizaron las adecuaciones correspondientes de acuerdo a los informes de observaciones enviados por la Red de Expertos.

Por otra parte, destaca el satisfactorio funcionamiento del Comité de Seguridad, el cual se reunió en reiteradas oportunidades con el objeto de planificar, realizar de manera conjunta las actividades programadas y efectuar un monitoreo permanente del desarrollo de las actividades.

En general, es posible señalar que los compromisos del Sistema mostraron un desarrollo adecuado. En los gráficos que se presentan a continuación, se detallan las 20 actividades comprometidas en el marco del Plan de Trabajo del Sistema para el año 2011 y su respectivo cumplimiento:



Indicadores PMG  
Sistema de Seguridad de la Información



Como es posible observar, se cumplió satisfactoriamente con el **100%** de las actividades planificadas para realizarse durante el año 2011.

En este escenario, el día 05 de Enero de 2012 se realizó el envío a la Secretaría Técnica vía plataforma DIPRES, de todos los medios de verificación asociados a este Sistema para su revisión y validación, de acuerdo a la Pauta de Evaluación enviada para estos efectos.

Finalmente, cabe destacar que este Sistema para el 2012 contempla continuar con la etapa de implementación, abarcando proyectos de gran envergadura en materia de seguridad de activos de información.

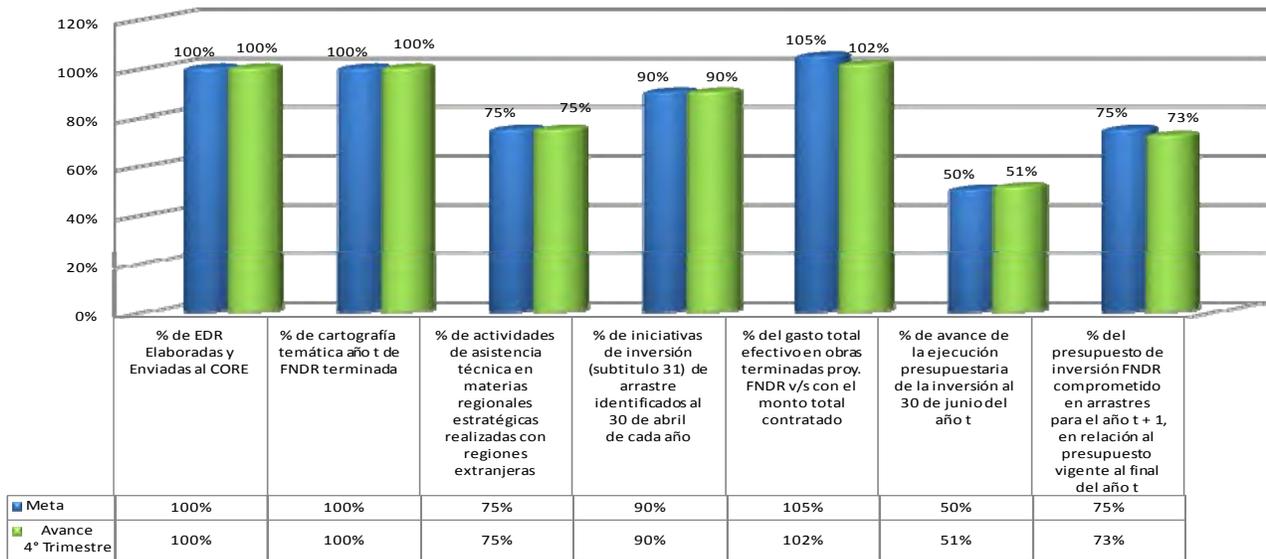
### 3.4. Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Su objetivo es 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 año 2011, 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 cumplimiento, al cuarto trimestre, de cada uno de los indicadores definidos, en relación a la meta comprometida.

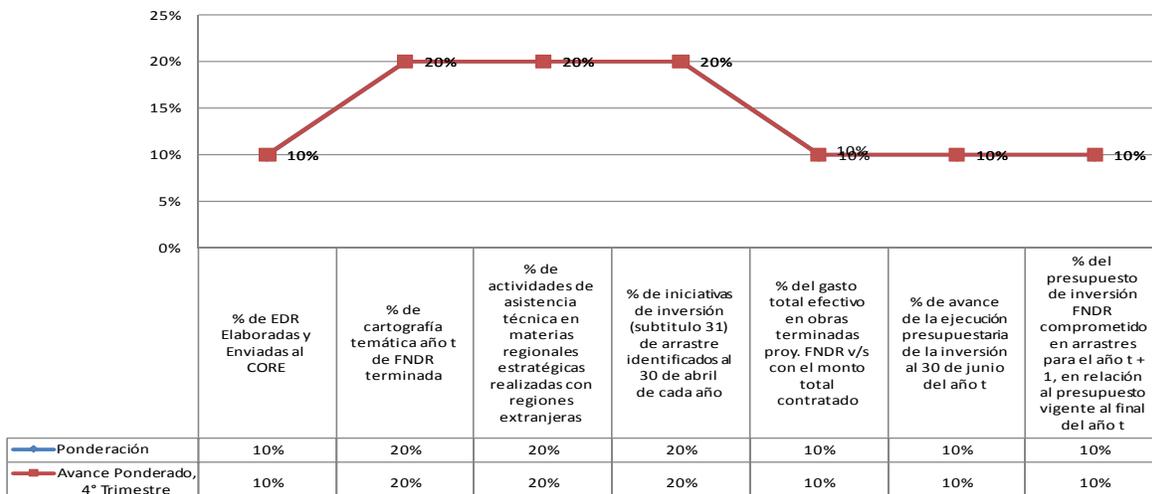
**Indicadores Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional (Formulario H),  
en relación a la meta.  
Cumplimiento al 4° Trimestre año 2011**



De esta manera, es posible observar que los 7 indicadores presentan un nivel adecuado de desarrollo, alcanzando un cumplimiento del **100%** respecto a la meta comprometida.

Para finalizar el análisis, se presenta un gráfico que resume el cumplimiento de los indicadores de gestión al cuarto trimestre, en relación a su ponderación en el Sistema, a través del cual es posible señalar que el cumplimiento ponderado del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional, es de un **100%**.

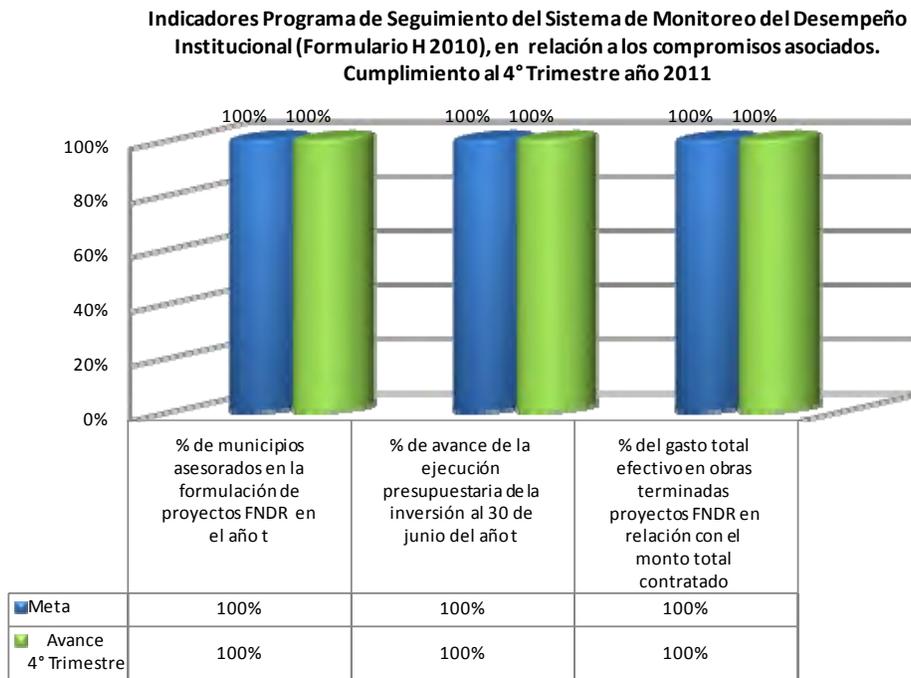
**Indicadores Sistema de Monitoreo del Desempeño, en relación a su ponderación.  
Cumplimiento al 4° Trimestre 2011**



### 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 la DIPRES.

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



Es posible señalar que los indicadores comprometidos fueron cumplidos en un **100%**.

