

MEMO N° 83

MAT.: INFORMA RESULTADO METAS E INDICADORES DE  
GESTIÓN INSTITUCIONAL 2° TRIMESTRE DE 2012

23 07 012

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

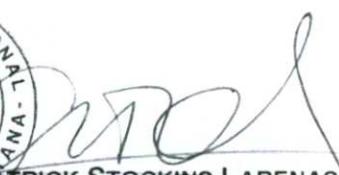
- Convenio de Desempeño Colectivo
- Gestión de Riesgos
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Vigentes
- Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG Egresados

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,



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



CHM/11



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
- Sra. Valeria Ortiz - 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. Patricio Osorio - 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. 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 2º 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 junio 2012.

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

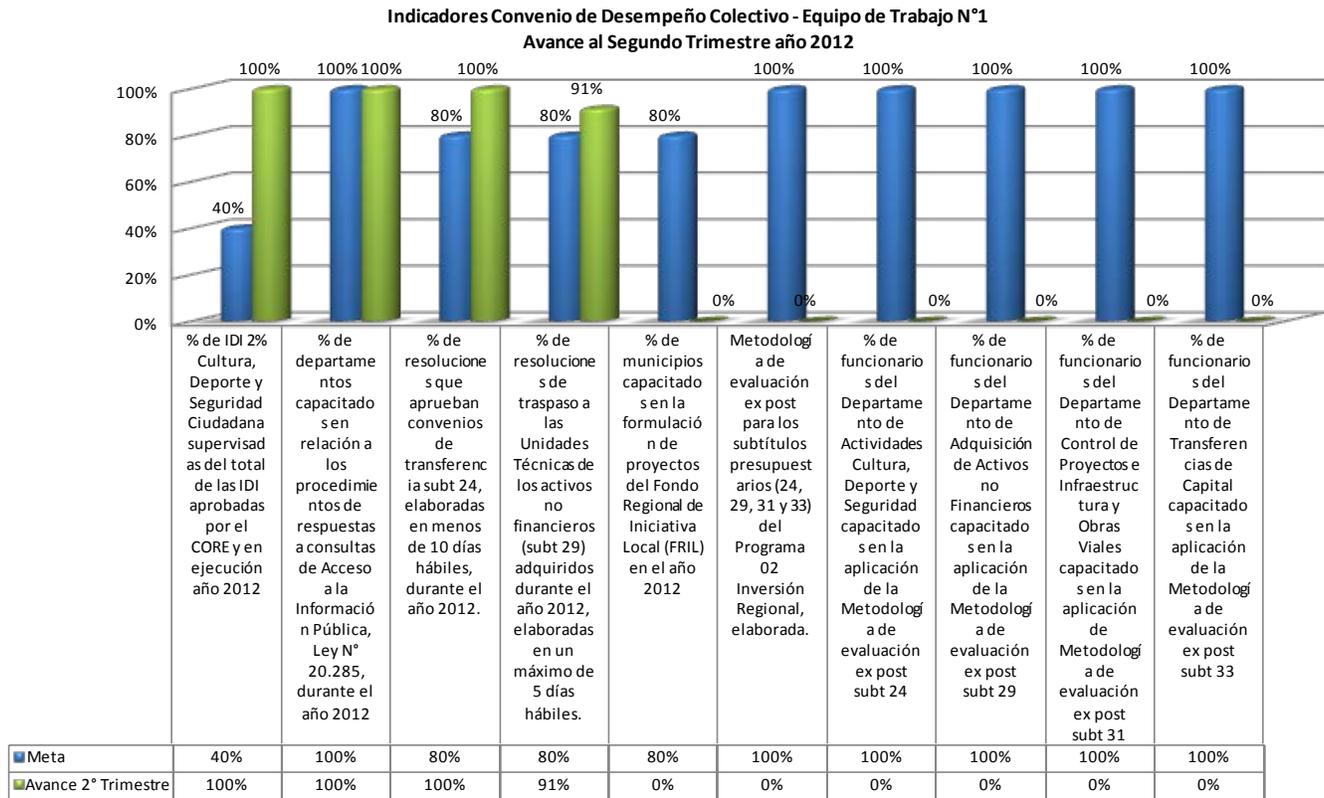
El Convenio de Desempeño Colectivo tiene como objetivo general el mejoramiento de la gestión en el Servicio en las áreas vinculadas a la inversión, administración y planificación regional, mediante el cumplimiento de metas vinculadas a éstas.

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”*, presenta avances al segundo trimestre, reflejando un nivel de cumplimiento por sobre la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que se trata de un indicador móvil, por lo que resulta oportuno generar las acciones pertinentes para mantener el nivel de cumplimiento actual.

Asimismo, en relación 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 en este segundo trimestre cumple en un 100% la meta planificada.

Respecto del indicador *“Porcentaje de resoluciones que aprueban convenios de transferencia sub 24, elaboradas en menos de 10 días hábiles, durante el año 2012”* señalar que durante el segundo trimestre presenta avances reales reflejando un nivel de cumplimiento por sobre la meta comprometida. Sin embargo, cabe señalar que se trata de un indicador móvil, por lo que resulta oportuno generar las acciones pertinentes para mantener el nivel de cumplimiento actual.

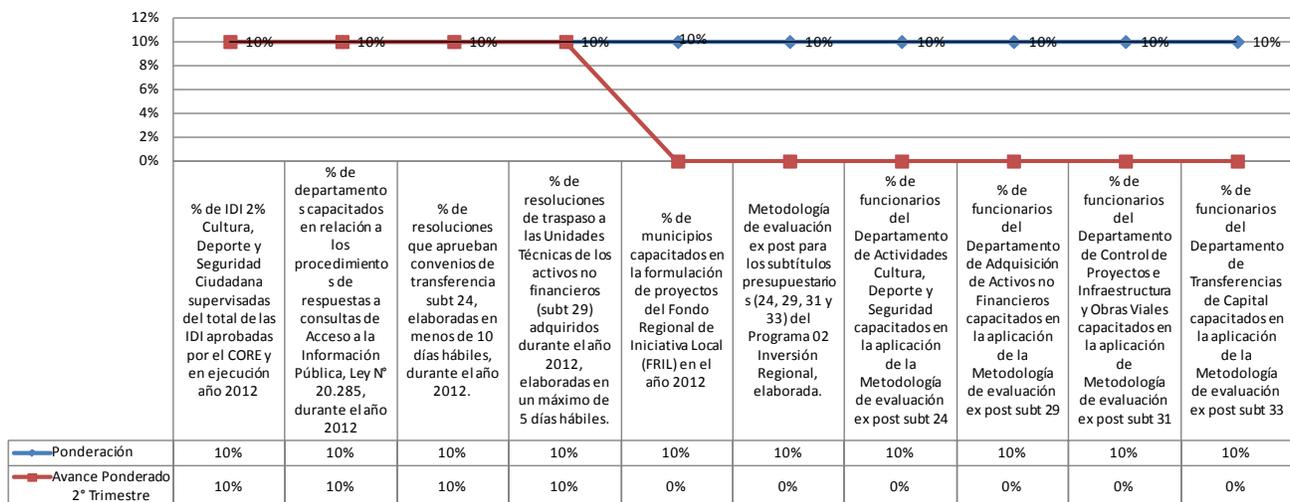
Es posible observar que el indicador *“Porcentaje de resoluciones de traspaso a las unidades técnicas de los activos no financieros (subt. 29) adquiridos durante el año 2012, elaboradas en un máximo de 5 días hábiles”*, refleja un nivel de cumplimiento por sobre la meta comprometida en este segundo trimestre, mejorando el no cumplimiento señalado en el primer trimestre. Sin embargo, cabe señalar que se trata de un indicador móvil, 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%** ello debido a que el CORE aún no aprueba la propuesta de distribución de este Fondo, por tanto, no hay definición en relación a los municipios que se tendrían que capacitar. Se sugiere generar las coordinaciones correspondientes para zanjar su aprobación o rechazo formalmente por parte del Consejo Regional y no afectar el cumplimiento de esta meta.

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.

