

MEMO N° 126

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL 3° TRIMESTRE DE 2012

A : SRA. CECILIA PEREZ JARA
INTENDENTA REGIÓN METROPOLITANA

23 10 012

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 (SIG), que da cuenta de los avances obtenidos, en el periodo acumulado enero a septiembre por el Servicio, en la aplicación de los indicadores comprometidos para el año 2012, en los siguientes instrumentos de gestión:

- 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, promoviendo que las divisiones, los departamentos y las unidades realicen las acciones pertinentes para alcanzar con éxito dichas metas, que son monitoreadas trimestralmente por el Departamento de Gestión Institucional.

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,



CHM/jjf



Patrick Stockins Larenas
PATRICK STOCKINS LARENAS
JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



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



Distribución:

- Sr. Cristian Pertuzé - Administrador Regional
- Sra. Magaly Nuñez - Unidad de Auditoría Interna
- Sr. Félix Allendes - División de Planificación y Desarrollo
- Sr. Pedro Guerra - 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
- Sr. Pablo Fuentes - Departamento de Planificación
- Srta. Daniela Gonzalez - Unidad Gestión de Información Territorial
- Sr. Paulo Serrano - Departamento de Transferencias de Capital
- Sra. Gina Salazar - Departamento de Actividades Cultura, Deporte y Seguridad
- Sr. Roberto Dávila - Departamento de Control de Proyectos de Infraestructura y Obras Viales/Adquisición de Activos no Financieros
- Sr. Sergio Correa - Departamento de Presupuesto y Contabilidad
- Sra. Carolina Hidalgo - Departamento de Gestión Institucional
- Srta. Andrea Olivos - Departamento de Gestión Documental
- Sr. Rene Ramirez - Departamento de Gestión de Personas
- Sr. José Ignacio 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
- Sr. Raul Marcos - Encargado Sistema Egresado de Capacitación
- Sr. Omar Ortiz - Encargado Sistema Egresado de Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales
- Sr. Conrado Cartes - Presidente Asociación de Funcionarios

INFORME DE EVALUACION SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN (SIG)

RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 3º TRIMESTRE AÑO 2012

INTRODUCCIÓN

El presente informe de evaluación da cuenta de los resultados obtenidos, durante el año 2012 por el Servicio, en la aplicación de las metas de gestión comprometidas en los diferentes instrumentos de planificación institucional:

1. Convenio de Desempeño Colectivo
2. Gestión de Riesgos
3. Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
4. Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

En este informe se entregan antecedentes generales del desempeño de los indicadores comprometidos, se da cuenta de sus resultados y se realiza un breve análisis de su comportamiento correspondiente al período enero a septiembre 2012.

1. CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC)

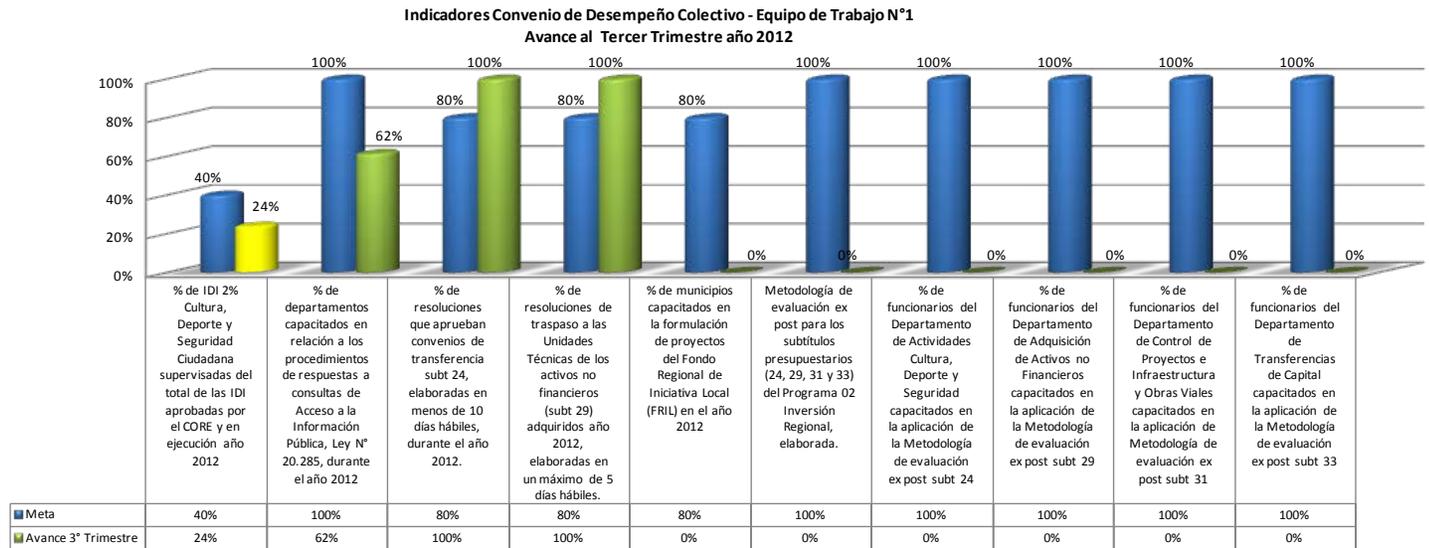
El Convenio de Desempeño Colectivo tiene como objetivo general el mejoramiento de la gestión en el Servicio en las áreas vinculadas a la inversión, administración y planificación regional, mediante el cumplimiento de metas vinculadas a éstas.

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 2013 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 2012:

1.1 Equipo de Trabajo N° 1: División de Análisis y Control de la Gestión y Departamento Jurídico

Para el caso del Equipo de Trabajo N° 1, se definieron 10 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores de gestión muestran los siguientes avances:



Del gráfico anterior, es posible señalar que el indicador *“Porcentaje de IDI 2% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana supervisadas del total de las IDI aprobadas por el CORE y en ejecución año 2012”*, refleja un nivel de cumplimiento bajo la meta comprometida, sin embargo, cabe señalar que se trata de un indicador móvil, por lo que resulta oportuno generar las acciones pertinentes para asegurar su cumplimiento para el último trimestre del año.

Asimismo, en atención al indicador *“Porcentaje de departamentos capacitados en relación a los procedimientos de respuestas a consultas de Acceso a la Información Pública, Ley N° 20.285, durante el año 2012”* señalar que durante el tercer trimestre mantiene el cumplimiento reportado al segundo trimestre, por lo que las capacitaciones pendientes deberán ser realizadas durante el los últimos meses del año, con el objeto de dar cumplimiento a la meta planificada.

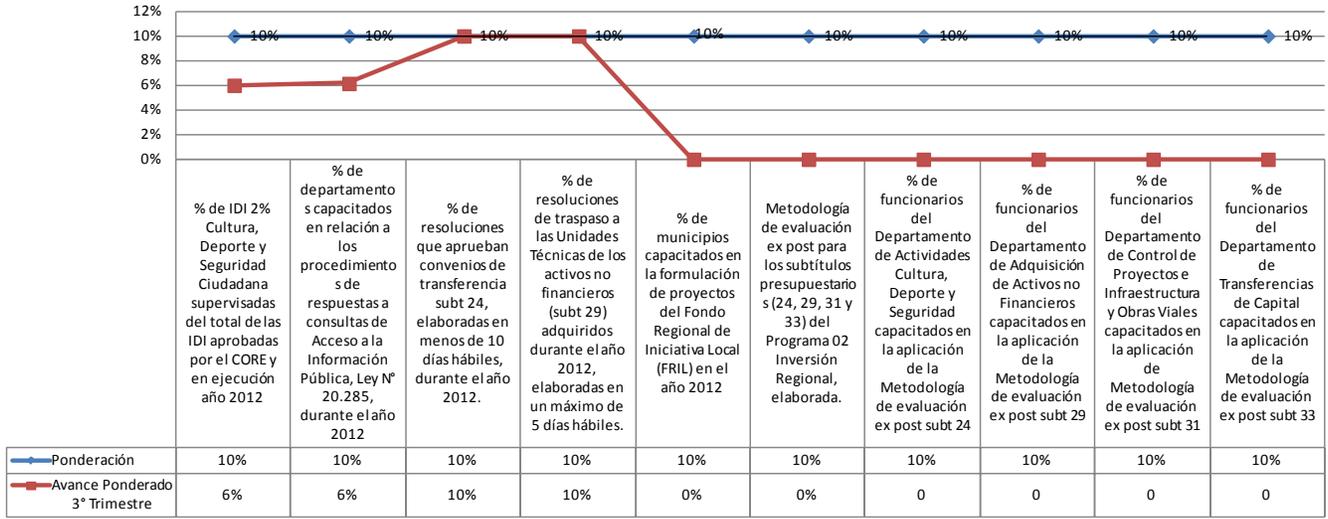
Respecto a los indicadores *“Porcentaje de resoluciones que aprueban convenios de transferencia subt 24, elaboradas en menos de 10 días hábiles, durante el año 2012”* y *“Porcentaje de resoluciones de traspaso a las unidades técnicas de los activos no financieros (subt. 29) adquiridos durante el año 2012, elaboradas en un máximo de 5 días hábiles”*, señalar que durante el tercer trimestre presentan avances reales reflejando un nivel de cumplimiento por sobre la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que se tratan de indicadores móviles, por lo que resulta oportuno generar las acciones pertinentes para mantener el nivel de cumplimiento actual.

En relación al indicador *“Porcentaje de municipios capacitados en la formulación de proyectos del Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL) en el año 2012”*, cabe señalar que refleja un nivel de cumplimiento de un **0%**, ya que las capacitaciones se encuentran programadas para desarrollarse durante el último trimestre.

Asimismo, es posible señalar que los 5 indicadores restantes relativos a la “Elaboración de una metodología de evaluación ex post para los subtítulos presupuestarios (24, 29, 31 y 33) del programa 01 de inversión regional”, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el logro de la meta comprometida a fin de año.

Adicionalmente, señalar que al tercer trimestre el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 1 es de **32%**.