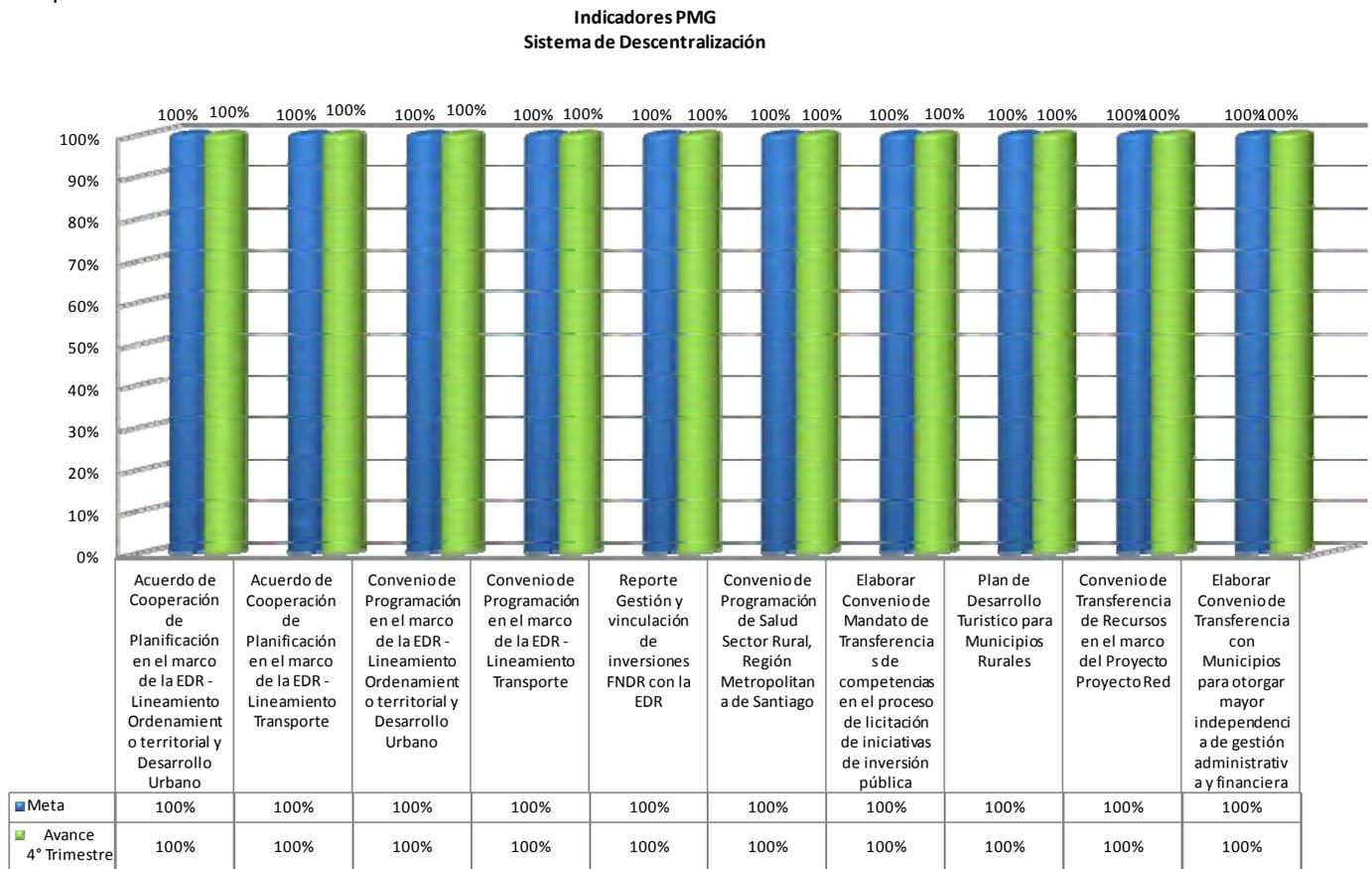
Finalmente, cabe destacar que el día 16 de Enero de 2012 se realizó el envío a la Secretaría Técnica vía plataforma DIPRES, de todos los medios de verificación asociados a este Sistema para su revisión y validación, de acuerdo a la Pauta de Evaluación enviada para estos efectos.

### 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.*

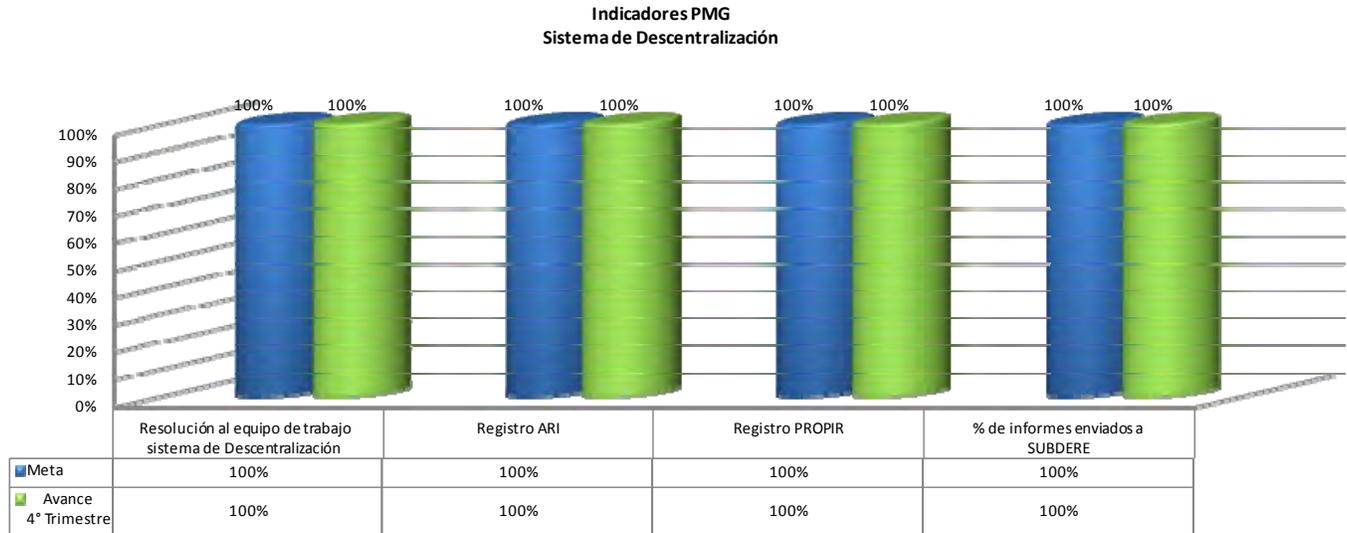
En términos generales, el Sistema busca desarrollar dentro de las instituciones públicas 3 áreas de trabajo, estas son: Planificación Regional, Presupuesto y Coordinación Territorial. Debido a lo anterior, las medidas comprometidas por el GORE en Plan de Trabajo apuntan a contribuir al desarrollo de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



Con respecto al avance de las 10 medidas, se observa que los compromisos adquiridos para el año 2011 fueron cumplidos satisfactoriamente, alcanzando las metas en un **100%**.

