

## INFORME DE AVANCE

### SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LOS GOBIERNOS REGIONALES

“En el camino hacia la gestión de excelencia”

Marzo 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>	Marzo 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%	100%	100%

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%	100%	100%
31.- Inventarios de Gestión General	Noviembre 2011	Febrero 2012	Inventarios de Gestión General	100%	100%	100%
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%	20%	20%
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%	100%	100%
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%	100%	100%

Comentarios	Observaciones
<p>En relación a la ejecución de las <b>10 AMI</b> correspondientes al año 2012, señalar que <b>5</b> se encuentran con un avance efectivo, mientras que <b>1</b> se encuentra con avances de acuerdo a lo planificado. Por su parte, las otras <b>4</b> a pesar de reportar 0% de avance, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el desarrollo de la meta comprometida.</p>	

Asimismo, 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 con su respectivo avance del período:

INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION "MEJORAS DEL SISTEMA SAGIR"						
<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Mejoras del Sistema SAGIR			<b>Fecha de Seguimiento</b>	Marzo 2012	
<b>Área de Mejora</b>	5.1. Gestión de Inversiones			<b>Encargado de Seguimiento</b>	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	Licitación y Resolución de Adjudicación	100%	90%	90%
3.- Adjudicación	Mar-12	Mar-12	Contrato firmado por la empresa y el Jefe de Servicio	100%	50%	50%
4.- Respaldo de Datos de SAGIR	Jul-12	Jul-12	Respaldo y verificación de integridad de datos existentes en SAGIR	100%	0%	0%

5.- Implementación de SAGIR 2.0	May-12	Oct-12	Implementación de Módulos SAGIR	85%	0%	0%
6.- Carga de datos históricos de SAGIR	Oct-12	Oct-12	Restauración y verificación de integridad de datos existentes en SAGIR	100%	0%	0%
7.- Marcha Blanca	Oct-12	Nov-12	Pruebas funcionales, de operación e interfaces	100%	0%	0%
8.- Capacitación a Usuarios	Oct-12	Oct-12	Capacitación a 50 usuarios en SAGIR 2.0	100%	0%	0%
9.- Puesta en Operación	Oct-12	Dic-12	Puesta en operación de la nueva solución SAGIR 2.0	100%	0%	0%
Comentarios				Observaciones		
<p>La Resolución de Adjudicación se encuentra en proceso de firma, se envió memorando al Departamento Jurídico con la solicitud de confección del contrato con la empresa. (Marzo 2012)</p> <p>Se están desarrollando reuniones entre la empresa adjudicada y los usuarios de los diferentes módulos de la solución, con el objetivo de validar los requerimientos iniciales señalados en los términos de referencia, como asimismo el levantar las expectativas en relación a la solución. (Marzo 2012)</p> <p>Adicionalmente, señalar que el proyecto se encuentra en la Etapa de Análisis y Diseño, en la cual se realiza la validación de requerimientos generales, como la validación de los flujos de procesos proporcionados por nuestro Servicio, para comenzar con el Desarrollo e Implementación de la Solución <b>SAGIR 2.0</b>.(Marzo 2012)</p>						

<b>INFORME DE AVANCE LINEA DE ACCION</b> <b>“ELABORAR UNA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN EX POST PARA LOS 4 SUBTÍTULOS PRESUPUESTARIOS (24, 29, 31 Y 33)</b> <b>DEL PROGRAMA 02 INVERSIÓN REGIONAL”</b>						
<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>	Marzo 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	Enero 2012	Febrero 2012	Bases y TTR elaborados (*)	100%	100%	100%
2.- Licitación	Marzo 2012		ID MercadoPúblico	100%	90%	90%
3.- Presentación de Ofertas	Abril 2012		Ofertas presentadas en Portal	100%	0%	0%
4.- Evaluación Ofertas y Adjudicación	Abril 2012		Informe y Resolución Adjudicación	100%	0%	0%
5.- Contrato	Mayo 2012		Contrato y Boleta garantía	100%	0%	0%
6.- Ejecución	Mayo 2012	Septiembre 2012	Informe Final Metodologías y capacitaciones efectuadas	100%	0%	0%
<b>Comentarios</b>				<b>Observaciones</b>		
<p>Las bases están elaboradas, revisadas por todos los estamentos y se encuentra en proceso de tramitación la Resolución Exenta que las aprueba.</p> <p>Se mantiene la calendarización de las siguientes actividades ya que el retraso en la publicación de la Licitación no debería afectar la planificación proyectada.</p>						

