

## INFORME DE AVANCE

### SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LOS GOBIERNOS REGIONALES

“En el camino hacia la gestión de excelencia”

Enero de 2012

El Sistema de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales tiene como objetivo instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión de los gobiernos regionales que les permita alcanzar estándares cada vez más exigentes de una manera sistemática, logrando satisfacer crecientemente las necesidades y expectativas de todos sus destinatarios: actores claves, ciudadanía, socios y colaboradores. Se trata, en consecuencia, de un esfuerzo de coordinación muy relevante entre los diversos actores que participan de este proceso: Intendenta, Consejeros Regionales, Directivos, Personal y la Asociación de Funcionarios del Servicio, y del apoyo de los equipos técnicos de SUBDERE y CHILECALIDAD.

El Informe de Cumplimiento del Plan de Mejoras da cuenta de los distintos esfuerzos del Servicio por mejorar su gestión, con sentido estratégico en las acciones emprendidas y se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación. El Plan de Mejoras se encuentra constituido por 42 Acciones de Mejora Inmediata (AMI) y 7 Líneas de Acción (LA) para ejecución durante el año 2011-2012. Para el año 2011, se comprometió la ejecución de 32 AMI las cuales fueron cumplidas en un 100%. Para el año 2012 se comprometió la ejecución de 10 Acciones de Mejora Inmediata de acuerdo al siguiente detalle:

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION “IMPLEMENTACION ACCIONES DE MEJORA INMEDIATA”						
<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Implementación Acciones de Mejora Inmediata (AMI)			<b>Fecha de Seguimiento</b>	Enero 2012	
<b>Área de Mejora</b>	1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores 5.1. Gestión de Inversiones 5.2. Programa de Desarrollo Social y Cultural 6.2. Gestión Financiera Contable 6.3. Administración de Bienes y Servicios 6.4. Gestión de Proveedores y Asociados 7.1. Planificación del Desarrollo Institucional y Control de Gestión Corporativo			<b>Encargado de Seguimiento</b>	Departamento de Gestión Institucional	
<b>Actividad</b>	<b>Ejecución</b>		<b>Medio de Verificación</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado Medición</b>	<b>Nivel de Logro</b>
	<b>Inicio</b>	<b>Término</b>				
4.- Catastro de los Actores Claves de la Región	Enero	Marzo	Catastro de los actores claves de la Región	100%	0%	0%

19.- Reporte a Alcaldes de Comparación entre Iniciativas postuladas al FNDR y demandas en Talleres Provinciales	Enero	Julio	Reporte Semestral enviado a los Alcaldes	100%	0%	0%
20.- Propuesta de Bases de Postulación 2% Cultura, Deporte y Seguridad con Lineamientos de la Estrategia Regional de Desarrollo	Enero	Julio	Propuesta de Bases de Postulación 2% Cultura, Deporte y Seguridad con Lineamientos de la Estrategia Regional de Desarrollo enviada al CORE	100%	0%	0%
29.- Evaluación e Implementación de Mejoras al Proceso de Planificación Presupuestaria Programa 01	Noviembre 2011	Febrero 2012	Evaluación, Informe de Resultados y Aplicación de éstos al Proceso de Planificación Presupuestaria Programa 01	100%	10%	10%
31.- Inventarios de Gestión General	Noviembre 2011	Febrero 2012	Inventarios de Gestión General	100%	0%	0%
32.- Puesta en Marcha Sistema de Administración de Bodega	Enero	Diciembre	Informes bimestrales del Sistema de Administración de Bodega que señalen la cantidad de Fungibles sin stock o en stock crítico y sistematización del tiempo de gestión de las solicitudes de las unidades requirentes	100%	0%	0%
33.- Informes de Medición de Estándares en la Gestión de Abastecimiento	Enero	Diciembre	Informes de Medición de Estándares	100%	0%	0%
34.- Aplicación y Sistematización de Encuesta a Proveedores del GORE	Enero	Diciembre	Aplicación y Sistematización de Encuesta a Proveedores del GORE	100%	0%	0%
35.- Coordinación con Unidades Técnicas del GORE en los ámbitos del 2% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana	Septiembre 2011	Marzo 2012	Realización e Talleres 2% cultura, deporte y seguridad ciudadana con invitación, fotografías y nómina de asistencia. Diseño y Aplicación de Encuesta a las Unidades Técnicas del GORE e Informe de Resultados enviados al Equipo Directivo	100%	50%	50%
36.-Diseño y Aplicación de Encuesta sobre el Ciclo de Planificación Estratégica Institucional y Evaluación de Resultados	Enero	Marzo	Encuestas sobre el Ciclo de Planificación Estratégica e Informe de Análisis y Evaluación de los Resultados obtenidos	100%	0%	0%

