

# Comité de Calidad

## Abril 2012



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
**SANTIAGO**

# Comité de Calidad



## Temas a tratar:

- Estado de Avance Plan de Mejoras.
- Informe Asesoría Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales por parte de la SUBDERE.
- Informe Sistematizado del Análisis del Proceso de Mejora Continua en el Servicio.
- Propuesta de Difusión de Video Institucional de los Gobiernos Regionales en el marco del Proyecto Transversal "Muestra Fotográfica Itinerante de los Gobiernos Regionales" liderado por la SUBDERE.

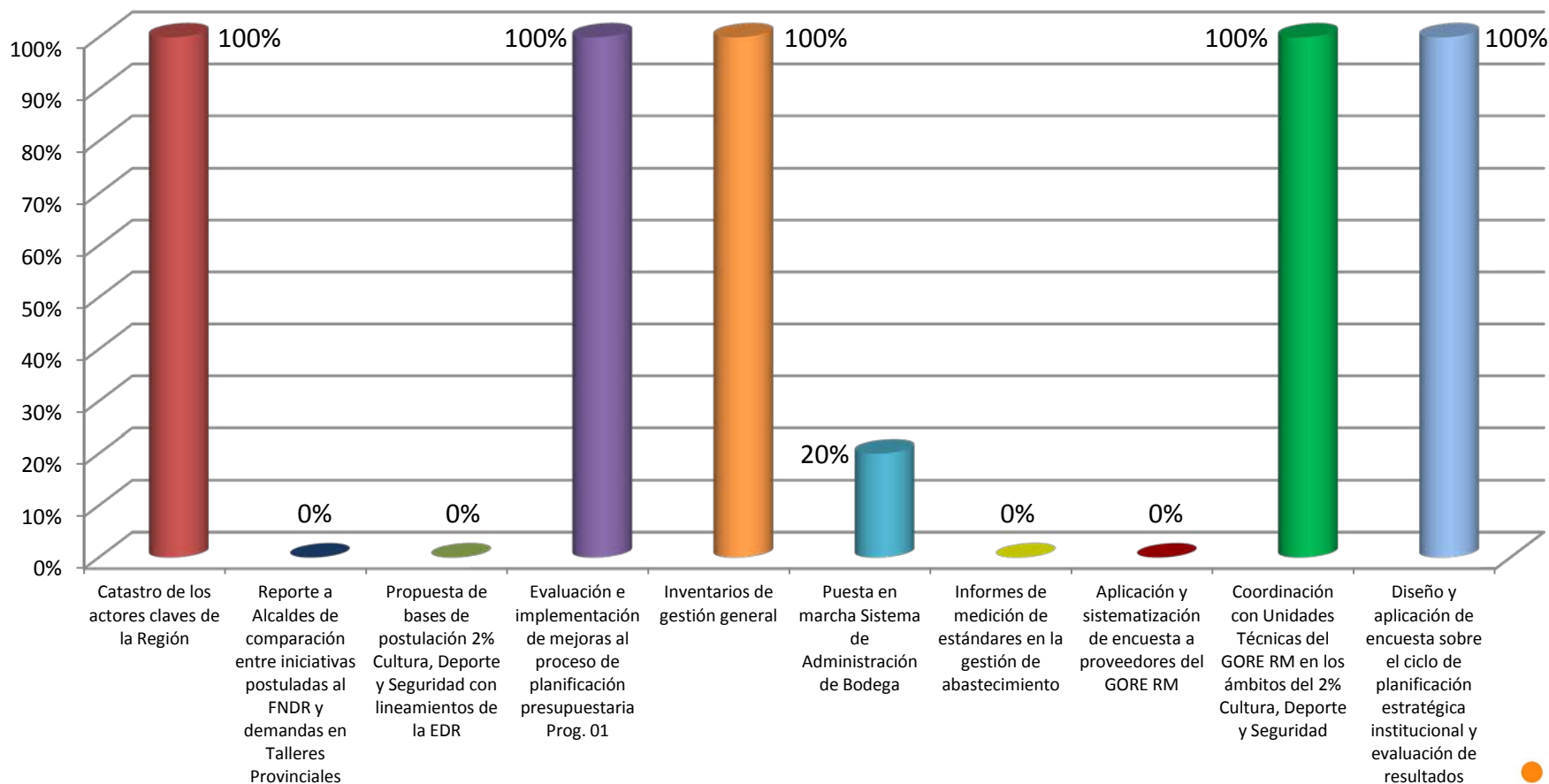


# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

- Se encuentra constituido por 42 Acciones de Mejora Continua (AMI) y 7 Líneas de Acción (LA) para ejecución durante los años 2011 – 2012.
- Para el año 2011 se comprometieron 32 AMI, las cuales fueron cumplidas en un 100%.
- Para el año 2012 se comprometieron 10 AMI, las cuales a marzo del presente llevan el siguiente avance:



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

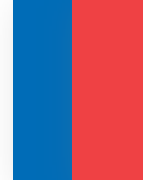


# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

- 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.



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



- 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 que 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.



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

- 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.



