

MEMO N° 54

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL 1° TRIMESTRE DE 2012

2404012

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 avances obtenidos, en el periodo acumulado enero a marzo por el Servicio, en la aplicación de los indicadores comprometidos para el año 2012, 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 la relevancia de la medición de este periodo, ya que en atención a la planificación, a los avances esperados y al énfasis del análisis realizado en el Informe, es posible obtener información relevante sobre las dificultades que se visualizan para cumplir oportunamente y con éxito los compromisos adquiridos por el Servicio.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, se despide,



PATRICK STOCKINS LARENAS
JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

12716899

CHM/jlf

Distribución:

- Sra. Catalina del Real - Administradora Regional
- Sra. María Alejandra Bustamante - Unidad de Auditoría Interna
- Sr. Cristian Pertuzé – 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
- Srta. 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. Sergio Correa – Departamento de Presupuesto y Contabilidad
- Sra. Carolina Hidalgo – Departamento de Gestión Institucional ✓
- Srta. Andrea Olivos – Departamento de Documental
- Sr. Patricio Osorio – 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
- 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 (SIG)

RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 1º 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 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 marzo 2012.

1. CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC)

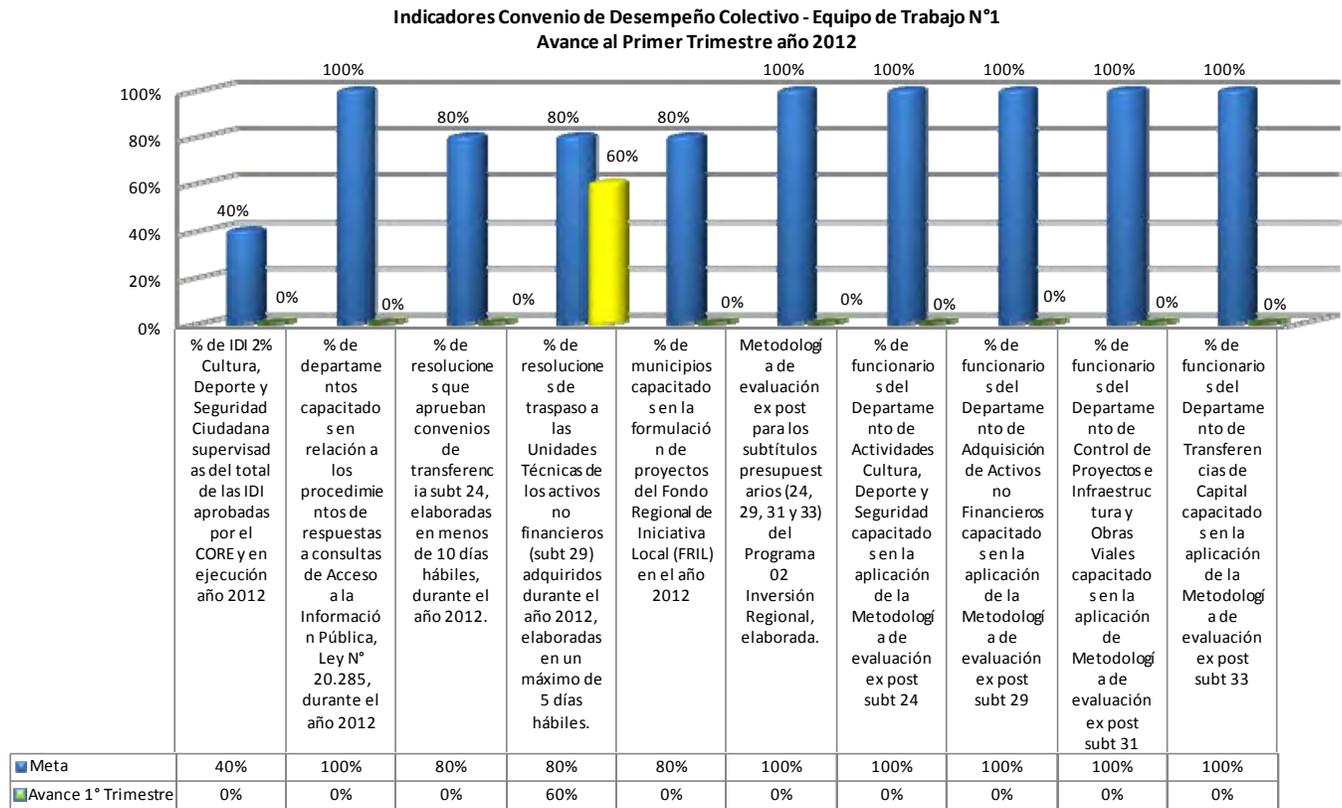
El Convenio de Desempeño Colectivo tiene como objetivo general el mejoramiento de la gestión en el Servicio en las áreas vinculadas a la inversión, administración y planificación regional, mediante el cumplimiento de metas vinculadas a éstas.

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 observar que sólo el indicador *“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”*, presenta avances al primer trimestre, reflejando un nivel de cumplimiento que se encuentra 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 agilizar los procesos asociados al indicador en cuestión, a fin de mejorar el nivel de cumplimiento actual y alcanzar la meta.

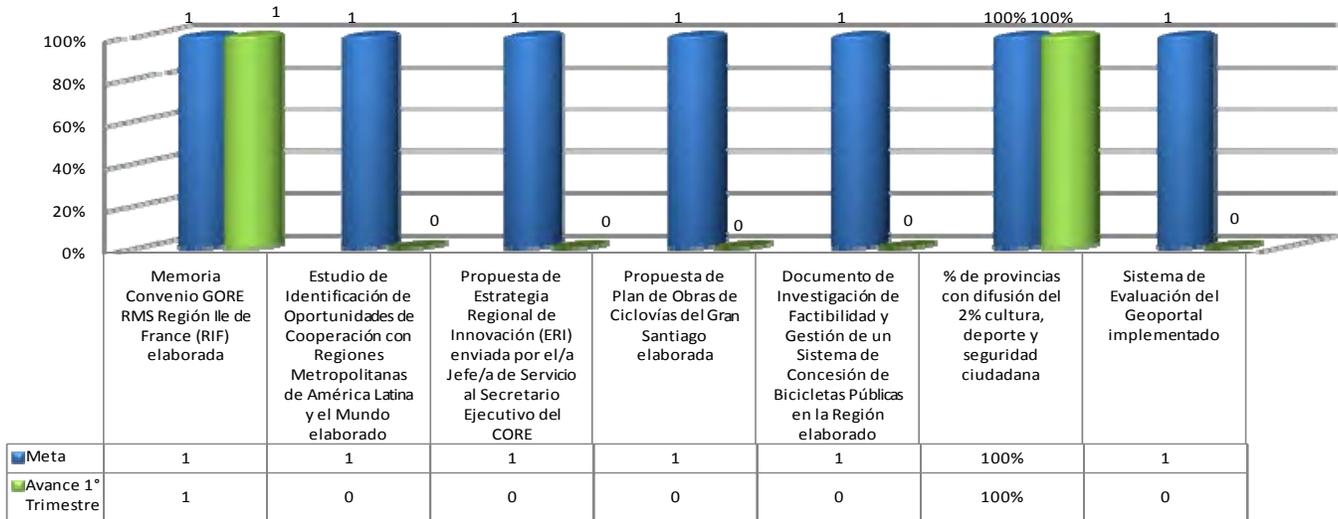
Asimismo, es posible establecer que los 9 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición (segundo trimestre), éstos ya presenten avances reales.

Adicionalmente, señalar que al primer trimestre el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 1 es de **0%**.

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

En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 7 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran los avances al primer trimestre representados en el siguiente gráfico:

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

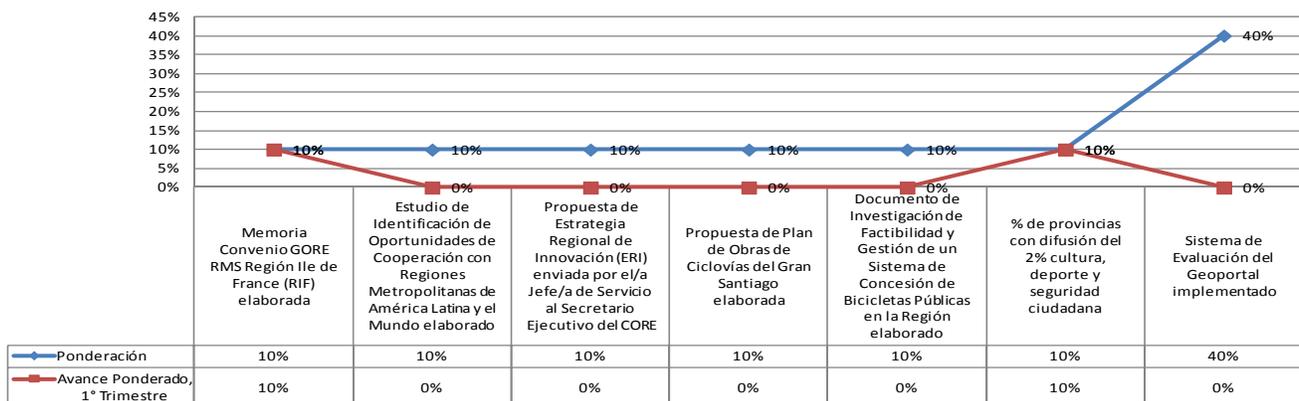


De esta manera, es posible observar que 2 de los indicadores se presentan cumplidos en su totalidad.

Asimismo, es posible señalar que los 5 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición (segundo trimestre), éstos ya presenten avances reales.