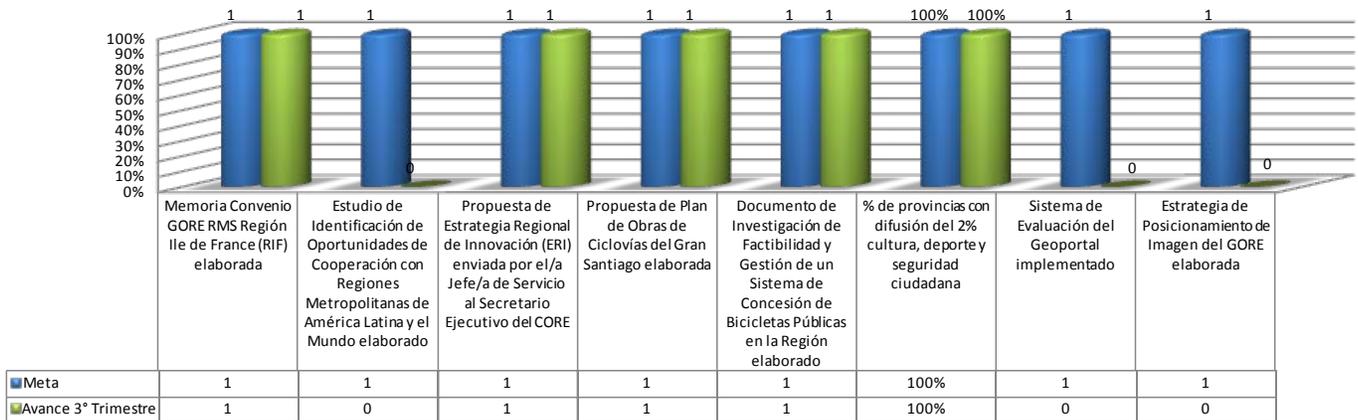
Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°1, en relación a su ponderación.
Avance al Tercer Trimestre año 2012



1.2 Equipo de Trabajo N° 2: División de Planificación y Desarrollo, Administración Regional, Unidad Regional de Asuntos Internacionales, Unidad de Control Interno y Rendición de Cuentas y Unidad de Auditoría Interna

En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 8 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran los avances al tercer trimestre representados en el siguiente gráfico:

Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo -Equipo de Trabajo N°2
Avance al Tercer Trimestre año 2012

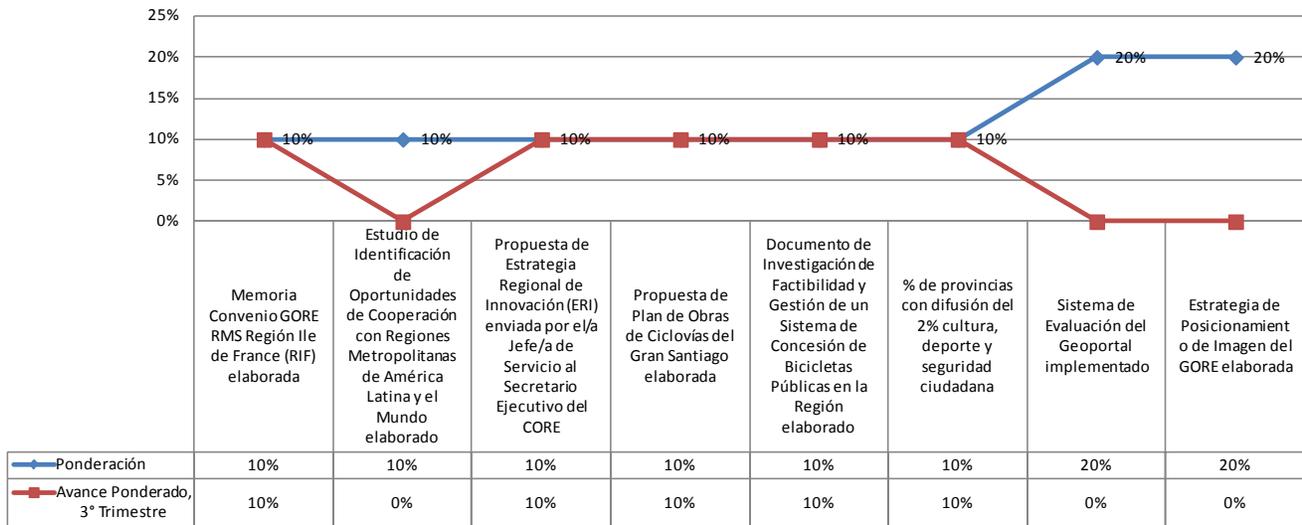


De esta manera, es posible observar que 5 de los indicadores se presentan cumplidos en su totalidad.

Asimismo, es posible señalar que los 3 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera su cumplimiento durante el último trimestre.

Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 2 es de **50%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°2, en relación a su ponderación.
Avance al Tercer Trimestre año 2012**



1.3 Equipo de Trabajo N° 3: División de Administración y Finanzas

Por su parte, para el Equipo de Trabajo N° 3, se definieron 8 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran sus avances al tercer trimestre en el siguiente gráfico:

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo - Equipo de Trabajo N°3
Avance al Tercer Trimestre año 2012**



Señalar que el indicador “*Sistema de Gestión de Abastecimiento del Programa 01 implementado*”, refleja importantes desviaciones respecto a su planificación inicial, lo anterior en atención a la Carta Gantt de desarrollo del Sistema, la cual establecía su cumplimiento para el tercer trimestre. Se sugiere adoptar las medidas correctivas pertinentes para agilizar el proceso de desarrollo informático, a fin de cumplir con el compromiso durante el último trimestre.

Los indicadores “*Porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Plan Anual Informático año 2012*” y “*Porcentaje de manuales de procedimientos que tengan más de un año de elaboración, actualizados durante el año 2012*” se están desarrollando de acuerdo a lo planificado y presentan avances efectivos, por tanto no se observan dificultades para su cumplimiento durante el último trimestre.

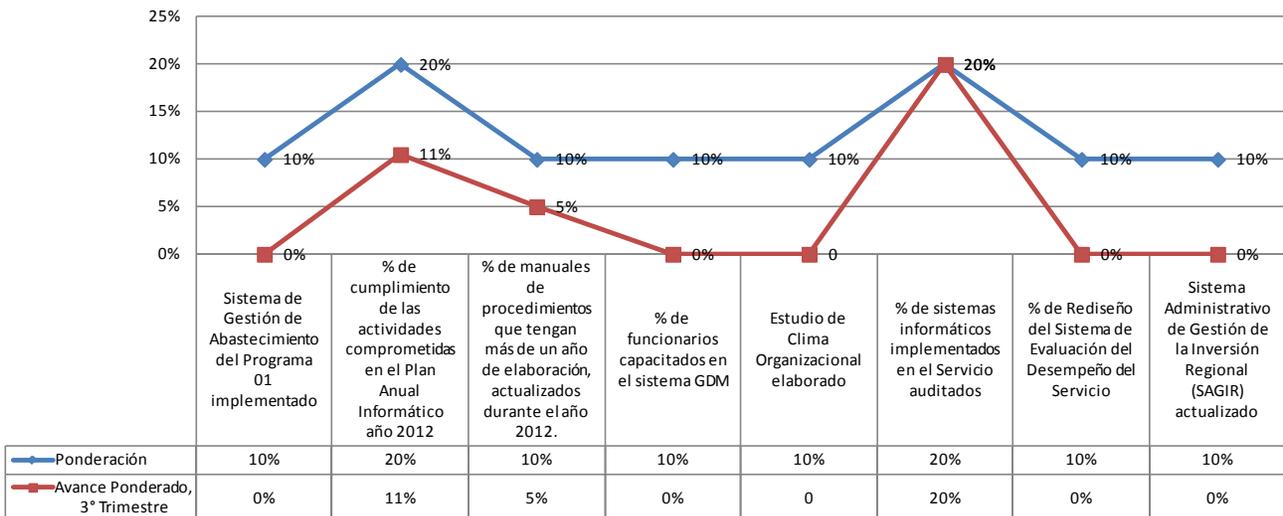
En relación al indicador “*Porcentaje de funcionarios capacitados en el sistema GDM*”, cabe señalar que refleja un nivel de cumplimiento de un **0%**, sin embargo, las capacitaciones se encuentran programadas para desarrollarse durante el último trimestre.

Por su parte, es posible señalar que el indicador “*Porcentaje de Sistemas Informáticos implementados en el Servicio auditados*” se encuentra cumplido en su totalidad.

Asimismo, destacar que los 3 indicadores restantes a pesar de que reportan **0%** de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el logro de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la última medición reflejen el cumplimiento de sus respectivas metas.

Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión, 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 **36%**.

Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°3, en relación a su ponderación.
Avance al Tercer Trimestre año 2012



Resumen de Porcentaje de Avance al Tercer Trimestre, por Equipo de Trabajo en relación al Convenio de Desempeño Colectivo año 2012:

Equipo de Trabajo	% Cumplimiento ponderado 3° Trimestre
Equipo N° 1 División de Análisis y Control de la Gestión y Departamento Jurídico	32%
Equipo N° 2 División de Planificación y Desarrollo, Administración Regional, Unidad Regional de Asuntos Internacionales, Unidad de Control Interno y Rendición de Cuentas y Unidad de Auditoría Interna	50%
Equipo N° 3 División de Administración y Finanzas	36%

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 y subprocesos del Servicio, identificando y describiendo sus posibles riesgos y controles asociados. Esta acción es realizada por los dueños de los procesos y subprocesos institucionales del Servicio (jefaturas de división, de departamento y/o encargados de unidad) y coordinada, facilitada y supervisada por el Departamento de Gestión Institucional en sus aspectos metodológicos.

Durante el segundo trimestre de este año se inició el proceso de actualización de la Matriz de Riesgos Corporativos año 2012, con la ejecución de las siguientes etapas tal como se aprecia en el siguiente cuadro resumen:



La Matriz de Riesgos Corporativos año 2012 se encuentra actualizada y se cuenta con su respectiva Matriz de Riesgos Abreviada o Simplificada, cuyo resultado fue la priorización de los 20 riesgos de mayor criticidad para el Servicio, clasificándolos dentro de dos tipologías: riesgos financieros o riesgos estratégicos (que pueden ser económicos, sociales, tecnológicos, estratégicos, medioambientales, procesos, legal, personas, imagen y sistemas). De acuerdo a la metodología del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), los 20 riesgos fueron validados por el Comité de Riesgos del Servicio. Esta información fue remitida al CAIGG durante el mes de julio para su revisión y validación.