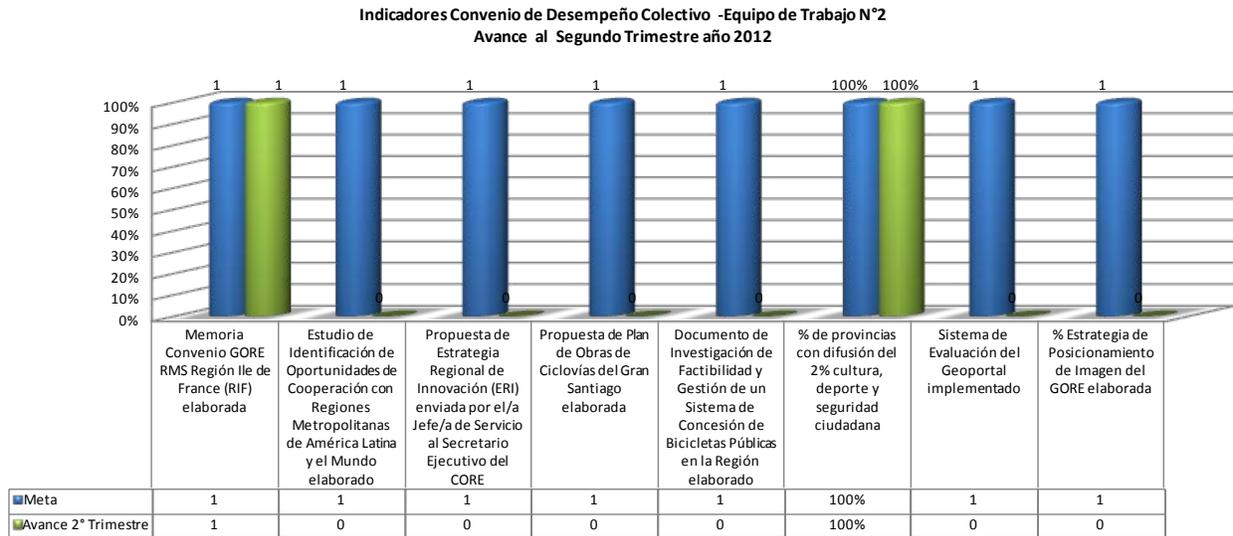
Adicionalmente, señalar que al segundo trimestre el avance ponderado del Equipo de Trabajo N° 1 es de **40%**.

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

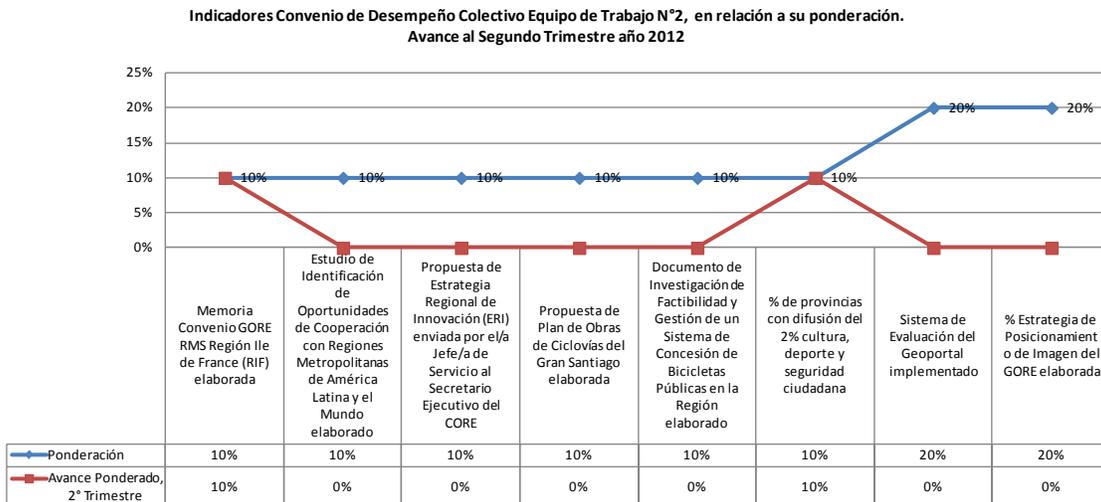
En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 8 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran los avances al segundo trimestre representados en el siguiente gráfico:



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

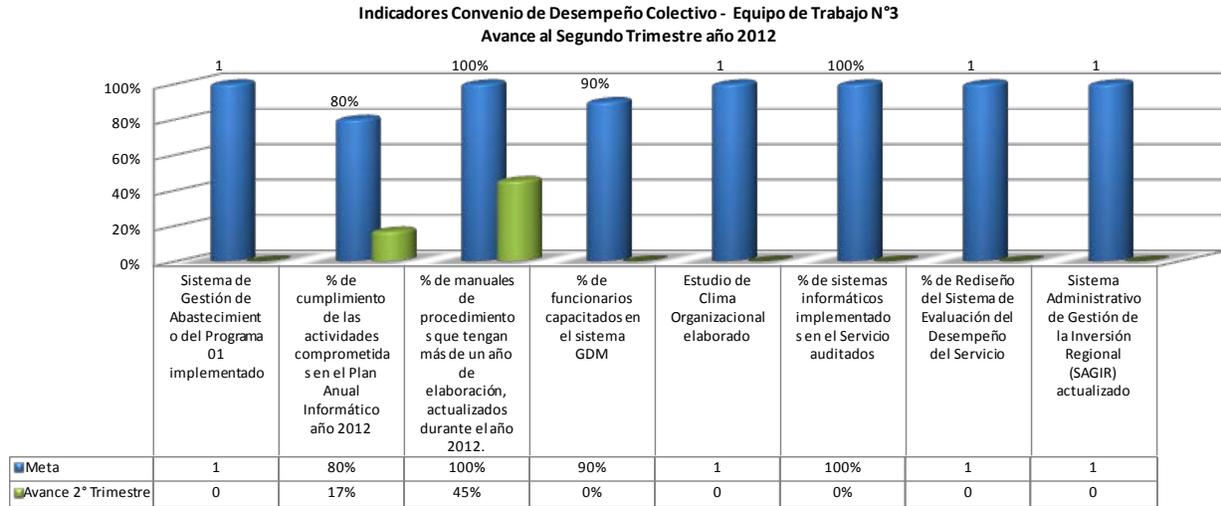
Asimismo, es posible señalar que los 6 indicadores restantes, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida, por lo que se espera que al momento de la próxima medición, éstos ya presenten avances reales.

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%**.



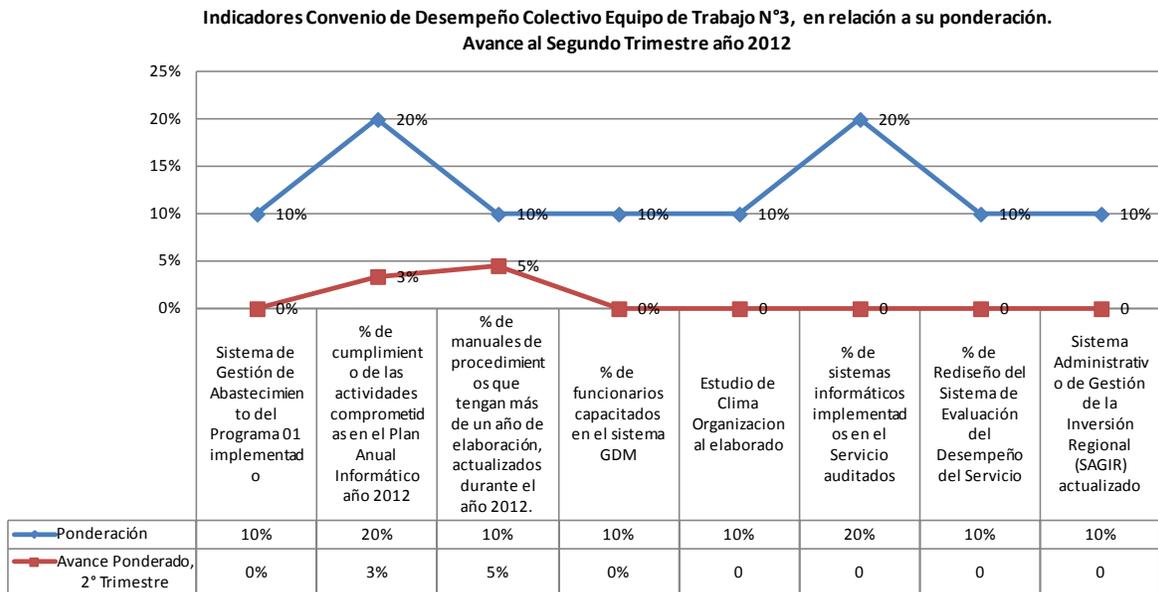
### 1.3 Equipo de Trabajo N° 3: División de Administración y Finanzas

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 segundo trimestre en el siguiente gráfico:



Luego de observar el gráfico, es posible señalar que 2 indicadores presentan avances en su cumplimiento, mientras que los 6 restantes 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, 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° 3 es de **8%**.