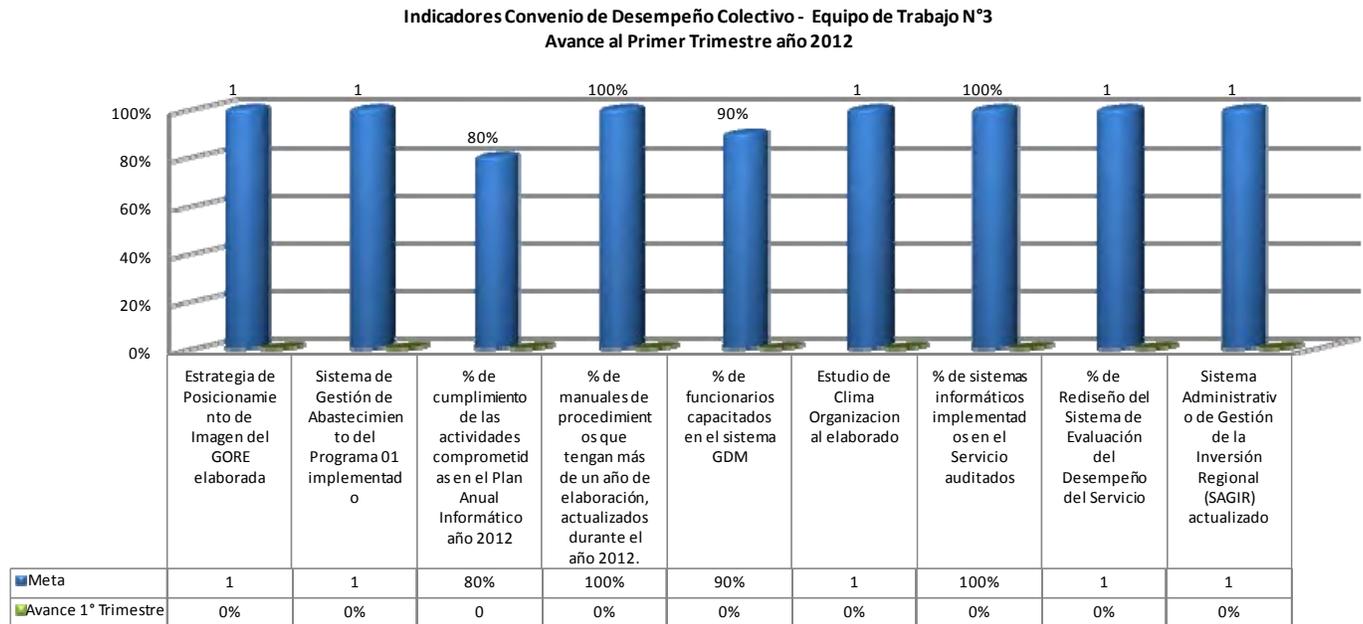
Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 2 es de **20%**.

**Indicadores Convenio de Desempeño Colectivo Equipo de Trabajo N°2, en relación a su ponderación.
Avance al Primer 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 9 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran sus avances al primer trimestre en el siguiente gráfico:



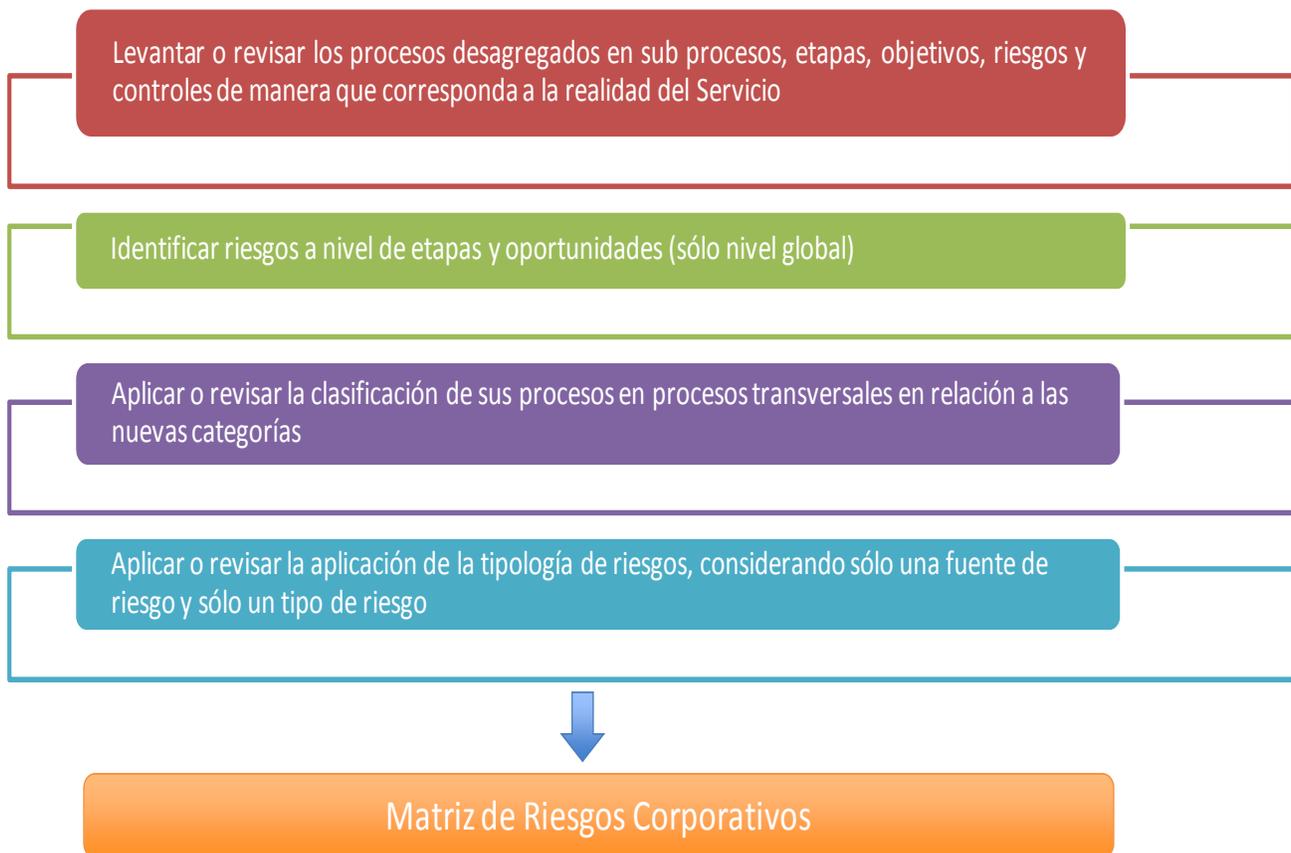
Luego de observar el gráfico, es posible señalar que los 9 indicadores reportan 0% de avance efectivo, sin embargo, se advierte en los análisis individuales, que se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición (segundo trimestre), éstos ya presenten avances reales.

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

Equipo de Trabajo	% Cumplimiento ponderado 1° Trimestre
Equipo N°1 División de Análisis y Control de la Gestión y Departamento Jurídico	0%
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	20%
Equipo N°3 División de Administración y Finanzas	0%

2. GESTIÓN DE RIESGOS

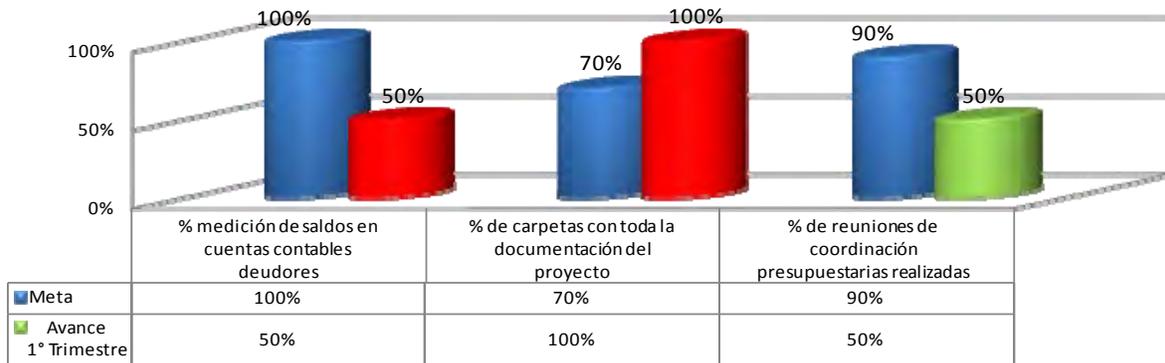
El proceso de gestión de riesgos tiene por objetivo identificar, evaluar, medir y reportar oportunidades y/o amenazas que impacten el logro de los objetivos institucionales del Servicio. Su implementación consiste en un levantamiento semestral de los procesos, identificando y describiendo sus posibles 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, dando paso a la actualización de la Matriz de Riesgos Corporativos, tal como se aprecia en el siguiente cuadro resumen:



Una vez que la Matriz de Riesgos Corporativos se encuentra actualizada, 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.

En este contexto, para el primer semestre del año 2012 se diseñaron una serie de estrategias orientadas a mitigar los riesgos priorizados, generando un plan de tratamiento compuesto de un total de 12 indicadores de riesgos corporativos, de los cuales 3 responden a riesgos en el ámbito financiero y son presentados en el siguiente gráfico, en cuanto a sus avances al primer trimestre en relación a la meta comprometida:

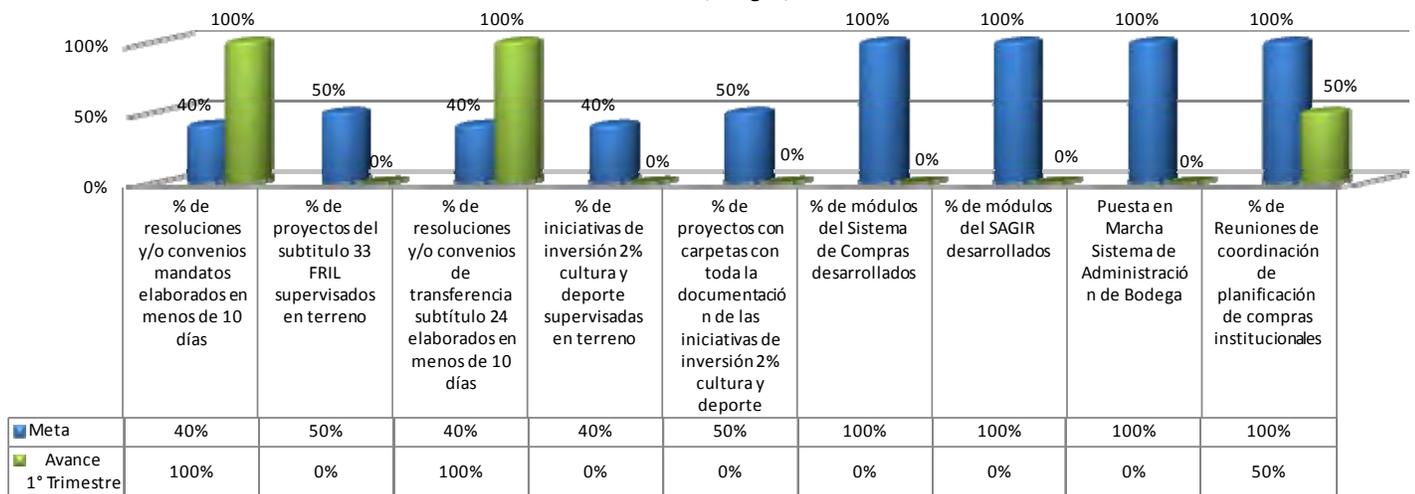
Compromisos Gestión de Riesgo - Primer Semestre 2012
Indicadores Financieros