Comentarios	Observaciones
<p>El Plan de Mejoras 2011-2012 tiene un total de 42 Acciones de Mejora Inmediata (AMI), de las cuales <b>32</b> corresponden al año 2011 (1; 2; 3; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 30; 37; 38; 39; 40; 41 y 42) y <b>10</b> al año 2012 (4; 19; 20; 29; 31; 32; 33; 34; 35 y 36)</p> <p>Las AMI comprometidas para el año 2011 se encuentran ejecutadas en un 100% y se cuenta con todos los medios de verificación de respaldo. Se destaca un adecuado cumplimiento de las acciones comprometidas.</p> <p>En relación a la ejecución de las <b>10 AMI</b> correspondientes al año 2012, señalar que <b>2</b> se encuentran con un avance efectivo y las otras <b>8</b> a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida.</p>	

En relación a las líneas de acción formuladas durante el año 2011, su ejecución corresponde al año 2012. Los coordinadores de líneas de acción enviaron las principales actividades que desarrollarán durante el año 2012, de acuerdo al siguiente detalle:

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "MEJORAS DEL SISTEMA SAGIR"						
Gobierno Regional	Metropolitano de Santiago					
Línea de Acción	Mejoras del Sistema SAGIR			Fecha de Seguimiento	Enero 2012	
Área de Mejora	5.1. Gestión de Inversiones			Encargado de Seguimiento	Departamento de Gestión Institucional	
Actividad	Ejecución		Indicador	Meta	Resultado Medición	Nivel de Logro
	Inicio	Término				
1.- Levantamiento de Requerimientos a Usuarios	Ene-12	Ene-12	10 Entrevistas a Usuarios (Jefes DAF y DIVAC, Jefes de Departamentos DIVAC, Encargado Unidad de Presupuesto Inversión Regional, Analistas DIVAC)	80%	100%	100%
2.- Licitación	Feb-12	Feb-12	Resolución de Adjudicación	100%	0%	0%
3.- Adjudicación	Feb-12	Feb-12	Contrato firmado por la empresa y el Jefe de Servicio	100%	0%	0%
4.- Respaldo de Datos de SAGIR	Mar-12	Mar-12	Respaldo y Verificación de Integridad de Datos existentes en SAGIR	100%	0%	0%
5.- Implementación de SAGIR 2.0	Mar-12	Ago-12	Implementación de Módulos SAGIR	85%	0%	0%

6.- Carga de datos Históricos de SAGIR	May-12	Jun-12	Restauración y Verificación de Integridad de Datos existentes en SAGIR	100%	0%	0%
7.- Marcha Blanca	Sep-12	Sep-12	Pruebas Funcionales, de Operación e Interfaces	100%	0%	0%
8.- Capacitación a Usuarios	Sep-12	Sep-12	Capacitación a 50 Usuarios en SAGIR 2.0	100%	0%	0%
9.- Puesta en Operación	Oct-12	Oct-12	Puesta en Operación de la nueva solución SAGIR 2.0	100%	0%	0%
Comentarios				Observaciones		
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las 9 actividades comprometidas señalar que 1 se encuentra con un avance efectivo de acuerdo a lo planificado y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p>						