# Avances a Marzo 2012



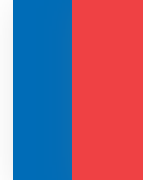
## Plan de Mejoras:

- En relación a las Líneas de Acción (LA), éstas fueron formuladas durante el año 2011, y su ejecución corresponde a este año 2012.
- El avance y análisis a Marzo se realiza en base a lo enviado por sus Coordinadores respectivos y que es el siguiente:

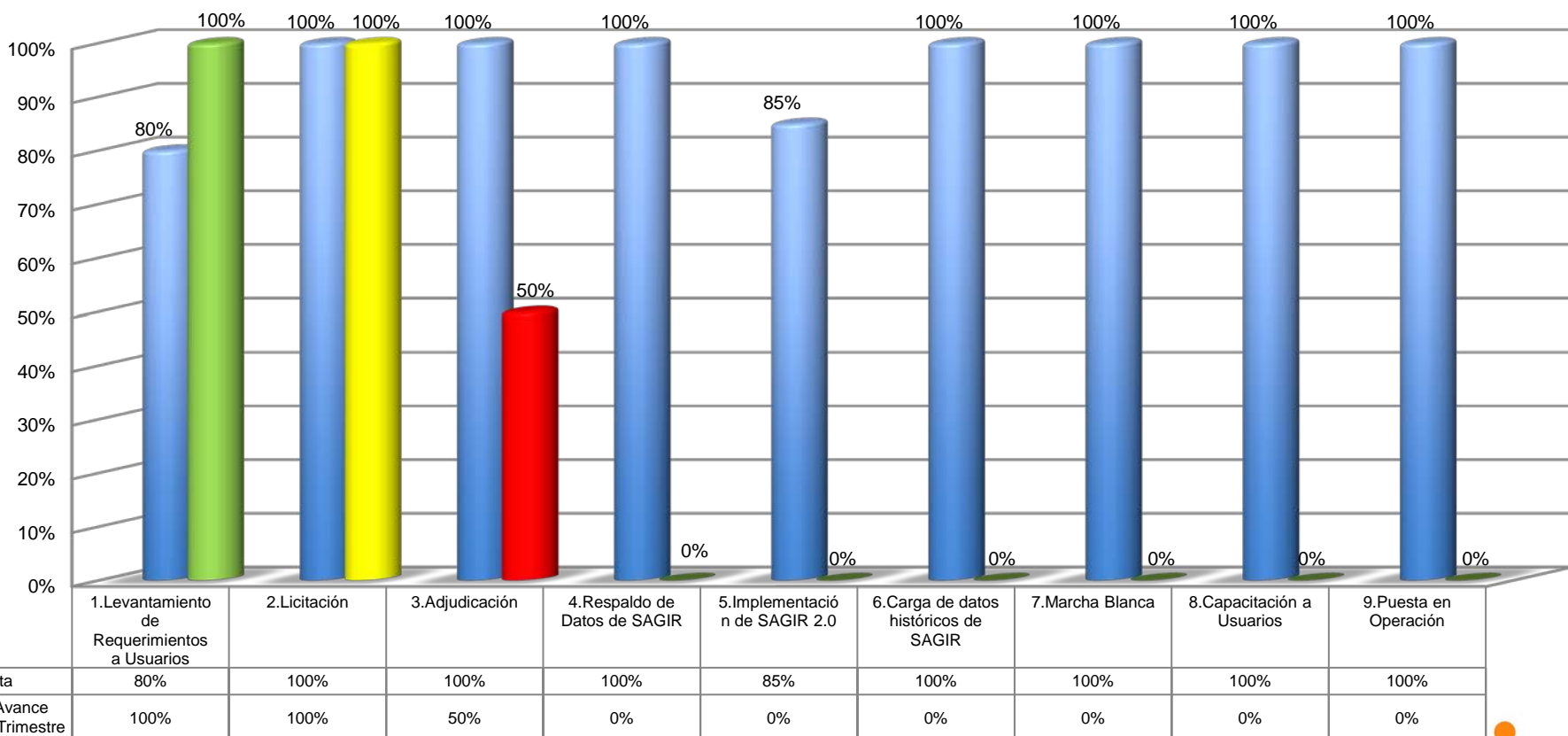




# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



## Línea de Acción N° 1: Mejoras del Sistema SAGIR



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

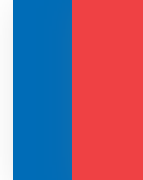
## Línea de Acción N° 1: Mejoras del Sistema SAGIR:

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.