- Medición de saldos en cuentas contables:** Se sugiere mejorar el análisis de la evolución de las cuentas deudores (fondos por rendir), de manera de establecer los avances en la recuperación efectiva que se realiza. Asimismo, se requiere tomar las medidas pertinentes orientadas a realizar una gestión efectiva sobre los proyectos que presentan saldos pendientes, por tanto se sugiere delimitar las responsabilidades y adoptar un plan de trabajo a la brevedad.
- Porcentaje de carpetas con toda la documentación del proyecto:** En relación a este compromiso, se deben tomar las acciones correctivas, de manera que la información sea enviada por separado, por los departamentos de control de proyectos de infraestructura y obras viales y de adquisición de activos no financieros, respectivamente.
- Porcentaje de reuniones de coordinación presupuestarias realizadas:** Se sugiere establecer un programa de trabajo de manera tal de medir el cumplimiento de los acuerdos adoptados.

Por su parte, 9 de los indicadores de riesgos corporativos responden a riesgos identificados en el ámbito de procesos, imagen, resultado, etc., los cuales se presentan en el siguiente gráfico de acuerdo a sus avances al primer trimestre en relación a la meta comprometida:

Compromisos Gestión de Riesgo - Primer Semestre 2012
Indicadores Procesos, Imagen, etc



- *Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 29 y 31 elaborados en menos de 10 días:* Resulta indispensable mejorar la calidad de los informes y mediciones realizadas, con el objeto de dar cuenta efectiva de la gestión realizada.
- *Porcentaje de proyectos FRIL supervisados en terreno:* Aún no se ha presentado la propuesta de distribución al CORE. Por lo tanto, no hay proyectos por supervisar.
- *Porcentaje de resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 24 elaborados en menos de 10 días:* Resulta indispensable mejorar la calidad de los informes y mediciones realizadas, con el objeto de dar cuenta efectiva de la gestión realizada.
- *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte supervisados en terreno:* Aún no hay proyectos aprobados, por lo que no han comenzado las supervisiones.
- *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte con carpetas con documentación completa:* Aún no hay proyectos aprobados, por lo que no se cuenta con la documentación necesaria para el logro del compromiso.
- *Porcentaje de módulos del Sistema de Compras desarrollados:* Se recepciona la carta Gantt del desarrollo del Sistema, por tanto se observa que el compromiso ya ha sido planificado, esperando su cumplimiento para el mes de octubre.
- *Porcentaje de módulos del SAGIR desarrollados:* Se recepciona la carta Gantt del desarrollo del Sistema, por tanto se observa que el compromiso ya ha sido planificado, esperando su cumplimiento para el mes de diciembre.
- *Puesta en marcha del Sistema de Administración de Bodega:* Se recepciona la carta Gantt del desarrollo del Sistema, por tanto se observa que el compromiso ya ha sido planificado, esperando su cumplimiento para el mes de julio.
- *Porcentaje de reuniones de coordinación de planificación de compras institucionales:* Se sugiere establecer un programa de trabajo de manera tal de medir el cumplimiento de los acuerdos adoptados y avanzar en el seguimiento del Plan de Compras, desglosado por los centros de responsabilidad e institucionales.

Finalmente, se destaca que los principales hitos a desarrollar durante los próximos meses son:

- Actualización de la Política de Riesgos para mayo 2012.
- Actualización de los responsables y roles en la Gestión de Riesgos para mayo 2012.
- Revisión del 100% de los procesos del Servicio levantados el año 2011 para junio 2012.
- Plan de Tratamiento 1° Semestre 2012 para julio 2012.
- Matriz Abreviada 1° Semestre de 2012 para julio 2012.
- Informe Monitoreo Plan 2011 para junio 2012.

3. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

El Gobierno Regional Metropolitano para el año 2012 comprometió 5 Sistemas con sus respectivos indicadores de gestión y ponderaciones, a saber:

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 a los funcionarios.

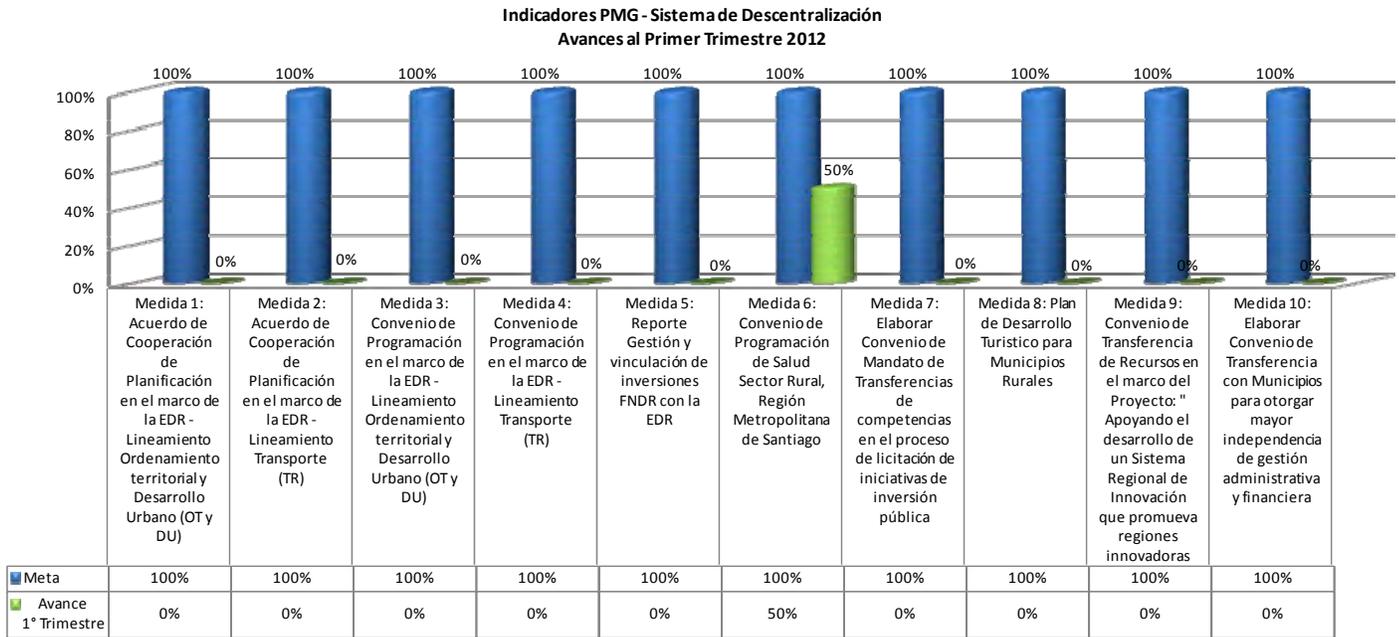
3.1 Sistema de Descentralización

El objetivo central de este Sistema es identificar y priorizar las medidas factibles para descentralizar/desconcentrar la gestión de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial, pudiendo considerar, de acuerdo a su complejidad, medidas de ejecución inmediata a 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 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 y sus respectivos avances al primer trimestre:



Con respecto al avance de las 10 medidas, se observa que los compromisos adquiridos para el año 2012 se están desarrollando satisfactoriamente de acuerdo a lo planificado.

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 -en el mes de abril- para realizar la programación correspondiente.

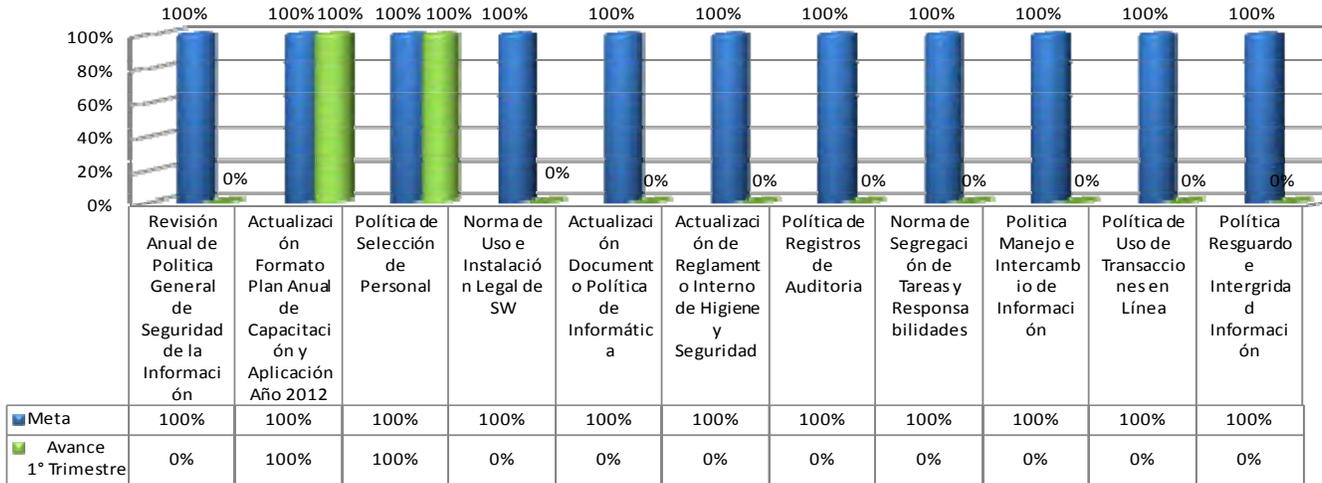
3.2 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)

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.