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

<b>Gobierno Regional</b>	Metropolitano de Santiago					
<b>Línea de Acción</b>	Diseño Estrategia de Posicionamiento		<b>Fecha de Seguimiento</b>	Marzo 2012		
<b>Área de Mejora</b>	2.2 Gestión de la identidad e imagen de la marca del GORE		<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 de Licitación	Enero	Enero	Bases elaboradas	100%	100%	100%
2.- Elaboración de Resolución Aprobatoria Bases	Marzo	Abril	Resolución Firmada por Intendente	100%	0%	0%
3.- Publicación de Bases	Abril	Abril	Licitación Publicada en Portal de Compras Públicas	100%	0%	0%
4.- Adjudicación de Licitación	Abril	Abril	Licitación Adjudicada.	100%	0%	0%
5.- Resolución aprobatoria adjudicación	Abril	Mayo	Resolución aprobatoria firmada por Intendente	100%	0%	0%
6.- Firma de Contrato	Mayo	Mayo	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	Mayo	Junio	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.	Junio	Octubre	Informe de Consultora entregado.	100%	0%	0%
10.- Difusión interna de los resultados.	Octubre	Noviembre	Listado de asistencia de reunión informativa a funcionarios GORE	100%	0%	0%



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO GESTIÓN INSTITUCIONAL



Comentarios	Observaciones
<p>Se ajustaron los plazos ya que se tuvieron que establecer coordinaciones adicionales con la Línea de Acción "Plan de Trabajo para Mejorar el Clima Organizacional del Servicio".</p> <p>La Resolución aprobatoria fue elaborada por el Departamento Jurídico y se encuentra en proceso de visación. Se estima que estará firmada la primera semana de abril. Los otros plazos se mantienen.</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>	Marzo 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	Abril	Ficha resumen de la licitación	100%	0%	0%
3.- Desarrollo de la consultoría e informes parciales	Abril	Julio	Informes de avance	100%	0%	0%
4.- Informe final	Julio	Agosto	Informe final, manuales de uso y administración	100%	0%	0%
5.- Puesta en marcha de la aplicación	Agosto	Septiembre	Aplicación beta	100%	0%	0%
6.- Envío de documento y medios de verificación	Septiembre	Octubre	Documento de informe de las mejoras al Geoportal	100%	0%	0%
Comentarios				Observaciones		
<p>De acuerdo al cronograma planteado inicialmente, solamente la actividad 1 se encuentra ejecutada de acuerdo a los plazos y por ende presenta un 100% de nivel de logro.</p> <p>Las actividades 2 y 3 que debían ejecutarse durante el mes de marzo no han sido posibles de concretar, lo cual se explica en la mantención y reinstalación que se estaba realizando en el Geoportal en los servidores del Gobierno Regional, y por otra parte en que los términos de referencia de la licitación aún están pendientes de aprobación por parte de SUBDERE por precisiones que se deben realizar en las bases de licitación.</p>				<p>Se tuvo que ajustar el cronograma, extendiendo en un mes más las actividades de la 2 a la 6, las cuales serían comenzadas en el mes de abril, por lo que la ejecución final de la línea de acción se aplaza hasta el mes de octubre de 2012.</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	Marzo 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	febrero	abril	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.	abril	mayo	Programa de Trabajo	100%	0%	0%
3.- Difusión de los objetivos y metodología a la organización. Reuniones ampliada, por equipos de trabajo e intranet.	mayo	mayo	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.	junio	junio	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.	junio	julio	Documento Rediseño del Instrumento	100%	0%	0%
6.- Elaboración del Instrumento. Informe N° 2 con la propuesta del instrumento y anexos.	julio	julio	Informe de Propuesta	100%	0%	0%
7.- Validación del instrumento por instancias directivas y participantes de los grupos de trabajo.	agosto	agosto	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.	agosto	septiembre	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.	septiembre	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%



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO GESTIÓN INSTITUCIONAL



Comentarios	Observaciones
<p>Las bases de licitación se encuentran aprobadas y la primera semana de abril se iniciará el proceso de licitación respectivo.</p>	<p>Se ajustaron las fechas planificadas inicialmente de acuerdo al proceso licitatorio que se iniciará en el mes de abril.</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>	Marzo 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	febrero	abril	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.	abril	mayo	1° Informe: Herramienta de Clima	100%	0%	0%
3.- Aplicación de Encuesta y realización de Grupos Focales.	mayo	mayo	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.	junio	junio	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	junio	julio	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.	julio	agosto	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.	agosto	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%
<b>Comentarios</b>				<b>Observaciones</b>		
Las bases de licitación se encuentran en proceso de aprobación y se estima que la primera quincena de abril se iniciará el proceso de licitación respectivo.				Se ajustaron las fechas planificadas inicialmente de acuerdo al proceso licitatorio que se iniciará en el mes de abril.		

**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>	Marzo 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	Mar-12	Abr-12	Inicio de proceso de licitación/ Contrato firmado por la empresa y el Jefe de Servicio	100%	50%	50%
3.- Auditoría a Sistemas Propios	Abr-12	May-12	Auditoría a todos los sistemas de desarrollo propios 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.- Auditoría a Interfaces entre Sistemas Propios y Externos	May-12	Jun-12	Auditoría a todos los sistemas de desarrollo propios 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%



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO GESTIÓN INSTITUCIONAL



Comentarios	Observaciones
<p>Se encuentran publicadas las bases de la licitación en MercadoPúblico, siendo la fecha de apertura de la misma el día lunes 02 de abril del año en curso. Esta licitación se encuentra identificada con el ID 1260-7-LP12 (Marzo 2012).</p>	