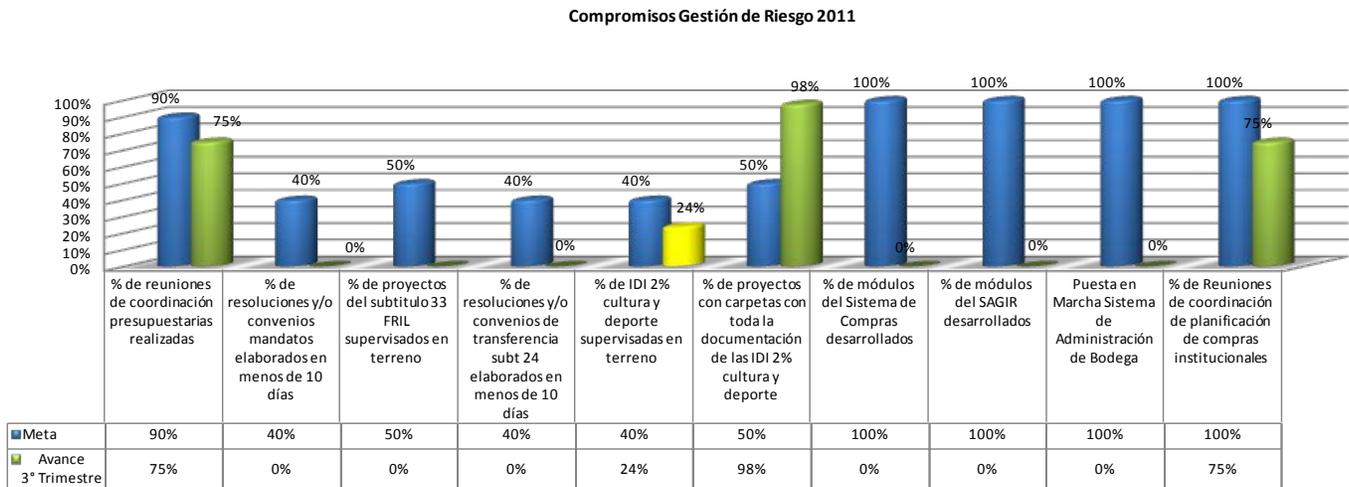
Los 20 riesgos aprobados por el Comité de Riesgos fueron la base para la elaboración del Plan de Tratamiento de Riesgos, el cual contiene 12 medidas de mitigación, que a través de sus respectivos indicadores de riesgos corporativos, comenzaron a medirse durante el segundo semestre del año 2012.

Asimismo, señalar que en relación a los riesgos priorizados, de acuerdo al Plan de Tratamientos año 2011, para el primer semestre del año 2012, en sesión del Comité de Riesgos se decidió que para el segundo semestre sólo se

mantendrá el monitoreo de 11 medidas de mitigación, a través de sus respectivos indicadores de riesgos corporativos.

En resumen, para el segundo semestre de este año se monitorearán las 12 medidas de mitigación identificadas durante el año 2012 y las 10 medidas de mitigación que permanecen desde el año 2011.

En vista de lo anterior, en el siguiente gráfico son presentados los avances al tercer trimestre de las 10 medidas de mitigación 2011, en relación a la meta comprometida:



En cuanto al indicador *“Porcentaje de reuniones de coordinación presupuestarias realizadas”*, se reitera sugerencia efectuada durante los trimestres anteriores, referida avanzar en el cumplimiento de un programa de trabajo, de manera tal de medir el desempeño de los acuerdos adoptados.

Con respecto a los indicadores *“Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 29 y 31 elaborados en menos de 10 días”* y *“Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 24 elaborados en menos de 10 días”*, señalar que no presentaron movimientos durante el mes de medición.

En relación al indicador *“Porcentaje de proyectos FRIL supervisados en terreno”*, señalar que durante el presente año no reflejará avances, debido a que no fue aprobada por el CORE la propuesta de distribución FRIL Ley de Presupuestos, por lo tanto, no hay proyectos por supervisar.

Por su parte, el indicador *“Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte supervisados en terreno”*, al momento de la medición, de los 493 proyectos aprobados, sólo 425 se encontraban en ejecución, de los cuales 103 fueron supervisados, reflejando un nivel de cumplimiento bajo la meta comprometida, sin embargo, cabe señalar que se trata de un indicador móvil, por lo que resulta oportuno generar las acciones pertinentes para asegurar su cumplimiento para el último trimestre del año.

Respecto al indicador *“Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte con carpetas con documentación completa”*, se observa un adecuado cumplimiento de lo requerido y un reporte que da cuenta satisfactoriamente del estado de los proyectos a financiar. Se sugiere conservar las gestiones realizadas, a fin de mantener el nivel de cumplimiento reportado.

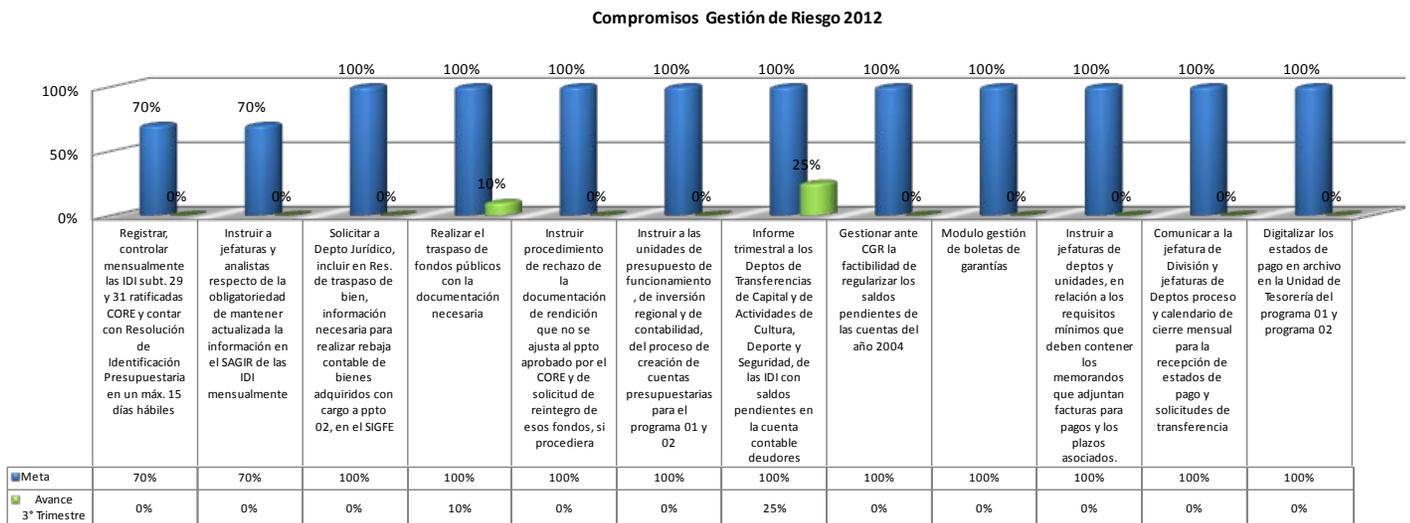
En cuanto al indicador *“Porcentaje de módulos del Sistema de Compras desarrollados”*, señalar que refleja importantes desviaciones respecto a su planificación inicial, lo anterior en atención a la Carta Gantt de desarrollo del Sistema, la cual establecía su cumplimiento para el tercer trimestre. Se sugiere adoptar las medidas correctivas pertinentes para agilizar el proceso de desarrollo informático, a fin de cumplir con el compromiso durante el último trimestre.

Con respecto al indicador *“Porcentaje de módulos del SAGIR desarrollados”*, destacar que se comporta de acuerdo a lo planificado, esperando su cumplimiento para el mes de diciembre.

Por su parte, para el indicador *“Puesta en marcha del Sistema de Administración de Bodega”*, resulta indispensable señalar que es un compromiso que refleja importantes desviaciones respecto a su planificación, lo anterior en atención a que la carta Gantt de desarrollo del Sistema, señalaba su cumplimiento para el tercer trimestre. Se sugiere realizar las medidas pertinentes para cumplir con el compromiso durante el último trimestre.

Finalmente, en atención al indicador *“Porcentaje de reuniones de coordinación de planificación de compras institucionales”*, se observa un adecuado avance de los acuerdos adoptados y de los análisis realizados.

El siguiente gráfico presenta los avances de las 12 medidas de mitigación 2012, en relación a la meta comprometida:



Respecto a estas medidas, señalar que 2 de ellas presentan avances efectivos, mientras que las 10 restantes, a pesar de presentar 0% de avance efectivo, se encuentran realizando procesos precedentes para el cumplimiento satisfactorio en los plazos comprometidos (2012-2013).

Finalmente, se destacan los principales hitos a desarrollar durante el próximo trimestre:

- 🕒 Envío Matriz Abreviada 2° Semestre 2012 para el mes de diciembre.
- 🕒 Envío Plan de Tratamiento 2° Semestre 2012 para el mes de diciembre.
- 🕒 Informe Monitoreo Plan 1° Semestre de 2012 para el mes de diciembre.

3. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago para el año 2012 comprometió 5 Sistemas y sus ponderaciones son las siguientes:

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Mediana	10.00%
		Equidad de Género	O				Menor	10.00%
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	5.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	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 para todos los funcionarios del Servicio.