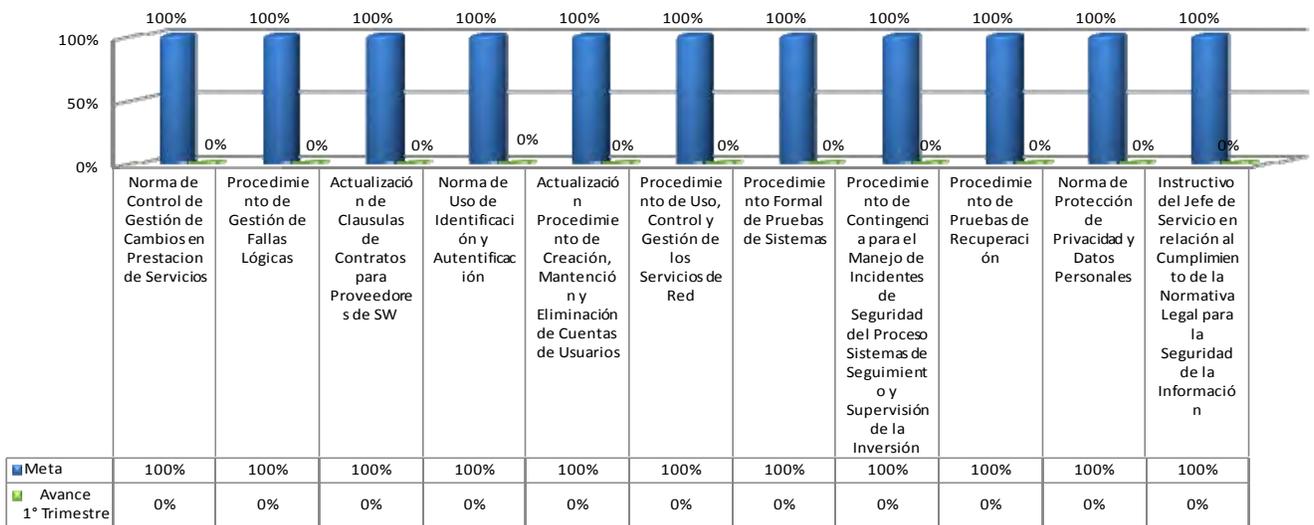
Respecto a este Sistema, señalar que en el marco de la Etapa 3 de implementación comprometida para el año 2011, se dio cumplimiento a todas las actividades planificadas para el periodo. Asimismo, señalar que el Programa de Trabajo 2011 – 2012 del Sistema, deberá ser ajustado en el marco de la Etapa 4 comprometida para el año 2012.

A continuación se presentan los gráficos que detallan las actividades comprometidas, en el marco del Plan de Trabajo del Sistema para el año 2012 y sus respectivos avances:

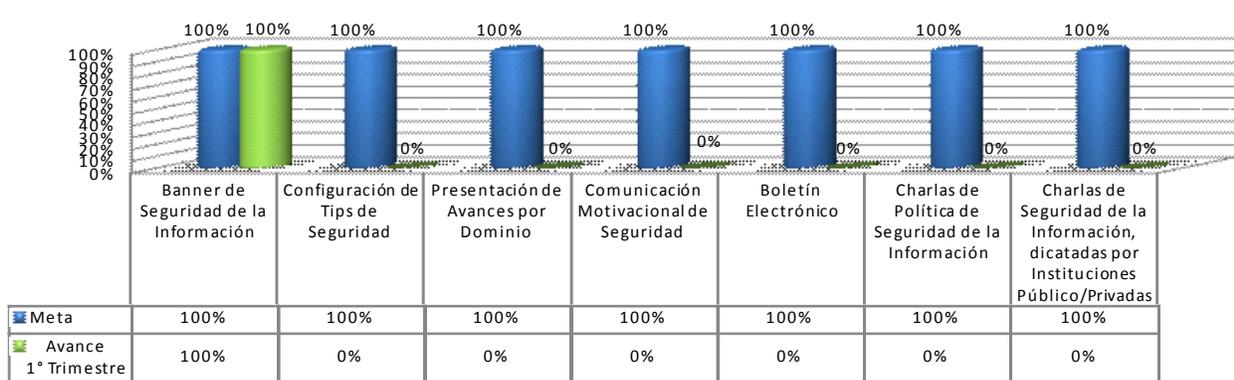
Sistema de Seguridad de la Información
Avance de actividades al Primer Trimestre 2012



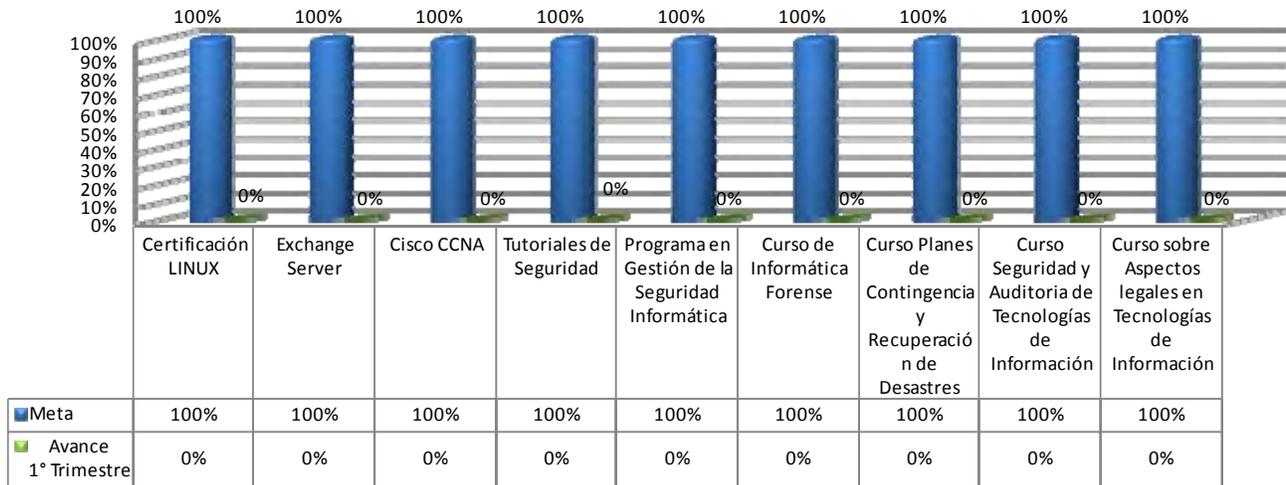
Sistema de Seguridad de la Información
Avance de actividades al Primer Trimestre 2012



Sistema de Seguridad de la Información
Avance de actividades al Primer Trimestre 2012



**Sistema de Seguridad de la Información
Avance de actividades al Primer Trimestre 2012**



En atención a los gráficos presentados, señalar que la mayoría de las actividades se planificaron para el segundo semestre del año, por lo cual al primer trimestre se presenta un bajo desarrollo del Sistema.

Adicionalmente, es importante destacar que luego de varios meses sin contraparte técnica y de intensas gestiones realizadas por el Departamento de Gestión Institucional y por el Encargado del Sistema, durante fines del mes de marzo fueron asignados en forma temporal los sectorialistas del Ministerio del Interior y de DIPRES.

Asimismo, señalar que se encuentra publicado en el sitio web de DIPRES una Guía Metodológica preliminar y nuevos formatos de planillas de reporte, los cuales se detallarán y explicarán por la contraparte técnica en una próxima reunión a confirmar durante el mes de abril.

Finalmente, destacar que debido al cambio de enfoque que el sector le ha entregado a este Sistema para el año 2012, se solicitó a la Red de Expertos la verificación de la información entregada durante el año recién pasado, para corroborar el grado de completitud y de nuevos requerimientos derivados de los nuevos objetivos, por tanto, se está a la espera de las modificaciones y apreciaciones que la Red de Expertos de este Sistema realizará.

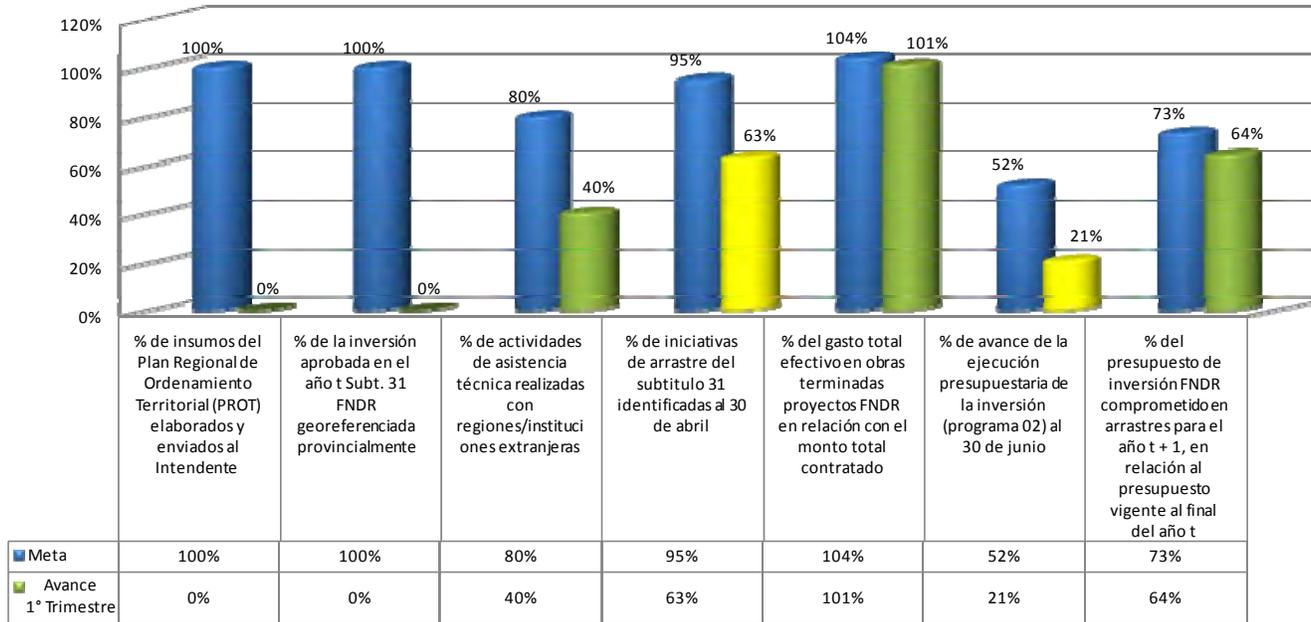
3.3 Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

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. Asimismo, de presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las definiciones estratégicas e indicadores de desempeño con metas. Además de evaluar 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 primer 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 Primer Trimestre año 2012



Es posible observar que 3 de los indicadores presentan avances positivos reales al primer trimestre, reflejando un nivel adecuado de cumplimiento respecto a la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que los indicadores *"Porcentaje del gasto total efectivo en obras terminadas proyectos FNDR, en relación al monto total contratado"* y *"Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastre para el año t+1, en relación al presupuesto vigente al final del año t"*, requieren gestiones permanentes orientadas a ajustar su nivel de cumplimiento de acuerdo a lo comprometido.