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 desarrollaron de forma adecuada.



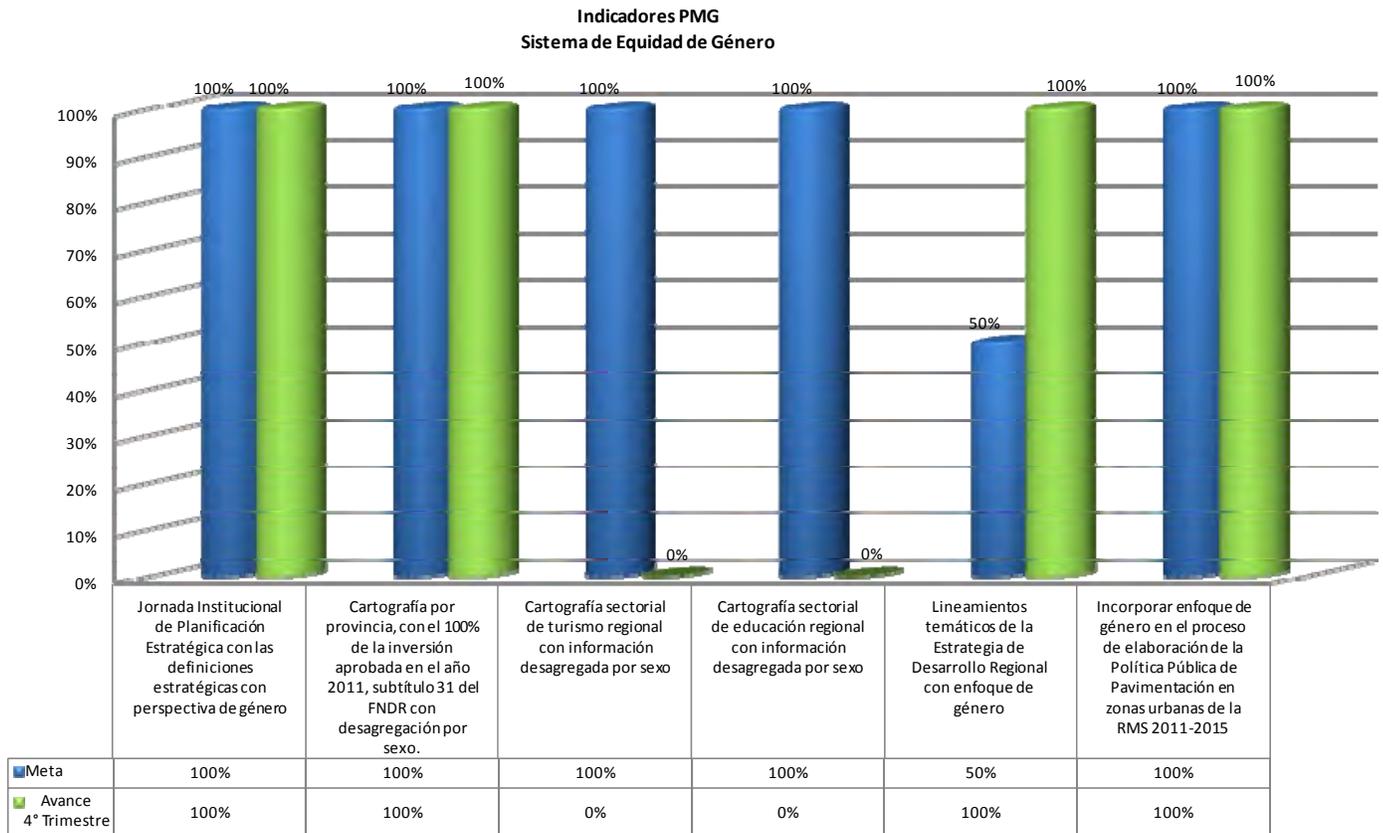
Cabe destacar que el día 12 de Enero de 2012 se realizó el envío a la Secretaría Técnica vía plataforma DIPRES, de todos los medios de verificación asociados a este Sistema para su revisión y validación, de acuerdo a la Pauta de Evaluación enviada para estos efectos.

Finalmente, señalar que las fechas para el desarrollo del Sistema durante el año 2012 aún no han sido enviadas por la SUBDERE, por lo que se está a la espera de dichas indicaciones para realizar la programación correspondiente.