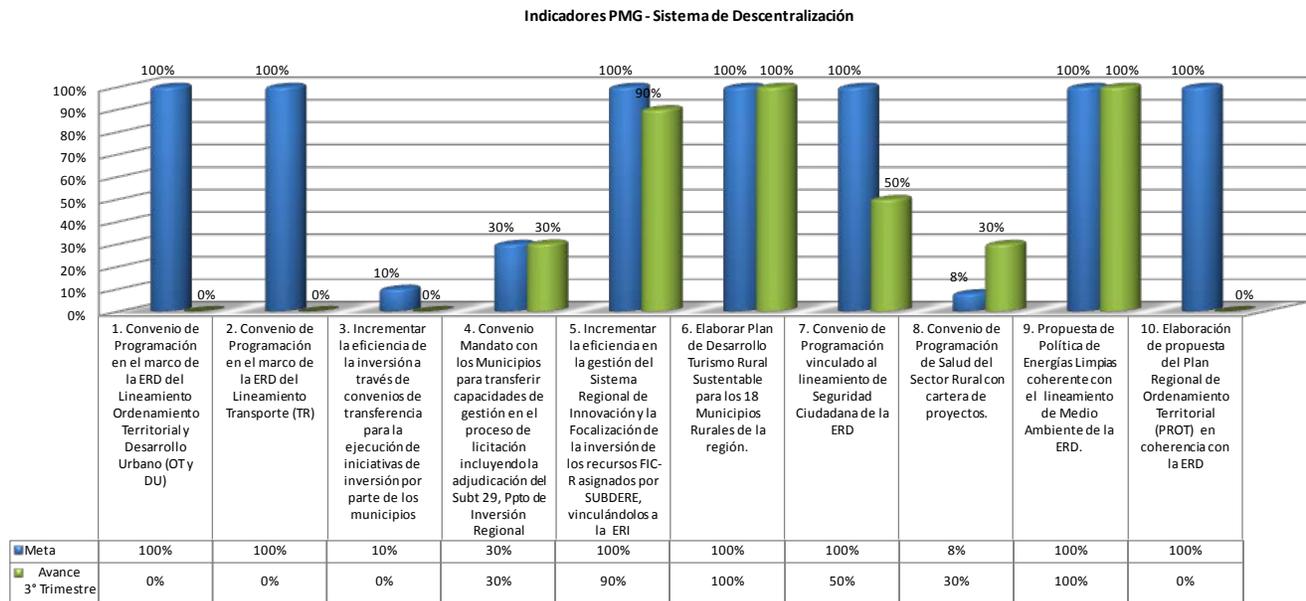
3.1 Sistema de Descentralización

El objetivo central de este Sistema es identificar y priorizar las medidas factibles para descentralizar/desconcentrar de la gestión de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial, pudiendo considerar, de acuerdo a su complejidad, medidas de ejecución inmediata al concluirse el año 2012, de mediana complejidad a concluirse el año 2013 o de mayor complejidad a concluirse el año 2014.

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

Cabe destacar que este Sistema contempla un Plan de Trabajo que compromete actividades para 4 años, es decir, desde el 2011 al 2014, el cual se va ajustando año a año de acuerdo a las actualizaciones en los requisitos técnicos de éste. La versión ajustada para este año 2012 se encuentra aprobada 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 y sus respectivos avances al tercer trimestre:



Con respecto al avance de las 10 medidas, se observa que 4 de los compromisos adquiridos para el año 2012 se encuentran cumplidos, mientras que los 6 restantes se están desarrollando satisfactoriamente de acuerdo a lo planificado. Por lo anterior, las medidas 4, 6, 8 y 9 se encuentran 100% cumplidas en relación a su meta anual.

En relación a las medidas 1 y 2 se están desarrollando las reuniones de trabajo para generar una cartera de proyectos que sea consensuada con los actores involucrados, se espera tener la primera propuesta de convenio para el mes de noviembre, una vez aprobada la propuesta de la ERD por parte del CORE.

La medida 3 se está desarrollando adecuadamente, a la fecha de la medición se encuentran en etapa de redacción y firma los convenios de transferencias de los proyectos aprobados por el CORE.

Respecto a la medida 5 se está desarrollando de acuerdo a lo programado, durante el mes de octubre se espera terminar el proceso de selección de los proyectos que serán financiados con la Glosa FIC-R para su posterior análisis de vinculación con la Estrategia Regional de Innovación, ERI.

En relación a la medida 7 señalar que se cuenta con la cartera de proyectos consensuada con las instituciones y sus respectivos aportes, durante el mes de octubre se coordinará la última revisión para aprobar la propuesta de convenio de programación y posteriormente ser enviada al CORE para su pronunciamiento.

En cuanto a la medida 10 indicar que tiene un avance de acuerdo a lo planificado, el documento PROT será enviado a la Intendente durante el mes de octubre.

Cabe destacar, que durante el mes de septiembre se recibieron por parte de la red de expertos SUBDERE, la *Pauta de Revisión Plan Plurianual y Programa de Trabajo Anual Año 2012*. De acuerdo a lo comunicado por SUBDERE, dichos informes que forman parte de los hitos adicionales de cumplimiento del PMG, cumplan con lo requerido.

Asimismo, señalar que el día 28 de septiembre fue enviado a SUBDERE el tercer informe correspondiente al avance de las medidas comprometidas durante el año 2012 y el estado de avance de los compromisos del Plan Regional de Gobierno de la Región que son de responsabilidad del GORE. Se espera que durante el mes de octubre se envíe la retroalimentación respectiva por parte de la sectorialista SUBDERE.

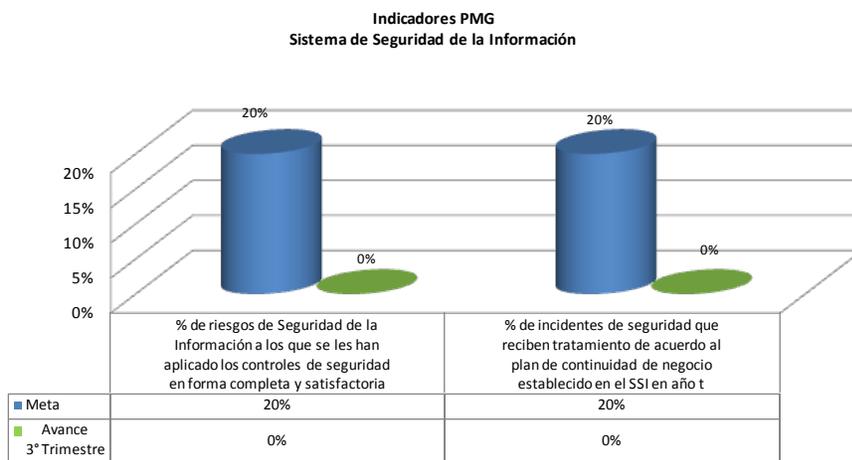
3.2 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)

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, cabe señalar que posterior al envío del Hito N° 2 con la etapa de *Implementación* el 16 de Agosto vía Plataforma DIPRES, se recibió un Informe de Observaciones a fines del mes de Septiembre, tras el cual se sostuvo una reunión con las contrapartes técnicas del Ministerio del Interior y de DIPRES para subsanar dudas y hacer las consultas pertinentes para su corrección en la próxima entrega del 31 de Octubre del Hito N° 3 con la etapa de *Evaluación, Programa de Seguimiento y Control y Mejora Continua*.

En dicha reunión se señalaron indicaciones que se debían corregir en las próximas entregas, así como también adecuaciones a las planillas de Inventario y Riesgos, y también al Oficio enviado por el Jefe de Servicio sobre el establecimiento del alcance del Sistema de Seguridad de la Información.

Es importante destacar que este Sistema ha presentado reiteradas modificaciones, por cuanto los criterios aplicados y herramientas disponibles no han sido las adecuadas. Por lo anterior, en la actualidad se están realizando las modificaciones requeridas y se está generando un nuevo Plan de Trabajo, que contempla los años 2012-2013, el cual será reportado en el Hito N° 3. Además, se generaron nuevos indicadores a requerimiento de la Red de Expertos de este PMG los cuales tendrán avances efectivos en el 4° Trimestre del presente año, y que se detallan a continuación:



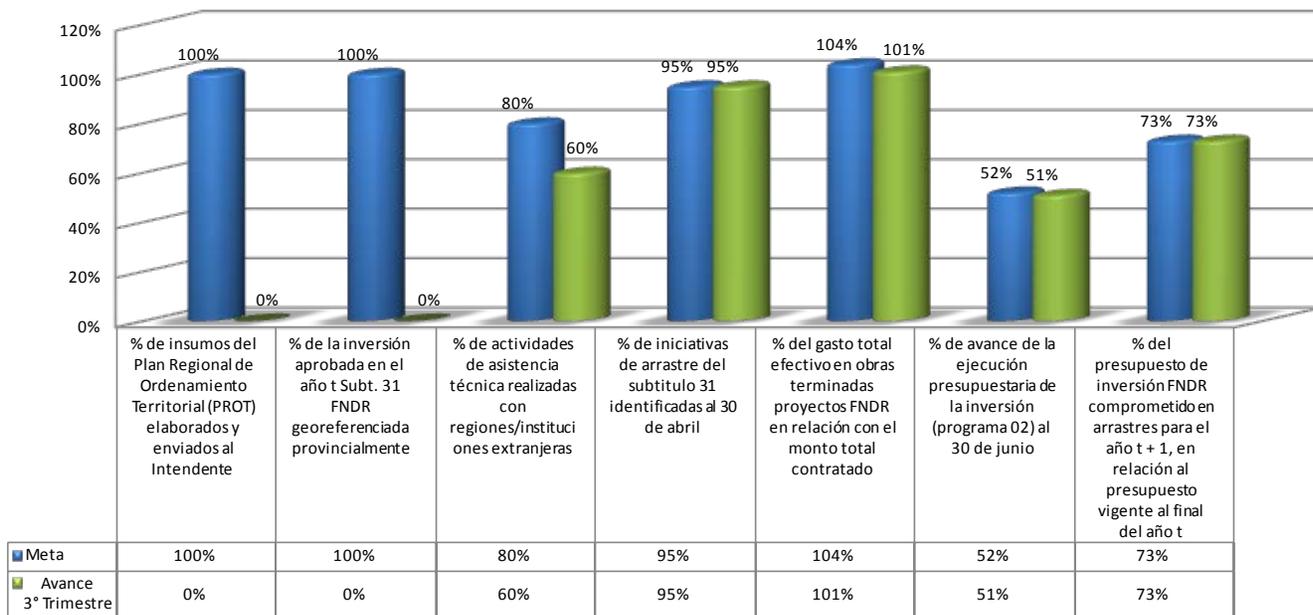
3.3 Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Su objetivo central 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 estratégicos, y rendir cuentas de su gestión institucional. Asimismo, de presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente, las definiciones estratégicas e indicadores de desempeño con las respectivas metas asociadas, de la formulación del programa de mejoramiento de la gestión con la respectiva ponderación de los Sistemas que compromete el Servicio, y finalmente de evaluar y medir el resultado de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto y el cumplimiento de todas las metas comprometidas.

Para el año 2012, el Servicio definió 7 indicadores de gestión (Formulario H año 2012), vinculados a sus productos estratégicos (Formulario A1 año 2012).

A través del siguiente gráfico es posible apreciar el 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 al Tercer Trimestre año 2012



Es posible observar que 2 de los indicadores *“Porcentaje de iniciativas de arrastre del subtitulo 31 identificadas al 30 de abril”* y *“Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t”*, alcanzaron la meta comprometida en el plazo establecido.