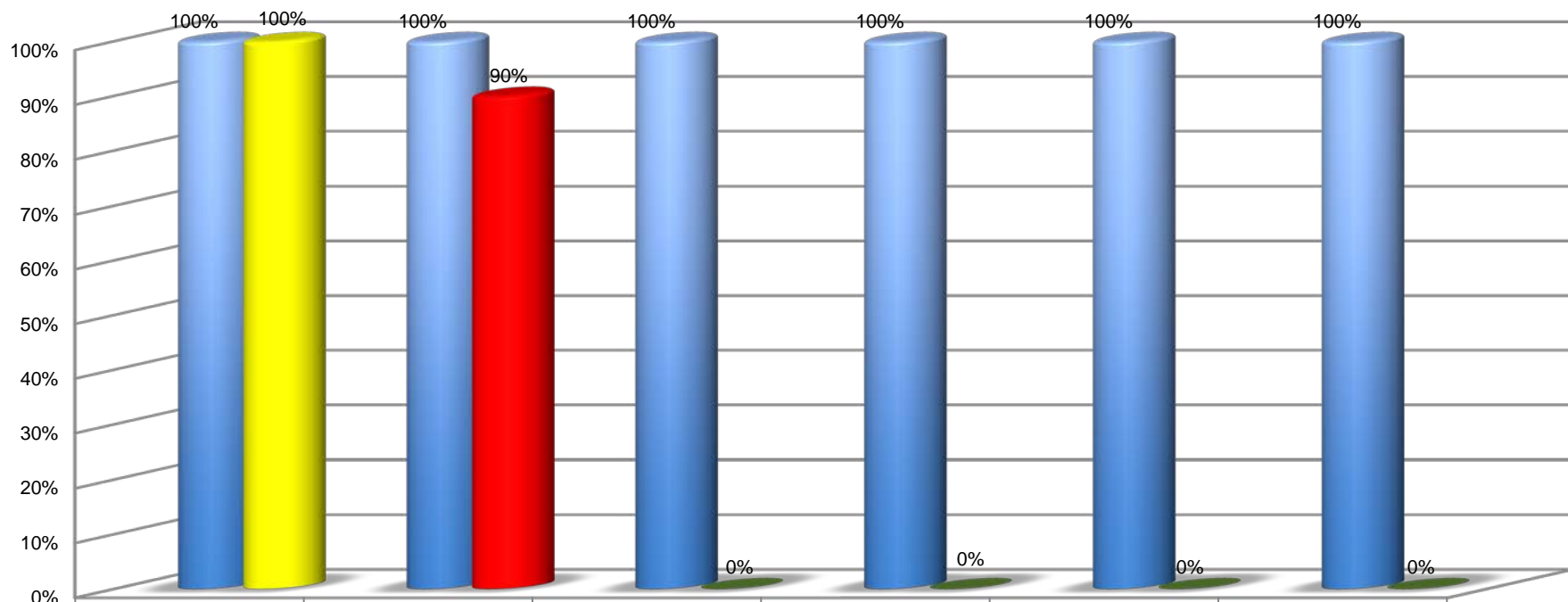
Resulta imperante generar las gestiones necesarias entre el Departamento Jurídico y el Coordinador de la Línea de Acción, a modo de agilizar el proceso administrativo asociado a la elaboración y firma del contrato, correspondiente al hito N°3, a fin de lograr un ajuste a los plazos planificados.



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



**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**



|                       |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|
| ■ Meta                | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ■ Avance 1° Trimestre | 100% | 90%  | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

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:

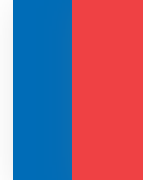
Se observa un cierto retraso en la ejecución de los compromisos. Si bien se cumplió con el medio de verificación del hito N°1, Bases y Términos de Referencia elaborados, éstos aún se encuentran en proceso de tramitación de la Resolución Exenta que los aprueba.

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.

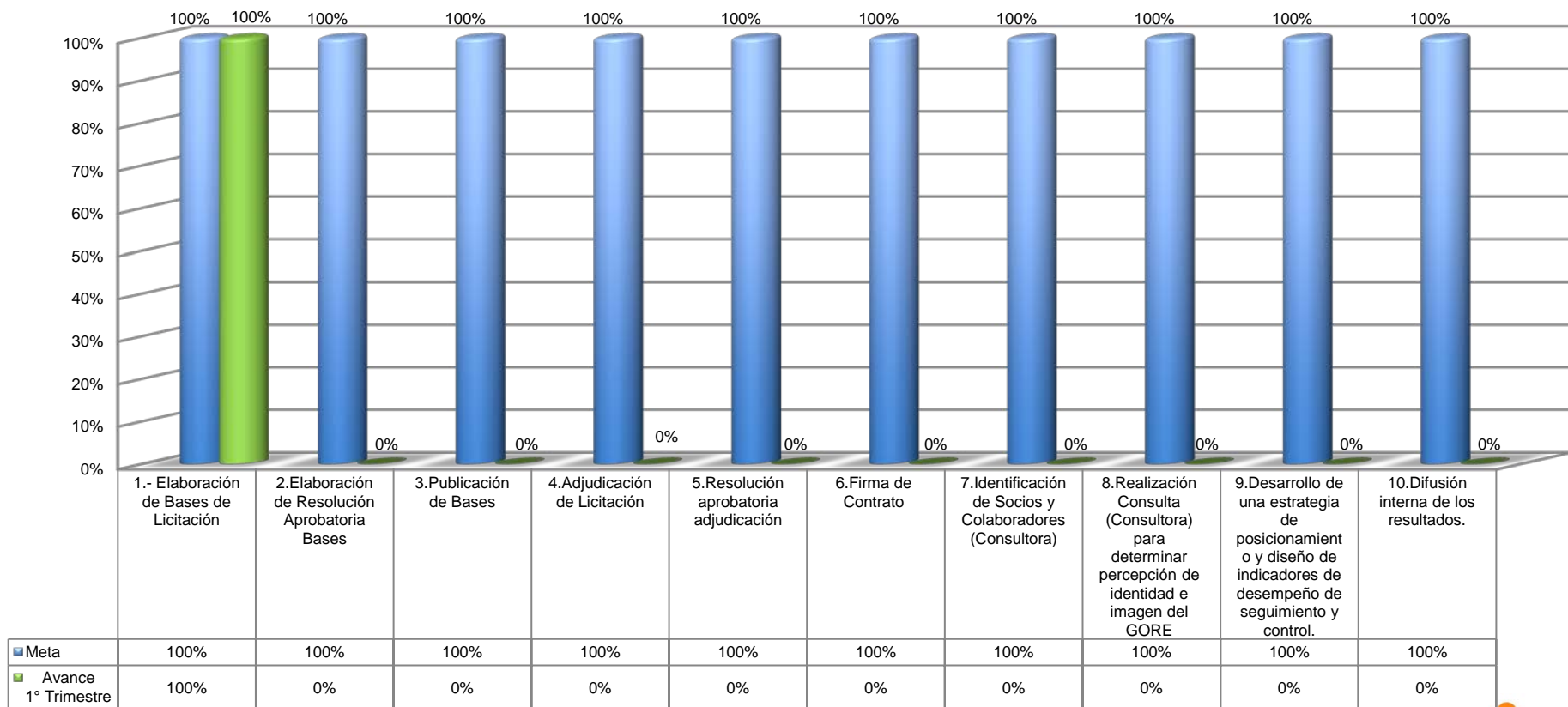
Se recomienda al Coordinador de esta Línea de Acción gerenciar las actividades pendientes a la fecha.



