



# **Instrumento de Auto-Evaluación**

## **Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales**

*“En el camino hacia la gestión de Excelencia”*

**Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo – SUBDERE**

**Gobierno Regional Metropolitano de Santiago**

**Programa de Apoyo a la Gestión Subnacional en Chile**

**Enero, 2011**

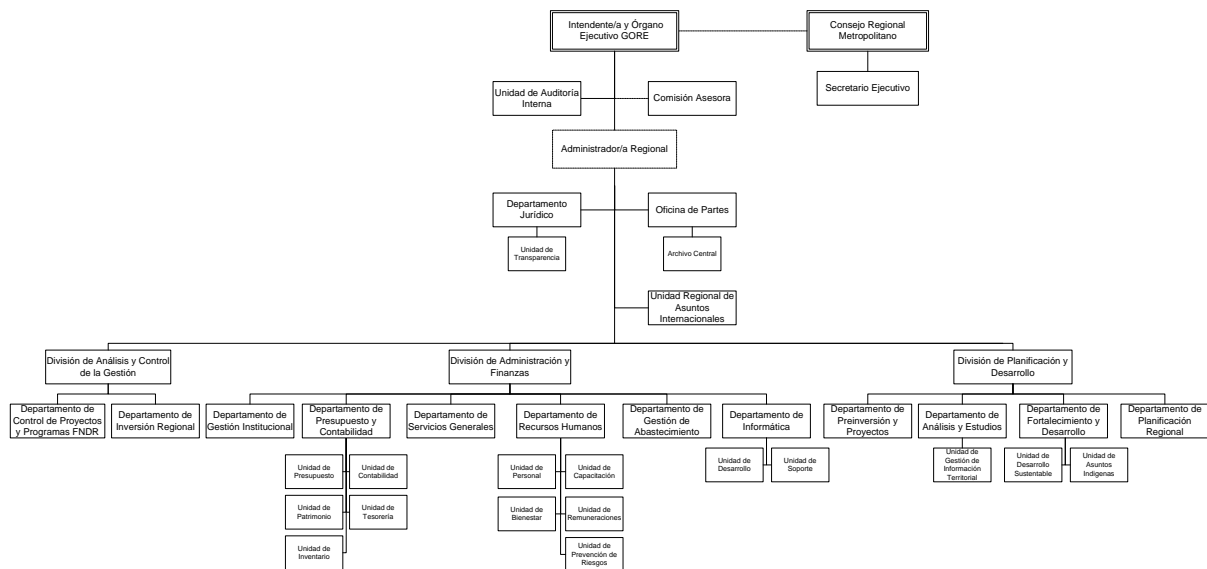
## Índice

<b>I. INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>ANTECEDENTES GENERALES DEL GORE .....</b>	<b>3</b>
<b>1 LIDERAZGO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 CIUDADANÍA, SOCIOS Y COLABORADORES.....</b>	<b>17</b>
<b>3 PERSONAS.....</b>	<b>20</b>
<b>4 GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGIONAL .....</b>	<b>30</b>
<b>5 GESTIÓN DE INVERSIONES Y DESARROLLO REGIONAL Y TERRITORIAL .....</b>	<b>41</b>
<b>6 GESTIÓN DE RECURSOS .....</b>	<b>50</b>
<b>7 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO .....</b>	<b>57</b>
<b>8 RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>

## I. INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN

### ANTECEDENTES GENERALES DEL GORE

Este capítulo no se evalúa, solamente busca contextualizar las prácticas a analizar en el resto del documento.



Antecedentes territoriales del GORE	
¿Cuál es la extensión territorial de la gestión del GORE?	La gestión del GORE cubre a toda la Región Metropolitana de Santiago, la cual posee una extensión de 15,403 km <sup>2</sup> (1.540 ha), dividida en 6 provincias que son: Santiago, Chacabuco, Cordillera, Maipo, Melipilla y Talagante, por lo tanto todas las comunas de la Región (52) tienen la posibilidad de contar con recursos y gestiones provenientes del GORE.
¿Cuáles son las principales características geográficas del territorio?	La Región Metropolitana de Santiago se encuentra emplazada en la cuenca hidrográfica del Río Maipo, en donde se ha conformado la ciudad de Santiago. La región cuenta con los mejores suelos para las actividades productivas y se concentran en los terrenos bajos y planos de la región, localizados en la depresión intermedia. La cuenca se encuentra conformada por cordones montañosos que le generan esta característica geográfica. Uno de ellos es el macizo Andino (Cordillera de Los Andes) y la cordillera de La Costa. La Región cuenta con un clima mediterráneo, teniendo estaciones marcadas y con una cobertura vegetal de bosque y matorral esclerófilo característico de este tipo de paisajes.

¿Cuántos habitantes tiene el territorio?	De acuerdo con la proyección de INE, para el año 2010 la población de la región es de 6.883.563 habitantes.
¿Cuáles son sus principales actividades económicas?	El sector terciario de servicios concentra el 73% de la población económicamente activa de la Región, el 24% de ésta concentrada en el sector secundario y solamente el 12% de ésta se encuentra en el sector primario dedicada a la explotación de los recursos naturales.
¿Cuál es su porcentaje de ruralidad?	De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda del año 2002, la población rural representa el 3,1% de la población total con 186.172 habitantes. El índice de ruralidad elaborado por SERPLAC, señala que las comunas de San Pedro, María Pinto y Alhué, presentan una alta concentración de población y actividades relacionadas con el mundo rural.
¿Cuáles son los principales centros poblados?	De acuerdo con la estructura jerárquica de los asentamientos poblados de la Región, ésta cuenta con una metrópoli concentrando a más de 5 millones de habitantes, tres ciudades medianas: Peñaflores, Colina y Melipilla y 14 ciudades menores: Talagante, Buin, Paine, El Monte, Isla de Maipo, Lampa, San José de Maipo, Curacaví, Tiltil, Batuco, Hospital, La Islita, Alto Jahuel y Bajos de San Agustín, las cuales articulan el sistema de centros poblados a los demás asentamientos presentes en la región.
<b>Antecedentes del GORE</b>	
¿Cuántas personas trabajan en el GORE (planta, contrata y honorarios, código del trabajo) Incorpore número de consejeros regionales y organigrama.	Dotación de Planta: 29 (4 Suplentes) Dotación a Contrata: 109 (19 con cargo de planta conservada) Personal a Honorarios: 34
¿Cuántos de ellos son profesionales?	De la dotación de planta y contrata, corresponde a 66 profesionales. En el caso del Personal a Honorarios, 16.
¿En que edificios e infraestructura funciona el GORE?	El GORE cuenta con un edificio institucional en Bandera N°46, Santiago. Adicionalmente, utiliza como archivo transitorio las oficinas administrativas del Parque Lo Errázuriz, ubicado en Mailef N° 6091, Estación Central.

**Metodología de Autoevaluación:** describa la metodología que se usó para la Autoevaluación, la planificación, los integrantes del comité de calidad, pasos y etapas, tiempos, etc.

Para el desarrollo de esta Autoevaluación se formaron cuatro equipos de trabajo y en cada equipo se integró a aquellas personas que asistieron a la capacitación dictada por Chilecalidad y la Subdere.

1° tarea equipos de trabajo: nivelar los conocimientos del proceso de autoevaluación.

2° La secretaria Ejecutiva del Comité de Calidad asume como encargada de coordinar y convocar a las reuniones de trabajo y definir la metodología de trabajo de la autoevaluación.