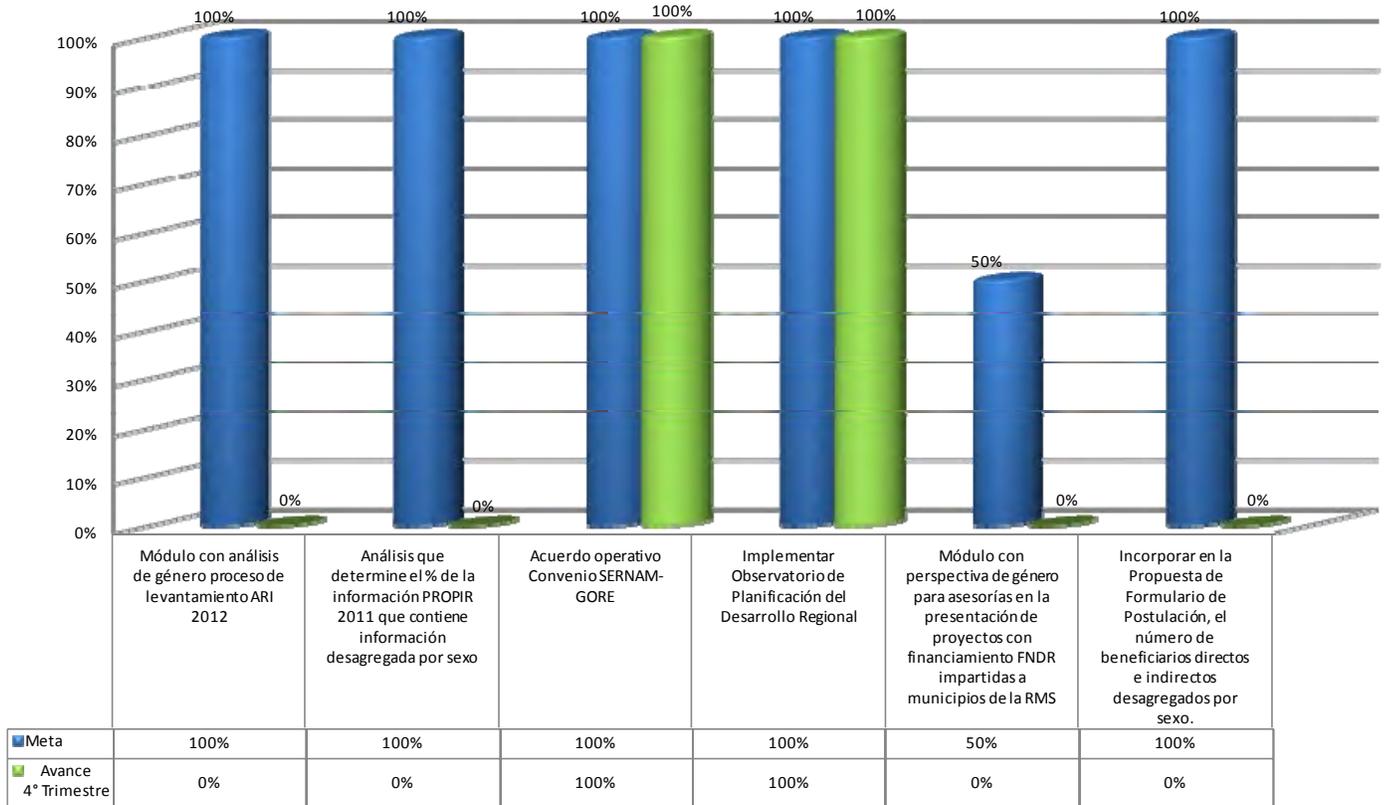
### 3.6. Sistema de Equidad de Género

*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 desarrolló un Plan de Trabajo 2011-2012 que comprende 12 compromisos principales, los cuales se detallan en los siguientes gráficos junto con su cumplimiento:



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 las dificultades para dar cumplimiento a los indicadores *“Cartografía sectorial de turismo regional con información desagregada por sexo”* y *“Cartografía sectorial de educación regional con información desagregada por sexo”*, ya que de estos 2 indicadores comprometidos para el año 2011 no contaron con la información que debían proporcionar los sectores para su elaboración.

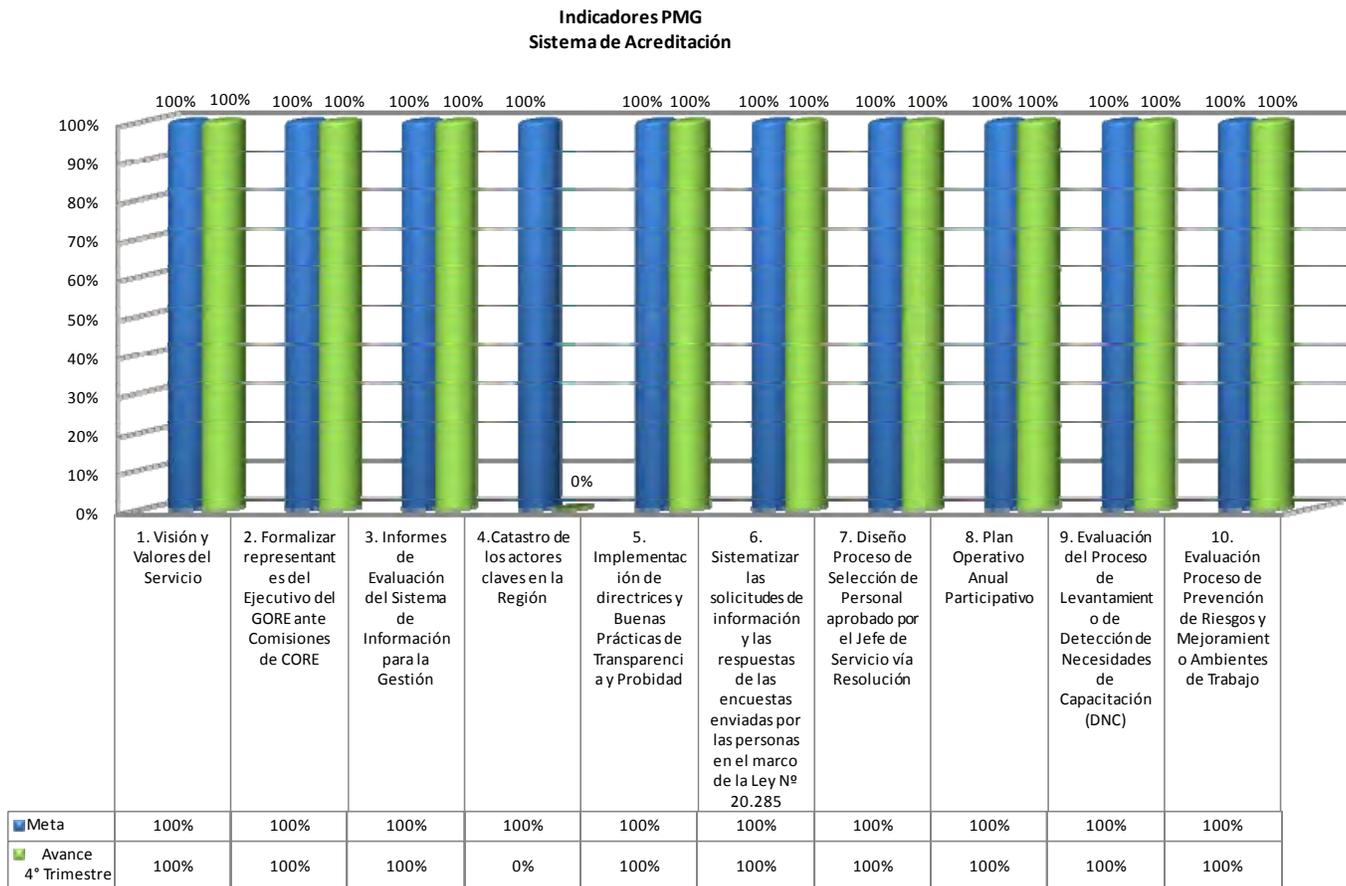
Por último, es posible señalar que en el marco del proceso de evaluación del cumplimiento de compromisos de gestión de los PMG, el día 05 de Enero de 2012 se realizó en envío del Programa de Trabajo, del Informe de implementación del Programa de Trabajo y de los medios de verificación correspondientes, a través de la Plataforma DIPRES dispuesto para estos efectos. Asimismo, el Informe Final 2011 debe ser enviado a SERNAM a más tardar la última semana de enero.