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



## Línea de Acción N°3: Diseño Estrategia de Posicionamiento



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

## Línea de Acción N° 3: Diseño Estrategia de Posicionamiento:

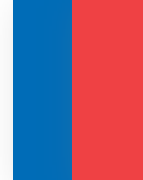
Respecto al hito N°1 se observa un desarrollo adecuado y acorde a los plazos.

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.

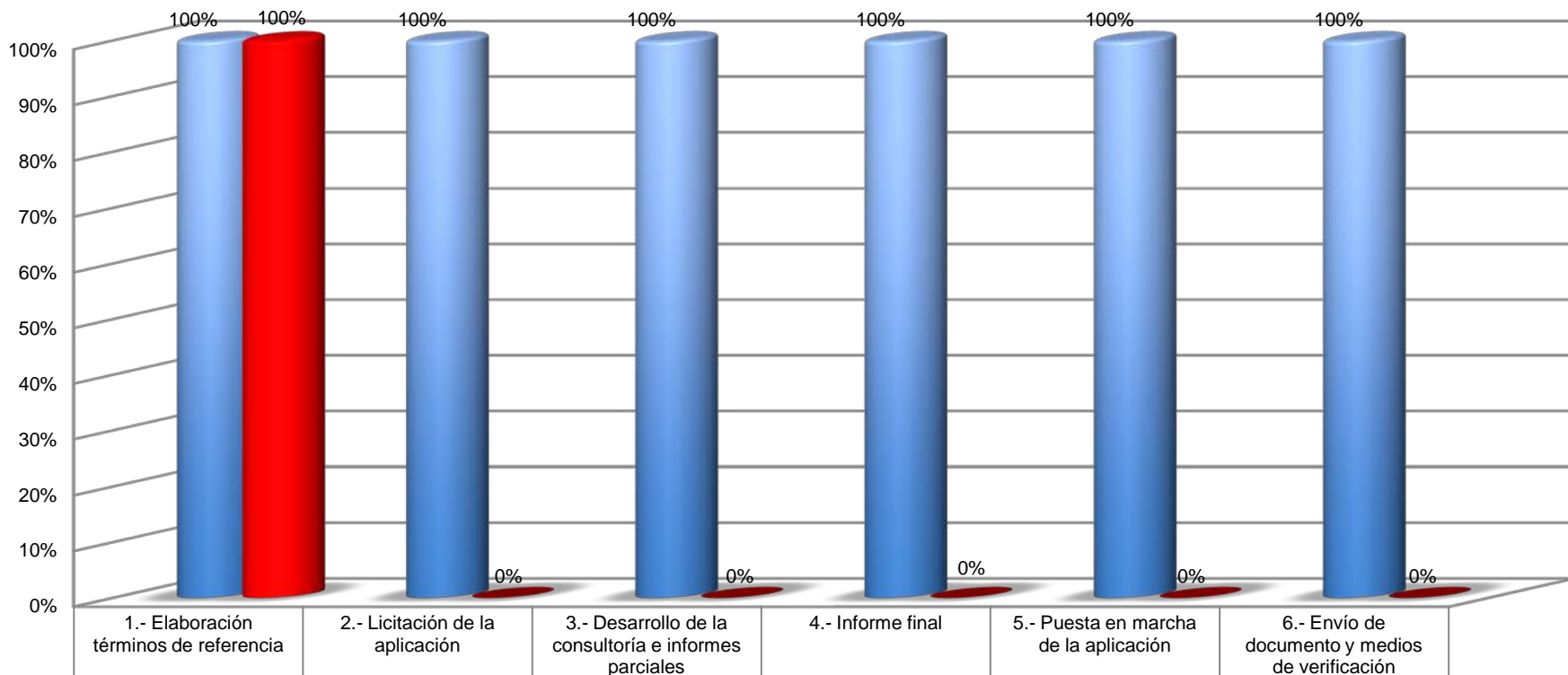
El hito anteriormente señalado presenta un retraso, y compromete los hitos N°3 y N°4, que corresponden a Publicación de las Bases y la Adjudicación de la Licitación respectivamente, por lo que se recomienda a la Coordinadora de esta Línea de Acción hacer las gestiones pertinentes para cumplir con los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