CRITERIO	SUBCRITERIO	GRUPO	INTEGRANTES	COORDINADOR
1. LIDERAZGO	1.1 Liderazgo Interno de la Alta Dirección 1.2 Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores 1.3 Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas, fiscalización y supervigilancia	N° 1	Jefatura Unidad de Auditoría Interna Jefatura Departamento de Gestión Institucional Jefatura Departamento de Recursos Humanos	<b>Titular:</b> Administradora Regional Jefatura División de Planificación y Desarrollo Jefatura División de Análisis y Control de la Gestión Jefatura División de Administración y Finanzas
	2.1 Gestión de participación ciudadana, socios y colaboradores 2.2 Gestión de la identidad e imagen de marca del GORE		Jefatura Departamento de Planificación Regional Jefatura Departamento de Fortalecimiento y Desarrollo Jefatura Departamento de Análisis y Estudios Jefatura de Preinversión y Proyectos	
4. GESTION DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA REGIONAL	4.1 Formulación/Actualización, Aprobación y Seguimiento de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD) 4.2 Planificación y Ordenamiento Territorial 4.3 Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales 4.4 Gestión de la información regional.	N° 2	Jefatura Departamento de Planificación Regional Jefatura Departamento de Análisis y Estudio Encargado Unidad de Gestión de Información Territorial Jefatura Departamento de Fortalecimiento y Desarrollo Encargado Unidad de Desarrollo Sustentable Jefatura Departamento de Preinversión y Proyectos	<b>Titular:</b> Jefatura División de Planificación y Desarrollo Jefatura División de Análisis y Control de la Gestión
	5.1 Gestión de inversiones 5.2 Programa de desarrollo Social y Cultural 5.3 Programa de desarrollo y fomento productivo 5.4 Programa de cooperación Internacional		Jefatura Departamento de Control de Proyectos y Programas FNDR Jefatura Departamento de Inversión Regional Encargada Unidad de Presupuesto Programa 02 Jefatura Unidad Regional de Asuntos Internacionales Encargado Técnico PMG Gestión Territorial Encargada Técnica PMG Enfoque de Género	
5. GESTION DE INVERSIONES Y DESARROLLO REGIONAL Y TERRITORIAL	3.1 Gestión del Personal 3.2 Desempeño, compensación y reconocimiento 3.3 Capacitación y desarrollo 3.4 Participación del personal y sus representantes en el proceso de	N° 3	Jefatura Departamento de Recursos Humanos Encargado Unidad de Personal Encargada Unidad de Capacitación Encargado Unidad de	<b>Titular:</b> Jefatura División de Administración y Finanzas

	3. PERSONAS	gestión de la calidad 3.5 Calidad de vida y prevención de riesgo en el trabajo		Prevención de Riesgos Encargado Unidad de Contabilidad	
	7. PLANIFICACION INSTITUCIONAL, INFORMACION Y CONOCIMIENTO	7.1 Planificación de desarrollo institucional y control de gestión corporativo 7.2 Evaluación de la gestión de la Organización 7.3 Gestión del conocimiento organizacional		Profesional Unidad Regional de Asuntos Internacionales Jefatura Unidad de Auditoría Interna Profesionales Departamento de Gestión Institucional	
	6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 Administración, soporte y asesoría en Tecnologías de Información y Comunicación 6.2 Gestión financiera-contable 6.3 Administración de bienes y servicios 6.4 Gestión de Proveedores y asociados	N° 4	Jefatura Departamento Informática Analista Unidad de Soporte Encargado Unidad de Contabilidad Encargada Unidad de Presupuesto Programa 01 Encargada Unidad de Patrimonio Encargada Unidad de Inventario Jefatura Departamento de Servicios Generales Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento	Titular: Jefatura División de Administración y Finanzas
	8. RESULTADOS	8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores 8.2 Resultado de desempeño financiero y de impacto 8.3 Resultados de la efectividad organizacional 8.4 Resultado en la satisfacción del personal 8.5 Resultados en la calidad de los proveedores		Fabiola Zamora, Jefatura Departamento de Análisis y Estudio Patrick Stockins, Jefatura Departamento de Presupuesto y Contabilidad Viviana Grandón, Encargada Unidad de Presupuesto Programa 01 Mariano Muñoz, Jefatura (S) Departamento de Recursos Humanos	Titular: Administradora Regional Jefatura División de Planificación y Desarrollo Jefatura División de Análisis y Control de la Gestión Jefatura División de Administración y Finanzas

### 3° Planificación

Los diferentes grupos utilizaron dos modalidades:

1° Distribuyen los elementos de gestión entre los funcionarios y cada uno de ellos es responsable de la creación de la evidencia, la que posteriormente presenta al grupo en pleno para validarla.

2° En su mayoría, los integrantes de cada grupo de trabajo, participan en la confección de la evidencia.

Se requiere a la Unidad de Informática del servicio, habilitar en el servidor el formulario de autoevaluación al cual tienen acceso sólo los coordinadores de cada grupo y la secretaría ejecutiva, de esta forma se sube la evidencia y la puntuación en línea.

Con fecha 16 de Noviembre de 2010, la secretaria ejecutiva del Comité de Calidad, se reúne con el Consultor para subsanar las últimas observaciones y posteriormente tratarlas con cada grupo, con el fin de validar el borrador definitivo con los elementos de gestión desarrollados a la fecha.

El día 14 de Diciembre se termina el proceso de desarrollo de evidencias, las que se someten a revisión final con la secretaria ejecutiva y el consultor.

El día martes 04 de Enero de 2011, se presentará formalmente el resultado de la autoevaluación al Comité de Calidad para su validación, una vez realizada esta actividad se convocará a todo el personal del GORE metropolitano para la toma de conocimiento de esta actividad y dar a conocer los resultados obtenidos.

COMITÉ DE CALIDAD ESTA CONSTITUIDO POR:

: JEFE DIVISION ANALISIS Y CONTROL DE GESTION  
: JEFE DIVISION ADMINISTRACION Y FINANZAS  
: JEFE DIVISION DESARROLLO REGIONAL  
: CONSEJERO REGIONAL  
: REPRESENTANTE DE LOS FUNCIONARIOS  
: SECRETARIA EJECUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

COMITÉ DE CALIDAD AMPLIADO CONSTITUIDO POR:



3 JEFES DE DIVISION  
REPRESENTANTE DE LOS FUNCIONARIOS  
ENCARGADOS DE PMG  
COORDINADORES DE CADA GRUPO  
SECRETARIA EJECUTIVA DEL COMITÉ DE CALIDAD

El objetivo de este comité es revisar los avances de los diferentes grupos y recabar información concerniente a necesidades de los diferentes grupos tales como por ejemplo ayuda en materias específicas que constituyen algunos elementos de gestión, reconocimiento de indicadores insertos en los PMG que faciliten las evidencias de RESULTADOS.




**Nota:** este punto se completa una vez realizada la Autoevaluación.





## 1 LIDERAZGO

Este criterio examina la forma en que el GORE conduce y evalúa el desempeño de la institución. La manera en que lidera la región, gestiona la transparencia de los procesos institucionales, rendición cuentas y ejerce fiscalización y supervigilancia.




1.1. Liderazgo Interno de la Alta Dirección: ¿Cómo el Equipo Directivo conduce y evalúa el desempeño del GORE?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo el Equipo Directivo establece/actualiza y comunica la misión, visión y valores a la organización?.	<b>0</b>	<b>1</b> 	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p>Evidencia:</p> <p>Anualmente, a partir del año 2007, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, se desarrollan anualmente Jornadas de Planificación Estratégica, en donde participan las jefaturas de todas las Divisiones, los Departamentos y Unidades y los encargados de los 12 Sistemas PMG. En dichas Jornadas se considera una metodología participativa para analizar, actualizar y consensuar las definiciones estratégicas existentes, Formulario A1, que revisa la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos, clientes/usuarios/beneficiarios).</p> <p>Se adjuntan <b>Instrucciones DIPRES Formulación A1 Definiciones Estratégicas.</b></p> <p><b>Nota:</b> Se entiende por Equipo Directivo al menos el Intendente y todos los Jefes que reportan directamente a él (Jefes de División y otros cargos claves)</p>						
b) ¿Cómo el Equipo Directivo gestiona la relación con el Consejo Regional (CORE)?.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b> 	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p>Evidencia:</p> <p>La relación con el Consejo Regional, de parte del Equipo Directivo se da en dos niveles, y cuyo elemento articulador es la Secretaría Ejecutiva del CORE. En el primer nivel, se encuentra el Intendente, como Presidente del Consejo Regional, y por ende define en conjunto con el Secretario Ejecutivo, las estrategias de trabajo a seguir, especialmente en los que se refiere a las acciones administrativas que se desarrollan para llevar a cabo las Sesiones ordinarias y extraordinarias, a si como del trabajo específico que ejecutan las distintas Comisiones que funcionan en este cuerpo colegiado. Este primer nivel tiene dos aristas, uno de tipo específicamente administrativo, donde se concuerdan las Tablas de reuniones, donde se explicitan las materias que deben ser conocidas, analizadas y/o aprobadas por el Consejo Regional por disposición del Ejecutivo..... En el segundo nivel, se encuentra en un trabajo más específico, en cuanto a desarrollar los grandes acuerdo, los Consejeros Regionales con los Jefes de División del Gobierno Regional, quienes deben concurrir permanentemente a las distintas comisiones y plenarios donde sean citados a participa.</p> <p><b><u>Se adjunta Reglamento de Funcionamiento del Consejo Regional Metropolitano de Santiago 2009.</u></b></p> <p><b><u>Se adjunta Instrucciones 2010.</u></b></p>						