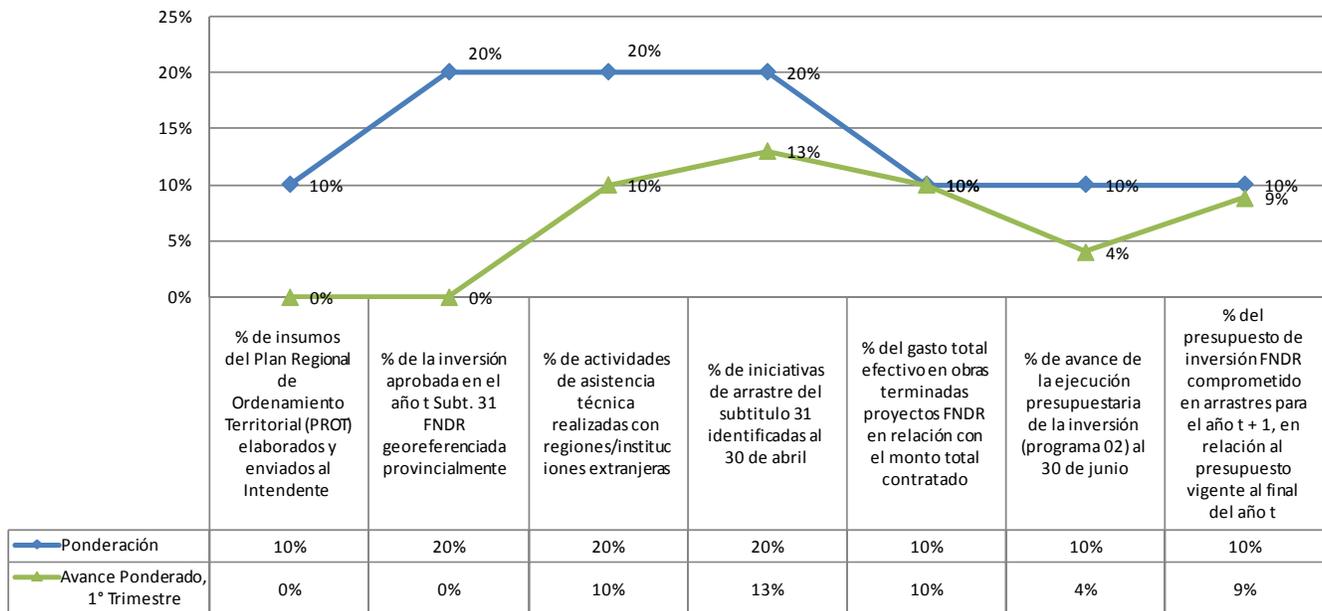
Asimismo, es posible señalar que el indicador *"Porcentaje de iniciativas de arrastre del subtítulo 31 identificadas al 30 de abril"* presenta un avance bajo. Se sugiere generar medidas de contingencia orientadas a agilizar el proceso de identificación presupuestaria, a fin de cumplir con lo comprometido para el mes de abril.

Por su parte, el indicador *"Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t"* presenta un avance bajo. Se aprecia que al primer trimestre del año en curso, su cumplimiento fue inferior al proyectado. Se espera que durante los próximos meses se potencie la ejecución presupuestaria con la aprobación, por parte del CORE, de una serie de iniciativas de inversión que aporten a la ejecución del gasto. Sin embargo, no es posible proyectar el cumplimiento de la meta comprometida. Se sugiere generar medidas de contingencia orientadas a acelerar la ejecución presupuestaria, principalmente durante los meses de mayo y junio.

En último lugar, es posible señalar que existen 2 indicadores, que presentan 0% de avance, ya que dado su carácter anual, durante los primeros meses 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 primer trimestre, en relación a su ponderación en el Sistema, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional es de **46%**.

**Indicadores Sistema de Monitoreo del Desempeño, en relación a su ponderación.
Avance al Primer 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 atención al objetivo del Sistema, se espera a mayo tener el Programa de Trabajo Anual del Servicio. Para iniciar en el segundo trimestre la medición de los indicadores de gestión que lo compondrán.

3.5 Sistema de Acreditación de la Calidad

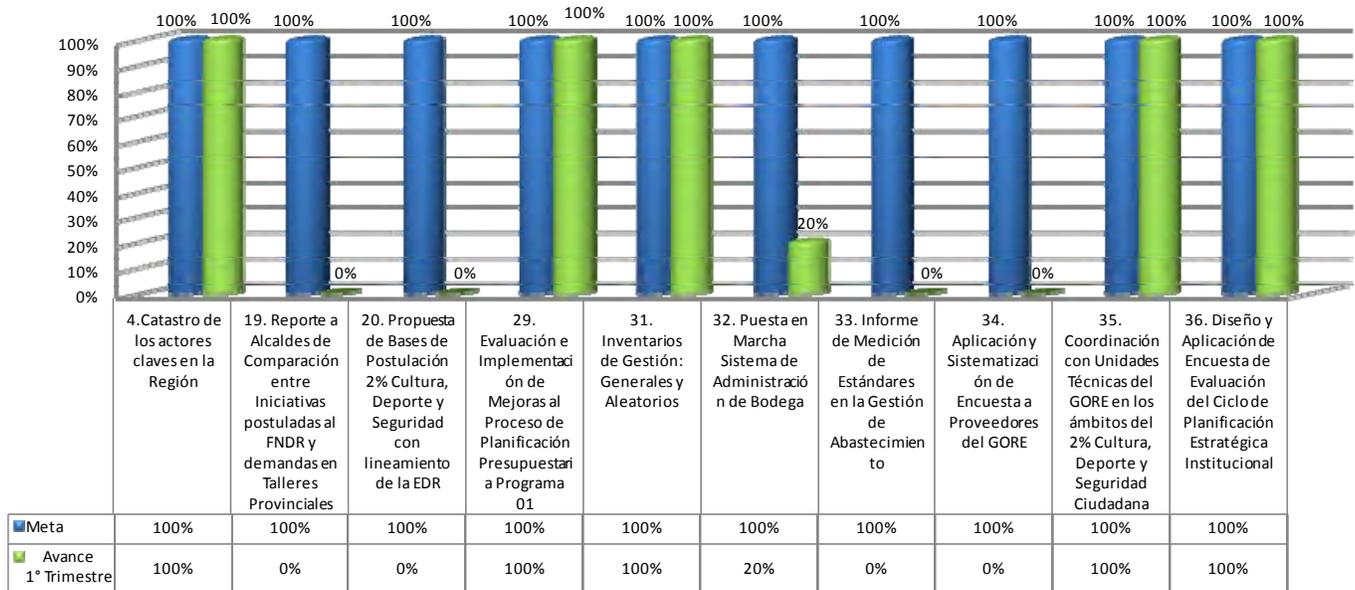
El objetivo de este Sistema es mejorar la gestión de los Gobiernos Regionales a través de la implementación, seguimiento y acreditación de un sistema de gestión de excelencia. Mediante este Sistema el Gore se incorpora a un mejoramiento continuo en su gestión a través de un proceso de autoevaluación 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) 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 de 2011 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. Durante el año 2011, se comprometió la ejecución de 32 AMI las cuales fueron cumplidas en un 100%. En relación a la ejecución de las 10 AMI correspondientes al año 2012, señalar que 5 se encuentran con un avance efectivo, mientras que 1 se encuentra con avances de acuerdo a lo planificado. Por su parte, las otras 4 a pesar de reportar 0% de avance, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, tal como se observa en el siguiente gráfico y en el análisis posterior:

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



- **AMI N°4** ⇨ *Catastro de los actores claves de la Región*: Se recepciona informe que identifica los actores claves de acuerdo a los 4 ejes prioritarios definidos en la Estrategia de Desarrollo Regional, así como a los actores transversales. Se sugiere avanzar en la definición de los actores claves, de manera de contar con una caracterización de sus competencias y de las particularidades que puedan resultar relevantes para lograr una adecuada coordinación.

- **AMI N°29** ⇨ *Evaluación e Implementación de Mejoras al Proceso de Planificación Presupuestaria Programa 01:* Se recepciona informe que da cuenta de los resultados obtenidos en la encuesta acerca del proceso de planificación del presupuesto de funcionamiento, aplicada a centros de responsabilidad del Servicio. Se recomienda realizar acciones concretas que permitan abordar las mejoras detectadas, a fin de optimizar la gestión de los recursos.
- **AMI N°31** ⇨ *Inventarios de Gestión: Generales y Aleatorios:* Se observa una adecuada implementación del proceso de administración de bienes, respaldado por los Informes que dan cuenta de los Inventarios realizados en el periodo. Se sugiere mantener la práctica establecida y avanzar en la disminución de los porcentajes de desviación detectados.
- **AMI N°32** ⇨ *Puesta en Marcha del Sistema de Administración de Bodega:* Se recepciona la carta Gantt del desarrollo del Sistema, por tanto se observa que el compromiso ya ha sido planificado, esperando su cumplimiento para el mes de julio. Los medios de verificación de este indicador se precisarán para dar cuenta efectiva de los avances de la implementación del Sistema.
- **AMI N°35** ⇨ *Coordinación con Unidades Técnicas del GORE en los ámbitos del 2% de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana:* Se observa un adecuado desarrollo de los talleres dirigidos a las Unidades Técnicas tanto públicas como privadas sin fines de lucro. Se sugiere mantener la práctica establecida, aumentando su difusión, con el objeto de ampliar el número de participantes.