### 3.7. Sistema de Acreditación de la Calidad

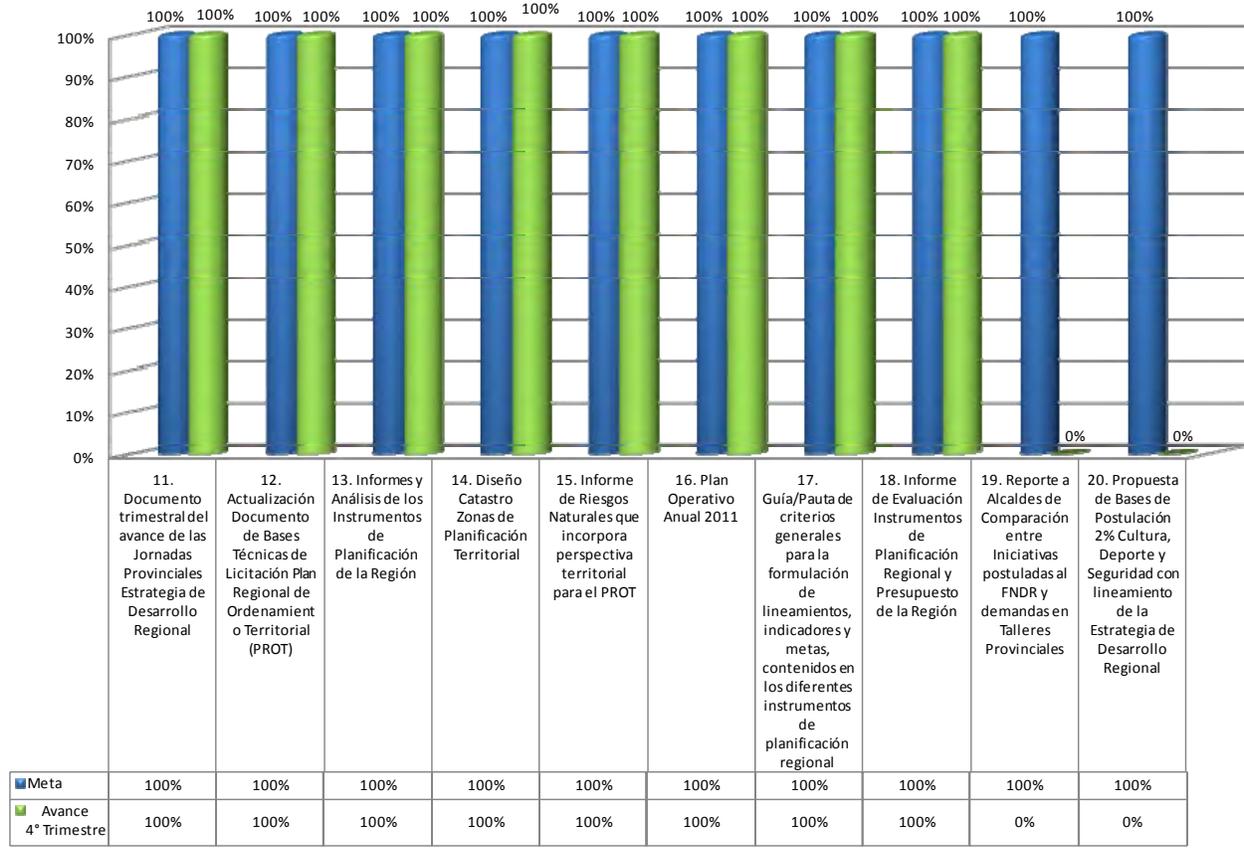
El objetivo de este Sistema es mejorar la gestión de los Gobiernos Regionales a través de la implementación, seguimiento y acreditación de un sistema de gestión de excelencia. Mediante este Sistema el Gore se incorpora a un mejoramiento continuo en su gestión a través de un proceso de autoevaluación 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.

Luego de la incorporación de las sugerencias, ajustes y precisiones realizados al Plan de Mejoras 2011-2012, en el marco de la presentación del Proyecto de Apoyo a la Gestión Subnacional (AGES) al Comité de Asignación de Recursos (CAR) DIPRES-SUBDERE, para la obtención de financiamiento, es posible señalar que ya desde el mes de diciembre el Servicio cuenta con un Plan definitivo que articula los distintos esfuerzos por mejorar su gestión, con sentido estratégico en las acciones emprendidas y que se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación.

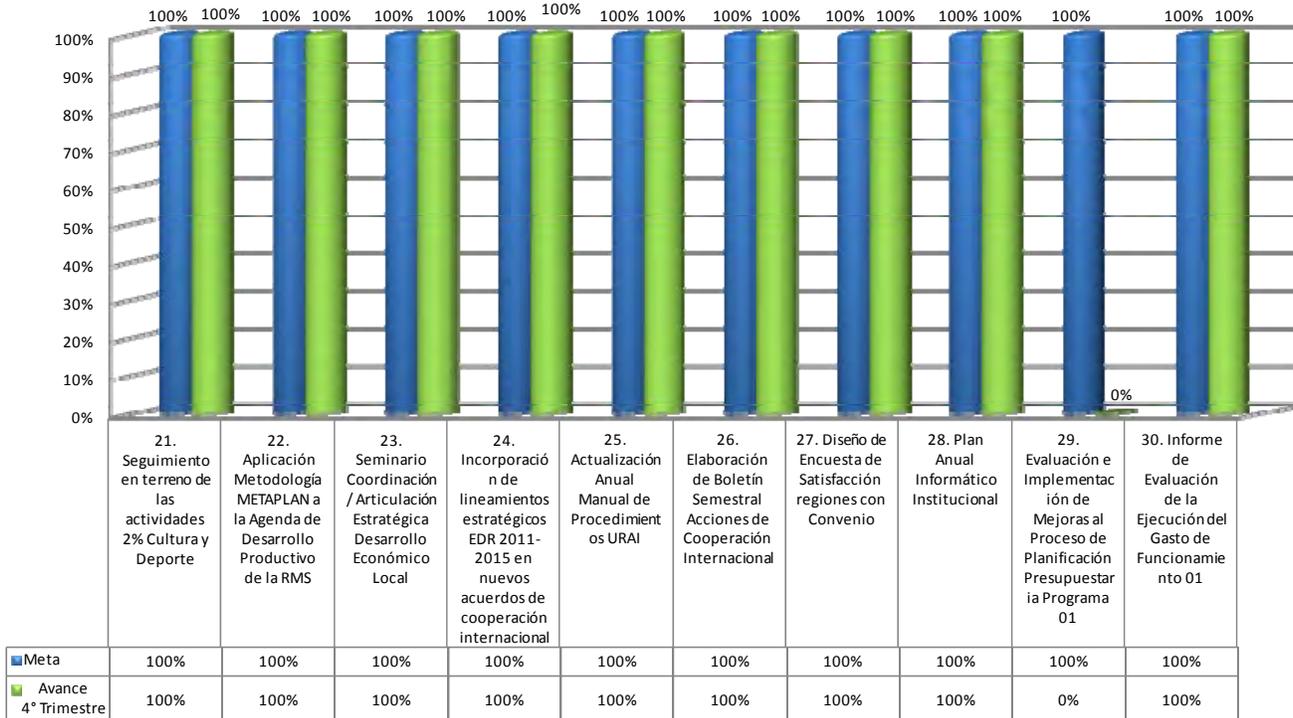
De esta manera, el Plan de Mejoras se encuentra constituido por 42 Acciones de Mejora Inmediata (AMI) y 7 Líneas de Acción (LA) para ejecución durante el año 2011-2012. Para el año 2011, se comprometió la ejecución de 32 AMI las cuales fueron cumplidas en un 100%, tal como se observa en los siguientes gráficos:



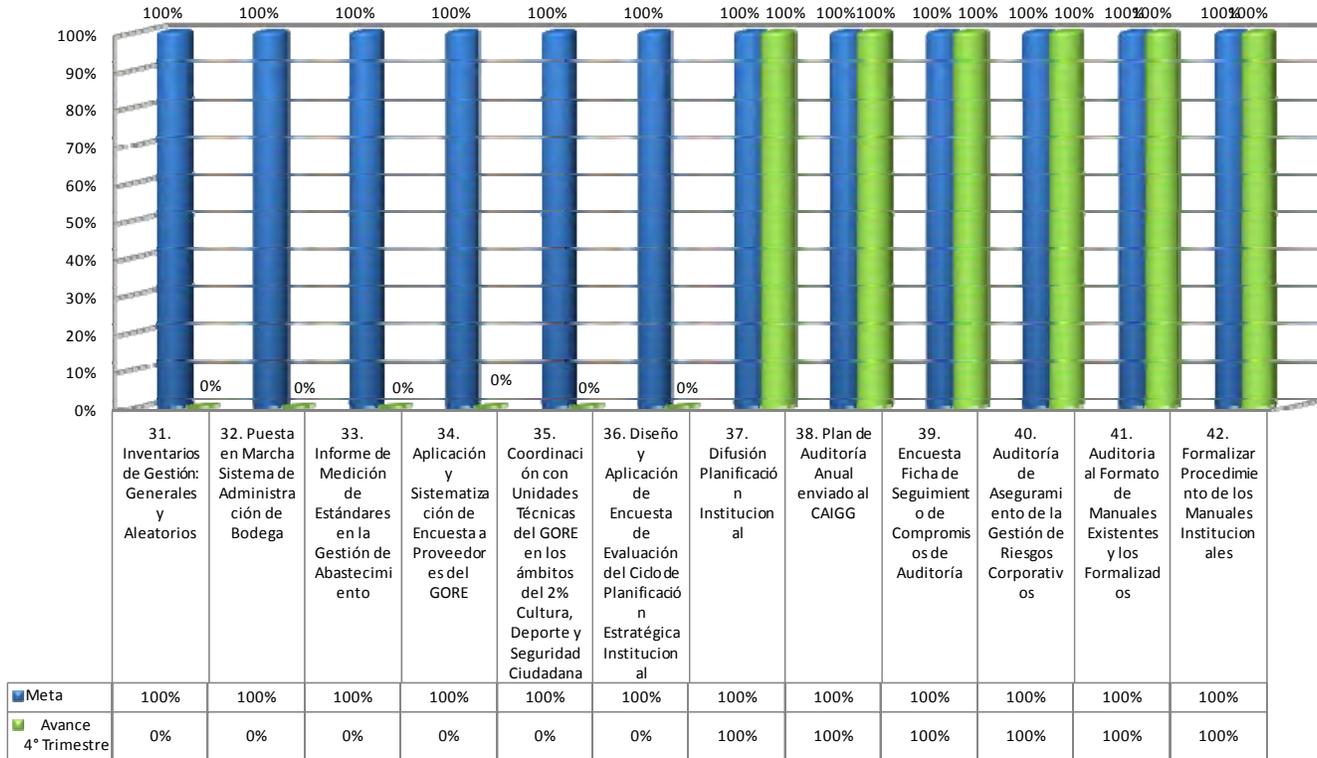
**Indicadores PMG  
Sistema de Acreditación**



**Indicadores PMG  
Sistema de Acreditación**



**Indicadores PMG  
Sistema de Acreditación**



En términos generales, se observa un desarrollo satisfactorio del Sistema, en relación a las 32 AMI's implementadas durante el año 2011, las cuales se encuentran cumplidas en su totalidad. Para el año 2012, se encuentra planificado el inicio y/o finalización de las restantes 10 AMI's, de acuerdo a lo comprometido en el Plan de Mejoras Institucional.

Asimismo, el Sistema cuenta con 7 Líneas de Acción propias del Servicio, las que deben desarrollarse durante el año 2012, a saber:

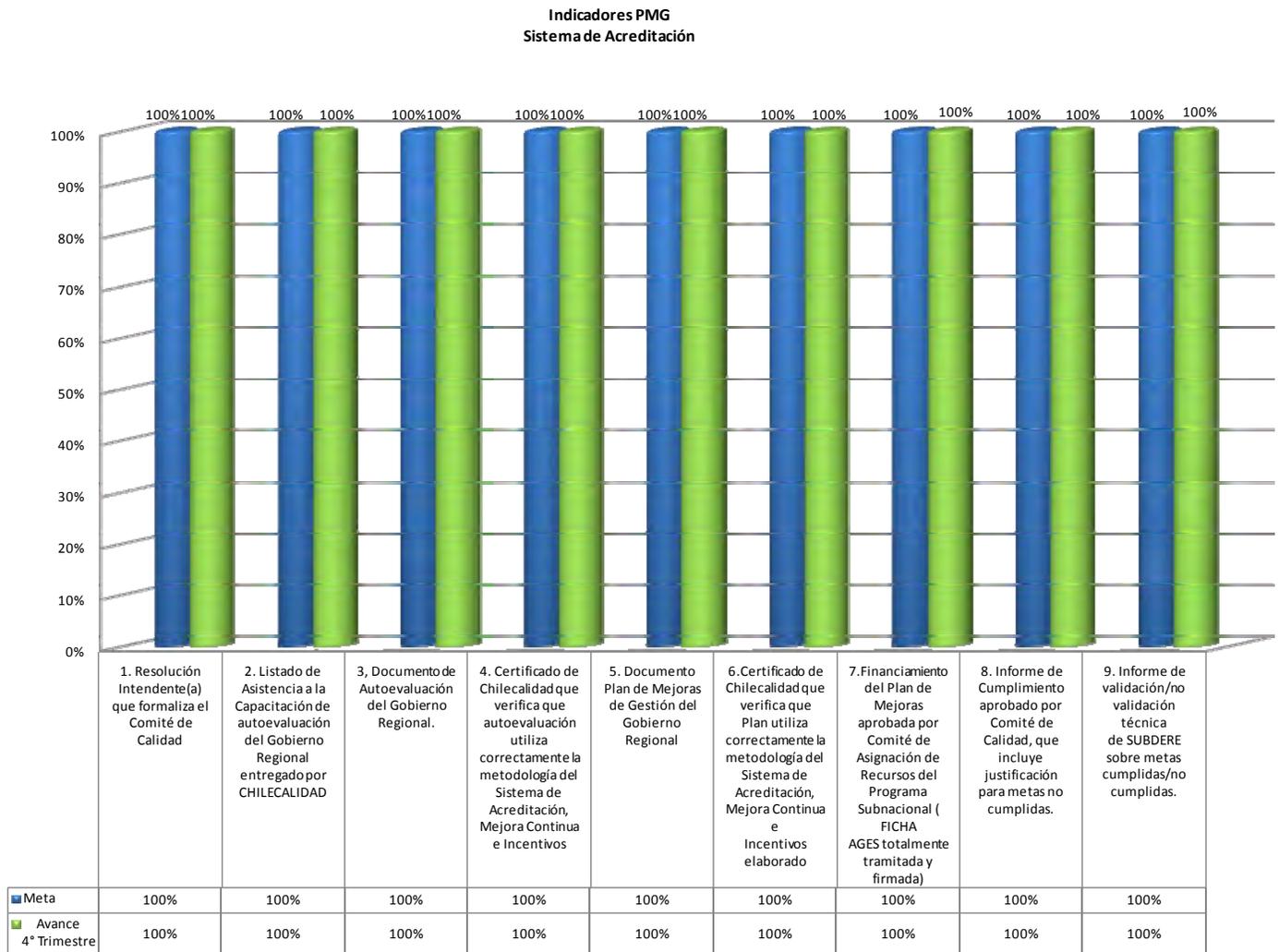
**Líneas de Acción**

1. Mejoras en el Sistema Administrativo de Gestión de Inversión Regional, SAGIR 2.0
2. Elaboración de una Metodología de evaluación ex post para los 4 subtítulos presupuestarios (24, 29, 31 y 33) del Programa 02 Inversión Regional y capacitación a los funcionarios de la División de Análisis y Control de la Gestión en su aplicación
3. Diseño Estrategias de Posicionamiento: gestión de la identidad y marca del Gobierno Regional
4. Evaluación y mejoras de la información territorial contenida en el Geoportal
5. Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los funcionarios del Servicio
6. Mejoras en el Clima Organizacional del Servicio
7. Auditar, evaluar y elaborar Plan de Mejoras de los Sistemas Informáticos implementados en el Servicio

Durante el año 2011, las Líneas de Acción no presentan avances reales, lo que responde a lo planificado, ya que se están elaborando las bases de licitación o términos de referencia, según corresponda.