1.1. Liderazgo Interno de la Alta Dirección: ¿Cómo el Equipo Directivo conduce y evalúa el desempeño del GORE?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
c) ¿Cómo el Equipo Directivo desarrolla e implementa un sistema para gestionar la organización, establece las metas, comunicarlas y medir el desempeño?.	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>A partir del año 2007, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, se realizan anualmente Jornadas de Planificación Estratégica, en donde participan las jefaturas de todas las Divisiones, Departamentos y Unidades y los Encargados de los Sistemas PMG.</p> <p>Las Jornadas se realizan en el mes de mayo y tienen como uno de sus objetivos principales la revisión y actualización del sistema de información para la gestión institucional (SIG). Este Sistema contiene todas las metas de gestión del año, las cuales están vinculadas a las definiciones estratégicas del Servicio (Formulario A1: misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos). Las metas comprometidas corresponden a las de los 12 Sistemas PMG y el Convenio de Desempeño Colectivo. En las Jornadas, se revisan, actualizan y establecen las metas de gestión que se mantendrán, modificarán o eliminarán para el año siguiente.</p> <p>El seguimiento del SIG se realiza trimestralmente, se solicita a los respectivos centros de responsabilidad la medición de los indicadores de gestión, se consolida la información, se evalúa el resultado de los indicadores y se presenta el grado de cumplimiento de las metas comprometidas. Se elabora un informe que se envía a las jefaturas y a la Asociación de Funcionarios, el cual permite tomar las medidas correctivas necesarias y anticiparse para no afectar el cumplimiento de las metas.</p> <p><b><u>Se adjunta SIG año 2010.</u></b></p> <p><b><u>Se adjunta Informe año 2010.</u></b></p>					
d) ¿Cómo el Equipo Directivo se comunica con el personal y equipos de trabajo, motiva su participación y reconoce sus aportes?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
e) ¿Cómo el Equipo Directivo		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>





1.1. Liderazgo Interno de la Alta Dirección: ¿Cómo el Equipo Directivo conduce y evalúa el desempeño del GORE?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
<p>crea y/o refuerza un ambiente de entrega de facultades (empowerment) e innovación, así como el aprendizaje individual y de la organización?.</p>	Evidencia:					
	No hay evidencia.					
	<b>Nota:</b> Se entiende por entrega de facultades (Empowerment) al hecho de delegar poder y autoridad a los colaboradores y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo. Es la expansión en la libertad de escoger y de actuar.					
f) ¿Cómo el Equipo Directivo evalúa los aspectos clave del desempeño de la organización?. ¿Cómo utiliza estos resultados y la retroalimentación del personal, para mejorar la efectividad de su propio liderazgo y de la gestión en general?.		1	2	3	4	5
	Evidencia:					
	No hay evidencia.					
	<b>Nota 1:</b> Se entiende por los aspectos claves del desempeño de la organización a los resultados del cumplimiento de los procesos y objetivos estratégicos del Gobierno Regional.					
	<b>Nota 2:</b> La retroalimentación del personal incluye toda información proveniente de instancias formales de contacto entre estos y el equipo directivo.					
g) ¿Cómo el Equipo Directivo genera un ambiente propicio para la búsqueda de excelencia en las prácticas de gestión y en los resultados de la organización?.		1	2	3	4	5
	Evidencia:					
	No hay evidencia.					
	<b>Nota:</b> Se entenderá por ambiente propicio a las condiciones laborales que estimula la ejecución de un trabajo bien hecho, en concordancia con los principios de la excelencia.					
h) ¿Cómo el equipo directivo promueve el trabajo en equipo, la colaboración y la coordinación dentro de la organización?.		1	2	3	4	5
	Evidencia:					
	No hay evidencia.					
i) ¿Cómo la organización evalúa el desempeño del Equipo Directivo y cómo utiliza dicha información para mejorar su efectividad?.		1	2	3	4	5
	Evidencia:					
	No hay evidencia.					


<b>1.1. Liderazgo Interno de la Alta Dirección:</b> ¿Cómo el Equipo Directivo conduce y evalúa el desempeño del GORE?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)						<b>5 Puntos</b>
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 45] %)						<b>11%</b>

1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores: ¿Cómo el Equipo Directivo "impulsa y anima" la determinación y comunicación de orientaciones estratégicas del desarrollo regional y genera las acciones que contribuyan al involucramiento de los actores clave, en pos del desarrollo regional?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se definen las orientaciones estratégicas para el desarrollo regional?.	0	1 	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>El Intendente Regional lidera el proceso de formulación de la Estrategia Regional de Desarrollo a partir de la creación de los Gobiernos Regionales en el año 1993. El proceso de las estrategias elaboradas anteriormente fue llevado a cabo por la Secretaría Regional de Planificación (SERPLAC), siendo el Intendente en conjunto con el Consejo Regional las instancias de aprobación de dicho instrumento. El rol que ha cumplido el Intendente y los Consejeros es la alineación de los actores públicos con las orientaciones estratégicas definidas.</p> <p>En el año 2007, surgió la creación de la Agenda 10, instrumento del Gobierno Regional cuyo objetivo era precisar las orientaciones estratégicas definidas en la Estrategia Regional de Desarrollo. Este instrumento fue la guía de acción para todo el Gobierno Regional en el periodo 2007 al 2010.</p> <p>Desde el año 2007 está traspasada la función de planificación hacia los Gobiernos Regionales, la cual se traduce en la formulación de la Estrategia Regional de Desarrollo y las Políticas Regionales, instrumentos que definen las orientaciones estratégicas del desarrollo regional.</p> <p><b>Nota:</b> Las orientaciones estratégicas estas establecidas en la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD).</p>					
b) ¿Cómo se definen los actores clave para el desarrollo y gobernabilidad de la región?.	0 	1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p> <p><b>Nota:</b> Para la definición de los actores claves es posible utilizar herramientas como sociogramas, mapas conceptuales u otros.</p>					
c) ¿Cómo se realizan las actividades de coordinación y se les da atención privilegiada a actores clave?.	0	1	2 	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>1.- En el caso de los proyectos, se realizan reuniones de trabajo con los equipos municipales de tal manera de apoyar el desarrollo y aprobación de cada iniciativa presentada. Lo anterior, se ha</p>					

1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores: ¿Cómo el Equipo Directivo "impulsa y anima" la determinación y comunicación de orientaciones estratégicas del desarrollo regional y genera las acciones que contribuyan al involucramiento de los actores clave, en pos del desarrollo regional?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>implementado desde el año 2007 momento en que se crea el Departamento de Preinversión cuya función es la admisibilidad de todas las iniciativas de inversión pública que se desarrollarán en la Región a través del FNDR.</p> <p>2.- En el caso de las organizaciones que presentan iniciativas al 2% de Cultura y Deporte, se realizan talleres de trabajo en donde se coordina la modalidad de presentación de las iniciativas.</p> <p>3.- En el caso de la formulación de Convenios de Programación, los cuales se han desarrollado desde el año 2005, se realizan reuniones de trabajo para acordar las iniciativas que formarán parte de dicho instrumento financiero. Se establecen coordinaciones permanentes que apoyan el proceso de formulación hasta su etapa de aprobación.</p> <p>4.- A pedido de las comisiones de trabajo del Consejo Regional, se realizan coordinaciones entre el GORE y las instituciones públicas en las materias de interés de trabajo de cada comisión de CORE, especialmente en relación con el seguimiento de las iniciativas de inversión vinculadas a algún convenio de programación.</p> <p>5.- Se generan mesas de trabajo público/privadas, las cuales establecen sus temáticas a abordar generando productos consensuados que refrenda el trabajo de coordinación entre el GORE y las organizaciones. Estas instancias son convocadas por el Intendente o por el Consejo Regional dependiendo de la naturaleza de éstas.</p>					
d) ¿Cómo se comunican y consensúan las orientaciones estratégicas con los actores clave?	0	1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>La Estrategia Regional de Desarrollo (ERD) es el instrumento global que define las orientaciones estratégicas regionales. En complementariedad a éste, la Ley define instrumentos asociados a las inversiones regionales: Anteproyecto Regional de Inversión, instrumento que requiere informar dichas orientaciones a los actores claves de la región para organizar la inversión, generando un documento que es la base del ejercicio presupuestario. Una de las instancias informativas de dichas orientaciones es el Gabinete Regional que permite la coordinación intersectorial regional.</p> <p>Las instancias de consenso de estas orientaciones estratégicas son: las comisiones de trabajo del Consejo Regional, las mesas de trabajo público/privadas regionales, las cuales se constituyen en torno a una orientación estratégica específica y la generación convenios de programación los cuales están asociados a las orientaciones regionales definidas en la ERD y que permiten articular inversión pública.</p>					