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

Equipo de Trabajo	% Cumplimiento ponderado 2° Trimestre
<b>Equipo N°1</b> División de Análisis y Control de la Gestión y Departamento Jurídico	40%
<b>Equipo N°2</b> 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	20%
<b>Equipo N°3</b> División de Administración y Finanzas	8%

## 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.

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



Una vez que la Matriz de Riesgos Corporativos año 2012 se encuentre actualizada, se levantará la Matriz de Riesgos Abreviada o Simplificada y se priorizarán los 20 riesgos de mayor criticidad, clasificándolos dentro de dos tipologías: riesgos financieros o riesgos estratégicos (que pueden ser económicos, sociales, tecnológicos, estratégicos, medioambientales, procesos, legal, personas, imagen y sistemas), éstos deben ser validados por el Comité de Riesgos del Servicio. Esta información debe ser remitida al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) durante el mes de julio para su revisión y validación. Los 20 riesgos que aprobará el Comité de Riesgos emanados de la actualización de la Matriz de Riesgos Corporativos, serán la base para la elaboración del Plan de Tratamiento de Riesgos, el cual comenzará a medirse durante el segundo semestre del año 2012.

En relación a los riesgos priorizados, de acuerdo a la Matriz de Riesgos Corporativos año 2011, para el primer semestre del año 2012 y se diseñaron una serie de estrategias orientadas a mitigar los riesgos identificados, generando un plan de tratamiento compuesto por un total de 12 indicadores de riesgos corporativos.

Del total de indicadores, 3 corresponden a riesgos en el ámbito financiero y son presentados en el siguiente gráfico, en cuanto a sus avances al segundo trimestre en relación a la meta comprometida:

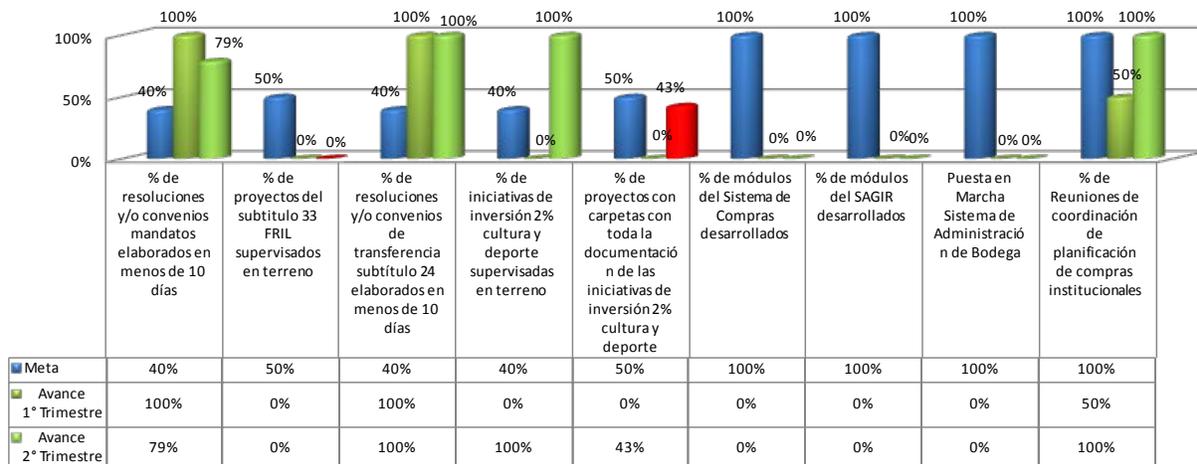
**Compromisos Gestión de Riesgo - Primer Semestre 2012**  
**Indicadores Financieros**



- ⊗ *Medición de saldos en cuentas contables:* Se reitera la sugerencia realizada el primer trimestre, respecto a 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, a través de la delimitación de los responsables en gestionarla. Asimismo, se requiere tomar las medidas pertinentes orientadas a realizar una gestión efectiva sobre los proyectos que presentan mayores saldos pendientes, por tanto enviar la información a la DIVAC, responsable de la cartera de proyectos que generan los saldos en las cuentas contables deudores.
- ⊗ *Porcentaje de carpetas con toda la documentación del proyecto:* Se acepta sugerencia del primer trimestre, en relación a la forma de envío de la información. Meta cumplida.
- ⊗ *Porcentaje de reuniones de coordinación presupuestarias realizadas:* Se reitera sugerencia realizada durante el primer trimestre, referida a establecer un programa de trabajo de manera tal de medir el cumplimiento de los acuerdos adoptados.

Por otra parte, 9 de los indicadores corresponden a riesgos identificados en el ámbito de económicos, sociales, tecnológicos, estratégicos, medioambientales, procesos, legal, personas, imagen y sistemas, los cuales se presentan en el siguiente gráfico de acuerdo a sus avances al segundo 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:* Se acepta sugerencia del primer trimestre, en relación a la forma de envío de la información. Meta cumplida.
- Ⓢ *Porcentaje de proyectos FRIL supervisados en terreno:* El CORE aún no aprueba la propuesta de distribución, por lo tanto, hasta el momento no hay proyectos por supervisar. Se sugiere generar las coordinaciones correspondientes para zanjar su aprobación o rechazo formalmente por parte del Consejo. *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 resoluciones y/o convenios mandatos Subt. 24 elaborados en menos de 10 días:* Se acepta sugerencia del primer trimestre, en relación a la forma de envío de la información. Meta cumplida.
- Ⓢ *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte supervisados en terreno:* Al momento de la medición, del total de proyectos aprobados, sólo cuatro se encontraban en ejecución, los cuales fueron supervisados. Para un mejor análisis se sugiere el envío de la documentación necesaria para su evaluación en relación al contenido de las fichas de visita a terreno, con el objeto de que efectivamente aporten valor al proceso, al constituirse en una herramienta efectiva de control de las actividades comprometidas en el proyecto.
- Ⓢ *Porcentaje de proyectos 2% cultura y deporte con carpetas con documentación completa:* Se informa que no se cuentan con las carpetas, ya que los proyectos pendientes se encuentran en proceso de elaboración de convenios y resoluciones aprobatorias, y a la espera de las resoluciones de asignación presupuestaria. Se sugiere agilizar los procesos administrativos, de manera tal de acortar los tiempos para tener las carpetas con todos los antecedentes que se requieren.
- Ⓢ *Porcentaje de módulos del Sistema de Compras desarrollados:* Se desarrolla de acuerdo a lo planificado, esperando su cumplimiento para el mes de octubre.
- Ⓢ *Porcentaje de módulos del SAGIR desarrollados:* Se desarrolla de acuerdo a lo planificado, esperando su cumplimiento para el mes de diciembre.
- Ⓢ *Puesta en marcha del Sistema de Administración de Bodega:* Se desarrolla de acuerdo a lo planificado, esperando su cumplimiento para el mes de julio.
- Ⓢ *Porcentaje de reuniones de coordinación de planificación de compras institucionales:* Se acepta sugerencia del primer trimestre en relación a establecer un programa de trabajo. Se sugiere avanzar en el cumplimiento de los acuerdos adoptados.

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

- Ⓢ Actualización Matriz de Riesgos Corporativos año 2012 para el mes de julio.
- Ⓢ Envío al CAIGG del Plan de Tratamiento 1° Semestre 2012 para el mes de julio.
- Ⓢ Envío al CAIGG de la Matriz Abreviada 1° Semestre de 2012 para julio.
- Ⓢ Informe Monitoreo Plan 2011 y Plan 2012 para septiembre.