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 cumplimiento de las actividades complementarias, las que en general se desarrollaron de forma satisfactoria.



Finalmente, se destaca que el día 13 de Enero de 2012 se realizó el envío a la Secretaría Técnica vía plataforma DIPRES, de todos los medios de verificación asociados a este Sistema para su revisión y validación, de acuerdo a la Pauta de Evaluación enviada para estos efectos.

#### 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 disminuyó 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

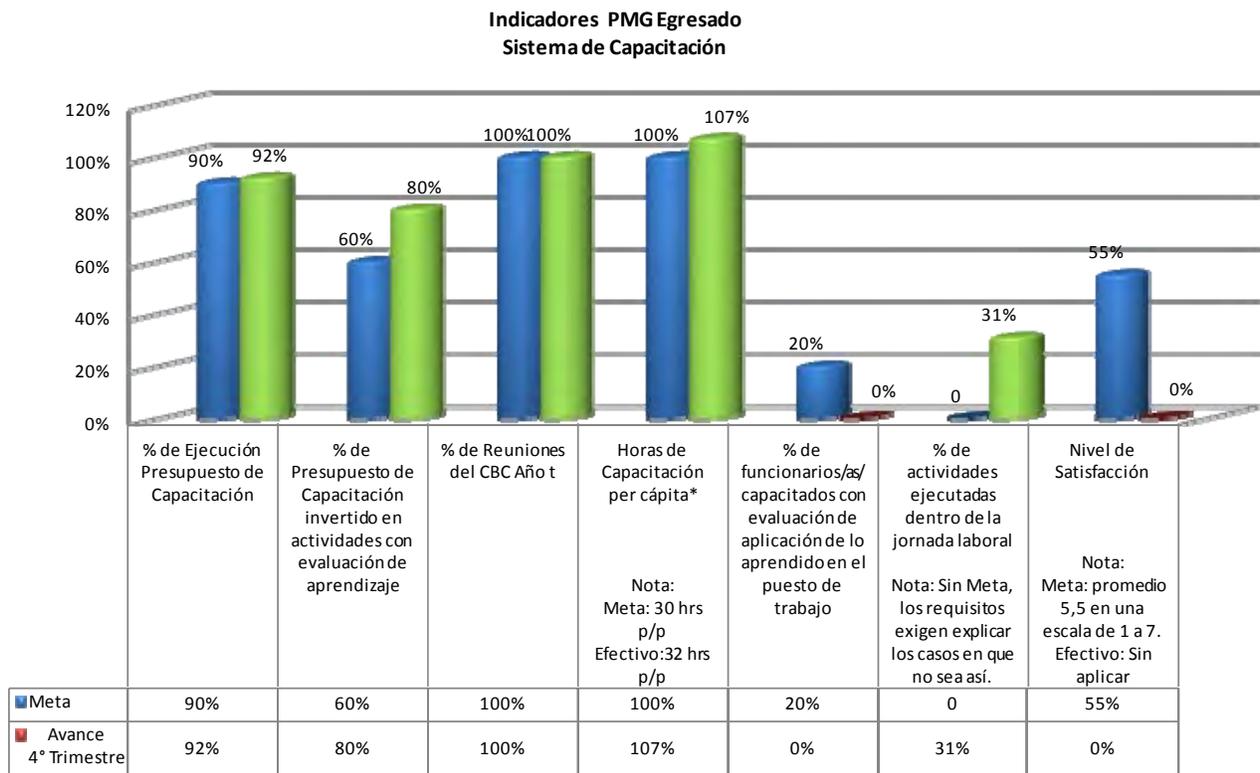
De los sistemas antes mencionados sólo 4 de ellos mantienen monitoreo a través del Sistema de Información para la Gestión Institucional (SIG), los que no forman parte de la medición es porque los responsables de los Sistemas indicaron que no era necesario realizarla, lo anterior de acuerdo a las indicaciones 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, durante el año 2011 éste se desarrolló en general de manera adecuada y según lo planificado. Sin embargo, se observa la existencia de dos indicadores que no alcanzaron la meta comprometida. De esta manera, se observa que el indicador *"Porcentaje de funcionarios/as/ capacitados con evaluación de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo"*, no sólo no logró alcanzar la meta establecida, sino que además se aprecia que no se realizó ninguna actividad orientada a dar respuesta a este compromiso. Por su parte, el indicador *"nivel de satisfacción"* no presenta medición al finalizar el año, lo que deja en evidencia que no se realizaron las coordinaciones entre la Unidad de Capacitación y el Departamento de Informática -las cuales fueron sugeridas en los informes anteriores-, de forma que durante el año 2011 no se aplicaron las evaluaciones de satisfacción que resultan claves para la mejora del proceso.

A continuación, se presenta un gráfico con los indicadores comprometidos y sus respectivos cumplimientos:

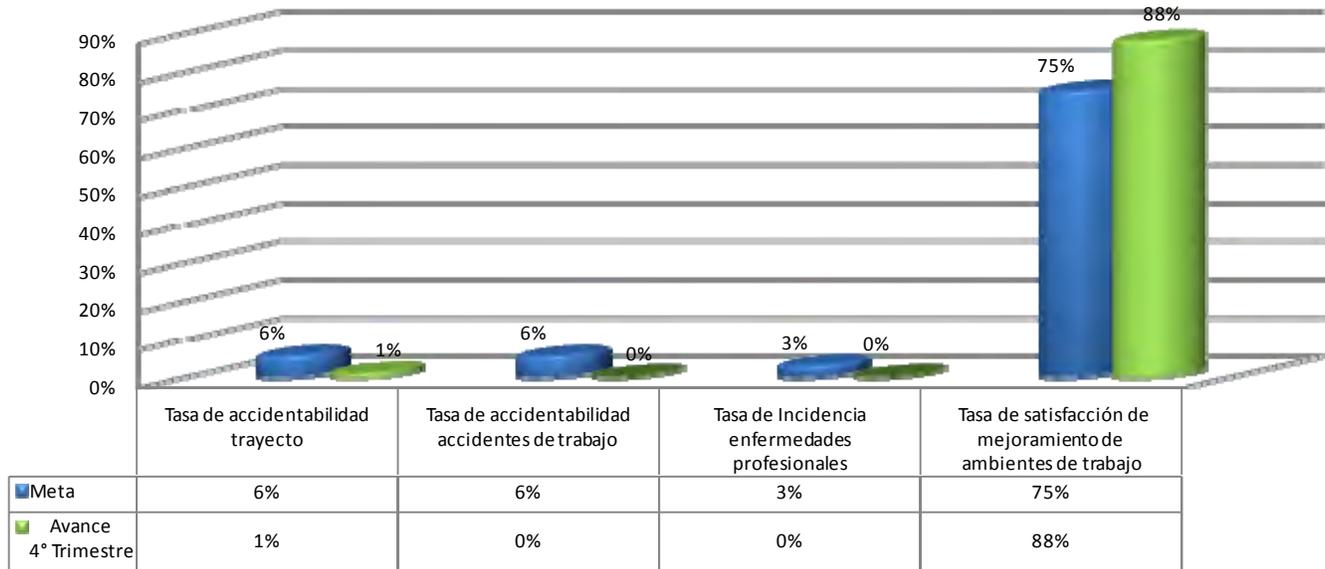


Finalmente, preocupa que a pesar de las alertas entregadas en los informes anteriores, no se hayan tomado las medidas pertinentes para dar cumplimiento con todos los indicadores comprometidos. De esta manera, se observa que el Sistema además de no cumplir con lo comprometido, pone en riesgo la continuidad de las prácticas de gestión ya establecidas en el marco de la mejora continua.