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "ELABORAR UNA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN EX POST PARA LOS 4 SUBTÍTULOS PRESUPUESTARIOS (24, 29, 31 Y 33) DEL PROGRAMA 02 INVERSIÓN REGIONAL"						
<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Elaborar una Metodología de evaluación ex post para los 4 subtítulos presupuestarios (24, 29, 31 y 33) del Programa 02 Inversión Regional			<b>Fecha de Seguimiento</b>	Enero 2012	
<b>Área de Mejora</b>	5.1. Gestión de Inversiones			<b>Encargado de Seguimiento</b>	Departamento de Gestión Institucional	
<b>Actividad</b>	<b>Ejecución</b>		<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado Medición</b>	<b>Nivel de Logro</b>
	<b>Inicio</b>	<b>Término</b>				
1.- Elaboración de bases y TTRR	01-01-2012	29-02-2012	Bases y TTR elaborados	100%	50%	50%
2.- Licitación	01-03-2012	16-03-2012	ID MercadoPúblico	100%	0%	0%
3.- Presentación de Ofertas	16-03-2012	16-03-2012	Ofertas presentadas en Portal	100%	0%	0%
4.- Evaluación Ofertas y Adjudicación	17-03-2012	23-03-2012	Informe Y Resolución Adjudicación	100%	0%	0%
5.- Contrato	26-03-2012	30-03-2012	Contrato y Boleta garantía	100%	0%	0%
6.- Ejecución	01-04-2012	30-08-2012	Informe Final Metodologías y capacitaciones efectuadas	100%	0%	0%
<b>Comentarios</b>				<b>Observaciones</b>		
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las 6 actividades comprometidas señalar que 1 se encuentra con un avance efectivo de acuerdo a lo planificado de un 50% y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p>						

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "DISEÑO ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO"

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "DISEÑO ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO"						
Gobierno Regional	Metropolitano de Santiago					
Línea de Acción	Diseño Estrategia de Posicionamiento			Fecha de Seguimiento	Enero 2012	
Área de Mejora	2.2 Gestión de la identidad e imagen de la marca del GORE			Encargado de Seguimiento	Departamento de Gestión Institucional	
Actividad	Ejecución		Indicador	Meta	Resultado Medición	Nivel de Logro
	Inicio	Término				
1.- Elaboración de Bases de Licitación	Enero	Enero	Bases elaboradas	100%	100%	100%
2.- Elaboración de Resolución Aprobatoria Bases	Febrero	Febrero	Resolución Firmada por Intendente	100%	0%	0%
3.- Publicación de Bases	Febrero	Febrero	Licitación Publicada en Portal de Compras Públicas	100%	0%	0%
4.- Adjudicación de Licitación	Febrero	Marzo	Licitación Adjudicada.	100%	0%	0%
5.- Resolución aprobatoria adjudicación	Marzo	Marzo	Resolución aprobatoria firmada por Intendente	100%	0%	0%
6.- Firma de Contrato	Marzo	Marzo	Contrato Firmado por ambas partes	100%	0%	0%
7.- Identificación de Socios y Colaboradores (Consultora)	Abril	Abril	Informe de Socios y Colaboradores Elaborado	100%	0%	0%
8.- Realización Consulta (Consultora) para determinar percepción de identidad e imagen del GORE	Abril	Mayo	Resultados de Consulta entregados	100%	0%	0%
9.- Definición de la identidad e imagen del GORE, construcción de un discurso institucional e identificación de canales de comunicación para transmitirlo. Desarrollo de una estrategia de posicionamiento y diseño de indicadores de desempeño de seguimiento y control.	Mayo	Noviembre	Informe de Consultora entregado.	100%	0%	0%
10.- Difusión interna de los resultados.	Noviembre	Noviembre	Listado de asistencia de reunión informativa a funcionarios GORE	100%	0%	0%



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO GESTIÓN INSTITUCIONAL



Comentarios	Observaciones
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las <b>10</b> actividades comprometidas señalar que <b>1</b> se encuentra con un avance efectivo de acuerdo a lo planificado y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p>	

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "MEJORAS GEOPORTAL"

<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Mejoras Geoportal		<b>Fecha de Seguimiento</b>	Enero 2012		
<b>Área de Mejora</b>	4.4 Gestión de Información Regional		<b>Encargado de Seguimiento</b>	Departamento de Gestión Institucional		
Actividad	Ejecución		Indicador	Meta	Resultado Medición	Nivel de Logro
	Inicio	Término				
1.- Elaboración términos de referencia	Enero	Enero	Documentos TR	100%	100%	100%
2.- Licitación de la aplicación	Marzo	Marzo	Ficha resumen de la licitación	100%	0%	0%
3.- Desarrollo de la consultoría e informes parciales	Marzo	Junio	Informes de avance	100%	0%	0%
4.- Informe final	Junio	Julio	Informe final, manuales de uso y administración	100%	0%	0%
5.- Puesta en marcha de la aplicación	Julio	Agosto	Aplicación beta	100%	0%	0%
6.- Envío de documento y medios de verificación	Agosto	Septiembre	Documento de informe de las mejoras al Geoportal	100%	0%	0%
Comentarios			Observaciones			
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las 6 actividades comprometidas señalar que 1 se encuentra con un avance efectivo de acuerdo a lo planificado y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p> <p>Señalar que hubo una modificación en la programación de la ejecución de las actividades que componen la Línea de Acción dado que el Geoportal se acaba recientemente de reinstalar en los servidores del Gobierno Regional y se requiere de una etapa de repoblamiento de la información, requisito que se debe cumplir previo a iniciar el proceso de licitación.</p>						



INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION						
"PROPUESTA DE REDISEÑO DE LOS FACTORES, SUBFACTORES E INDICADORES QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO"						
Gobierno Regional	Metropolitano de Santiago					
Línea de Acción	Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio			Fecha de Seguimiento	Enero 2012	
Área de Mejora	3.2. Desempeño, compensación y reconocimiento			Encargado de Seguimiento	Departamento de Gestión Institucional	
Actividad	Ejecución		Indicador	Meta	Resultado Medición	Nivel de Logro
	Inicio	Término				
1.- Licitación	enero	marzo	Proceso de Licitación	100%	0%	0%
2.- Reuniones de planificación y coordinación de Equipo Directivo GORE con Consultora. Definir: los objetivos, intencionalidad de la modificación de Sistema de Evaluación del Desempeño, el N° crítico de personas y grupos con los que se trabajará y la metodología a desarrollar.	marzo	marzo	Programa de Trabajo	100%	0%	0%
3.- Difusión de los objetivos y metodología a la organización. Reuniones ampliada, por equipos de trabajo e intranet.	marzo	abril	Difusión en Intranet	100%	0%	0%
4.- Levantamiento participativo de los colaboradores del sistema actual, generación de brechas entre estado actual y el deseado en cuanto a la herramienta (indicadores, factores y subfactores) y el proceso. 1° informe de diagnóstico, brechas y sugerencias de cómo abordar el rediseño. Definición de grupos de trabajo.	abril	mayo	Informe de Diagnóstico	100%	0%	0%

5.- Rediseño del Instrumento a través de la definición de Indicadores. Actividad participativa con metodología de taller. Cruce de información de los distintos grupos definidos. Definición de instrumentos auxiliares, Hoja de vida, Hoja de Compromisos entre otros.	mayo	junio	Documento Rediseño del Instrumento	100%	0%	0%
6.- Elaboración del Instrumento. Informe N° 2 con la propuesta del instrumento y anexos.	junio	junio	Informe de Propuesta	100%	0%	0%
7.- Validación del instrumento por instancias directivas y participantes de los grupos de trabajo.	julio	julio	Informe de Propuesta validado	100%	0%	0%
8.- Trabajo con colaboradores del GORE en sensibilización del nuevo instrumento y nuevos procesos a aplicar. Hojas adicionales y anexos. Talleres.	julio	julio	Talleres de difusión	100%	0%	0%
9.- Entrenamiento a Evaluadores, Miembros de la Junta calificadora y reemplazantes, Representantes Gremiales y representantes del personal. Talleres y reuniones grupales. Informe N° 3 Que contenga: objetivos de los talleres, N° de talleres, participantes (destinatarios), metodología desarrollada, fechas, talleres.	agosto	septiembre	Informe de Talleres	100%	0%	0%
10.- Informe N° 4 Consultora. Cierre, evaluación del proceso y recomendaciones. Reunión equipo directivo.	septiembre	octubre	Informe Final	100%	0%	0%

Comentarios	Observaciones
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las <b>10</b> actividades comprometidas señalar que <b>ninguna</b> se encuentra con un avance efectivo y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p>	

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO"