<b>1.2. Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas y Colaboradores:</b> ¿Cómo el Equipo Directivo “impulsa y anima” la determinación y comunicación de orientaciones estratégicas del desarrollo regional y genera las acciones que contribuyan al involucramiento de los actores clave, en pos del desarrollo regional?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
e) ¿Cómo se negocia con los actores clave y se da seguimiento y acompañamiento a las acciones clave para la región? 		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)						<b>5 Puntos</b>
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 25] %)						<b>20%</b>




1.3. Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas, fiscalización y supervigilancia: ¿Cómo se gestiona la transparencia interna, probidad, reportes de rendición de cuentas, y cómo se fiscaliza y supervigila a los servicios públicos creados por ley que operan en la región?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se diseñan políticas internas, prácticas recurrentes o estándares de gestión en relación a la transparencia en la gestión del GORE o a la rendición de cuentas?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> La transparencia de la gestión incluye al CORE.						
b) ¿Cómo se controlan, se hace seguimiento y mejoran las políticas internas, prácticas recurrentes o estándares de gestión en relación a la transparencia en la gestión del GORE o la rendición de cuentas?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> La transparencia de la gestión incluye al CORE.						
c) ¿Cómo se mide la situación actual de las políticas internas, prácticas recurrentes o estándares de gestión asociados a la transparencia en la gestión del GORE o la rendición de cuentas?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> La transparencia de la gestión incluye al CORE.						
d) ¿Cómo el Equipo Directivo estimula y asegura el comportamiento ético a nivel directivo y como lo promueve en toda la organización y entre sus socios y colaboradores?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						




1.3. Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas, fiscalización y supervigilancia: ¿Cómo se gestiona la transparencia interna, probidad, reportes de rendición de cuentas, y cómo se fiscaliza y supervigila a los servicios públicos creados por ley que operan en la región?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
e) ¿Cómo se ejerce fiscalización y/o supervigilancia a los servicios públicos creados por ley que cumplen funciones administrativas en la región? (pudiendo solicitar informes, antecedentes u otro dato que requiera para dicho fin).		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 Puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 25] %)					<b>0%</b>	






## 2 CIUDADANÍA, SOCIOS Y COLABORADORES

Este criterio examina cómo el GORE gestiona la participación ciudadana, la relación con socios y colaboradores y su identidad e imagen.




2.1. Gestión de la participación ciudadana, socios y colaboradores: ¿Cómo el Gobierno Regional gestiona la participación ciudadana, sus socios y colaboradores?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo el Gobierno Regional obtiene la opinión de la ciudadanía, respecto a los canales y formas deseables de participación ciudadana, en los ámbitos de competencia del GORE?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cómo se utiliza esta información para identificar los canales y formas que permitan promover, incentivar y asegurar la participación ciudadana?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cómo se determinan los socios y colaboradores del GORE?.	0	1		3	4	5
Evidencia: Se determinan de acuerdo a dos elementos: El primero el ámbito normativo, que dice relación con lo establecido en la Ley N° 19.175 en sus artículos N° 14 (que indica la Naturaleza y Objetivos del Gobierno Regional) 16, 17, 18, 19 y 20 (que indican las Funciones y Atribuciones del Gobierno Regional) y en la Ley de Presupuestos del sector público en las glosas comunes para los GOREs, las cuales van ajustándose y/o variando cada año.  El segundo, corresponde a la determinación de los clientes, usuarios y/o beneficiarios exigida en el Formulario A1. Para iniciar el proceso de formulación presupuestaria del Servicio (mayo), desde el año 2007 se realiza una Jornada Planificación Estratégica, con las jefaturas del GORE y Encargados de los 12 PMG's. Esta Jornada tiene como uno de sus objetivos el análisis y discusión de las definiciones estratégicas del Servicio.  En la Jornada se revisa, discute y analiza el Formulario A1 del año en curso y se formula el del año siguiente. Las definiciones estratégicas se redactan en el Formulario A1 de la DIPRES, que incorpora misión,						



2.1. Gestión de la participación ciudadana, socios y colaboradores: ¿Cómo el Gobierno Regional gestiona la participación ciudadana, sus socios y colaboradores?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>prioridades gubernamentales, objetivos y productos estratégicos. Los productos estratégicos deben además estar asociados a los clientes/usuarios/beneficiarios, dependiendo de la naturaleza de cada uno de éstos.</p> <p><b>Nota:</b> Los socios y colaboradores son personas, grupos de personas y/u organizaciones, del sector público o privado, que apoyan al GORE en el desarrollo regional y la participación ciudadana. Por ejemplo: municipios.</p>					
d) ¿Cómo se mide la percepción de la ciudadanía, socios y colaboradores respecto a su participación en los canales y formas emprendidas por el GORE, la intención de participar nuevamente y su satisfacción e insatisfacción en general?.		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
e) ¿Cómo utiliza la información sobre la satisfacción e insatisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores, para incrementar los niveles de satisfacción de estos y superar sus expectativas?.		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
f) ¿Cómo la organización gestiona las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, socios y colaboradores? ¿Cómo se asegura que sean resueltas de manera eficaz y oportuna? ¿Cómo agrupa y analiza esta información para el uso del mejoramiento global de la organización, implementa acciones y las comunica al personal así como a la ciudadanía, socios y colaboradores?.		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)				2 puntos		
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 30] %)				6.6%		




2.2. Gestión de la identidad e imagen de marca del GORE: ¿Cómo se difunden y comunican los resultados del GORE, para generar una identidad e imagen diferenciadora de la institución?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se diseña la identidad e imagen del GORE y su estrategia de posicionamiento?, o sea, la forma en que pretende ser percibido por la sociedad en su conjunto y ser diferenciado de otros Servicios.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cómo se desarrolla y gestiona la identidad y su posicionamiento, considerando la difusión y comunicación del concepto estratégico que está detrás de la identidad del GORE, así como también la imagen que se pretende exteriorizar?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cómo se evalúa la percepción de la identidad e imagen del GORE entre los actores clave y la ciudadanía?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 15] %)					<b>0 %</b>	

### 3 PERSONAS

Este criterio examina cómo el GORE permite a su personal desarrollar y utilizar su máximo potencial, mantener y apoyar un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a rendimientos de excelencia.

3.1. Gestión del personal: ¿Cómo las políticas y procesos de gestión del personal contribuyen a materializar los planes del GORE?	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se identifican las competencias y habilidades del personal, requeridas para el desarrollo de sus labores?	0	1 	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>A partir del año 2006, el GORE cuenta con la identificación de perfiles de competencias transversales (funcionales) para 4 tipos de cargos, entre los cuales se cuentan jefaturas de división (2 en esa época), jefaturas de departamento (9), encargado de unidades (6) y cargos genéricos ocupados por más de una persona (4). En tanto, las competencias específicas (técnicas) abarcaban a los jefes de departamento (9). Las competencias y habilidades se levantan a través de estudios que se contratan a consultorías externas. Los consultores trabajan con los actores claves de los cargos que se requieren levantar, se eligen en calidad de responsables de área y a los funcionarios con desempeños superiores entre sus pares.</p> <p>En el año 2009, la cobertura alcanza 3 cargos de jefes de división (completando el 100% de éstos), 12 de jefes de departamento y 11 encargados de unidades con perfiles de cargos, por competencias específicas (técnicas), sumado a los perfiles transversales (funcionales) ya existentes. Asimismo, se aplican mediciones sistemáticas de brechas en el departamento de gestión de abastecimiento (2 veces en el año abril-octubre), ello por un requisito del PMG de Compras y Contrataciones del Sector Público.</p> <p>En el año 2010, se está terminando un nuevo estudio de cobertura de competencias laborales (funcionales y técnicas) que abarca el 100% de los cargos del Servicio.</p> <p><b><u>Se adjunta estudio de competencias año 2010.</u></b></p>						
b) ¿Cómo se recluta, selecciona y contrata al personal, de acuerdo a las necesidades del GORE?	0 	1	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>						
c) ¿Cómo se mantiene actualizada la información respecto a las características del personal del GORE?	0	1 	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2003, al momento de ingresar un funcionario al Servicio, se le abre una carpeta personal. Estas se mantienen en kardex y</p>						