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

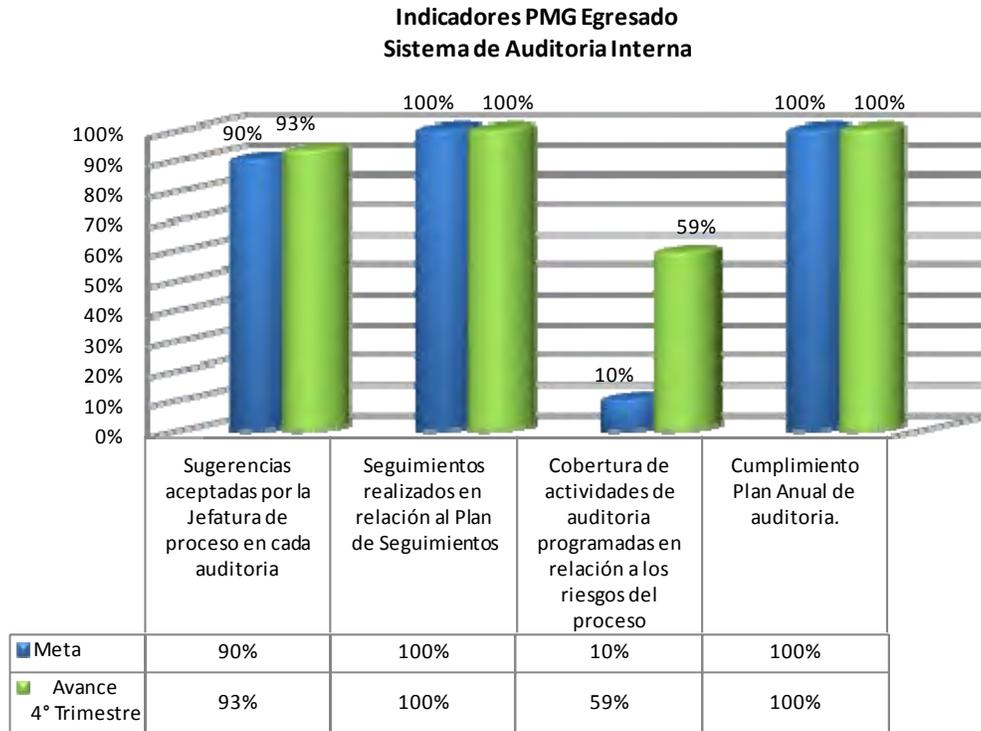
De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, durante el año 2011 éste presentó un cumplimiento consistente a lo esperado, lo que se refleja en el siguiente gráfico.

**Indicadores PMG Egresado**  
**Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo**



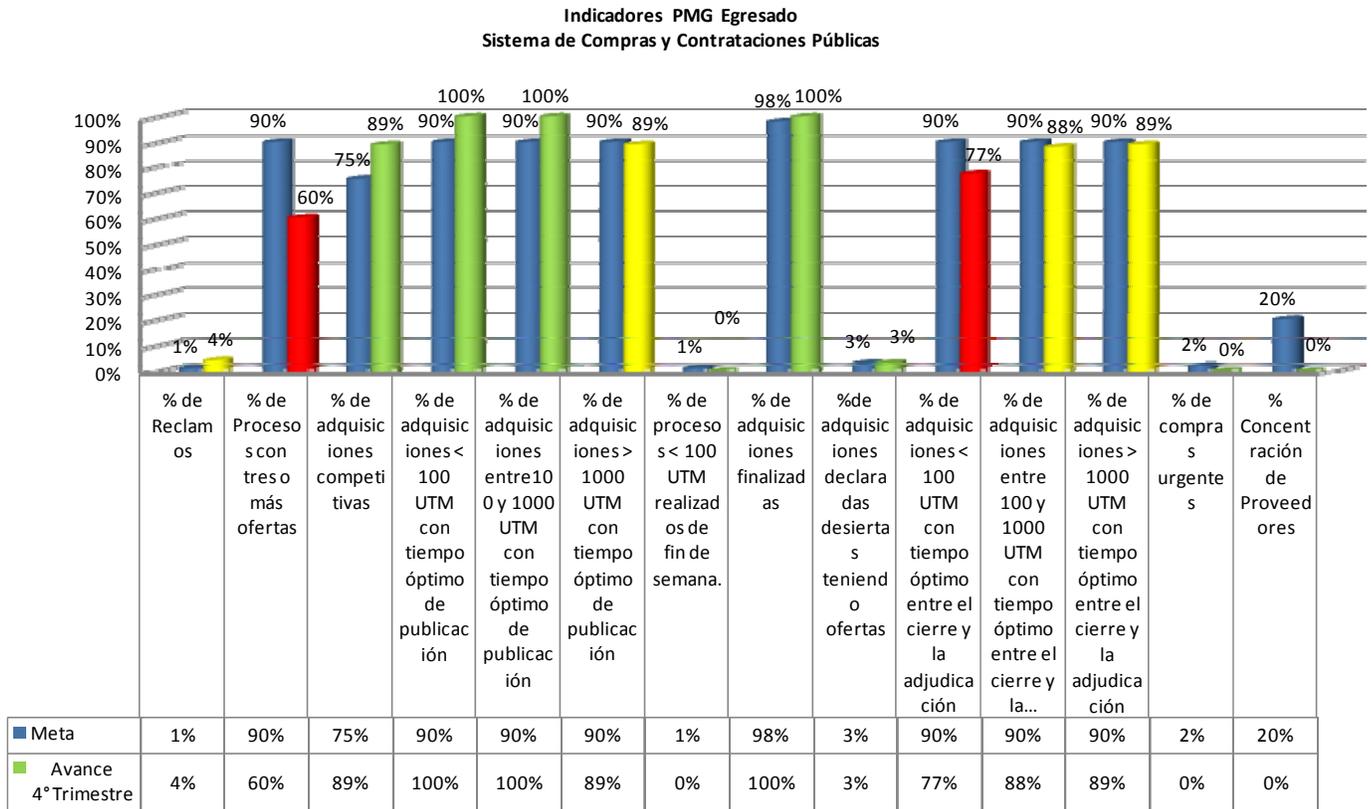
### 4.3. Sistema de Auditoría Interna

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, durante el año 2011 éste se desarrolló de manera adecuada, mostrando resultados que superaron lo esperado, 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.



Por su parte, se advierte la existencia de 2 indicadores que presentan la mayor brecha con respecto a su meta, "*Porcentaje de Procesos con tres o más ofertas*" y "*Porcentaje de adquisiciones < 100 UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación*". Asimismo, se observa que hay 4 indicadores que no alcanzan la meta aunque la brecha es menor a los casos anteriores.

Finalmente y con el objeto de generar mejoras reales a las prácticas de gestión ya establecidas en el marco de la mejora continua, se reitera la sugerencia realizada en informes anteriores, referida a que el Departamento de Gestión de Abastecimiento adopte las medidas pertinentes que permitan cumplir de manera correcta con los tiempos óptimos y los procesos establecidos, a fin de dar cumplimiento a todas las metas comprometidas para el período 2012.