Asimismo, el indicador *“Porcentaje de actividades de asistencia técnica realizadas con regiones/instituciones extranjeras”* presenta un avance adecuado y satisfactorio en relación a su planificación inicial.

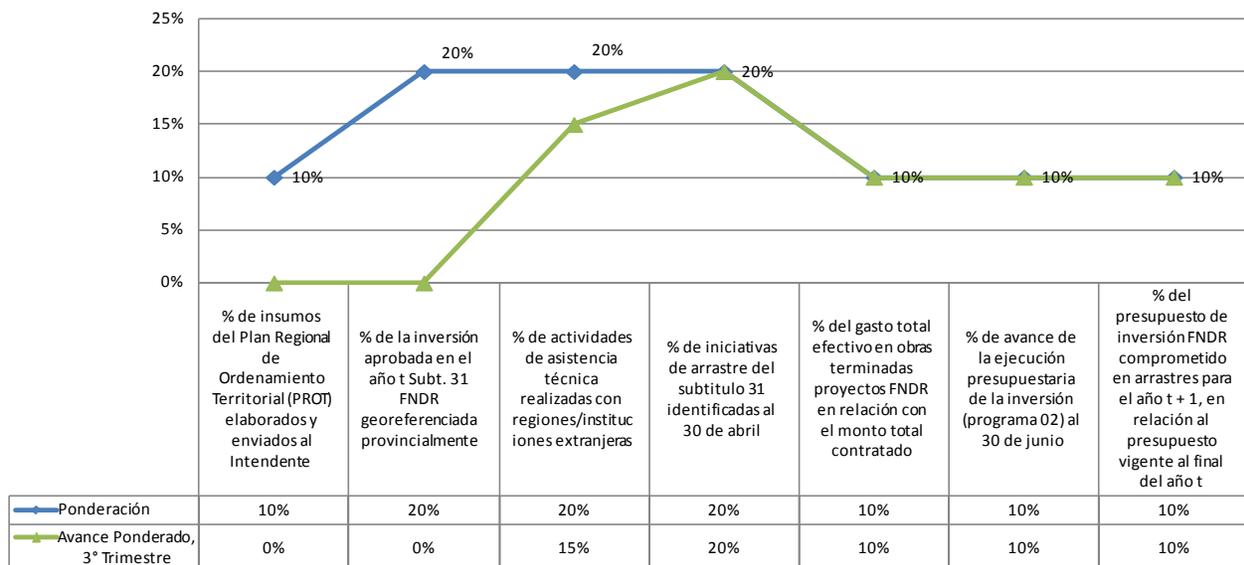
Por su parte, destacar que los indicadores *“Porcentaje del gasto total efectivo en obras terminadas proyectos FNRD, en relación al monto total contratado”* y *“Porcentaje del presupuesto de inversión FNRD comprometido en*

arrastré para el año $t+1$, en relación al presupuesto vigente al final del año t , presentan un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que requieren de gestiones permanentes orientadas a mantener su nivel de cumplimiento de acuerdo a lo comprometido.

Por último, es posible señalar que existen 2 indicadores, que presentan **0%** de avance, ya que dado su carácter anual, durante los primeros trimestres se encuentran desarrollando actividades previas que aseguren su cumplimiento antes de finalizado el año.

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 es de **65%**.

Indicadores Sistema de Monitoreo del Desempeño, en relación a su ponderación.
Avance al Tercer Trimestre 2012



3.4 Sistema de Equidad de Género

Este Sistema tiene por objetivo que el Servicio identifique y priorice las inequidades, brechas y barreras entre mujeres y hombres factibles de reducir en los procesos de provisión de bienes y/o servicios, considerando el análisis de los productos estratégicos institucionales (Ficha A1), en los que corresponde aplicar enfoque de género considerando medidas o acciones a ser ejecutadas al año 2012 y la agenda de Género Gubernamental 2011-2014.

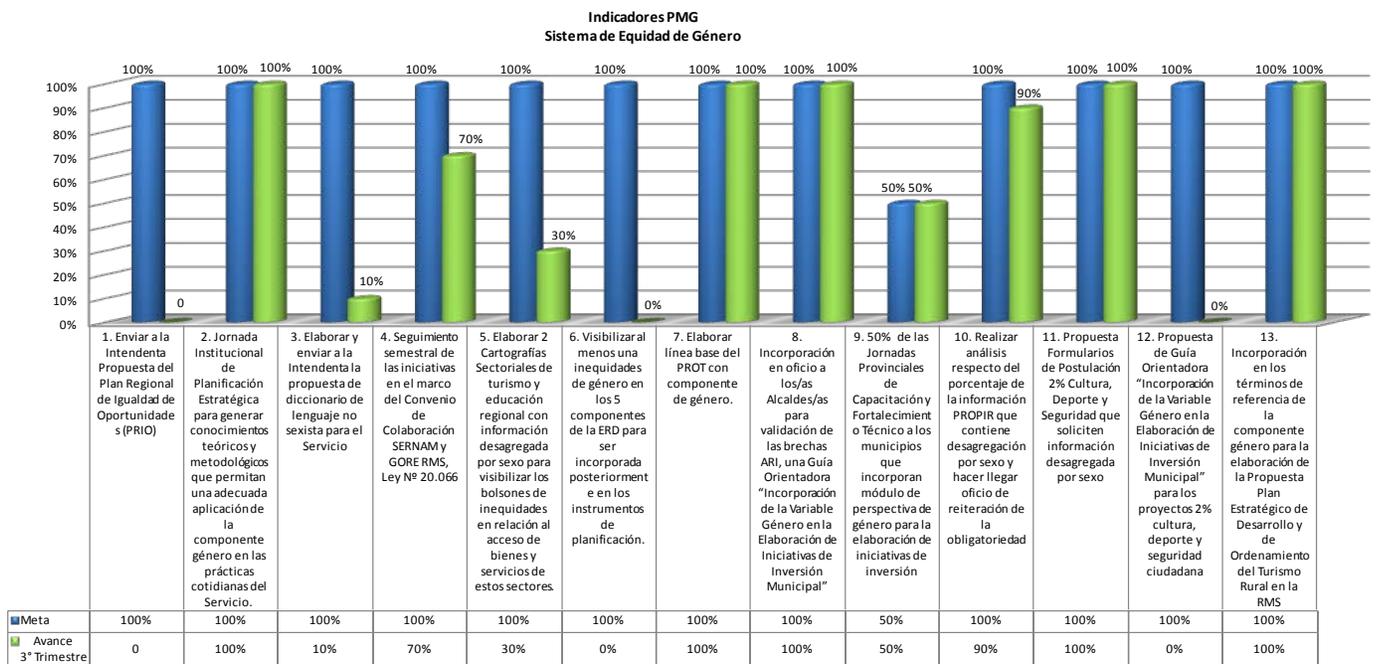
En el marco del PMG Equidad de Género, se presentó por parte de este Servicio un programa plurianual 2012-2014, el cual se va ajustando año a año de acuerdo a las actualizaciones en los requisitos técnicos de éste. En este Programa se pretenden abordar inequidades, brechas y barreras de género detectadas en el desarrollo del quehacer institucional. Señalar que respecto de las "inequidades" definidas como "situaciones injustas por razones de género" se pretenden abordar aspectos relacionados con el no envío de la información desagregada

por sexo, ya que imposibilita visibilizar y tomar decisiones en relación a los bolsones de inequidades en el acceso de los bienes y servicios de estos sectores en la Región.

En cuanto a las “brechas de género”, definidas como “la diferencia cuantitativa observada entre mujeres y hombres en cuanto a valores, actitudes, variables de acceso a los recursos, a los beneficios de la producción, a la educación, a la participación política, al acceso al poder y la toma de decisiones”, se pretende avanzar hacia la identificación de éstas. Lo anterior, para considerar sistemáticamente efectos diferenciados por género de todas las acciones de las iniciativas y su impacto en hombres y mujeres. Asimismo, visibilizar posibles brechas de género en la Región, a fin de ser incorporadas posteriormente en los instrumentos de planificación; en considerar diferentes factores físicos, sociales y económicos en forma diferenciada que facilitan o dificultan la participación de las mujeres o de los hombres.

Finalmente en relación a las “barreras de género”, que son “factores que impiden o limitan el acceso de las mujeres (o de los hombres) a ciertos beneficios, programas y/o políticas institucionales y que pueden ser legales/normativas/reglamentarias”, se pretende avanzar en generar las condiciones institucionales, políticas y culturales más favorables para superar las desigualdades que viven aún muchas chilenas y chilenos en cuanto al acceso de los recursos, a sus oportunidades y derechos, a la justicia, a las decisiones políticas y al conjunto de factores que deterioran la calidad de la población; relevar la importancia del lenguaje para nombrar lo que existe en la sociedad y así hacer visibles a las mujeres y posteriormente contribuir a difundir conocimientos teóricos y metodológicos que permitan una adecuada aplicación de la componente género en las prácticas cotidianas del personal del Servicio.

A continuación se detallan las metas comprometidas en el Programa de Trabajo 2012 y sus respectivos avances al tercer trimestre:



Con respecto al avance de las 13 metas anuales, se observa que 6 de los compromisos adquiridos para el año 2012 se encuentran cumplidos, mientras que los 7 restantes se están desarrollando satisfactoriamente de

acuerdo a lo planificado. Por lo anterior, los indicadores N° 2, N° 7, N° 8, N° 9, N° 11 y N° 13 se encuentran 100% cumplidos en relación a su meta anual.

En relación al indicador N° 1 señalar que se está desarrollando de acuerdo a lo planificado, se han realizado los talleres de levantamiento de información para realizar el diagnóstico del Plan Regional de Igualdad de Oportunidades (PRIO) en las provincias de Melipilla, Cordillera, Chacabuco y Maipo, convocándose a representantes municipales y de organizaciones de mujeres. Se proyecta enviar la propuesta del PRIO durante el mes de noviembre.

Los indicadores N° 3, N° 5, N° 6 y N° 12 se encuentran en desarrollo y no se visualizan dificultades para el cumplimiento de su meta anual.

El relación al indicador N° 4 señalar que se han desarrollado reuniones periódicas con SERNAM RM para no afectar el cumplimiento de la meta anual, se está trabajando en conjunto la propuesta de convenio de traspaso de recursos a las instituciones beneficiarias de acuerdo a lo que establece la Ley N° 20.066.