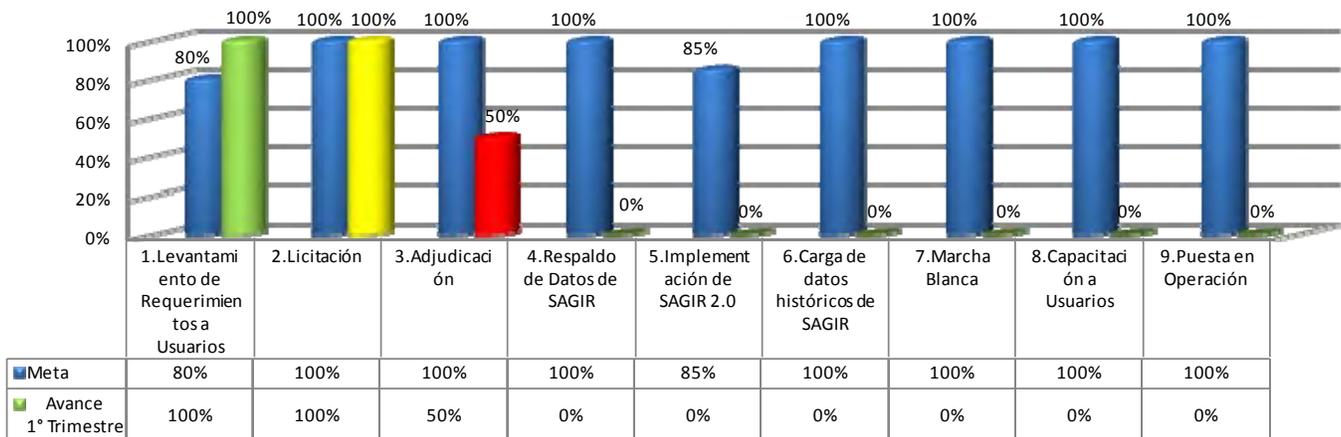
Asimismo, se destaca la profundidad alcanzada en la encuesta aplicada a las Unidades Técnicas, con el objeto de conocer sus necesidades, expectativas y preferencias, en relación a la gestión realizada por el Servicio. Se recomienda avanzar en el desarrollo de estrategias concretas que permitan focalizar las oportunidades de mejora detectadas, en atención a las conclusiones del estudio.

- **AMI N°36** ⇨ *Diseño y Aplicación de Encuestas sobre el Ciclo de Planificación Estratégica Institucional y Evaluación de Resultados:* Se destaca la profundidad alcanzada en la encuesta aplicada a los actores relevantes del proceso de planificación estratégica institucional, con el objeto de evaluar todo el ciclo de planificación y control de gestión institucional. Se recomienda incorporar las oportunidades de mejora detectadas, en el Proceso de Planificación Estratégica Institucional 2013 que se encuentra pronto a comenzar.

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 primer trimestre se detallan a continuación:

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

Sistema de Acreditación de la Calidad
Línea de Acción N° 1: Mejoras del Sistema SAGIR
Avance de actividades al Primer Trimestre 2012



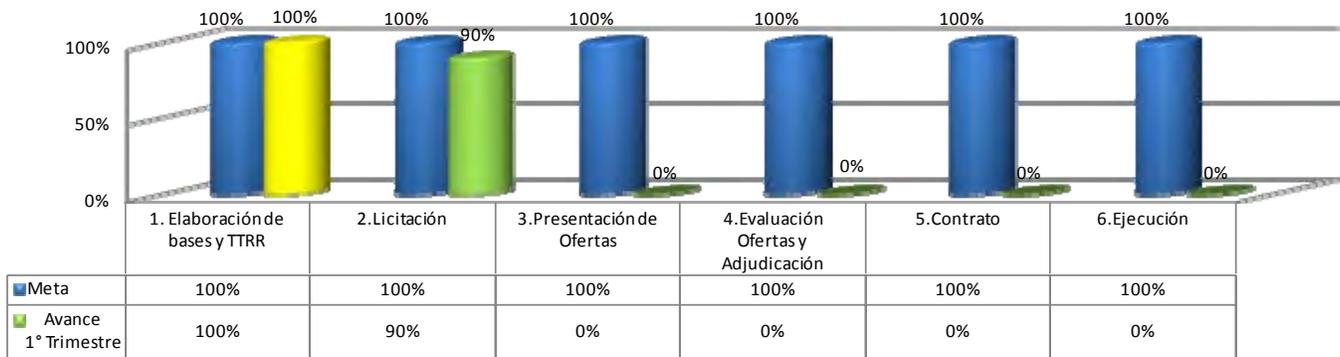
Se observa un desarrollo adecuado de la actividad de levantamiento de los requerimientos, la cual consistió principalmente en reuniones y entrevistas con los distintos usuarios del Sistema. Sin embargo, desde la actividad N°2 en adelante se aprecia cierto retraso en la ejecución de los compromisos.

Resulta imperante generar las gestiones necesarias entre el Departamento Jurídico y el Coordinador de la Línea de Acción, a modo de agilizar el proceso administrativo asociado a la elaboración y firma del contrato, correspondiente al hito N°3, a fin de lograr un ajuste a los plazos planificados.

● **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**

Sistema de Acreditación de la Calidad

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
Avance de actividades al Primer Trimestre 2012

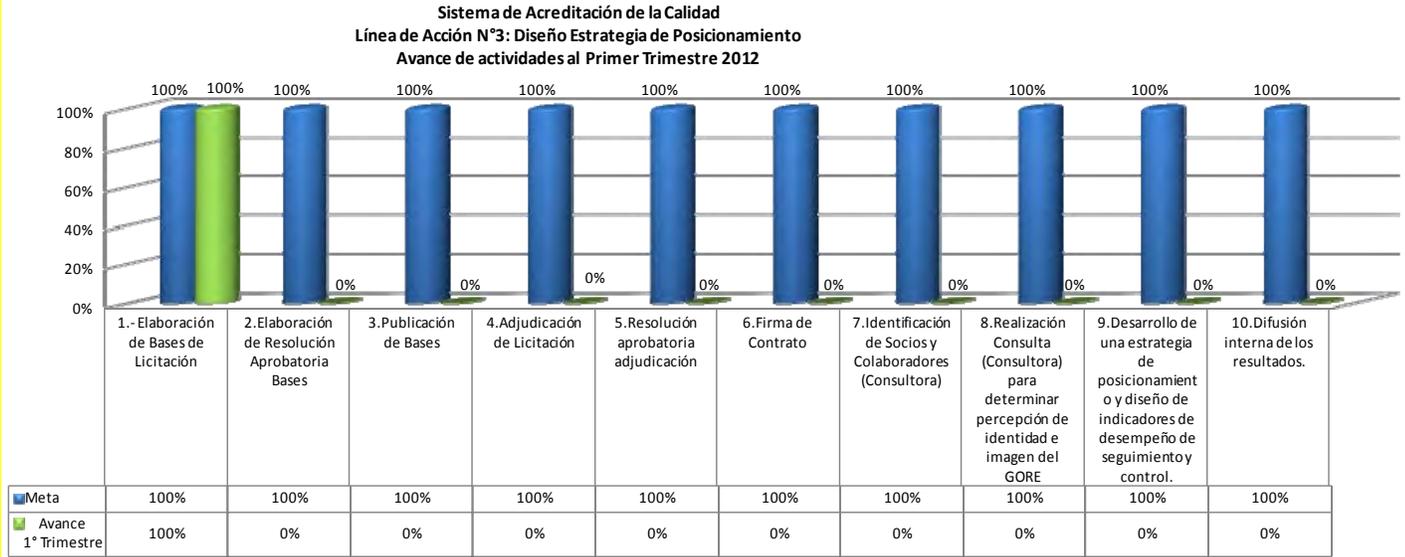


Se observa un cierto retraso en la ejecución de los compromisos. Si bien se cumplió con el medio de verificación del hito N°1, Bases y Términos de Referencia elaborados, éstos aún se encuentran en proceso de tramitación de la Resolución Exenta que los aprueba.

Lo anterior, afecta la programación, ya que el hito N°2, correspondiente a la Licitación aún no se efectúa, siendo ésta programada para el mes de Marzo. Asimismo, en el mes de Abril corresponde la realización de 2 hitos, la Presentación de Ofertas y la Evaluación de las mismas, junto con la Adjudicación.

Se recomienda al Coordinador de esta Línea de Acción gerenciar las actividades pendientes a la fecha.

Línea de Acción N° 3: Diseño Estrategia de Posicionamiento

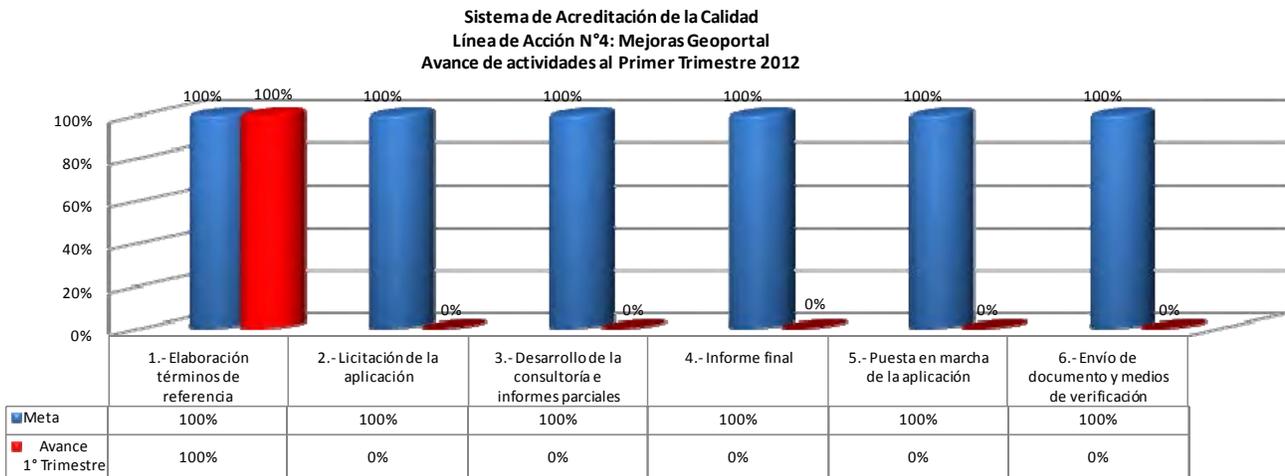


Respecto al hito N°1 se observa un desarrollo adecuado y acorde a los plazos.