<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Plan de trabajo para mejorar el Clima Organizacional del Servicio			<b>Fecha de Seguimiento</b>	Enero 2012	
<b>Área de Mejora</b>	1.1 Liderazgo Interno de la Alta Dirección 3.2 Desempeño, compensación y reconocimiento			<b>Encargado de Seguimiento</b>	Departamento de Gestión Institucional	
Actividad	Ejecución		Indicador	Meta	Resultado Medición	Nivel de Logro
	Inicio	Término				
1.- Licitación	enero	marzo	Proceso de licitación	100%	0%	0%
2.- Reuniones de planificación y coordinación de Equipo Directivo GORE con Consultora. Validación del Instrumento de medición (dimensiones, ítems, tamaño de muestra, entre otros). Entrega 1° informe que contenga el Instrumento definitivo, metodología diagnóstica.	marzo	marzo	1° Informe: Herramienta de Clima	100%	0%	0%
3.- Aplicación de Encuesta y realización de Grupos Focales.	abril	Abril 2012	Encuestas y grupos focales	100%	0%	0%
4.- Devolución Diagnóstica a Equipo Directivo, en reunión participativa (Jefes Departamento, Asociación Gremial, otros). Entrega de 2° Informe.	Mayo	Mayo	2° Informe Diagnóstico de Clima	100%	0%	0%
5.- Definición de la Estrategia de Intervención con equipo directivo: Levantamiento y acuerdos de objetivos, metodología y actividades para enfrentar, trabajar y resolver focos de intervención extraídos	Mayo	Mayo	Estrategia de Intervención	100%	0%	0%

de información diagnóstica levantada en la evaluación de clima laboral.						
6.- Tercer Informe: "Plan de intervención" Que contenga: objetivos de los talleres, N° de talleres, participantes (destinatarios), metodología a desarrollar, fechas, tipos de informes por actividades o talleres.	Mayo	Mayo	3° Informe: Plan de Intervención	100%	0%	0%
7.- Talleres Grupales: Intervenciones a Equipo directivo, por Divisiones, inter Departamentos u otros. Informes de resultados por actividad.	Mayo	Octubre	Informe por Taller o por tipo de intervención que se realice. (Objetivos, contenidos metodología, actividades Participantes, resultados y Observaciones).	100%	0%	0%
8.- Informe Final y Recomendaciones de la Consultora. Reunión Equipo directivo.	Octubre	Octubre	Informe Final	100%	0%	0%
Comentarios				Observaciones		
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las <b>8</b> actividades comprometidas señalar que <b>ninguna</b> se encuentra con un avance efectivo y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p>						

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "PLAN DE MEJORAS DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS"

<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Plan de Mejoras de los sistemas informáticos			<b>Fecha de Seguimiento</b>	Enero 2012	
<b>Área de Mejora</b>	3.1 Gestión de Personal 6.1 Administración, soporte y asesorías en Tecnologías de Información y Comunicación			<b>Encargado de Seguimiento</b>	Departamento de Gestión Institucional	
Actividad	Ejecución		Indicador	Meta	Resultado Medición	Nivel de Logro
	Inicio	Término				
1.- Elaboración de bases de Licitación	Ene-12	Ene-12	Elaboración de bases	100%	100%	100%
2.- Adjudicación	Feb-12	Feb-12	Inicio de proceso de licitación/ Contrato firmado por la empresa y el Jefe de Servicio	100%	0%	0%
3.- Auditoria a Sistemas Propios	Mar-12	Abr-12	Auditoria a todos los sistemas de desarrollo propio o de terceros que operan en el servicio, con el objetivo de verificar su operación, integridad de la información, respaldos y duplicidad de información entre ellos	100%	0%	0%
4.- Auditoria a Interfaces entre Sistemas Propios y Externos	Abr-12	May-12	Auditoria a todos los sistemas de desarrollo propio o de terceros que operan en el servicio, con el objetivo de verificar su interconexión e interoperabilidad	100%	0%	0%
5.- Presentación de la Auditoría Realizada	Jun-12	Jun-12	Presentación a la Administración Regional y Jefes de División	100%	0%	0%
6.- Entrega de Informe de Auditoría y Propuesta de Mejoras a los Sistemas Informáticos	Jun-12	Jun-12	Entrega de Informe por parte de la empresa consultora con el detalle de la auditoría realizada, como así también de las Propuestas de Mejoras a los Sistemas Informáticos	100%	0%	0%

Comentarios	Observaciones
<p>En relación a la ejecución de esta Línea de Acción, de las <b>6</b> actividades comprometidas señalar que <b>1</b> se encuentra con un avance efectivo de acuerdo a lo planificado y las otras se deben cumplir durante los meses siguientes.</p>	