Señalar que el indicador N° 10 se encuentra en desarrollo, se realizó un análisis preliminar que determinó el porcentaje de la información en el PROPIR desagregada por sexo. Por lo anterior, se le envió oficios a los servicios públicos de la Región reiterando la obligatoriedad y necesidad de contar con la información desagregada por sexo. Se estima que el indicador se cumplirá en relación a su meta anual.

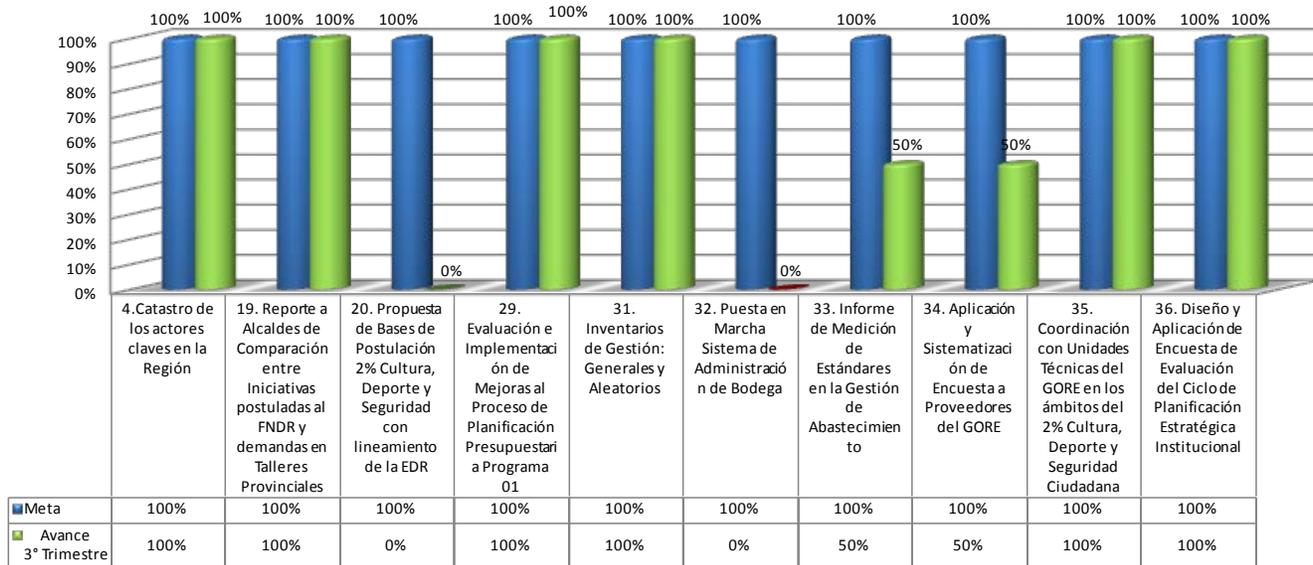
3.5 Sistema de Acreditación de la Calidad

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) y 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.

Respecto de este Sistema, señalar que contempla un Plan de Mejoras que se encuentra constituido por 42 Acciones de Mejora Inmediata (AMI) y 7 Líneas de Acción (LA) para ejecución durante el año 2011-2012.

Durante el año 2011, se comprometió la ejecución de 32 AMI las cuales fueron cumplidas en un 100%. A continuación se detallan las AMI comprometidas en para el año 2012 y sus respectivos avances al tercer trimestre:

Indicadores PMG - Sistema de Acreditación de la Calidad
Avances al Tercer Trimestre 2012



En relación a la ejecución de las 10 AMI correspondientes al año 2012, señalar que 6 fueron realizadas satisfactoriamente, de manera que las AMI N° 4, N° 19, N°29, N° 31, N° 35 y N° 36 se encuentran 100% cumplidas en relación a su meta anual.

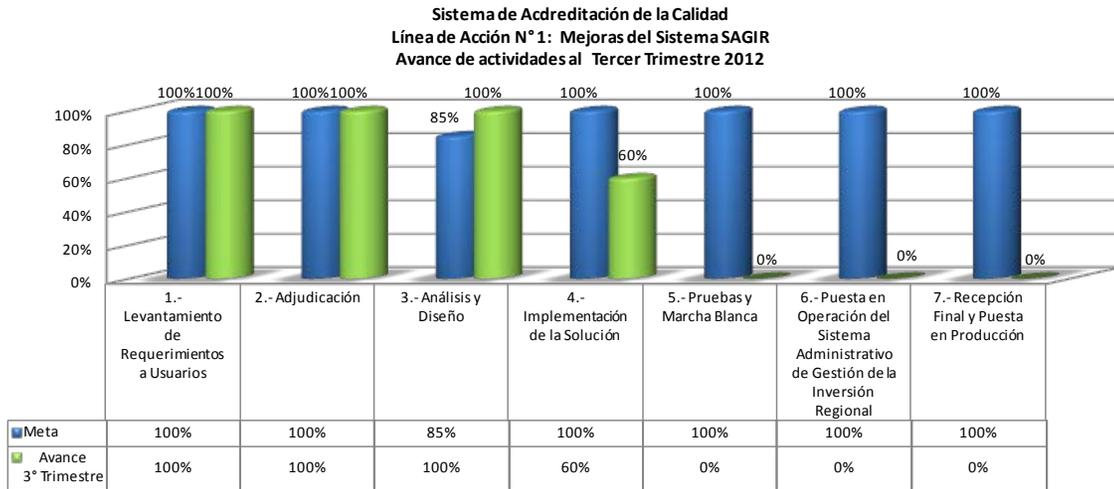
Por su parte, señalar que la AMI N°20 *“Propuesta de Bases de Postulación 2% de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana con lineamiento de la EDR”*, de acuerdo a lo informado por su responsable, estará disponible durante el mes de diciembre.

En cuanto a la AMI N°32 *“Puesta en Marcha del Sistema de Administración de Bodega”*, resulta indispensable señalar que es un compromiso que refleja importantes desviaciones respecto a su planificación, lo anterior en atención a que la carta Gantt de desarrollo del Sistema, señalaba su cumplimiento para el tercer trimestre. Se sugiere realizar las medidas pertinentes para cumplir con el compromiso durante el último trimestre.

Con respecto a la AMI N°33 *“Informe de medición de estándares en la gestión de abastecimiento”* y la AMI N°34 *“Aplicación y sistematización de encuesta a proveedores del GORE”*, señalar que al tratarse de compromisos semestrales, en la próxima medición se reflejará su cumplimiento.

Asimismo, el Sistema cuenta con 7 Líneas de Acción propias del Servicio, las que fueron comprometidas el año 2011 y deben desarrollarse durante el año 2012. Sus avances al tercer trimestre se detallan a continuación:

🕒 **Línea de Acción N° 1: Mejoras del Sistema SAGIR**



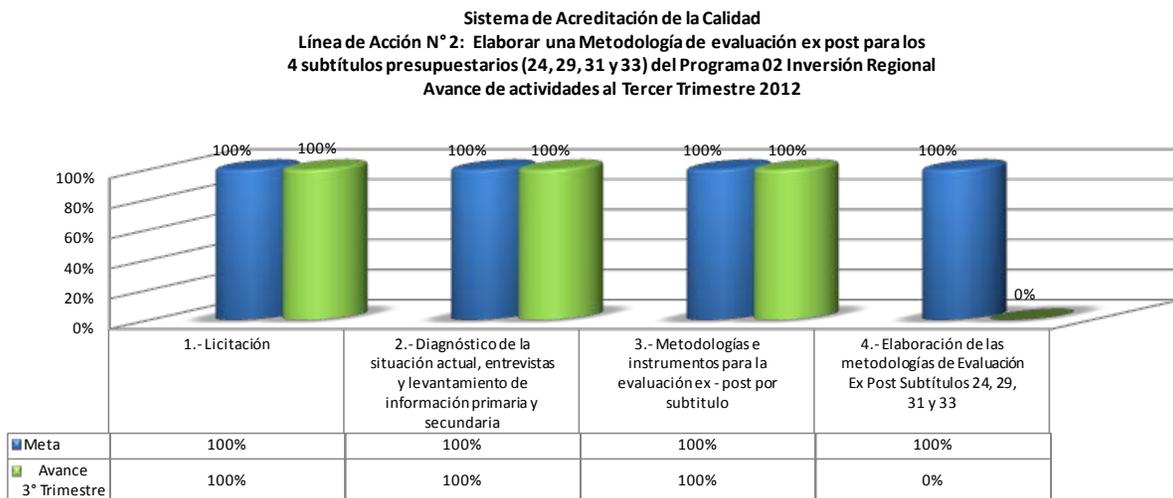
Se observa un cumplimiento adecuado de la actividad de *análisis y diseño*, la cual finalizó con el desarrollo del módulo de preinversión que se encuentra en proceso de validación y aprobación por parte de los usuarios.

En relación a la actividad *implementación de la solución*, se está realizando el levantamiento y desarrollo del módulo reportes de gestión, de acuerdo a los requerimientos entregados por los usuarios del Sistema.

En atención a las actividades que quedan pendientes de desarrollar, se le solicitará al Departamento de Informática un avance semanal, a partir del mes de noviembre, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos planificados.

Finalmente, señalar que la línea de acción presenta un 0% de avance financiero para el año 2012, ello porque ha comprometido su pago para el año 2013.