3.1. Gestión del personal: ¿Cómo las políticas y procesos de gestión del personal contribuyen a materializar los planes del GORE?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>contienen información del personal de planta y contrata, sus contenidos están determinados por resolución y son auditables. Desde Junio de 2009, la información histórica y estadística del personal se mantiene en el sistema computacional de información de recursos humanos. Este sistema permite actualizar, administrar remuneraciones, permisos, cambios contractuales y otra información relevante (información personal, previsional, cargas familiares, académicas, histórico laboral, declaración de intereses).</p> <p><b><u>Se adjunta Resolución Contenido Carpeta de Personal.</u></b></p> <p><b>Nota:</b> considerando las competencias de las personas, año de ingreso, tipo de contrato, entre otros</p>					
d) ¿Cómo se consideran los objetivos, planes de acción, compromisos y metas del GORE en el desarrollo de planes y políticas de gestión de personal?		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
e) ¿Cómo se organiza y administra el trabajo de las personas que participan en el GORE, de acuerdo con las necesidades de la organización?		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)				2 Puntos		
<b>Porcentaje de logro</b> ((puntos del subcriterio / 25) %)				8%		




3.2. Desempeño, compensación y reconocimiento: ¿Cómo los procesos de evaluación de desempeño apoyan el cumplimiento de los resultados globales del GORE?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que los objetivos y funciones asignadas al personal están alineados con los objetivos del GORE?.	0 	1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal del GORE para el desarrollo organizacional?.	0	1 	2	3	4	5
Evidencia: Se realizan las evaluaciones dispuestas en el reglamento especial de calificaciones con que cuenta el Servicio (Decreto N° 1036, publicado en el Diario Oficial el 21/01/2002), desde el período 2002-2003 hasta la fecha. El sistema contempla una escala cerrada del 1 al 5, que se aplica a 27 indicadores.  A partir del año 2004, las evaluaciones se realizan a través de un sistema informático desarrollado en el Servicio. Se evalúa la totalidad del personal de planta y contrata sujeto a calificación, es decir se excluyen las 5 jerarquías más altas, los dirigentes gremiales y los honorarios. Se contempla que se apliquen dos informes de desempeño, el primero en los meses de febrero y julio (la jefatura directa lo aplica al funcionario) y el segundo corresponde a una precalificación en agosto, (aplicada por la jefatura directa). Los informes de desempeño y la precalificación son un insumo para la calificación que realiza la Junta Calificadora en el período de septiembre-octubre.  <b><u>Se adjunta Reglamento de Calificaciones.</u></b>						
c) ¿Cómo se refuerza, motiva y reconoce al personal del GORE para que éstos desarrollen sus potencialidades?.	0	1 	2	3	4	5
Evidencia: Se han incorporado algunos aspectos relativos sólo al ámbito del reconocimiento, específicamente en la política de capacitación vigente (última actualización en septiembre de 2009). Este reconocimiento se ha materializado en la asignación de fondos concursables para diplomados, que considera criterios de buen desempeño para su asignación. Se aplica desde los años 2008, 2009 y 2010, a la totalidad del personal de planta y de las contrata con más de 6 meses de antigüedad.  Actualmente se le permite la posibilidad de postulación de diplomados al personal a honorarios (sólo en el caso de haber sido previsto en sus						



<b>3.2. Desempeño, compensación y reconocimiento:</b> ¿Cómo los procesos de evaluación de desempeño apoyan el cumplimiento de los resultados globales del GORE?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	contratos (18 de 54 honorarios a la fecha según instrucciones superiores).					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>2 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 15] %)					<b>13.3%</b>	




3.3. Capacitación y desarrollo: ¿Cómo la capacitación apoya el logro de los objetivos del GORE?	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo	
a) ¿Cómo se detectan las necesidades de capacitación del personal del GORE?	0	1	2	3	4	5	
<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2008 a la fecha, la base para elaborar el Plan Anual de Capacitación es la aplicación del Instrumento de Identificación Necesidades de Capacitación Anual. Este instrumento guía a las jefaturas para diagnosticar brechas de competencia y alternativas de mejora en forma priorizada del personal de su dependencia.</p> <p>Se envía mediante circular de la Administración Regional que fija un plazo de un mes para dar respuesta (octubre). Esta circular está dirigida a las jefaturas de División, Departamento y Unidades con rango de departamento. El proceso forma parte de las herramientas para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema PMG de Capacitación. Se aplica al personal de planta, contrata y honorarios.</p> <p><b><u>Se adjunta Formulario de Identificación Necesidades de Capacitación.</u></b></p>							
b) ¿Cómo se asegura que el plan de capacitación recoge, tanto los intereses del personal como las necesidades del GORE?	0	1	2	3	4	5	
<p>Evidencia:</p> <p>Existe un instrumento formal para la identificación de las necesidades de capacitación, que exige desde 2009 que se haga con la participación del personal dependiente de la jefatura responsable, lo cual debe ser declarado en el Formulario de Identificación de Necesidades y formalizado mediante firma..</p> <p>En relación a las necesidades del GORE, es la instancia del Comité Bipartito de Capacitación (con representantes del Servicio y de los funcionarios) quienes velan por este aspecto. Se realizan reuniones del Comité para la priorización de las actividades de capacitación que se financiarán durante el año.</p> <p><b><u>Se adjunta Reglamento del Comité Bipartito.</u></b></p>							
c) ¿Cómo se prioriza y planifica la entrega de la capacitación y determinan los recursos necesarios para su desarrollo?	0	1	2	3	4	5	
<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2006 el servicio prioriza y planifica la entrega de la capacitación a través del plan anual de capacitación, documento que presenta los lineamientos que enmarcan la gestión de capacitación en el GORE y la planificación de las actividades de capacitación que se realizarán durante el año, de acuerdo a los resultados obtenidos en la detección de necesidades de capacitación, que contempla la priorización de las solicitudes de capacitación de cada una de las divisiones, departamentos y unidades que se plasman</p>							




3.3. Capacitación y desarrollo: ¿Cómo la capacitación apoya el logro de los objetivos del GORE?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>en las líneas de capacitación institucional definidos por el comité bipartito de capacitación.</p> <p>En relación a como se determinan los recursos necesarios para el desarrollo del plan de capacitación, estas son valoradas según mercado (o valor SENCE) y se presentan en la formulación presupuestaria del servicio (mes de julio de cada año) y luego, una vez publicada la ley de presupuestos se asignan los recursos de acuerdo a lo aprobado por dicha ley de presupuestos.</p> <p>Se realizan reuniones de trabajo del CBC, entre 9 a 12 en el año, se levantan actas de las sesiones, las que a su vez se reportan en <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>.</p>					
d) ¿Cómo se imparte y evalúa la capacitación del personal del GORE?	0	1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>Los cursos son provistos mayormente por instituciones externas especializadas o dedicadas a las materias de las capacitaciones planificadas. Desde el 2005, se exige que estas capacitaciones tengan un mecanismo de evaluación de aprendizaje del alumno. Asimismo, se evalúa por parte de la Unidad de Capacitación, la satisfacción del personal a través de la plataforma del Sistema de Capacitaciones del Gobierno Regional Metropolitano. Desde el año 2008, se realizan algunas evaluaciones aleatorias, en cuanto a la aplicabilidad de lo aprendido mediante plataforma propia y plataforma web de encuestas (<a href="http://www.surveymonkey.com">www.surveymonkey.com</a>).</p> <p><b>Nota:</b> considerando educación y aprendizaje formal e informal, según corresponda, en las distintas áreas, incluyendo prevención de riesgos</p>					
e) ¿Cómo se refuerzan los conocimientos y habilidades del personal?	0	1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>7 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 25] %)					<b>28%</b>	

3.4. Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad: ¿Cómo se facilita y provee de medios al personal para que contribuyan al logro de los objetivos y resultados globales del GORE?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo el personal presenta sus ideas y sugerencias para la mejora de los procesos del GORE?	0 	1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cómo se incentiva el trabajo en equipo del personal del GORE, para el mejoramiento de los procesos?	0 	1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cómo se comparten los conocimientos entre el personal del GORE, otros Gobiernos Regionales y Servicios Públicos?	0	1 	2	3	4	5
Evidencia: Actualmente no existe un procedimiento formal, solo existen distintas instancias en que se comparten los conocimientos entre el personal del GORE, con otros gobiernos regionales y servicios públicos, tales como:  Desde el año 2005, SUBDERE, en el marco del uso del sistema SIGFE, realiza una reunión anual con todos los gobiernos regionales, en dicha instancia se aborda la configuración contable y presupuestaria y los distintos catálogos del próximo año del sistema, permitiendo de esta forma compartir distintos conocimientos entre los GORES.  Desde el año 2009, en el marco de los convenios de cooperación internacional, (Regiones de Ile de France o Lombardía) se han considerado las transferencias de conocimientos mediante pasantías, especialmente en temas de planificación territorial.  Adicionalmente, se cuenta con la instancia del Comité Regional de Auditoría, presidida por este Servicio y que convoca a todos los auditores de los Servicios Públicos de la Región Metropolitana. Se realizan 5 reuniones en el año desde 2003, y se tratan temas de interés de las unidades de auditoría, principalmente temas emergentes como PMG, CDC, Gestión de Compras, Gestión de Recursos Humanos, Gestión Financiera, entre otros, siendo su principal objetivo el de coordinar acciones y criterios frente a los nuevos requisitos de las metodologías del PMG. Las temáticas se deciden en base a la retroalimentación entre las unidades de auditoría de la Región.						


