

# Comité de Calidad Primer Trimestre 2013



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

# Comité de Calidad



Tema a tratar:

- Seguimiento Plan de Mejoras, al primer trimestre 2013



# Seguimiento Plan de Mejoras, al primer trimestre 2013



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

# Sistema de Mejora Continua de los Gobiernos Regionales

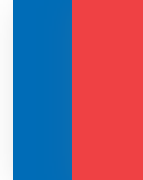
“En el camino hacia la gestión de excelencia”

## Introducción:

Tiene por objetivo instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión de los gobiernos regionales que permita alcanzar estándares de trabajo 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 protagonistas que participan de este proceso: Intendente, Consejeros Regionales, Directivos, Personal y la Asociación de Funcionarios del Servicio además del apoyo de los equipos técnicos de SUBDERE.



# Plan de Mejoras



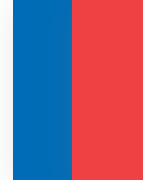
El Plan de Mejoras da cuenta de los distintos esfuerzos del Servicio por mejorar su gestión, con sentido estratégico en las acciones emprendidas y se hace cargo del resultado de las brechas emanadas del proceso de Autoevaluación.

El Plan de Mejoras se encuentra constituido por 7 Líneas de Acción (LA) para ejecución durante el período 2012-2013, las cuales fueron cumplidas en un 100% en términos administrativos y financieros. Destacar que las 7 Líneas de Acción fueron terminadas en un 100% en términos de entrega de productos y resultados durante el año 2012 y el año 2013 sólo correspondió finiquitar 2 Líneas de Acción en el ámbito financiero.

La ejecución de cada Línea de Acción contó con la participación activa de todo el personal del Gobierno Regional sin distinguir niveles jerárquicos, precisar que el nivel de involucramiento en todo caso dependía de la especificidad de la consultoría contratada.



# Plan de Mejoras



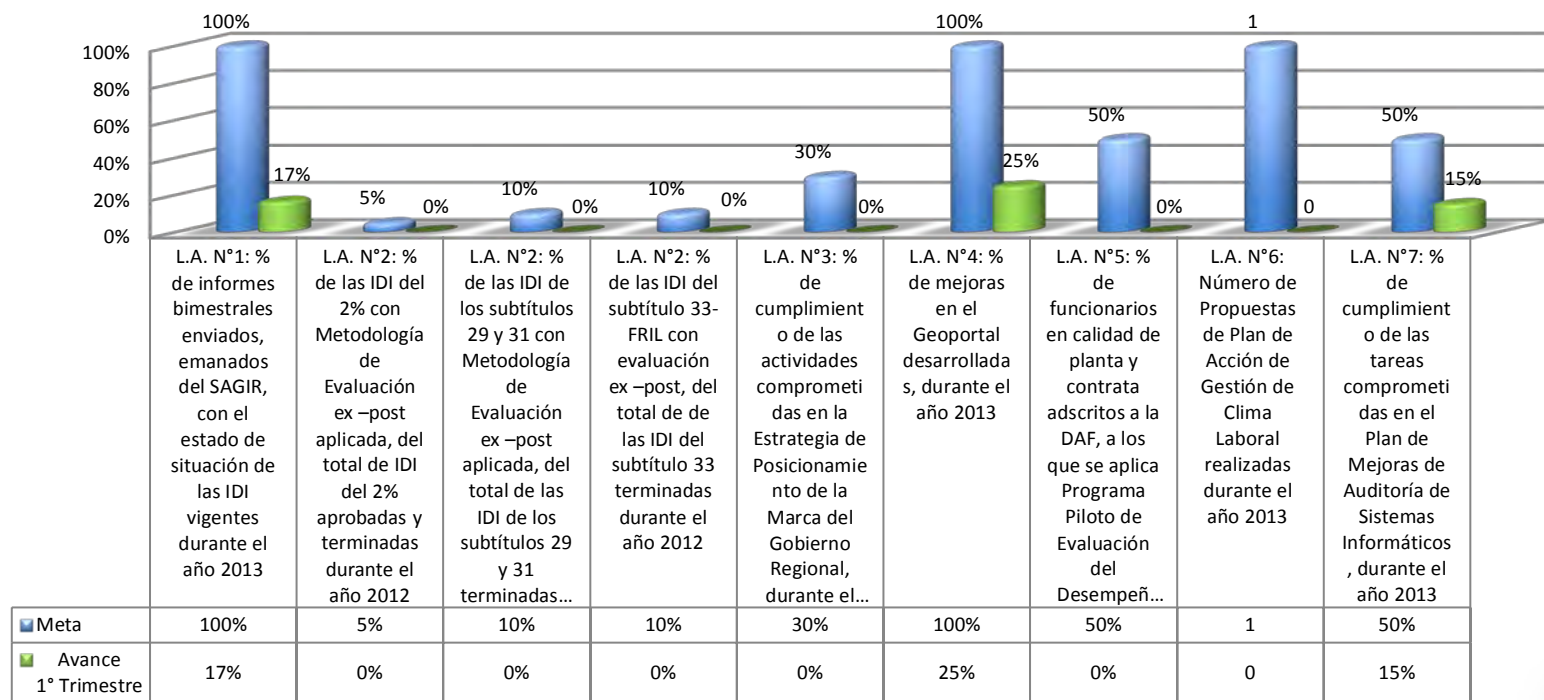
El Plan de Mejoras se encuentra constituido por las siguientes Líneas de Acción:

1. Mejoras del Sistema SAGIR
2. Elaborar una Metodología de Evaluación Ex Post para los 4 subtítulos presupuestario (24, 29, 31 y 33) del Programa 02 Inversión Regional
3. Diseño Estrategia de Posicionamiento
4. Mejoras Geoportal
5. Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio
6. Plan de Trabajo para mejorar el Clima Organizacional del Servicio
7. Plan de Mejoras de los sistemas informáticos



# Seguimiento Líneas de Acción al primer trimestre año 2013

Para el aseguramiento de la continuidad de las Líneas de Acción, en relación a las prácticas de gestión y los conocimientos instalados en el Servicio resultado de su ejecución durante el año 2012, para el año 2013 se comprometieron los siguientes indicadores de gestión, que son presentados con sus respectivos avances al primer trimestre



# Seguimiento al primer trimestre 2013



Línea de Acción N° 1: Mejoras del Sistema SAGIR: El objetivo de esta Línea de Acción es contar con un sistema informático para proporcionar antecedentes e información para la administración y gestión de la inversión regional del Servicio a todos quienes son responsables del proceso.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de informes bimestrales enviados, emanados del SAGIR, con el estado de situación de las IDI vigentes durante el año 2013”, cuya medición se realiza bimestralmente.

Señalar que para el primer bimestre, que comprende el período enero-febrero, los centros de responsabilidad enviaron los respectivos medios de verificación de acuerdo a lo comprometido y planificado, dando cumplimiento además al contenido de los informes.

Finalmente, destacar que el Departamento de Informática está realizando en el SAGIR los ajustes y/o precisiones que están solicitando los usuarios producto de su implementación.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**





# Seguimiento al primer trimestre 2013



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: El objetivo de esta Línea de Acción es instalar un modelo de evaluación ex post que permita conocer los resultados del financiamiento de las iniciativas de inversión del GORE RMS, mediante el diseño y aplicación de herramientas específicas, de acuerdo a la clasificación presupuestaria de los subtítulos 24, 29, 31 y 33 del presupuesto de inversión regional, la proposición de una estructura para una unidad de evaluación ex post dentro del Servicio y la capacitación a funcionarios que viabilicen su aplicación a futuro.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definieron 3 indicadores en atención a los subtítulos del presupuesto de inversión regional, dichos indicadores son monitoreados trimestralmente.

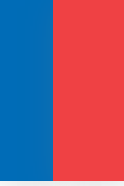
Señalar que los indicadores, a pesar de reportar 0% de avance efectivo, se encuentran desarrollando procesos precedentes para el logro de la meta comprometida. De esta manera, durante el primer trimestre, los centros de responsabilidad enviaron las respectivas nóminas de las IDI terminadas durante el año 2012.

Lo anterior, genera la línea base para el cálculo del porcentaje de aplicación de la metodología de evaluación ex post y de las IDI a las cuales se les puede aplicar.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al primer trimestre 2013



Línea de Acción N° 3: Diseño Estrategia de Posicionamiento: El objetivo de esta Línea de Acción es diseñar una estrategia de posicionamiento del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago con enfoque en la gestión de identidad y marca de éste.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas en la Estrategia de Posicionamiento de la Marca del Gobierno Regional, durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

Señalar que a pesar de reportar 0% de avance real, se encuentra desarrollando etapas anteriores para el logro de la meta comprometida. De esta manera, para el primer trimestre, el centro de responsabilidad realizó el envío de las actividades comprometidas en la Estrategia de Posicionamiento y Marca.