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

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago para el año 2012 comprometió 5 Sistemas y sus respectivas 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 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%

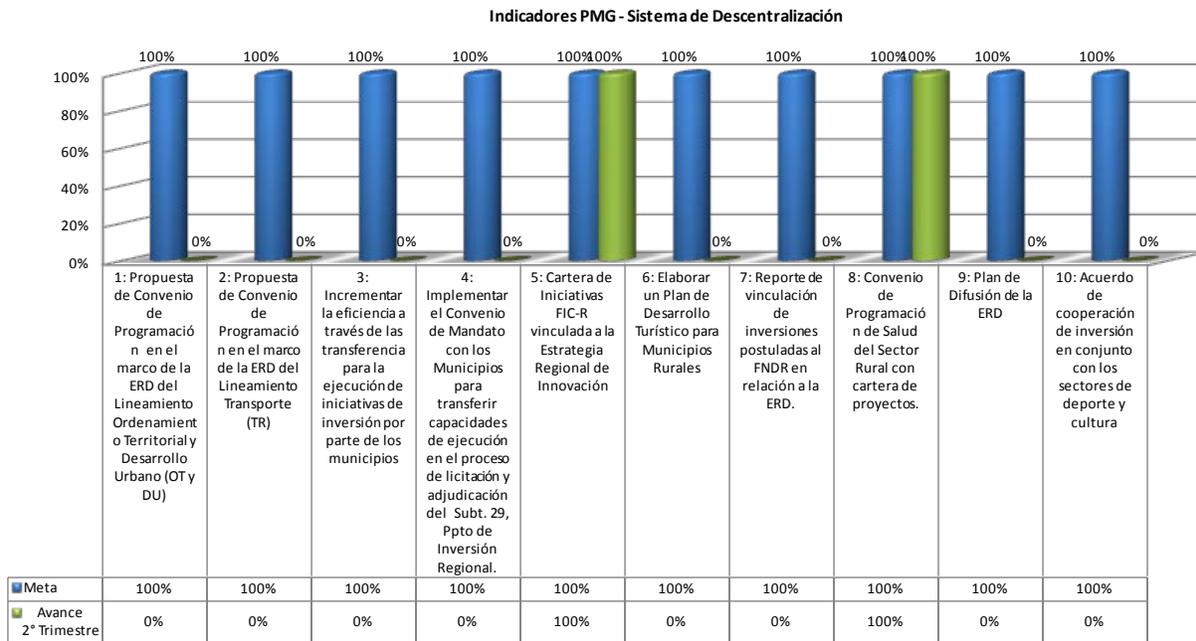
Cabe destacar que el cumplimiento de los distintos Sistemas comprometidos está asociado a un incentivo monetario para todos los funcionarios del Servicio.

#### 3.1 Sistema de Descentralización

*El objetivo central de este Sistema es identificar y priorizar las medidas factibles para descentralizar/desconcentrar 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 e incorporar 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 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 segundo trimestre:



Con respecto al avance de las 10 medidas, se observa que 2 de los compromisos adquiridos para el año 2012 se encuentran cumplidos, mientras que los 8 restantes se están desarrollando satisfactoriamente de acuerdo a lo planificado.

Cabe destacar, que durante el segundo trimestre se envió a la red de expertos SUBDERE el Informe de Factibilidad con las precisiones y nuevos compromisos para ejecución 2012, ello de acuerdo a lo estipulado en los requisitos técnicos que rigen este Sistema PMG. Se espera que durante el mes de julio se envíen las observaciones 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.*

Es importante destacar que luego de varios meses sin contraparte técnica y de intensas gestiones realizadas por el Departamento de Gestión Institucional, durante el mes de abril se realiza reunión con la red de expertos (DIPRES y Ministerio del Interior y Seguridad Pública).

Durante el mes de mayo se dio cumplimiento al envío del Hito N° 1, correspondiente a las Etapas 1 *Inventario y Riesgos* y 2 *Plan General e Indicadores* del Sistema, ello de acuerdo a lo estipulado en sus requisitos técnicos. Señalar que a la fecha del envío, no se contaba con las contrapartes técnicas formalmente, así como tampoco con la guía metodológica en su versión final.

Asimismo, durante el mes de junio, posterior al envío del Hito N° 1 es publicada la guía metodológica y formatos de planillas por parte de la red de expertos.

Finalmente, destacar que el envío de los controles de avance correspondientes al Hito N°2 *Implementación* deben ser enviado el día 16 de Agosto, mientras que el Hito N°3 *Evaluación, Programa de Seguimiento y Control y Mejora Continua* debe ser enviado el día 31 de Octubre, todo a través de la plataforma DIPRES.

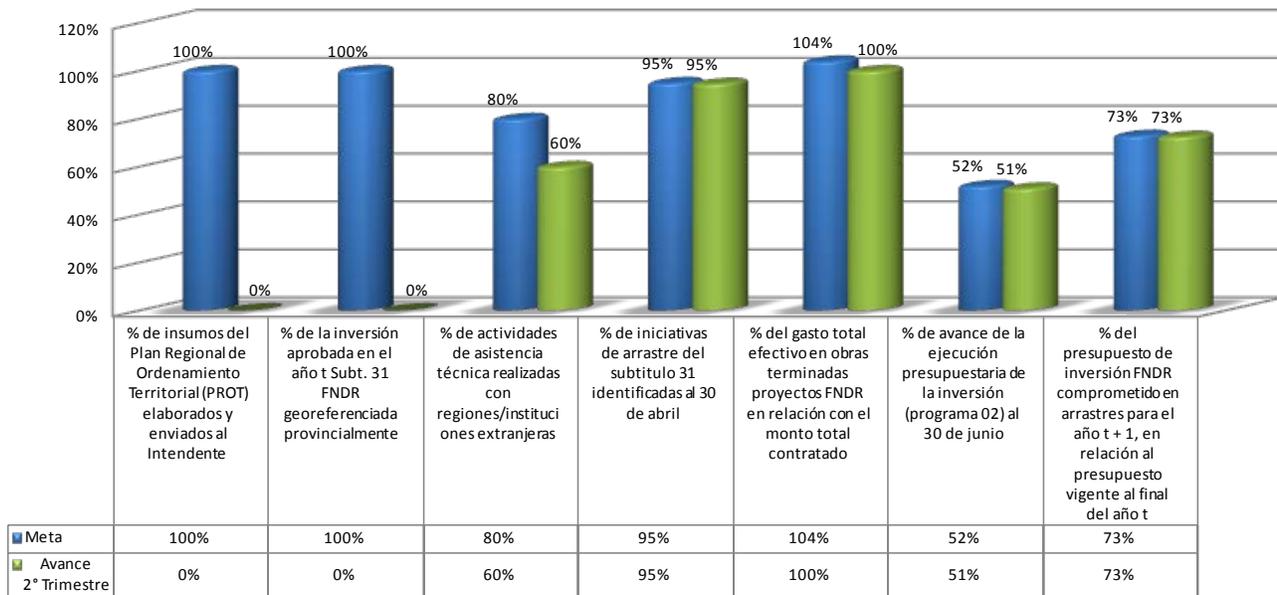
### 3.3 Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

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. 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 segundo 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 Segundo Trimestre año 2012



Es posible observar que 2 de los indicadores *“Porcentaje de iniciativas de arrastre del subtítulo 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.

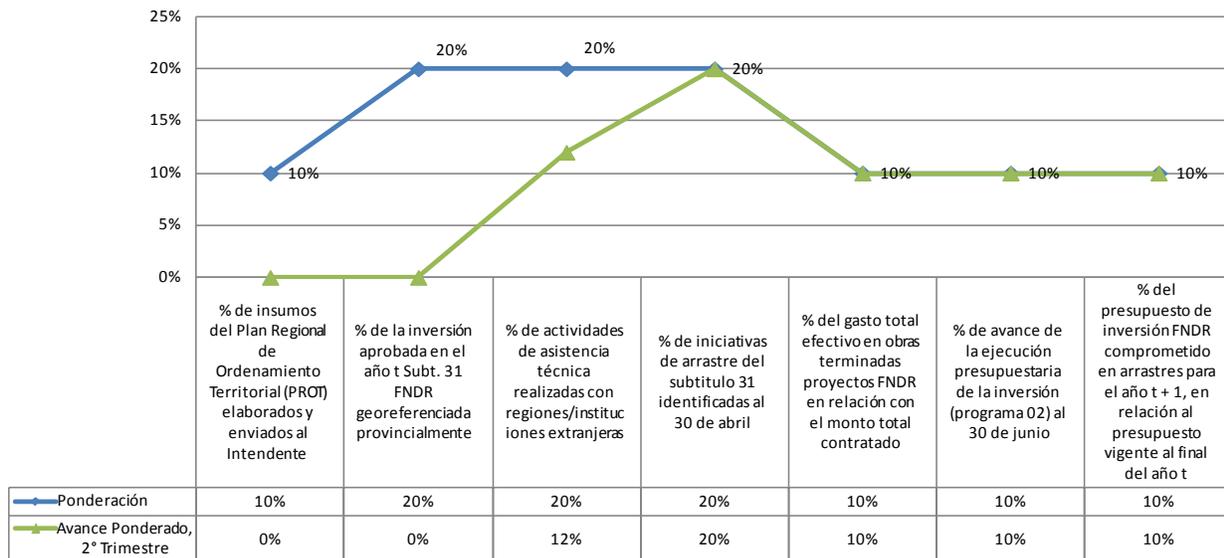
Asimismo, el indicador *“Porcentaje de actividades de asistencia técnica realizadas con regiones/instituciones extranjeras”* presenta un avance adecuado y satisfactorio en relación a su planificación inicial.

Por su parte, destacar que los indicadores “Porcentaje del gasto total efectivo en obras terminadas proyectos 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  $t$ ”, 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 segundo trimestre, en relación a su ponderación en el Sistema, a través del cual es posible señalar que el avance ponderado del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional es de **62%**.