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



## Línea de Acción N°4: Mejoras Geoportal



|                       |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|
| ■ Meta                | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ■ Avance 1° Trimestre | 100% | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

## Línea de Acción N° 4: Mejoras Geoportal:

Respecto al hito N°1 correspondiente a la elaboración de los Términos de Referencia, éstos se encuentran cumplidos dentro de 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 hacer las gestiones pertinentes para cumplir con los plazos comprometidos.

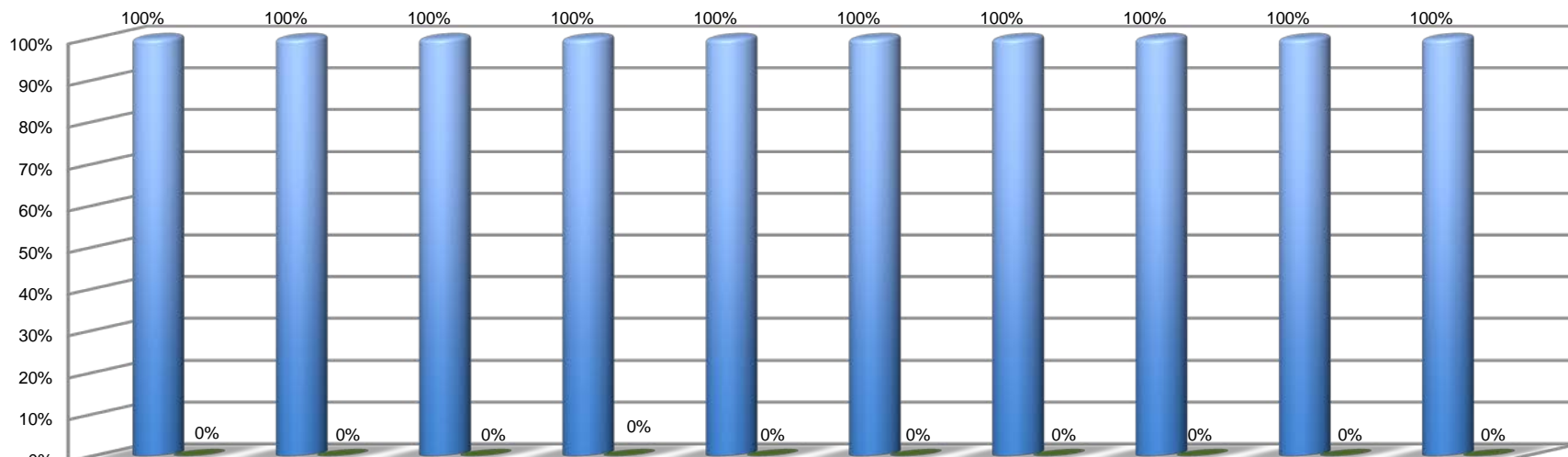




# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



## 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



|                       | 1.Licitación | 2.Reuniones de planificación y coordinación de Equipo Directivo GORE con Consultora. | 3.Difusión de los objetivos y metodología a la organización. Reuniones ampliada, por equipos de trabajo e intranet. | 4.linforme N°1 de diagnóstico, brechas y sugerencias de cómo abordar el rediseño. Definición de grupos de trabajo. | 5.Rediseño del Instrumento a través de la definición de Indicadores. | 6.Elaboración del Instrumento. Informe N° 2 con la propuesta del instrumento y anexos. | 7.Validación del instrumento por instancias directivas y participantes de los grupos de trabajo. | 8.Trabajo con colaboradores del GORE en sensibilización del nuevo instrumento y nuevos procesos a aplicar. | 9.Entrenamiento a Evaluadores, Informe N° 3 | 10.Informe N° 4. Cierre, evaluación del proceso y recomendaciones. Reunión equipo directivo. |
|-----------------------|--------------|--|---|--|--|--|--|--|---|--|
| ■ Meta                | 100%         | 100%   | 100%  | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  | 100%   |
| ■ Avance 1° Trimestre | 0%           | 0%   | 0%  | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%  | 0%   |



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

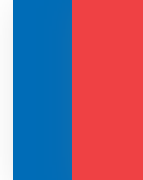
Línea de Acción N° 5: Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio :

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.