Respecto al hito N°2, que corresponde a la Resolución Aprobatoria de las Bases por el Jefe de Servicio, se menciona que fue elaborada y se encuentra en proceso de visación, señalando que aquello ocurriría la primera semana de Abril.

El hito anteriormente señalado presenta un retraso, y compromete los hitos N°3 y N°4, que corresponden a Publicación de las Bases y la Adjudicación de la Licitación respectivamente, por lo que se recomienda a la Coordinadora de esta Línea de Acción hacer las gestiones pertinentes para cumplir con los plazos comprometidos.

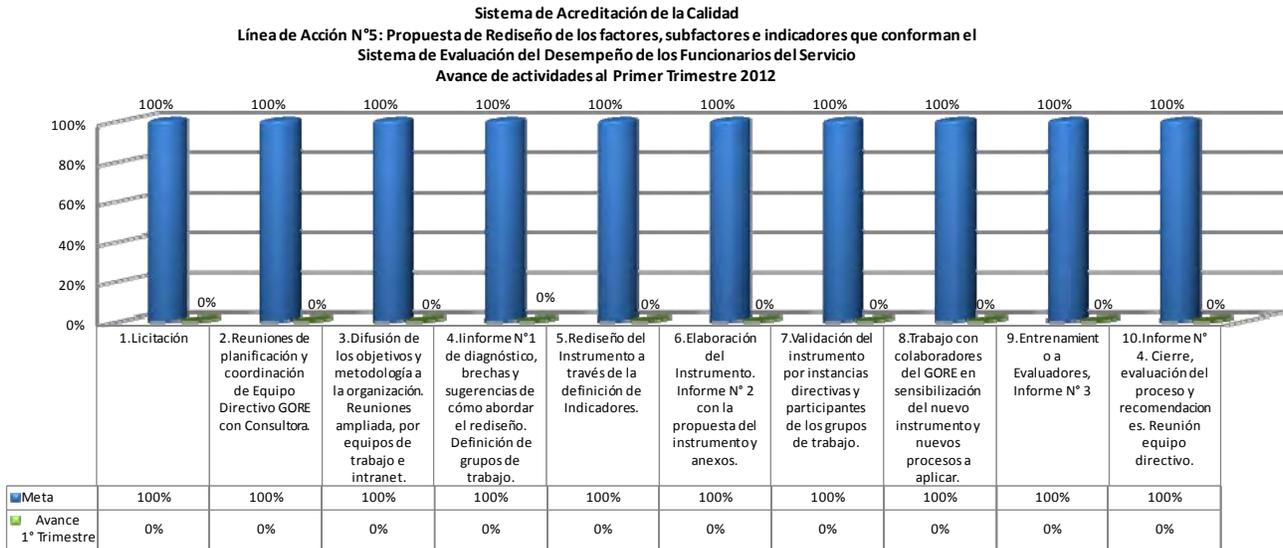
Línea de Acción N° 4: Mejoras Geoportal



Se observa que el hito N°1 correspondiente a la elaboración de los Términos de Referencia, se encuentra cumplido dentro del plazo. Sin embargo, los hitos N° 2 y 3, que debían cumplirse en Marzo no pudieron llevarse a cabo debido al retraso en el levantamiento de las observaciones emanadas por la SUBDERE y al mantenimiento de los servidores del Geoportal, por lo cual se reprogramaron éstas y el resto de las actividades, quedando las anteriormente señaladas para el mes de Abril y Julio respectivamente.

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

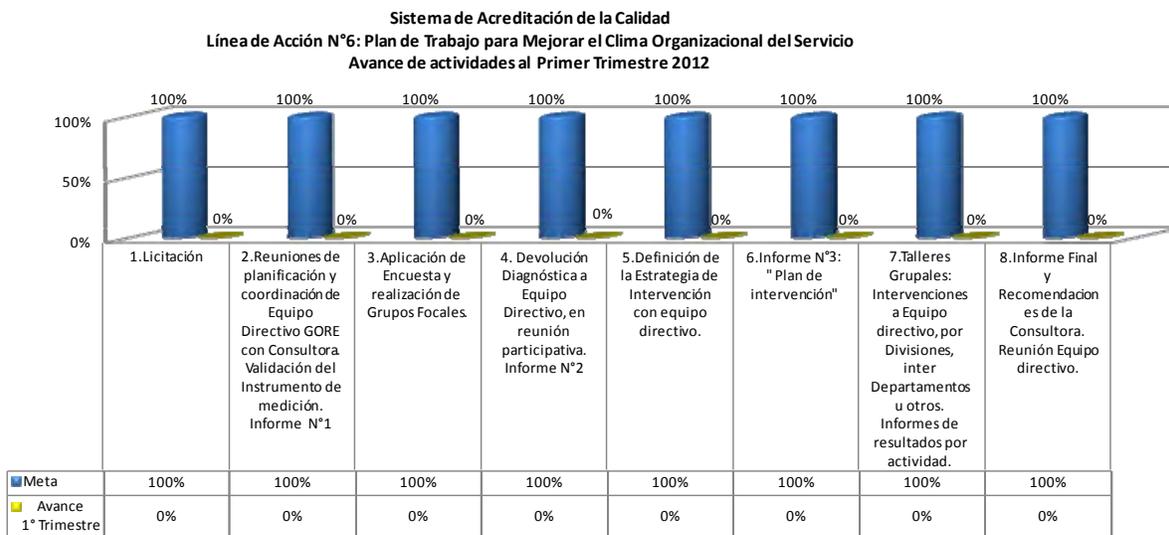
● **Línea de Acción N° 5: Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio**



Se observa que el hito N°1 correspondiente al Proceso de Licitación posee un avance de 0%, debido a que si bien se encuentran aprobadas las Bases, el proceso se iniciará la primera semana de Abril.

Se sugiere que el Coordinador de la Línea de Acción procure dar cumplimiento en el plazo acordado a dicho hito, a fin de no alterar el cronograma establecido.

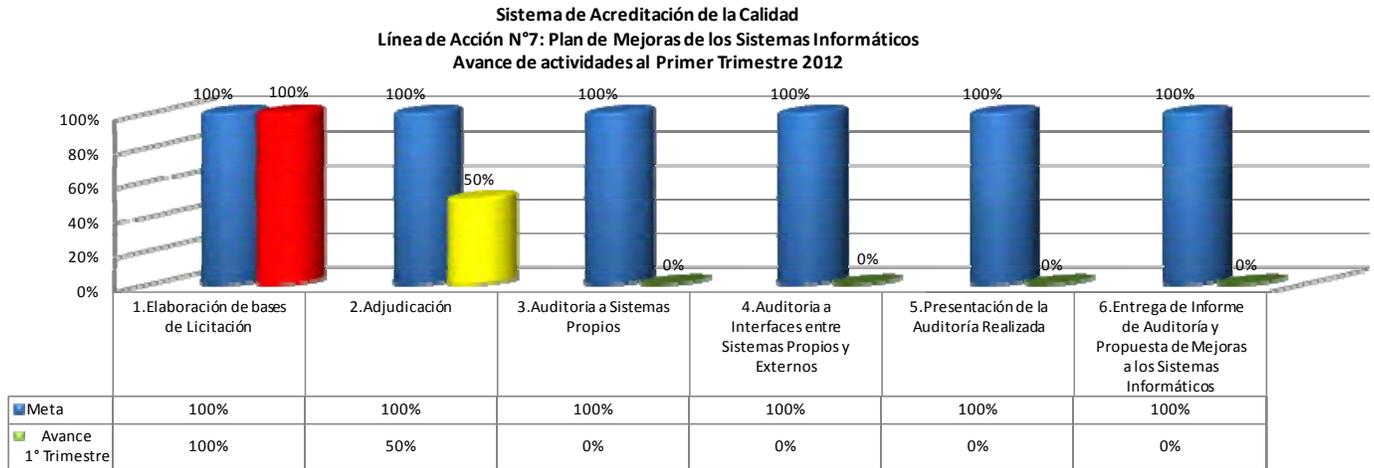
● **Línea de Acción N° 6: Plan de Trabajo para Mejorar el Clima Organizacional del Servicio**



Esta Línea de Acción no presenta avance a la fecha, ya que el proceso licitatorio se llevará a cabo durante el mes de Abril. Lo anterior, además conllevó a que se modificara el resto de la programación respecto a los demás hitos.

Se recomienda al Coordinador de esta Línea de Acción generar las gestiones pertinentes para cumplir con los plazos comprometidos, ya que su retraso afecta a la Línea de Acción del Diseño de Estrategia de Posicionamiento.

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



Se observa un desarrollo con cierto retraso en la ejecución de los compromisos, ya que el hito N°1 que correspondía a la Elaboración de las Bases, programado para Enero, se llevó a cabo en Marzo.

Actualmente, el hito N°2, que corresponde al contrato firmado, está a la espera en el Departamento Jurídico para su elaboración, lo cual ya fue solicitado por el Departamento de Gestión de Abastecimiento.

Finalmente, se destaca que el Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales en el marco del PMG Sistema de Acreditación de la Calidad a la fecha no cuenta con los requisitos técnicos para el año 2012.