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



### 3.4 Sistema de Equidad de Género

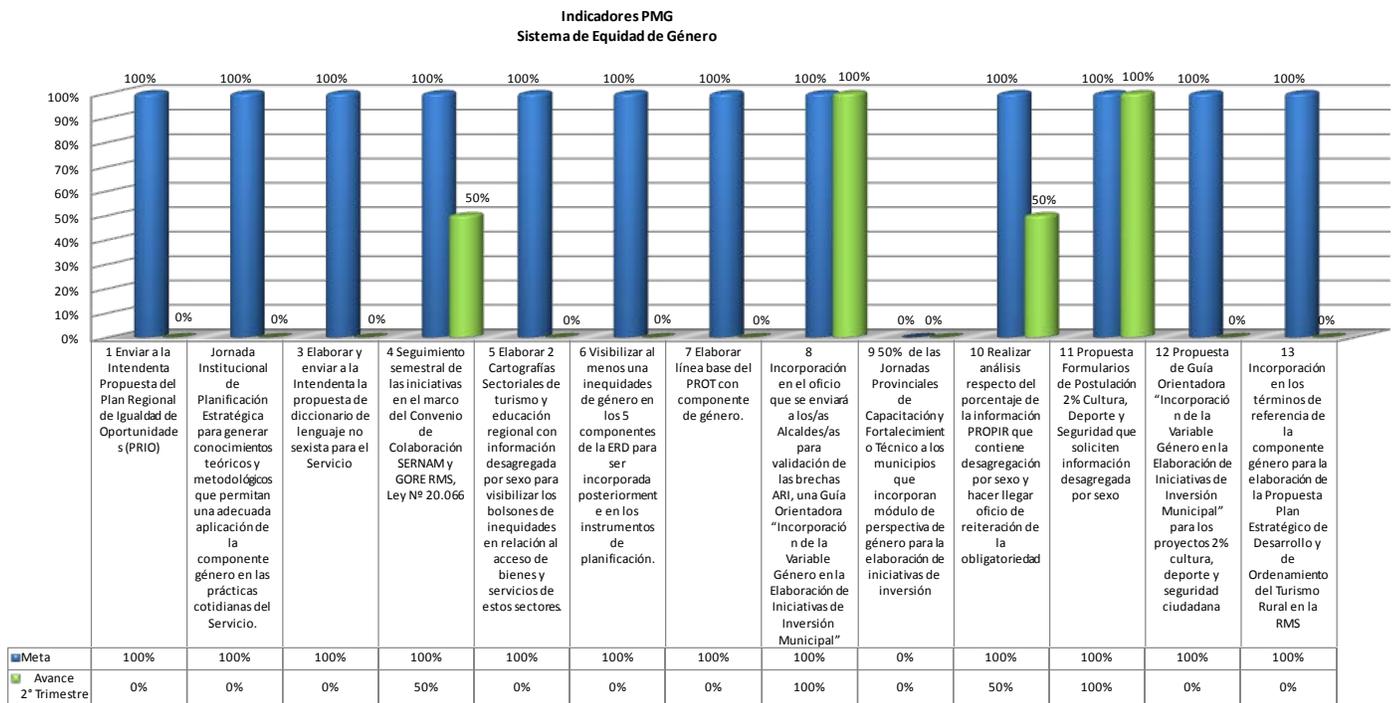
Este Sistema tiene por objetivo que el Servicio identifique y priorice las inequidades, brechas y barreras entre mujeres y hombres factibles de reducir en los procesos de provisión de bienes y/o servicios, considerando el análisis de los productos estratégicos institucionales (Ficha A1), en los que corresponde 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. En éste 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 los bolsones de inequidades en relación al 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, para considerar sistemáticamente efectos diferenciados por género de todas las acciones de las iniciativas y su impacto en hombres y mujeres. Asimismo, en 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 de las mujeres o de los hombres que facilitan o dificultan la participación.

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 segundo trimestre:



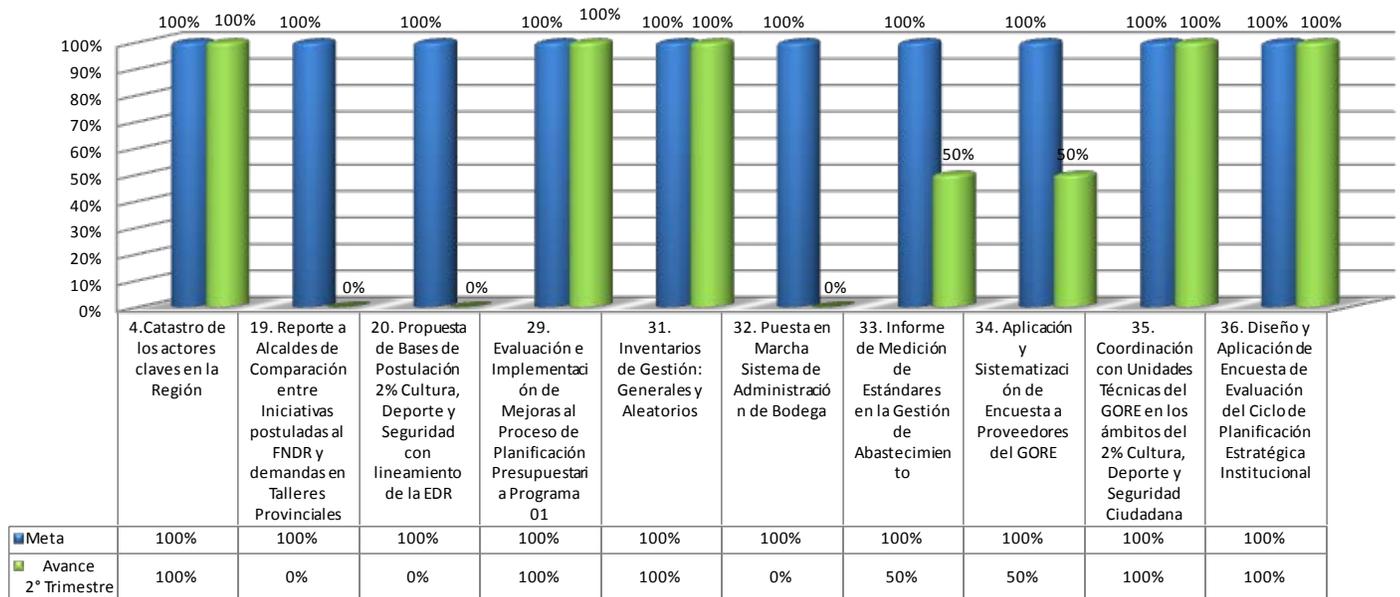
Con respecto al avance de las 13 metas anuales, se observa que 2 de los compromisos adquiridos para el año 2012 se encuentran cumplidos, mientras que los 11 restantes se están desarrollando satisfactoriamente de acuerdo a lo planificado.

### 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.

Respecto de este Sistema, señalar que contempla un el 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%. En relación a la ejecución de las 10 AMI correspondientes al año 2012, señalar que 5 alcanzaron satisfactoriamente la meta comprometida, mientras que 2 se encuentra con avances de acuerdo a lo planificado. Por su parte, las otras 3 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 Segundo Trimestre 2012