<b>3.4. Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad:</b> ¿Cómo se facilita y provee de medios al personal para que contribuyan al logro de los objetivos y resultados globales del GORE?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
<b>Nota: Servicios Públicos de la región, de otras regiones del país y/o regiones de otros países.</b>						
d) ¿Cómo se asignan las facultades y atribuciones para la toma de decisiones del personal?		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
e) ¿Cómo se involucran en el proceso de mejoramiento de calidad y sus resultados a las organizaciones del personal? (formales e informales).		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>1 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 25] %)					<b>4%</b>	




3.5. Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo: ¿Cómo el GORE mantiene un ambiente de trabajo que conduzca al bienestar de todo su personal; cómo protege su salud, seguridad y calidad de vida?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se determinan los factores críticos de éxito que afectan al bienestar, satisfacción y motivación del personal del GORE?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Evidencia: No hay evidencia.					
b) ¿Cómo se evalúa y mejora el nivel de bienestar, satisfacción y la motivación del personal del GORE?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Evidencia: No hay evidencia.					
c) ¿Cómo participa el personal, incluyendo sus directivos, en la identificación de las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad?.	<b>0</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Evidencia: El Personal y los Directivos participan en el proceso de identificación de las condiciones de higiene, seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo a través del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, que está compuesto por tres representantes designados por el Jefe de Servicio y por tres representantes elegidos por el personal en votación abierta (según establece el Decreto Supremo 54/1969 del Ministerio del Trabajo).  Los integrantes de este Comité reciben una capacitación especial en conformación y funcionamiento de Comités Paritarios, otorgada por el organismo administrador (mutualidad).  Anualmente el Comité Paritario y los funcionarios participan en las actividades de capacitación identificadas por la Unidad de Prevención de Riesgos del Servicio, que tratan sobre Primeros Auxilios, Orientación en Prevención de Riesgos, Autocuidado, Accidentes del Trayecto y Accidentes del Trabajo.  La identificación de las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad se realiza con la elaboración de un informe diagnóstico, que se aplica en el mes de diciembre de cada año desde 2006. Para su realización, se contempla una revisión presencial de los miembros del Comité Paritario (o una subcomisión) y el encargado de la Unidad de Prevención de Riesgos, con el objeto de detectar acciones y condiciones subestándar (aquellas que sean causa potencial de un accidente).					

3.5. Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo: ¿Cómo el GORE mantiene un ambiente de trabajo que conduzca al bienestar de todo su personal; cómo protege su salud, seguridad y calidad de vida?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
d) ¿Cómo se evalúa y mejoran las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad del personal del GORE?.	0	1 	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Desde 2006, conforme a los requisitos PMG Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, en el mes de diciembre de cada año se elabora un diagnóstico de las condiciones de higiene y seguridad en los ambientes de trabajo, que sirve de insumo para definir el plan de actividades a desarrollar el año siguiente. Plan tendiente a solucionar las carencias y debilidades identificadas y definidas como prioritarias.</p> <p>Estas evaluaciones son realizadas por los miembros del Comité Paritario (o una subcomisión), basándose en visitas de inspección ocular a las distintas dependencias y puestos de trabajo existentes en el edificio institucional, evaluando las condiciones de habitat de las personas, conforme a las disposiciones y procedimientos emanados del Decreto Supremo 54/1969 del Ministerio del Trabajo.</p> <p>Asimismo desde el año 2006, se aplica una encuesta anual de satisfacción con las actividades de prevención realizadas en el año, ya sean de capacitaciones, de entrega de elementos ergonómicos y/o de protección personal u otras actividades como ejercicios de evacuación.</p> <p>En cuanto a rotación y ausentismo, desde el año 2005, anualmente se realiza el levantamiento estadístico básico exigido por DIPRES en los informes anuales de dotación de personal, basado en los mecanismos de control interno de licencias médicas y en el cálculo de indicador de rotación.</p> <p><b>Nota:</b> considerando entre otros indicadores tales como rotación de personal, ausentismo y productividad, entre otros. (REVISAR)</p>						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>2 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 20] %)					<b>10%%</b>	



#### 4 GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGIONAL

Este criterio examina cómo se orientan las decisiones estratégicas y tácticas del GORE y de los Organismos Públicos de la Región, para el desarrollo social, económico y cultural.




4.1. Formulación/ Actualización, Aprobación y Seguimiento de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD): ¿Cómo el GORE planifica y hace seguimiento a la ERD?	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se formula/ actualiza y aprueba la Estrategia Regional de Desarrollo?	0	1		3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Hasta el año 2000 las ERD eran formuladas por la SERPLAC (Mideplan). A partir del año 2008, debido al traspaso de competencias en materias de planificación, desde Mideplan al GORE, la elaboración de la ERD radica en este último. Es así como el GORE firmó un convenio con una consultora externa, quien apoyó metodológicamente la actualización de la ERD, contemplándose las siguientes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico, basado en revisión bibliográfica y realización de estudios específicos detectados como necesarios.</li> <li>Realización de talleres de participación ciudadana, donde se contempla el trabajo con representantes del sector privado (empresarios y gremios), públicos (SEREMIS, profesionales y técnicos), Universidades y Centros de Investigación y organizaciones sociales, tales como juntas de vecinos y sindicatos de trabajadores independientes.</li> <li>Realización de entrevistas a actores claves del desarrollo regional, los que eran seleccionados en conjunto entre Diplade e Ilpes.</li> <li>Talleres de expertos, escogidos por la Diplade, donde participaban profesionales de distintas temáticas a quienes se les presenta la información recogida en los territorios, relativos a las problemáticas del desarrollo.</li> <li>Definición de visión.</li> <li>Escenarios prospectivos.</li> <li>Objetivos estratégicos,</li> </ol> <p>La validación de la propuesta de la ERD, mantiene la metodología utilizada de tipo inclusiva incorporando la participación de representantes de todos los sectores de la región, como se ha indicado arriba.</p> <p>Luego, se presenta la propuesta de ERD a consideración del Ejecutivo Regional. Se continúa con la presentación de la propuesta ERD al ejecutivo al Consejo Regional y por último se aprueba por el Consejo Regional.</p>						



4.1. Formulación/ Actualización, Aprobación y Seguimiento de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD): ¿Cómo el GORE planifica y hace seguimiento a la ERD?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
b) ¿Cómo se asegura en la formulación de la ERD, el enfoque territorial, los intereses de toda la ciudadanía, el enfoque de género, la protección del medioambiente y los recursos naturales y otros propios de la región?	0		2	3	4	5
Evidencia:  Para la EDR 2010-2015, estos elementos se aseguran a través de las bases técnicas para la consultoría que se va a licitar. Ésta fue aprobada por el CORE durante el año 2010. En particular, se indica en las bases de licitación, una propuesta de gestión de 11 territorios sub-regionales, distintos mecanismos de participación ciudadana con enfoque de género, todo bajo las dimensiones del Desarrollo Sustentable (que incluye la protección del medioambiente y los recursos naturales y otros propios de la Región).						
c) ¿Cómo se asegura la articulación de la ERD con los Planes de Desarrollo Comunal (PLADECO)?		1	2	3	4	5
Evidencia:  No hay evidencia.						
d) ¿Cómo se hace seguimiento y evaluación de la ERD, en cuanto a su consistencia con las operaciones del GORE, la dinámica regional, y el cumplimiento de metas definidas?		1	2	3	4	5
Evidencia:  No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>3 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 20] %)					<b>15%</b>	