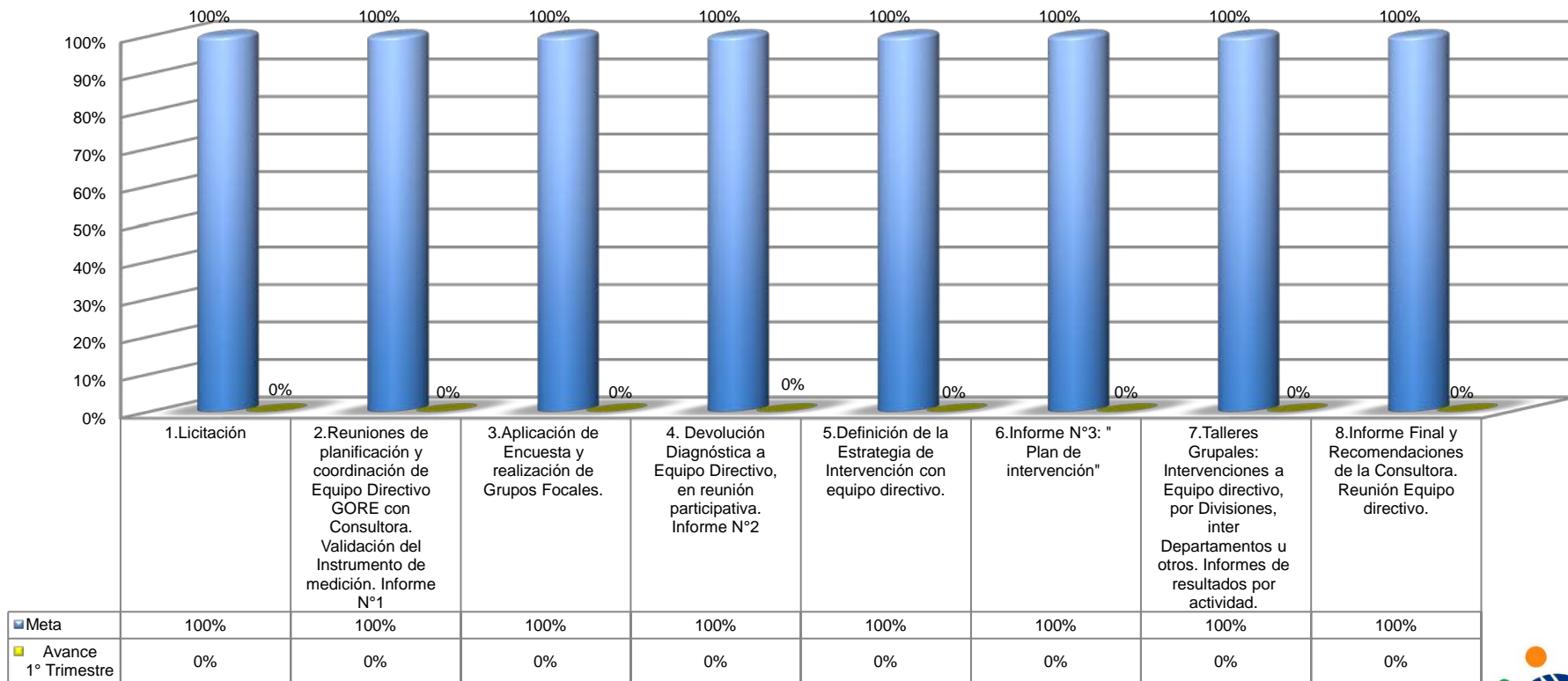
Se sugiere que el Coordinador de la Línea de Acción procure dar cumplimiento en el plazo acordado a dicho hito, a fin de no alterar el cronograma establecido.



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



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



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

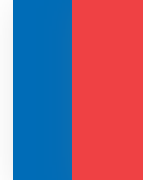
Línea de Acción N° 6: Plan de Trabajo para Mejorar el Clima Organizacional del Servicio :

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.