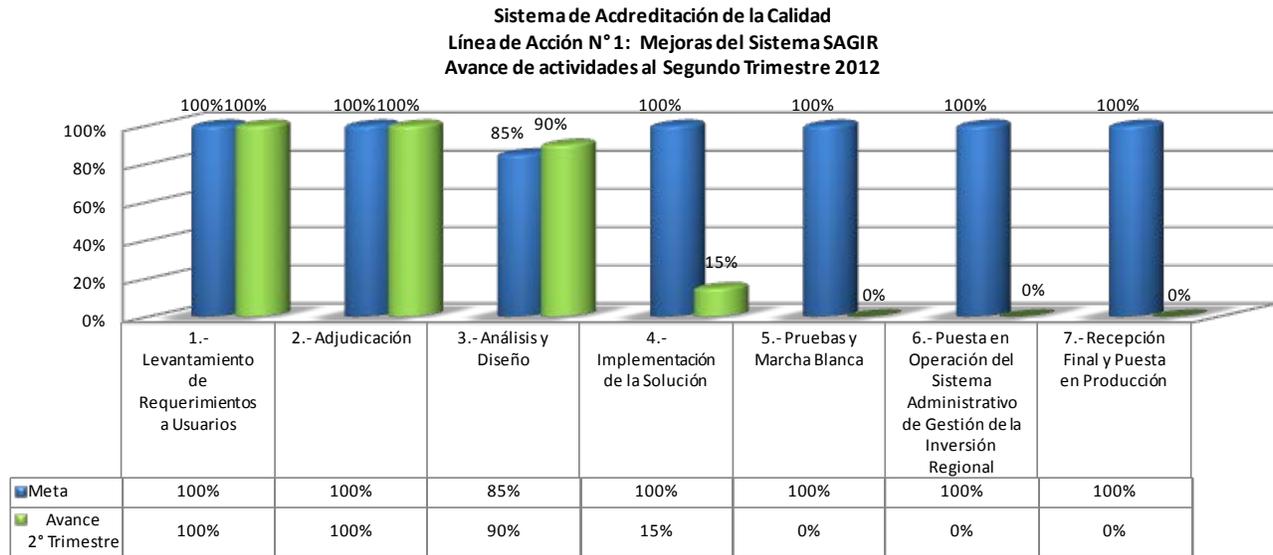
- ④ *AMI N°4* ⇒ *Catastro de los actores claves de la Región*: Se recepciona informe que identifica los actores claves de acuerdo a los 4 ejes prioritarios definidos en la Estrategia Regional de Desarrollo, así como a los actores transversales. Se sugiere avanzar en la definición de los actores claves, de manera de contar con una caracterización de sus competencias y de las particularidades que puedan resultar relevantes para lograr una adecuada coordinación.
- ④ *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.
- ④ *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.
- ④ *AMI N°32* ⇒ *Puesta en Marcha del Sistema de Administración de Bodega*: Se recepciona la carta Gantt del desarrollo del Sistema, por tanto se espera su cumplimiento para la medición del tercer trimestre.
- ④ *AMI N°33* ⇒ *Informe de medición de estándares en la gestión de abastecimiento*: Se recepciona el medio de verificación correspondiente al primer semestre. Se sugiere conservar las gestiones pertinentes que permitan mantener los buenos resultados obtenidos en la medición.
- ④ *AMI N°34* ⇒ *Aplicación y sistematización de encuesta a proveedores del GORE*: Se recepciona el medio de verificación correspondiente al primer semestre. Se sugiere ampliar el número de encuestados para la medición correspondiente al segundo semestre.
- ④ *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.

- ④ *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. Destacar que las oportunidades de mejora detectadas, fueron incorporadas en el Proceso de Planificación Estratégica Institucional 2013.

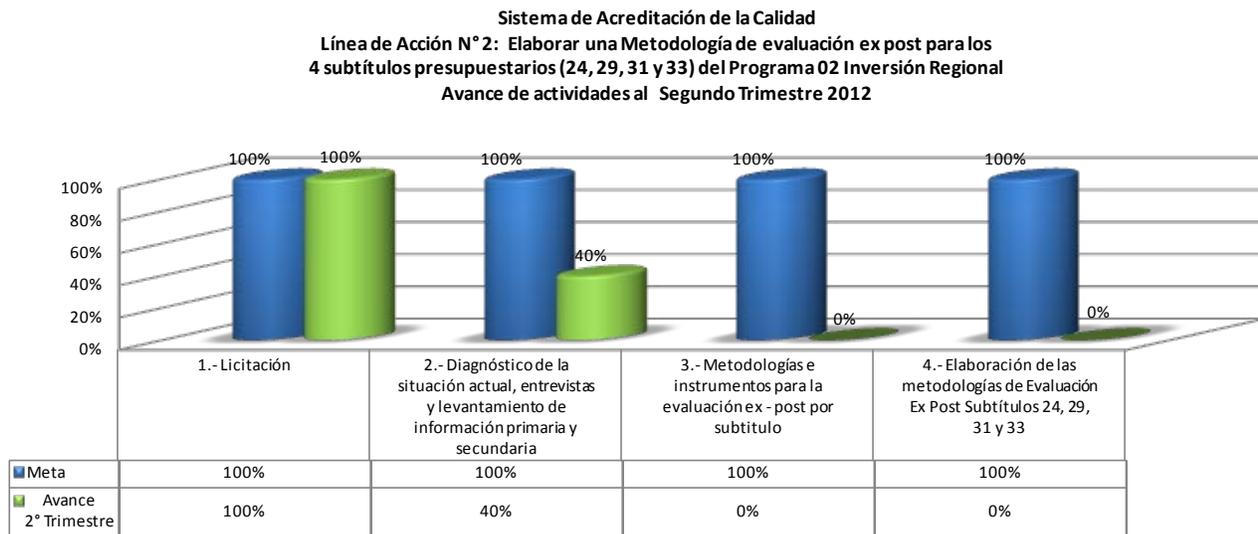
Asimismo, el Sistema cuenta con 7 Líneas de Acción propias del Servicio, las que fueron comprometidas el año 2011 y deben desarrollarse durante el año 2012. Sus avances al segundo trimestre se detallan a continuación:

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



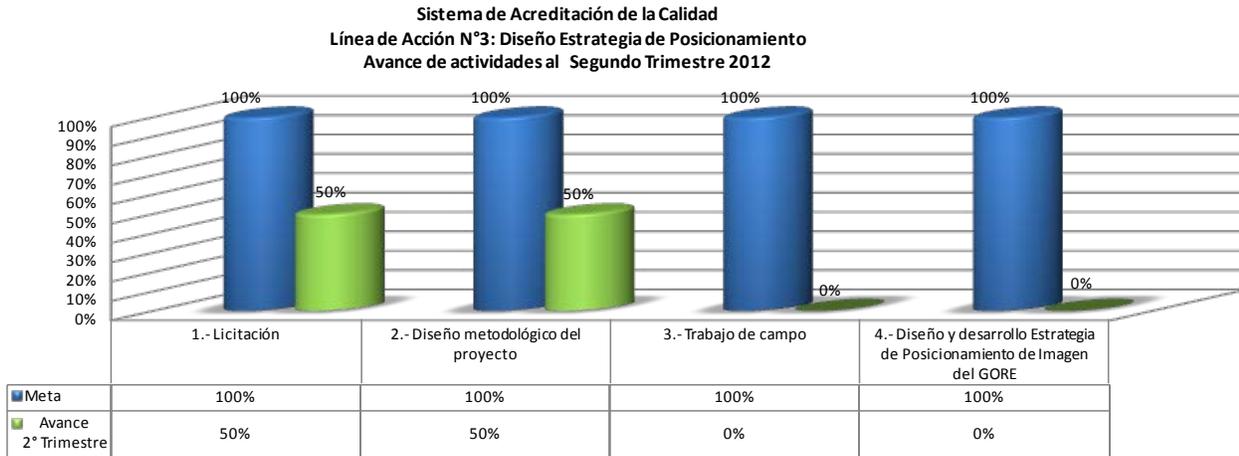
Se observa un adecuado desarrollo de la línea de acción de acuerdo a los hitos planificados. Se espera su cumplimiento durante el mes de diciembre.

☉ *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*



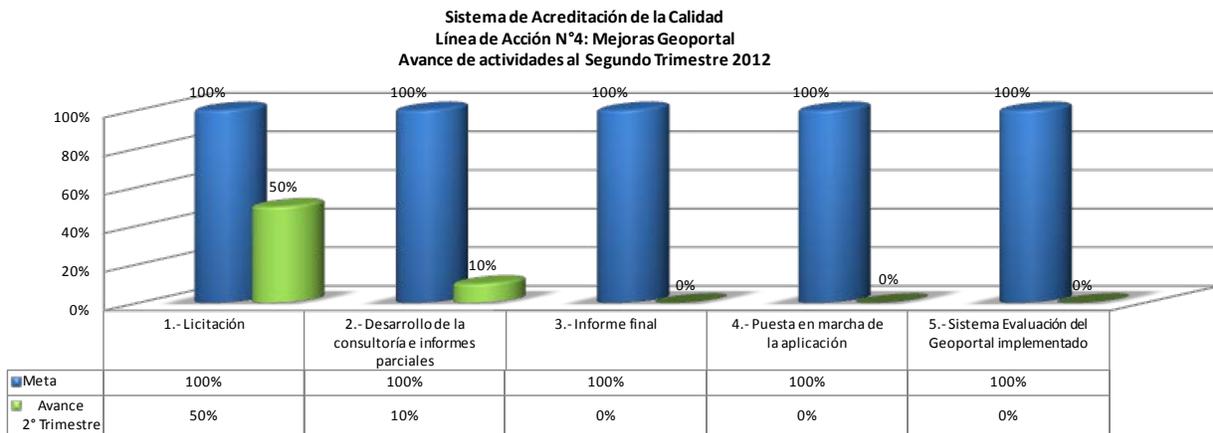
Se observa un adecuado desarrollo de la línea de acción de acuerdo a los hitos planificados. En atención a lo informado por el coordinador de la línea de acción, la consultora está desarrollando el diagnóstico con los actores internos y externos estratégicos del Servicio.