4.2. Planificación y Ordenamiento Territorial: ¿Cómo el GORE orienta "territorialmente" las acciones públicas y aprueba los planes reguladores metropolitanos, intercomunales, comunales y seccionales?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se formulan los instrumentos indicativos de ordenamiento territorial y se establece su relación con la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD) y las políticas públicas regionales?.	0	1 	2	3	4	5
Evidencia:						
Desde el año 2002 hasta el 2005 se generó la propuesta final del Marco Orientador para el Ordenamiento territorial de la Región.						
La formulación de los instrumentos indicativos de ordenamiento territorial se realiza mediante el levantamiento de información de ámbitos físico-ambientales, económico-productivos y socio-territoriales, con los que se genera un diagnóstico del territorio, una visión de largo plazo y se ha diseñado una propuesta o modelo de ordenamiento territorial que refleja los énfasis que se desean desarrollar en el largo plazo. Este instrumento ha sido la base de la política regional de áreas verdes, ya que sobre la base de lo señalado en el Marco de Ordenamiento Territorial se establecieron los territorios que son necesarios de intervenir en el largo plazo.						
<b>Nota:</b> Se entiende por instrumento indicativo de ordenamiento territorial a todo aquel que sirve para orientar la toma de decisiones en este ámbito (por ejemplo: Zonificación del Borde Costero)						
b) ¿Cómo el gobierno regional participa en la elaboración, y aprueba los instrumentos de planificación urbana? (Ej. Planes Reguladores).	0	1 	2	3	4	5
Evidencia:						
A partir de la Ley N° 19.778 artículo 1 N° 3 de diciembre del 2001, el Gobierno Regional participó en la elaboración del Plan Regional de Desarrollo Urbano, como uno de los actores relevantes para este instrumento.						
En el caso de los instrumentos de escala intercomunal y comunal, la Región no participa en la formulación de los instrumentos de planificación territorial normativos en ninguna de sus escalas.						
En la etapa de aprobación, el Gobierno Regional participa desde su creación, a través del Consejo Regional, quien es responsable de la aprobación (Art. 36 letra c) Ley LOCGAR N° 19.175) de los instrumentos de planificación territorial generados por la Secretaría Ministerial de Vivienda y Urbanismo y los Planes Reguladores Comunales.						
En el caso de la Región, a la fecha se cuenta con el Plan Regulador Metropolitano de Santiago (PRMS) que norma todo el territorio regional. Durante las etapas de su aprobación, el Ejecutivo asesora al Consejo Regional con antecedentes normativos y planimétricos, que permiten a los Consejeros tomar decisiones técnicamente fundadas.						





4.2. Planificación y Ordenamiento Territorial: ¿Cómo el GORE orienta "territorialmente" las acciones públicas y aprueba los planes reguladores metropolitanos, intercomunales, comunales y seccionales?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
c) ¿Cómo el gobierno regional considera en su planificación el desarrollo de los territorios definidos y afectados por normas legales específicas? (ej. Zona de Interés turístico (ZOIT), Área de Desarrollo Indígena (ADIS), entre otras).		1	2	3	4	5
	Evidencia: No hay evidencia.					
d) ¿Cómo se incorporan los riesgos naturales del territorio en los instrumentos de planificación de su competencia?.		1	2	3	4	5
	Evidencia: No hay evidencia.					
e) ¿Cómo se hace seguimiento y evaluación a los planes reguladores metropolitanos, intercomunales, comunales y seccionales?.		1	2	3	4	5
	Evidencia: No hay evidencia.					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>2 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 25] %)					<b>8%</b>	



4.3. Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales: ¿Cómo el GORE formula, aprueba y hace seguimiento a estos instrumentos?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se formulan / actualizan y aprueban las políticas públicas, planes y programas regionales?.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b> 	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia:						
<p>En octubre de 2007, fue traspasada la función de planificación desde la Secretaría Regional Ministerial de Planificación al Gobierno Regional (SERPLAC). Esta facultad se traduce en la responsabilidad de formulación de la Estrategia Regional de Desarrollo (ERD) y de las Políticas Regionales.</p> <p>La formulación de las políticas regionales se realiza mediante la contratación de un equipo consultor que apoya las tareas de levantamiento de información y la generación de la propuesta de dicho instrumento. Para lo anterior, el proceso de formulación se estructura es de la siguiente forma: 1) Aprobación de Términos de Referencia por parte de Autoridades Regionales; 2) Conformación de contraparte técnica Ejecutivo y CORE; 3) Construcción de línea base temática; 4) Elaboración de propuesta preliminar; 5) Incorporación de observaciones contraparte técnica; 6) Elaboración propuesta final; 7) Validación Autoridades Regionales y Aprobación CORE y 8) Difusión. Este proceso se ha aplicado en la política regional de Areas Verdes (en desarrollo) y la política regional de Energías Limpias (en desarrollo).</p> <p>En el caso de planes y programas, el Gobierno Regional, desde el año 1997 ha desarrollado programas los cuales se formulan cumpliendo los requisitos fijados por MIDEPLAN para la formulación de éstos. Como por ejemplo OTAS (Ordenamiento Territorial Ambientalmente Sustentable; Adulto Mayor, Aspirado de Calles).</p> <p>La aprobación tanto de las políticas como de los programas que ha elaborado el Gobierno Regional se realiza en el Consejo Regional.</p>						
b) ¿Cómo se asegura el financiamiento de los planes y programas regionales?.	<b>0</b>	<b>1</b> 	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia:						
<p>Los programas que han sido elaborados por el Gobierno Regional han sido financiados por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR). La manera de asegurar su financiamiento es por medio de la obtención de recomendación técnica favorable (RS) que otorga la SERPLAC y de acuerdo con lo que se informa para la definición del presupuesto del año siguiente, además de la aprobación del Consejo Regional. En el caso del Programa OTAS a partir del año 1997 y en el Programa Aspirado de Calle desde el año 1998.</p>						

4.3. Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales: ¿Cómo el GORE formula, aprueba y hace seguimiento a estos instrumentos?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
c) ¿Cómo en estas formulaciones se toma en cuenta los lineamientos del Gobierno Central, de la Estrategia Regional de Desarrollo y de los requerimientos de las Municipalidades y Ciudadanía?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
d) ¿Cómo se definen los indicadores y metas de los planes y programas?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
e) ¿Cómo se asegura en la formulación de las políticas públicas, planes y programas regionales; el enfoque territorial, los intereses de toda la ciudadanía, el enfoque de género, la protección del medioambiente y los recursos naturales y otros propios de la región?.	0		2	3	4	5
Evidencia: Para las políticas regionales, el enfoque territorial desde el año 2004 se asegura porque se solicita que los levantamientos de información se realicen utilizando cartografía digital, mediante el apoyo de la Unidad de Gestión de Información Territorial del Servicio y traspasando la información de cartografía digital que sea necesaria para la generación de los nuevos productos.  Desde el año 2003, la incorporación de género en las políticas regionales se ha realizado en las etapas de diagnóstico y en el desarrollo de talleres de apresto para la generación específicamente de la política de eficiencia energética. En los programas generados por la institución, ha sido incipiente la incorporación de la componente de género.  Las políticas regionales son por si mismas instrumentos que se orientan a la protección medioambiental se aplica desde la promulgación de la Ley de Bases (1997). Este es el caso de la política de áreas verdes y de eficiencia energética, ambas se orientan a la protección del medio ambiente con énfasis en la disminución de contaminantes a la atmósfera.						
f) ¿Cómo se asegura que el presupuesto de la región sea coherente con los instrumentos de planificación regional?.	0	1		3	4	5
Evidencia: Desde el año 2005, por medio de la Ley N° 20.035 que modifica la Ley de Gobiernos Regionales se fija el proceso de formulación ARI.  Cada vez que se realiza la discusión de presupuesto de la Región, la						

4.3. Formulación, aprobación y seguimiento de Políticas Públicas, Planes y Programas Regionales: ¿Cómo el GORE formula, aprueba y hace seguimiento a estos instrumentos?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>base para generarla es mediante la formulación del Anteproyecto Regional de Inversión (ARI), en donde se señalan los lineamientos estratégicos regionales, organizando la información de las iniciativas de inversión de acuerdo con éstos.</p> <p>En materia de seguimiento del gasto público, los datos del gasto acumulado en el año, se organizan de acuerdo con las orientaciones estratégicas regionales, dando cuenta de la distribución de éste en cada una de las áreas de trabajo estratégicas</p>					
g) ¿Cómo se hace Seguimiento/Control de las políticas públicas, planes y programas regionales y se definen acciones correctivas y preventivas, si corresponde?.			<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>6 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 35] %)					<b>17.1%</b>	