🕒 **Línea de Acción N° 2: Elaborar una Metodología de Evaluación Ex Post para los 4 subtítulos presupuestarios (24, 29, 31 y 33) del Programa 02 Inversión Regional**



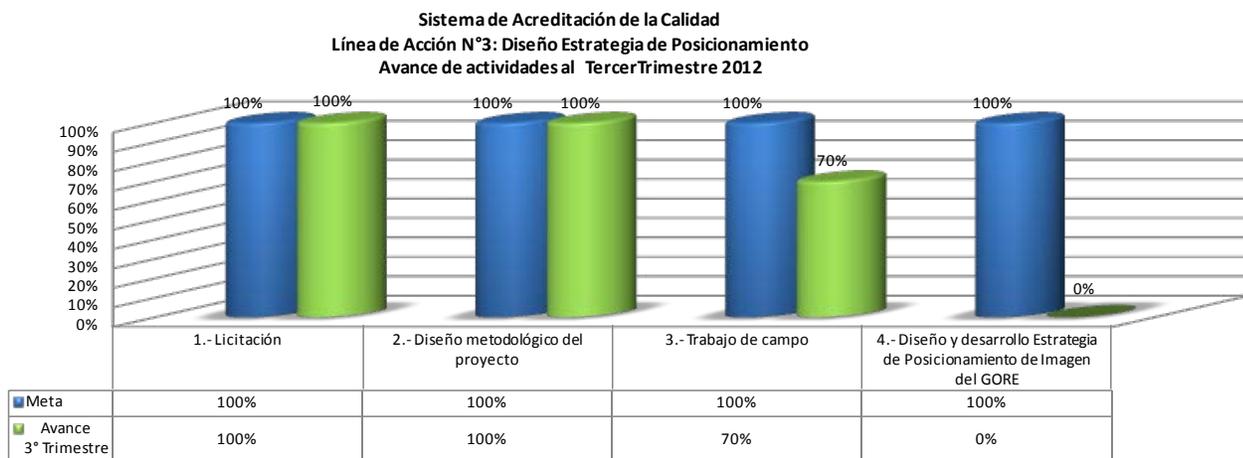
Se observa un cierto retraso en la ejecución de los compromisos. Si bien se cumplió con el medio de verificación del hito N°3, que corresponde al segundo informe de avance, éste se encuentra en proceso de validación, por parte del equipo DIVAC.

Por lo anterior, se están realizando reuniones de coordinación semanales por parte de la secretaría técnica de este Comité en conjunto con el equipo de trabajo, a fin de no afectar los plazos y productos comprometidos en el PMG de Acreditación de la Calidad y en el CDC.

Se recomienda al Coordinador de esta Línea de Acción generar las instancias de participación por parte de los equipos que finalmente implementaran la metodología de evaluación ex post de los 4 subtítulos presupuestarios del programa de inversión regional del Servicio.

Finalmente, señalar que la línea de acción presenta desviaciones en su avance financiero, ya que aún no realiza el segundo pago planificado.

🕒 *Línea de Acción N° 3: Diseño Estrategia de Posicionamiento*



La consultoría se está desarrollando según lo planificado y se solicitó al equipo coordinador realizar reuniones periódicas con el Comité Técnico creado para estos efectos.

En atención a las actividades que quedan pendientes de desarrollar, se le solicitará al Coordinador de la Línea de Acción un avance quincenal, a partir del mes de noviembre, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos planificados.

Finalmente, señalar que la línea de acción presenta un adecuado avance financiero.

Ⓢ Línea de Acción N° 4: Mejoras Geoportal

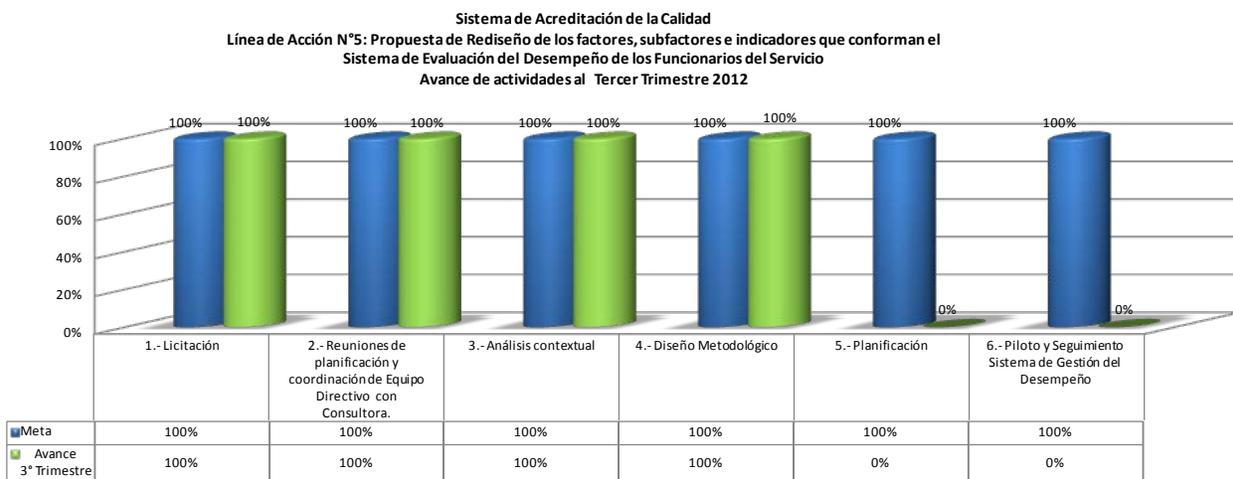


La consultoría ha presentado mejoras con respecto a su planificación inicial, ya que la actividad N°3 refleja un 100% de logro, siendo su término original previsto en el mes de octubre.

Se recomienda a la Coordinadora de esta Línea de Acción hacer las gestiones pertinentes para cumplir con los siguientes plazos comprometidos.

Finalmente, señalar que la línea de acción presenta un adecuado avance financiero.

Ⓢ Línea de Acción N° 5: Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio

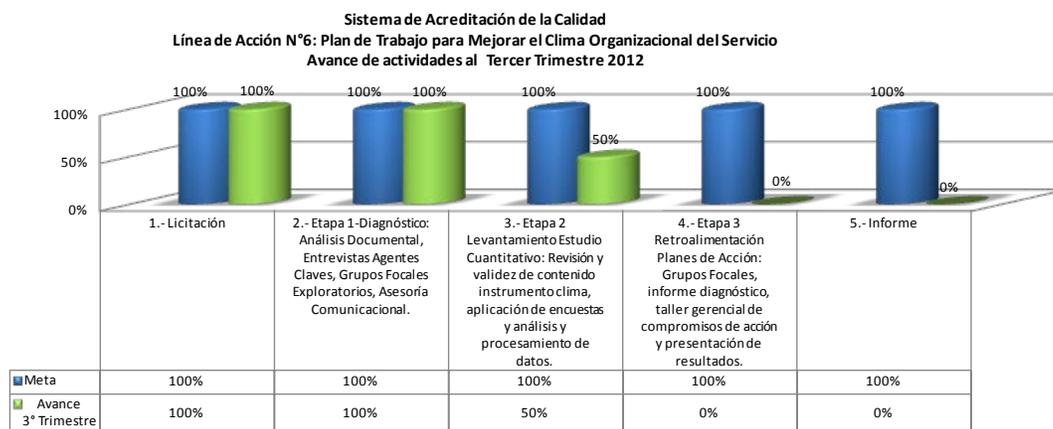


En relación a esta Línea de Acción, señalar que desde el mes de Septiembre se están realizando reuniones periódicas de coordinación con la consultora, las que se mantendrán hasta finalizada la propuesta de rediseño del sistema de evaluación del desempeño.

Adicionalmente, los avances de la consultoría están siendo revisados en paralelo con el Servicio Civil, de manera tal, de validar la propuesta de evaluación de desempeño antes de la aplicación del piloto en la División de Análisis y Control de la Gestión y en el Departamento Jurídico.

Finalmente, señalar que la línea de acción presenta un adecuado avance financiero.

🕒 *Línea de Acción N° 6: Plan de Trabajo para Mejorar el Clima Organizacional del Servicio*



En relación a esta Línea de Acción, señalar que desde el inicio de la consultoría, se están realizando reuniones periódicas de coordinación, las que se mantendrán hasta que ésta finalice.

La consultoría se está realizando de acuerdo a los plazos comprometidos.

Adicionalmente, señalar que se tomó contacto con el Servicio Civil, para la validación del Plan de Mejoras en relación al informe de brechas, resultado de la aplicación del diagnóstico de clima organizacional e identidad.

Finalmente, señalar que la línea de acción presenta desviaciones en su avance financiero, ya que aún no realiza el primer pago planificado.

© Línea de Acción N° 7: Plan de Mejoras de los Sistemas Informáticos



Se observa que la Línea de Acción se encuentra terminada física y financieramente, de acuerdo a los plazos comprometidos.

Se le solicita al Coordinador de la Línea de Acción, presentar los resultados ante el Comité de Desarrollo Tecnológico, con el fin de analizar y comprometer, de acuerdo al Plan de Mejoras resultado de esta consultoría, las acciones a desarrollar durante el año 2013.

Finalmente, señalar que durante el mes de octubre se realizará el Comité de Calidad, a fin de dar cuenta de los avances del Plan de Mejoras al tercer trimestre.

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

Durante el año 2011, considerando la existencia de prácticas de gestión ya instaladas en los servicios públicos se disminuyó el número de sistemas de gestión que forman parte del PMG, por lo tanto, su cumplimiento no tiene 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:

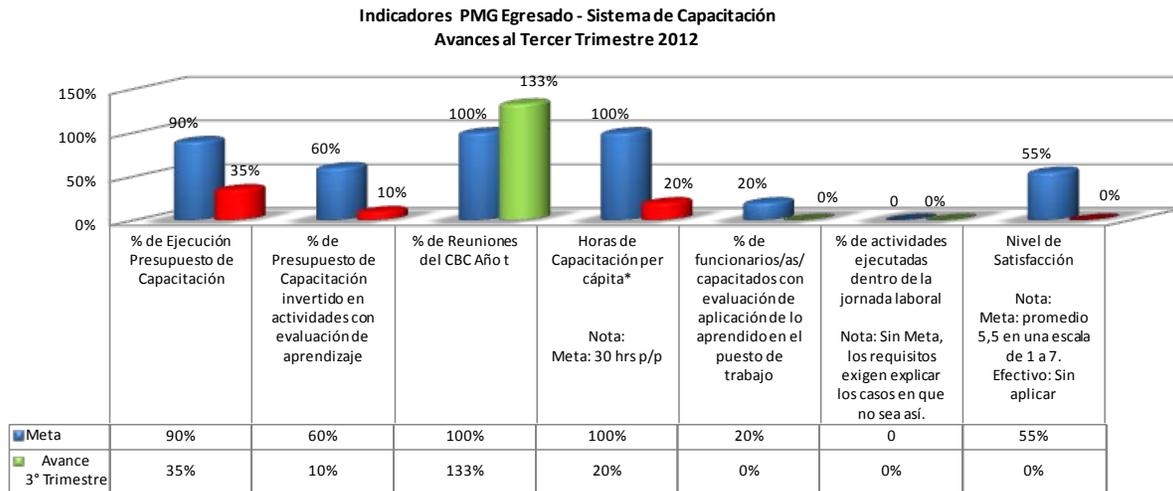
- Ⓢ Sistema de Capacitación
- Ⓢ Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- Ⓢ Sistema de Evaluación del Desempeño
- Ⓢ Sistema de Planificación y Control de Gestión
- Ⓢ Sistema de Auditoría Interna
- Ⓢ Sistema de Gestión Territorial
- Ⓢ Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
- Ⓢ 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), lo anterior de acuerdo a las indicaciones dadas por los sectorialistas correspondientes.