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



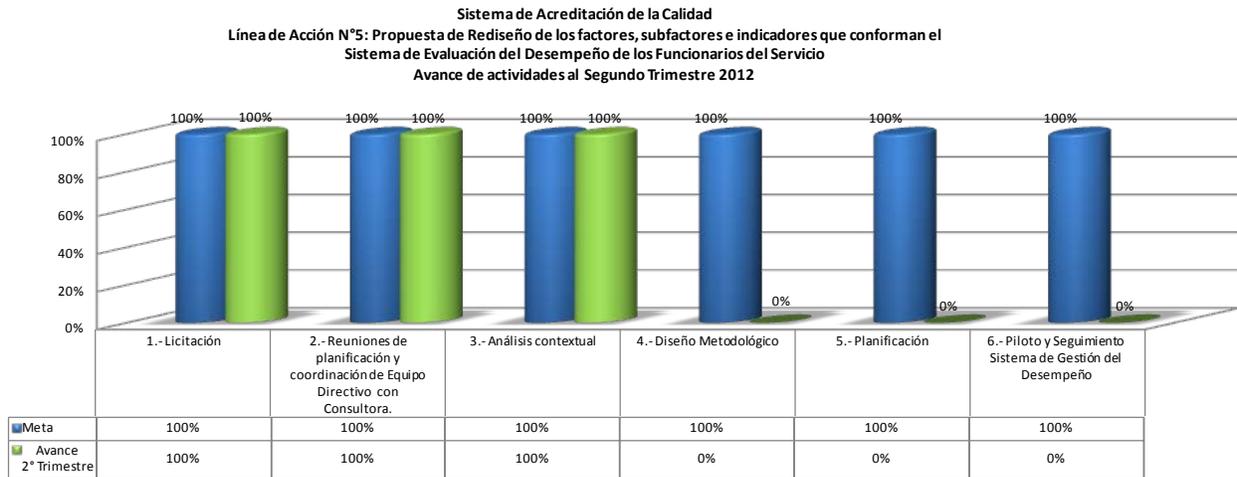
Para este segundo trimestre la línea de acción presenta avances de acuerdo a lo planificado, no se visibilizan desviaciones al momento de la medición.

🕒 *Línea de Acción N° 4: Mejoras Geoportal*



Se observa un adecuado desarrollo de la línea de acción de acuerdo a los hitos planificados. En atención a lo informado por la coordinadora de la línea de acción, la consultora ha realizado reuniones para avanzar en el análisis del diseño de las funcionalidad del geoportal y se encuentra desarrollando el informe de diagnóstico, el cual se espera esté concluido a fines del mes de Julio.

Ⓢ *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*

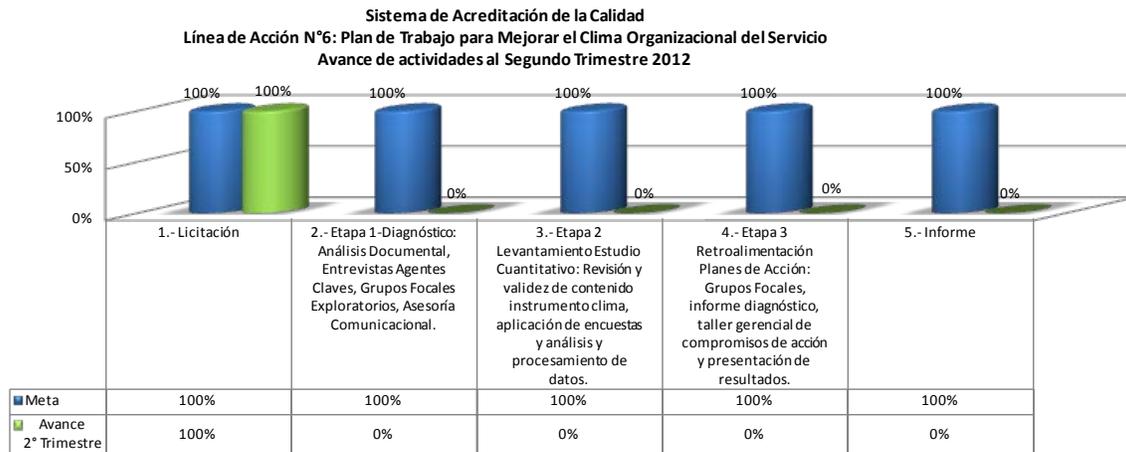


En atención a lo informado por el coordinador de la línea de acción, las actividades comprometidas se han desarrollado de acuerdo a lo planificado, efectuándose el análisis contextual mediante una serie de entrevistas a actores relevantes del Servicio y una exhaustiva revisión documental.

En vista de lo anterior, se espera contar durante el mes de Julio con el primer informe, que corresponde al diagnóstico.

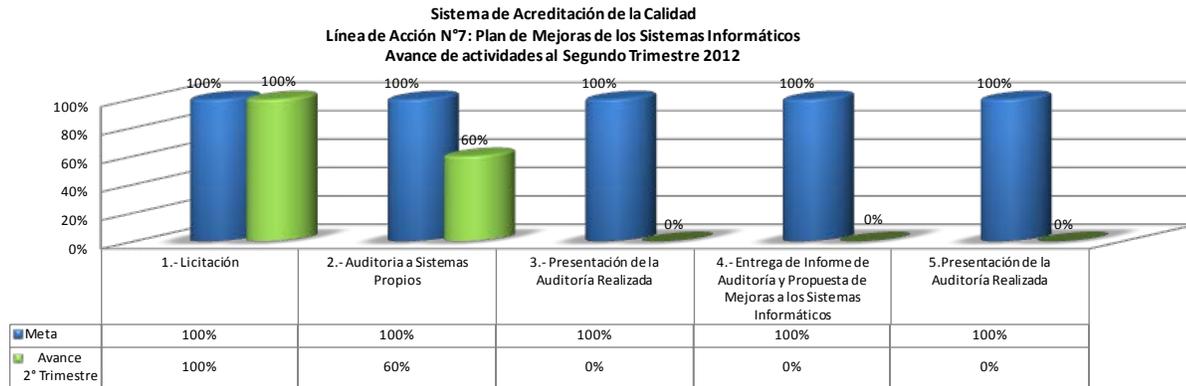
Finalmente, señalar que se está desarrollando la etapa de diseño metodológico.

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



Se observa que luego de realizada la adjudicación, la línea de acción ha comenzado a desarrollar sus primeras reuniones de coordinación. Se sugiere ajustar la planificación a los plazos establecidos.

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



Se observa un adecuado desarrollo de la línea de acción de acuerdo a los hitos planificados. Durante el mes de mayo la empresa auditora comenzó el análisis de la información y documentación relacionada con los 16 sistemas auditados, se reunió con todos los usuarios administradores de los diferentes sistemas, realizó un análisis de seguridad y de conectividad de red, tanto dentro como fuera del Servicio, y analizó la documentación relacionada con seguridad de los activos de información.

En vista de lo anterior, se espera que durante el mes de Agosto la empresa auditora haga entrega del informe final de la auditoría realizada.

Finalmente, señalar que durante el mes de mayo se publicaron los requisitos técnicos para el año 2012 del Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales en el marco del PMG Sistema de Acreditación de la Calidad.

En este contexto, se destacan los principales hitos desarrollados durante el mes de junio para el cumplimiento del Sistema:

- ④ Envío de la Actualización Funciones Comité de Calidad a la SUBDERE.
- ④ Envío de los ajustes en la programación física y financiera del Plan de Mejoras 2012 a la SUBDERE.
- ④ Exposición ante el CORE de los avances del Plan de Mejoras y envío a la SUBDERE de los medios de verificación de ésta.