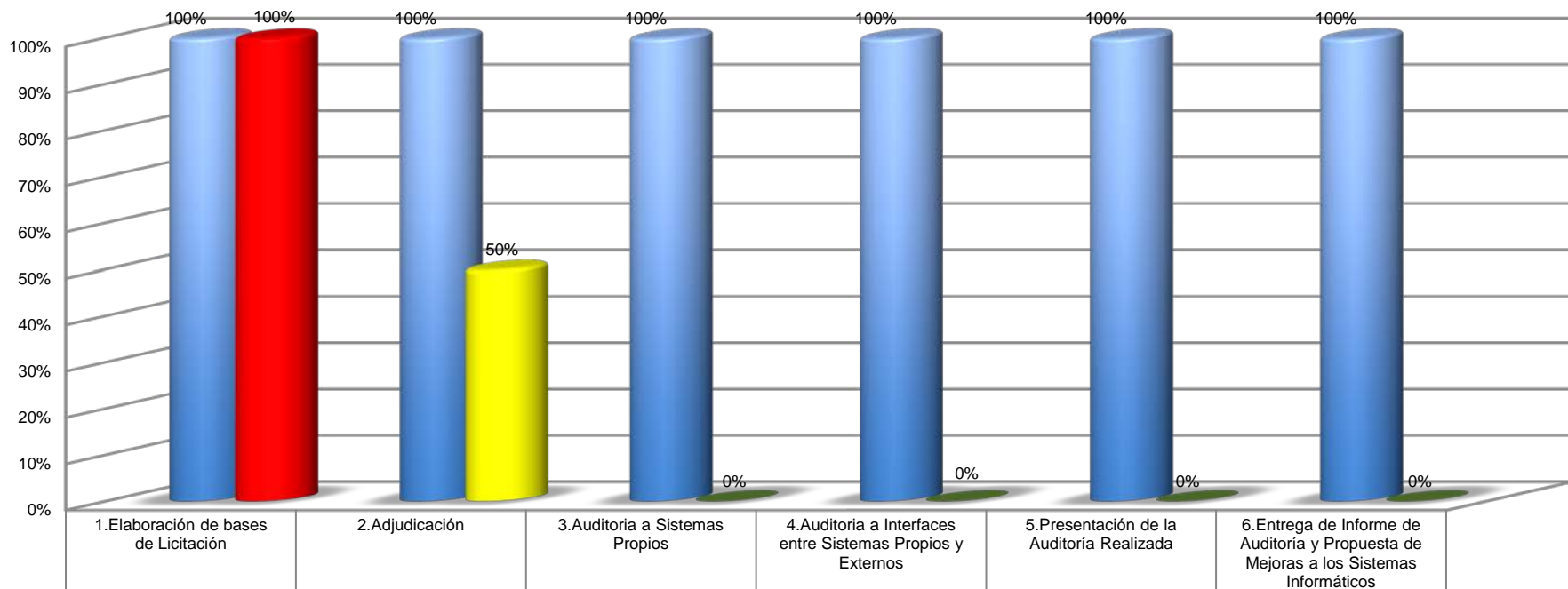
Se recomienda al Coordinador de esta Línea de Acción generar las gestiones pertinentes para cumplir con los plazos comprometidos, ya que su retraso afecta a la Línea de Acción del Diseño de Estrategia de Posicionamiento.



# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras



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



|                       | 1.Elaboración de bases de Licitación | 2.Adjudicación | 3.Auditoría a Sistemas Propios | 4.Auditoría a Interfaces entre Sistemas Propios y Externos | 5.Presentación de la Auditoría Realizada | 6.Entrega de Informe de Auditoría y Propuesta de Mejoras a los Sistemas Informáticos |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|--|--|--|
| ■ Meta                | 100%                                 | 100%           | 100%                           | 100%   | 100%                                     | 100%   |
| ■ Avance 1° Trimestre | 100%                                 | 50%            | 0%                             | 0%   | 0%                                       | 0%   |





# Estado de Avance a Marzo 2012 Plan de Mejoras

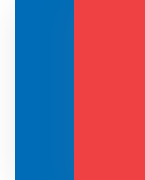
Línea de Acción N° 7: Plan de Mejoras de los Sistemas Informáticos :

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.



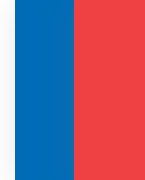
# Informe Asesoría SUBDERE



- El Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales en el marco del PMG Acreditación de la Calidad a la fecha no cuenta con los requisitos técnicos.
- Se solicitó a la SUBDERE una capacitación para el proceso de Autoevaluación que se debe iniciar en el mes de noviembre a más tardar.
- En el marco del Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales relacionado con el Convenio de Desempeño Colectivo del Servicio y sus metas de gestión, la Secretaría Ejecutiva ha solicitado la precisión de 2 metas de gestión las cuales están siendo evaluadas por la SUBDERE y Auditoría Ministerial.



# Informe Asesoría SUBDERE



- SUBDERE remitió documento para la validación de potenciales capacitaciones en las áreas temáticas de:
  - Enfoque Gestión de Calidad
  - Gestión Estratégica del GORE
  - Gestión de Soporte del GORE
  - Jurídico Legislativa

Se enviará vía mail para que cada miembro del Comité de Calidad las priorice, se sistematicen y se envíe documento solicitado al 18 de abril.





# Informe Asesoría SUBDERE

- El Programa AGES implementó un **Sistema de Control de Gestión** que brindará información del Estado de Avance de las Líneas de Acción obtenidos de primera fuente, en un ambiente seguro de ingreso y de resguardo de la información por parte de los Coordinadores de estas Líneas en el Servicio. Se realiza capacitación y se espera entre en operación en octubre.