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:

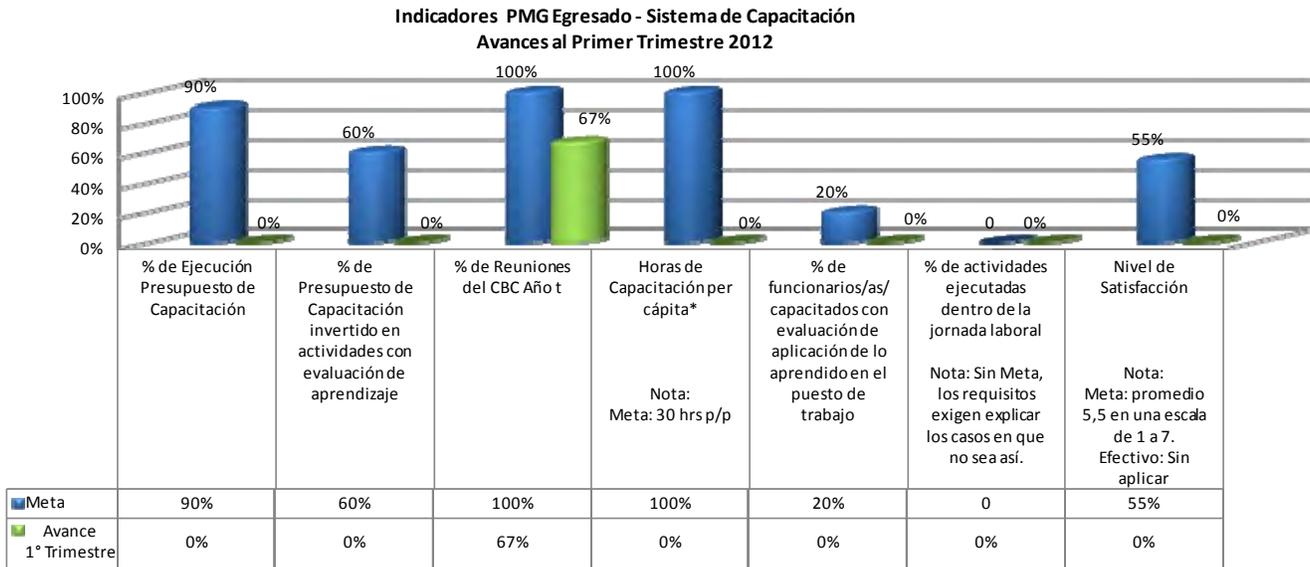
- Sistema de Capacitación
- Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- Sistema de Evaluación del Desempeño
- Sistema de Planificación y Control de Gestión
- Sistema de Auditoría Interna
- Sistema de Gestión Territorial
- Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
- Sistema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

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

4.1 Sistema de Capacitación

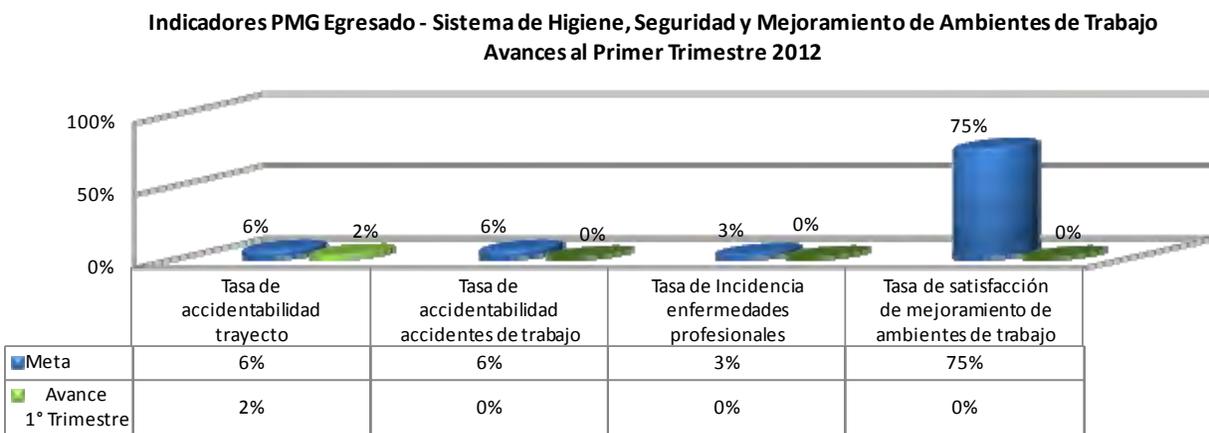
De acuerdo a la información reportada por el responsable del Sistema, se presenta el siguiente gráfico con los indicadores comprometidos y sus respectivos avances al primer trimestre:



Se observa un bajo desarrollo del Sistema y, por ende, de sus indicadores de gestión. Resulta imperante generar desde ya las medidas pertinentes, orientadas a alcanzar las metas de los indicadores que presentaron incumplimientos durante el año 2011, como: *"Porcentaje de funcionarios/as/ capacitados con evaluación de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo"*, y *"Nivel de satisfacción"*.

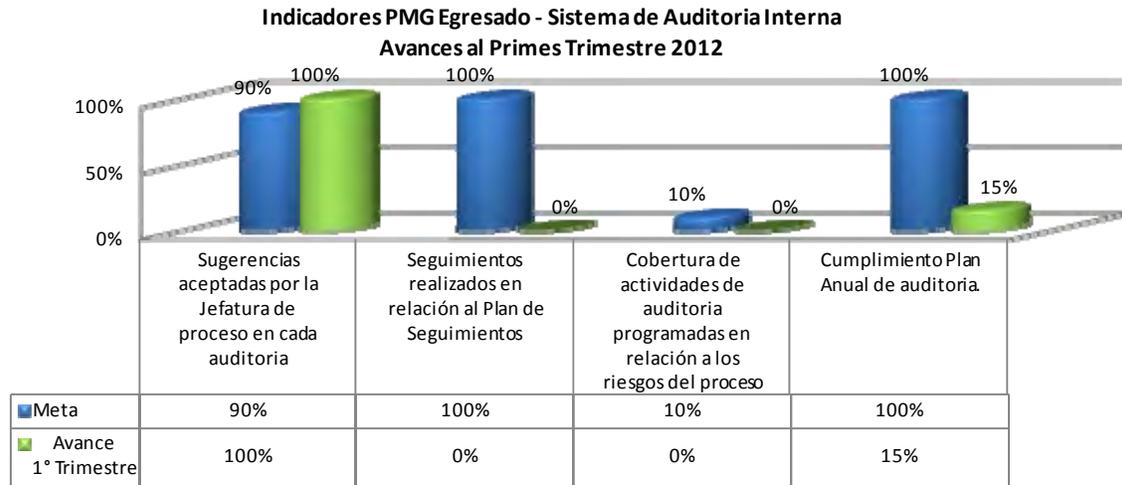
4.2 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

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



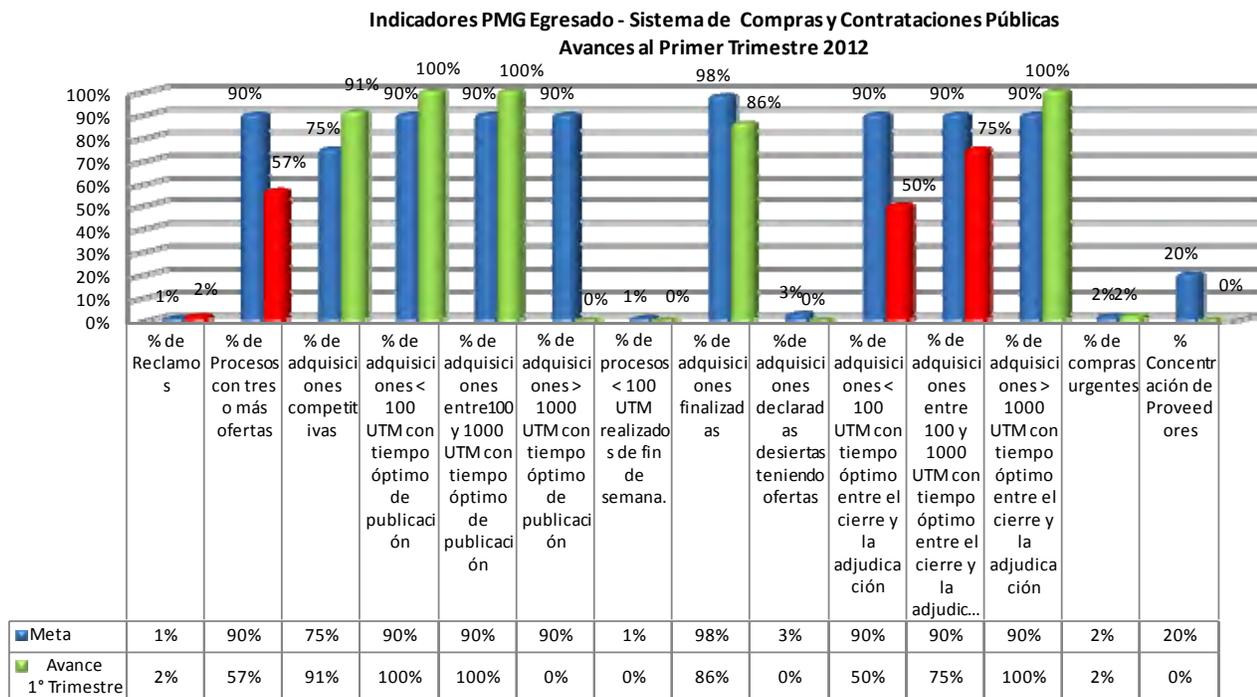
4.3 Sistema de Auditoría Interna

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, durante el primer 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, 10 presentan mediciones en el marco de las metas establecidas, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:





Se advierte la existencia de 4 indicadores que presentan la mayor brecha con respecto a su meta, "*Porcentaje de Reclamos*", "*Porcentaje de Procesos con tres o más ofertas*", "*Porcentaje de adquisiciones <100UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación*" y "*Porcentaje de adquisiciones entre 100 y 1000 UTM con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación*". En atención a los dos últimos indicadores señalados, resulta indispensable avanzar en las coordinaciones para agilizar el proceso de elaboración y tramitación de las resoluciones de adjudicación, con el objeto de dar cumplimiento efectivo a los plazos establecidos.