A continuación se presenta el resumen de sus estados de avance al tercer trimestre:

4.1 Sistema de Capacitación

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, se presenta el siguiente gráfico con los indicadores comprometidos y sus respectivos avances al tercer trimestre:



Señalar que, en términos generales, se observa un bajo desarrollo del Sistema y, por ende, un insatisfactorio cumplimiento de sus indicadores de gestión, tal como se detalla a continuación.

Respecto al indicador *"Porcentaje de ejecución del presupuesto de capacitación"*, señalar que los diplomados se encuentran con un 100% de ejecución, respecto del presupuesto asignado por el Comité. En cuanto a los cursos señalar que si bien se han ejecutado algunos y otros se encuentran en proceso de licitación, la mayoría han sido planificados para realizarse durante el último trimestre. Destacar que en relación al gasto reportado corresponden también a cursos iniciados el año 2011 pero que fueron terminados y pagados el año 2012.

En relación al indicador *"Porcentaje de presupuesto de capacitación invertido en actividades con evaluación de aprendizaje"*, señalar que al momento de la medición sólo se encontraba ejecutado el curso "Certificación Linux", mientras que el resto de las actividades se mantenían en desarrollo, por lo que no podían ser evaluadas. Se espera, durante el cuarto trimestre avanzar hacia la meta comprometida.

En cuanto al indicador *"Porcentaje de reuniones de CBC año t"*, se puede observar que cumple con el mínimo de sesiones comprometidas, ya que al momento de la medición ya habían sido realizadas un total de 8 reuniones

Para el caso del indicador *"Horas de capacitación per cápita"*, se observa un bajo avance respecto de la meta, debido principalmente a que la medición considera sólo el curso "Certificación Linux" realizado por 2 personas de 32 horas. Se espera durante el último trimestre, avanzar hacia el cumplimiento de la meta comprometida.

Respecto al indicador *"Porcentaje de funcionarios capacitados con evaluación de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo"*, se observa que al tercer trimestre no es posible reportar avances, ya que en el único curso finalizado, correspondiente a "Certificación Linux", no tiene aplicabilidad dicha evaluación.

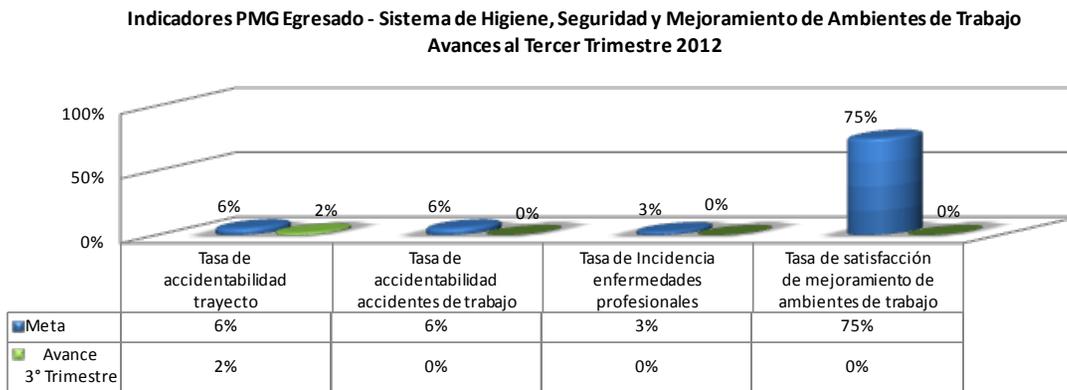
Por su parte, el indicador *"Porcentaje de actividades ejecutadas dentro de la jornada laboral"*, al momento de la medición, reporta haber realizado sólo un curso, el cual se ejecutó dentro de la jornada laboral.

En tanto, el indicador *"Nivel de Satisfacción"*, al momento de la medición no reporta avances, debido a que el Sistema de Evaluación de Capacitaciones GORE RM aún se encuentra en proceso de mantención por parte del Departamento de Informática.

En vista del análisis individual realizado a los indicadores comprometidos, resulta imperante generar las medidas pertinentes, orientadas a gestionar el proceso de capacitación del Servicio, de manera de avanzar en alcanzar las metas comprometidas y evitar el incumplimiento de indicadores de gestión, como lo ocurrido durante el año 2011, con los compromisos de *"Porcentaje de funcionarios/as/ capacitados con evaluación de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo"*, y *"Nivel de satisfacción"*.

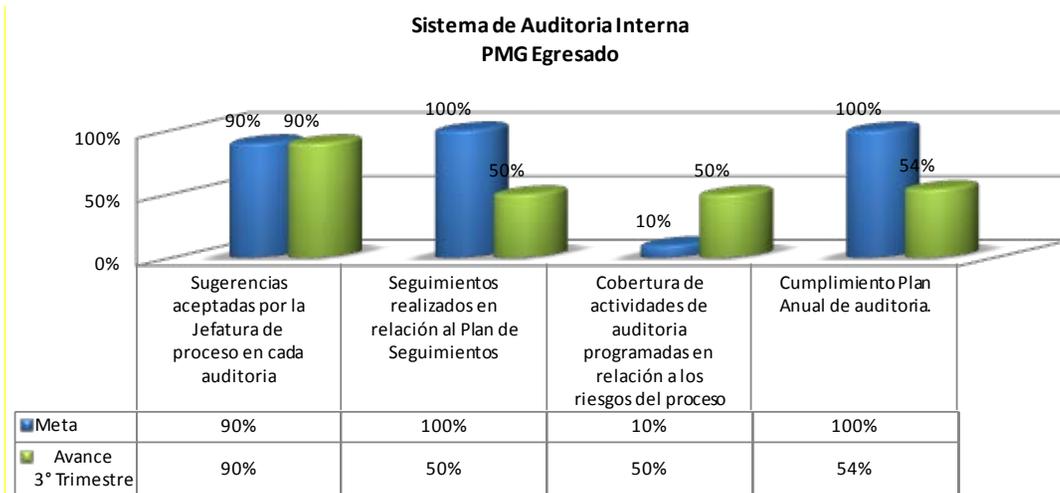
4.2 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, durante el tercer trimestre del año 2012 éste ha presentado un cumplimiento consistente con lo esperado, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:



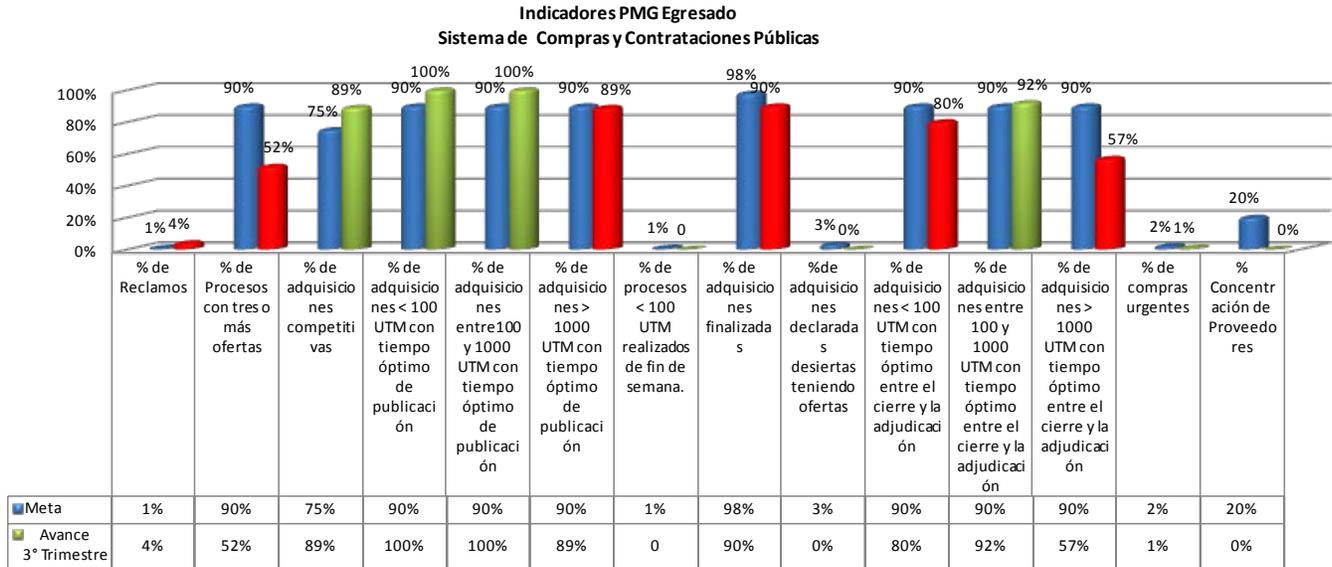
4.3 Sistema de Auditoría Interna

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, durante el tercer trimestre del año 2012 éste se ha desarrollado 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, durante el tercer trimestre 8 presentan mediciones en el marco de las metas establecidas, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:



Se advierte, al igual que en la medición realizada durante los trimestre anteriores, la existencia de 6 indicadores que no alcanzan la meta comprometida, "Porcentaje de Reclamos", "Porcentaje de Procesos con tres o más ofertas", "Porcentaje de adquisiciones >1000 UTM con tiempo óptimo de publicación", "Porcentaje de adquisiciones finalizadas", "Porcentaje de adquisiciones entre <100 UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación" y "Porcentaje de adquisiciones >1000 UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación". Sin embargo, se destaca la mejora en los resultados obtenidos, de manera que se visualiza una disminución de las brechas reportadas durante las mediciones anteriores.

En vista de lo anterior, resulta indispensable seguir avanzando en las coordinaciones pertinentes que permitan dar cumplimiento a los plazos óptimos de publicación en el portal mercado público, y a agilizar el proceso de evaluación y posterior elaboración y tramitación de las resoluciones de adjudicación, con el objeto de dar cumplimiento efectivo a los plazos establecidos en la normativa.