Lo anterior, genera la línea base para el cálculo del porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas, además de definir cuales son susceptibles de desarrollar.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al primer trimestre 2013



Línea de Acción N° 4: Mejoras Geoportal: El objetivo de esta Línea de Acción es mejorar los procesos de gestión de la planificación territorial orientados desde la perspectiva de los clientes internos y externos del Servicio, además de evaluar su utilidad y pertinencia como centro de acopio de la información clave para el desarrollo regional con los actores que conforman la Mesa Regional SNIT.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió que la Encargada de la Unidad de Gestión de la Información Territorial se enfocará este año en realizar una gestión de contenidos del Geoportal, por lo que se estableció como indicador “Porcentaje de mejoras en el Geoportal desarrolladas, durante el año 2013”, cuya medición se realiza en forma semestral.

No obstante su medición semestral, se monitoreó su avance al primer trimestre con el objeto de tomar las medidas correctivas oportunas si fuese necesario en relación al resultado efectivo.



# Seguimiento al primer trimestre 2013



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

De acuerdo a lo reportado, señalar que las mejoras realizadas en el periodo se enfocaron en que los contenidos mejor evaluados por los usuarios fueran desplegados en un banner especial en el Geoportal, adicionalmente se ha creado el área temática “Sistema Regional de Planificación” donde se incorporaron los documentos de la ERD y Políticas aprobadas por el CORE. Asimismo, fueron informadas estas mejoras del Geoportal, vía correo electrónico, a los integrantes de la mesa SNIT con la instrucción de difundirlas dentro de cada institución.

Aclarar que las mejoras al Geoportal se realizan en forma permanente, por tanto, es deber de la Encargada de la Unidad gestionar éstas.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al primer trimestre 2013



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 : El objetivo de esta Línea de Acción es rediseñar y generar una propuesta al sistema de calificaciones del Servicio para posteriormente implementar un modelo de gestión del desempeño que permita apoyar el desarrollo de la estrategia de la organización y aumentar el valor agregado de las personas en base a competencias y objetivos claros.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de funcionarios en calidad de planta y contrata adscritos a la DAF, a los que se aplica Programa Piloto de Evaluación del Desempeño, durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

Señalar que a pesar de reportar 0% de avance real, se encuentra desarrollando etapas anteriores para el logro de la meta comprometida. De esta manera, para el primer trimestre, el centro de responsabilidad envió las fechas del programa piloto de evaluación del desempeño con sus respectivas etapas y la nómina de los funcionarios a los cuales se les aplicarán.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al primer trimestre 2013



Línea de Acción N° 6: Plan de Trabajo para Mejorar el Clima Organizacional del Servicio : El objetivo de esta Línea de Acción es describir las percepciones de las personas sobre variables relevantes del Servicio y su nivel de satisfacción con el trabajo y la institución, además de realizar intervenciones en relación a los resultados obtenidos y la elaboración de un plan de mejoras para el futuro.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Número de Propuestas de Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral realizadas durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

No obstante su medición semestral, se monitoreó su avance al primer trimestre con el objeto de tomar las medidas correctivas oportunas si fuese necesario en relación al resultado efectivo.



# Seguimiento al primer trimestre 2013



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

Señalar que a pesar de reportar 0% de avance real, se encuentra desarrollando etapas anteriores para el logro de la meta comprometida. De esta manera, para el primer trimestre, el centro de responsabilidad informó sobre las gestiones realizadas en el periodo, destacando que la última semana de febrero se envió el Estudio de Clima Organizacional al Servicio Civil y se le solicitó una reunión de trabajo en base a los resultados obtenidos a la Coordinadora de la Unidad de Desarrollo Organizacional.

La primera semana de marzo se sostuvo reunión con la Coordinadora de la Unidad de Desarrollo Organizacional del Servicio Civil y se acordó trabajar en forma conjunto un Plan de Acción de Gestión del Clima Laboral para el Servicio en base a los resultados y propuestas del Estudio de Clima Organizacional.

Finalmente, se destaca que ya se tiene una versión preliminar de Propuesta de Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral, la cual será enviada durante el mes de abril para revisión y validación del Servicio Civil.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al primer trimestre 2013



Línea de Acción N° 7: Plan de Mejoras de los Sistemas Informáticos: El objetivo de esta Línea de Acción es evaluar los sistemas informáticos utilizando la metodología de exposición al riesgo, señalando las debilidades encontradas y las recomendaciones para abordarlas. Estas fueron sistematizadas en un Plan de Mejoras para su implementación en el 2013.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de cumplimiento de las tareas comprometidas en el Plan de Mejoras de Auditoría de Sistemas Informáticos, durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

Señalar que el centro de responsabilidad envió para este primer trimestre las actividades comprometidas en el Plan de Mejoras. Lo anterior, genera la línea base para el cálculo del porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas, además de cuales son susceptibles de desarrollar.

Asimismo, se los recepcionaron los medios de verificación correspondientes que dan cuenta de las tareas cumplidas en el primer trimestre, mostrando un avance de un 15%.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**







GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

Muchas gracias.