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo  
Gobierno de Chile

Bienvenido(A): Responsable Proyecto

Opciones Salir

Responsable Proyecto Ayuda

**Gestión De Proyectos**

**Detalle de proyectos**

Filtros:

- Nombre Contiene:
- Código proyecto:
- Estado: (TODOS)
- Fecha inicio:
- Fecha fin:

Filtrar

| Folio                             | Nombre                                | Inicio Ejecución | Término Ejecución | Duración | Proyecto              | Ver                 |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|----------|-----------------------|---------------------|
| <b>Análisis Solicitud Directa</b> |                                       |                  |                   |          |                       |                     |
|                                   | Proyecto como solicitud directa 08.03 | 2012-03-08       | 2012-11-27        | 38       | <a href="#">Ficha</a> | <a href="#">Ver</a> |
| <b>Ejecución de Proyecto</b>      |                                       |                  |                   |          |                       |                     |
| 12-01-3                           | Proyecto componente 1 06.03           | 2012-03-06       | 2015-03-31        | 160      | <a href="#">Ficha</a> | <a href="#">Ver</a> |
| 12.01.5                           | Proyecto como solicitud directa 08.03 | 2012-03-08       | 2013-03-08        | 53       | <a href="#">Ficha</a> | <a href="#">Ver</a> |



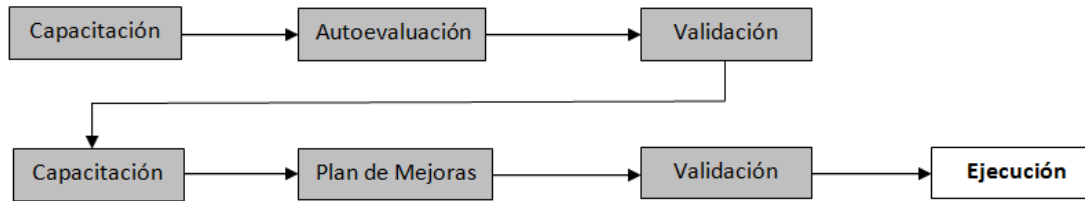
# Análisis del Proceso de Mejora Continua en el Servicio



JORNADA DE TRABAJO CON LOS GOBIERNOS REGIONALES

Santiago, 19 de enero del 2012

## 1. Análisis del Proceso de Mejora Continua



En términos generales y considerando el proceso de Mejora Continua que su GORE ha implementado y que se grafica en la figura anterior,

- ¿Qué puntaje obtuvo su GORE en la validación de la autoevaluación? **81 PUNTOS.**
- ¿Qué sugerencias incorporaría a cada una de las principales etapas del proceso?

1. Talleres motivacionales del sistema de mejora continua.
2. Capacitación con profundidad de los elementos de gestión que conforman el modelo.
3. Validación de autoevaluación requiere de más tiempo de revisión y con mayor profundidad de los elementos de gestión del modelo.
4. Intercambio de experiencias con otros GORES respecto de AMI y LA implementadas.
5. Ejemplo concreto de lo que se espera de cada elemento de gestión.
6. No se permite incorporar los ajustes al Plan de Mejora por tanto queda desactualizada la información.



# Análisis del Proceso de Mejora Continua en el Servicio



## 2. Análisis del rol de los actores involucrados.

2.1 En el marco de la implementación del Sistema de mejora continua **al interior** de su Gobierno Regional, en el siguiente cuadro evalúe la participación que ha tenido cada uno de los siguientes actores que se vinculan con este proceso. Para ello considere las siguientes categorías: BUENO – REGULAR – MALO.

| Pregunta                                      | Comité de Calidad | Secretario/a Ejecutivo/a | Funcionarios del GORE | EQUIPO DIRECTIVO | CORE | Intendente |
|---|-------------------|--------------------------|-----------------------|------------------|------|------------|
| ¿Cómo evalúa la función que ha cumplido...?   | B                 | B                        | B                     | B                | B    | B          |
| ¿Cómo evalúa el compromiso que ha tenido...?  | B                 | B                        | B                     | B                | B    | B          |
| ¿Cómo evalúa el liderazgo que ha ejercido...? | B                 | B                        |                       | B                | R    | B          |



# Análisis del Proceso de Mejora Continua en el Servicio



## 3. Análisis FODA de la "ejecución" del Plan de mejoras

Una vez analizadas las Etapas principales del proceso de implementación del Sistema de Mejora Continua y el Rol de los distintos actores involucrados, solicitamos que realicen un análisis FODA específico para la etapa de Ejecución del Plan de Mejoras que están desarrollando actualmente.

| ANÁLISIS FODA DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS DEL GORE: METROPOLITANO DE SANTIAGO  |   |
|--|---|
| FORTALEZAS (internas)  | DEBILIDADES (internas)  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aborda un porcentaje alto de la gestión del servicio.</li><li>2. Sistema que involucra a un número importante de funcionarios.</li><li>3. Mejora áreas relevantes pero no estratégicas del negocio.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Gran cantidad de indicadores en pocos centros de responsabilidad.</li><li>2.- Alta rotación de personal en el servicio o movilidad.</li></ol> |
| OPORTUNIDADES (externas)   | AMENAZAS (externas)   |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Apalancamiento de recursos.</li><li>2. Intercambio con otros GORES.</li></ol>   | <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Desconocimiento del GORE por parte de los revisores externos.</li></ol>   |



# Video Institucional de los GORE



# Propuesta Distribución Video Gobiernos Regionales



- Alcaldes de la Región para que sea difundido en sus Concejos Municipales
- Corporaciones Municipales
- Bibliotecas Municipales





Muchas gracias.