#### 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:

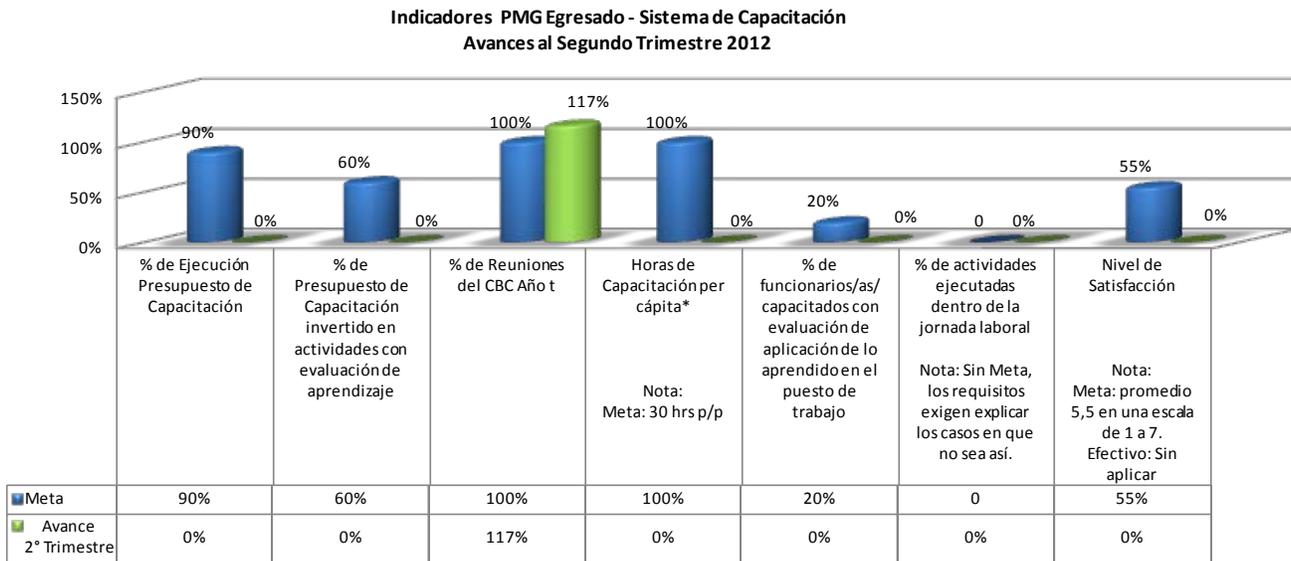
- ④ Sistema de Capacitación
- ④ Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- ④ Sistema de Evaluación del Desempeño
- ④ Sistema de Planificación y Control de Gestión
- ④ Sistema de Auditoría Interna
- ④ Sistema de Gestión Territorial
- ④ Sistema de Compras y Contrataciones Públicas
- ④ Sistema de Administración Financiero Contable
- ④ Sistema de Enfoque de Género

De los sistemas antes mencionados sólo 4 de ellos mantienen monitoreo a través del Sistema de Información para la Gestión Institucional (SIG), lo anterior de acuerdo a las indicaciones dadas por los sectorialistas correspondientes.

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

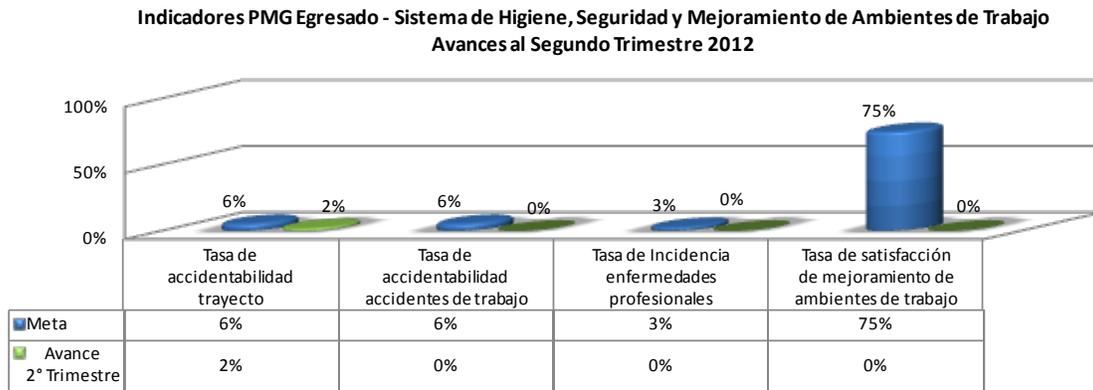


Señalar que se observa un bajo desarrollo del Sistema y, por ende, un insatisfactorio cumplimiento de sus indicadores de gestión.

Resulta imperante generar desde ya 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"*.

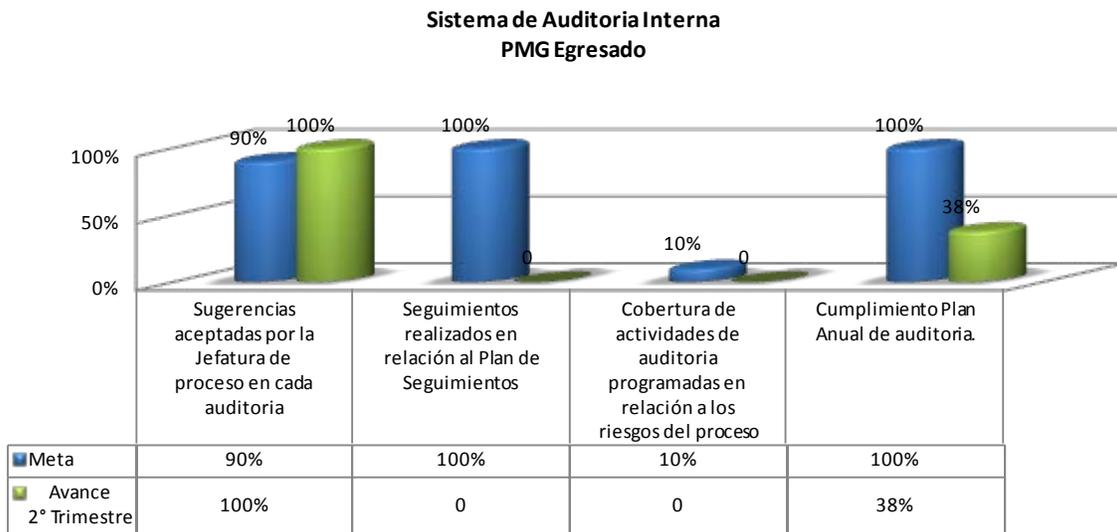
#### 4.2 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

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



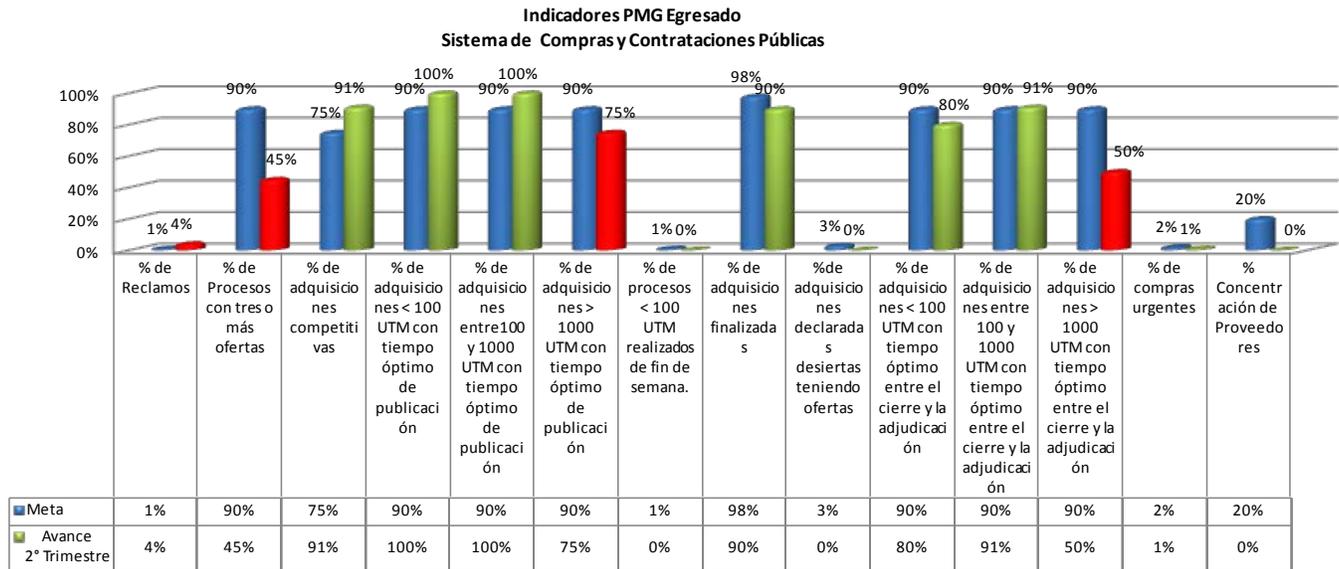
#### 4.3 Sistema de Auditoría Interna

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, durante el segundo 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 segundo trimestre 10 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 el primer trimestre, 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 < 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”. En atención a los dos últimos indicadores señalados, resulta indispensable avanzar en las coordinaciones para 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.