4.4. Gestión de la información regional: ¿Cómo el GORE gestiona la documentación e intercambio de buenas prácticas y de la información clave al interior de la región con otras fuentes de referencias relevantes a nivel nacional e internacional?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se levanta y recopila información clave para el desarrollo regional?	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p>Evidencia:</p> <p>El levantamiento de información territorial se realiza mediante variados mecanismos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nacionalmente se ha establecido que el Sistema Nacional de Información Territorial (SNIT), liderado por el Ministerio de Bienes Nacionales, es el espacio para intercambiar información territorial. En la Región Metropolitana es el GORE por ley (DS N° 28, AÑO 2006) debe coordinar la mesa regional SNIT en donde se realiza la gestión de la información regional (generación, capacitación, difusión, transferencia y homogenización de la información). Esta mesa funciona desde el año 2004 y está conformada actualmente por 30 instituciones públicas entre Secretarías Regionales Ministeriales, Servicios Regionales, Servicios Nacionales y Ministerios. Esta mesa se reúne periódicamente, estableciéndose las fechas de reunión en la elaboración del plan de trabajo que se formula una vez al año, las que no exceden los tres meses.</li> <li>Otra vía de recopilación es el Geoportal, sitio WEB generado por el GORE el año 1999, el cual permite la creación de repositorios virtuales para cada institución participante en la mesa regional de SNIT, las que buscan compartir y dar a conocer la información relativa a sus ámbitos de acción específicos. Esto facilita el intercambio de información entre instituciones públicas y ciudadanía, transparentando productos de interés común.</li> <li>También se levanta información mediante la generación de convenios de intercambio de información o acuerdos de ejecución de productos territoriales en conjunto, con otras instituciones públicas, que cuentan con datos relevantes para las tareas del GORE. Los convenios se realizan desde el año 1996, aprovechando un proyecto de ordenamiento territorial liderado por el GORE y que generó variada información para la planificación territorial, permitiendo el intercambio de datos con otras instituciones. Los acuerdos se elaboran desde el año 2001 en que se comienza con la construcción de los planes sectoriales o mapa sectoriales, los que plasman las acciones futuras de otras instituciones en el territorio regional. Esta tarea se realiza periódicamente generándose a lo menos 2 planes sectoriales al año.</li> <li>También se genera información, mediante la contratación de estudios específicos, los que buscan actualizar, mejorar o dotar de antecedentes territoriales a la institución, para resolver alguna problemática ligada a las funciones de planificación o inversión que posee el Gobierno Regional. Esta tarea se realiza desde el año 1996 anualmente, priorizando los estudios dependiendo de la necesidad temática, algunos de estos estudios incluyen: imágenes satelitales, bases de datos, información cartográfica, entre otras.</li> </ol>						

<p><b>4.4. Gestión de la información regional:</b> ¿Cómo el GORE gestiona la documentación e intercambio de buenas prácticas y de la información clave al interior de la región con otras fuentes de referencias relevantes a nivel nacional e internacional?</p>	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>5. Desde el punto de vista de la inversión, la información se obtiene mediante el acceso a las plataformas de almacenamiento de iniciativas de inversión, como son CHILEINDICA y Banco Integrado de Proyectos de manera trimestral, puesto que con ella se elaboran productos comprometidos en PMG. Este procedimiento se instauró durante el año 2010, dado que desde el año 2005, se trabajaba utilizando planillas Excel para sistematizar información, consultando directamente a municipios, Secretarías Regionales Ministeriales, Servicios Regionales y Nacionales y Ministerios.</p> <p>Estos mecanismos de captura de información permiten la elaboración de mapas específicos que orientan las acciones que realiza el Gobierno Regional u otro organismo regional. Estas cartografías son evaluadas no sistemáticamente por los diversos usuarios, permitiendo una constante mejora y justificación de elaboración.</p>					
b) ¿Cómo se analiza, evalúa y utiliza la información recopilada?	0	1		3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>La información se analiza y evalúa, dependiendo del tipo de información que se esté recopilando. Esta tarea se realiza desde la instalación del Sistema de Información Territorial en el año 1997 para la implementación del proyecto de Ordenamiento Territorial Sustentable (OTAS), ya que es un procedimiento fundamental para la obtención de resultados confiables. El proyecto OTAS recopiló información necesaria para los procesos de planificación territorial y hasta la fecha se ha mantenido y actualizada parcialmente dicha información:</p> <p>1. Respecto de la cartográfica, se analiza de acuerdo con los parámetros cartográficos utilizados por la institución, los que concuerdan con la norma definida por el Instituto Geográfico Militar para la cartografía oficial chilena, evaluando su posición (coordenadas), precisión y posible uso en los productos diseñados por nuestra Institución. En caso de no existir errores, pasan a formar parte de los registros del Sistema de Información Territorial y en el caso de encontrarse defectos, se realizan las correcciones cartográficas necesarias (proyección de coordenadas, ajustes de vértices, transformación de lenguajes, entre otras) y se validan con los propietarios de dicho insumo, para integrarlas posteriormente al Sistema.</p> <p>2. Respecto de las bases de datos alfanuméricas, se analizan los datos de acuerdo con los objetivos que se desea cumplir y se comparan con las fuentes oficiales proveedoras de datos, como son el Instituto Nacional de Estadísticas, Ministerio de Planificación, Banco Central entre otros. Estos datos se almacenan o se territorializan para elaborar productos cartográficos, informes o nuevas estadísticas.</p>					

4.4. Gestión de la información regional: ¿Cómo el GORE gestiona la documentación e intercambio de buenas prácticas y de la información clave al interior de la región con otras fuentes de referencias relevantes a nivel nacional e internacional?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>3. Respecto de información temática, se revisa y evalúa solo su distribución cartográfica, con el fin de compatibilizarla con las bases territoriales existentes en el Gobierno Regional, luego se agregan al Sistema de Información Territorial.</p> <p>La Información contenida en el Sistema, se analiza y evalúa para obtener comparaciones o establecer tendencias entre los procesos territoriales de la Región, como por ejemplo: variaciones de superficies de algún uso de suelo durante un periodo de tiempo, distancias pavimentadas por años, poblaciones afectadas por inundaciones, entre muchos otros tipos de análisis.</p>					
c) ¿Cómo se genera información estructurada, ya sea, mediante estadísticas, informes, estudios, investigaciones, etc.?	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>La institución contrata equipos consultores especializados para la generación de estudios específicos que estructuran información de acuerdo a lo solicitado por el Gobierno Regional. Es así como desde el año 1998 se han contratado estudios para la localización de vertederos, catastro de áreas verdes, vuelo aerofotogramétrico, entre otros estudios.</p> <p>Por otro lado, la institución estructura información en diversos sistemas informáticos, como el Sistema de Información Territorial, CHILEINDICA y anteriormente Sistema de Administración para la Gestión (SAGIR) del Servicio. Estos sistemas devuelven datos que permiten elaborar informes, estadísticas y mapas para dar cumplimiento a los requerimientos estipulados en los PMG y en los convenios o acuerdos comprometidos con otras instituciones regionales o nacionales.</p> <p>Los resultados que están ligados a PMG, a convenios y acuerdos, son evaluados por las instituciones que los reciben, quienes emiten sus observaciones por correo, oficio o verbalmente. De esta manera comienza un ciclo hasta que el producto es aprobado por ambas partes.</p>					
d) ¿Cómo se publica, difunde y comunica la información generada: al interior del GORE, a los actores clave y a la comunidad en general, tanto dentro como fuera de la región?.	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>La información regional se difunde y publica a través de la página WEB del Gobierno Regional aproximadamente desde el año 2000, utilizando un servidor de mapas que ha sido evaluado internamente y actualizado en tres ocasiones para mejorar, tanto la tecnología, como las prestaciones y acceso a la información de la institución y de otros</p>					







<b>4.4. Gestión de la información regional:</b> ¿Cómo el GORE gestiona la documentación e intercambio de buenas prácticas y de la información clave al interior de la región con otras fuentes de referencias relevantes a nivel nacional e internacional?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>organismos públicos que publican su información a través él.</p> <p>Otra manera, es mediante un oficio a las instituciones públicas informando de la existencia de un nuevo estudio elaborado por el Gobierno Regional y que se encuentra disponible para su uso (compra de imágenes de satélite, vuelos aerofotogramétricos, carta de uso de suelo, entre otros).</p> <p>El servidor de mapas /GEOPORTAL ha sido evaluado a través del número de visitas al banner de dicho servidor de mapas ubicado en la página web del GORE, las que indicaban -según el equipo de informática- que anualmente es el contenido más consultado en comparación a los otros contenidos de la página.</p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>8 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 20] %)					<b>40%</b>	










## 5 GESTIÓN DE INVERSIONES Y DESARROLLO REGIONAL Y TERRITORIAL

Este criterio examina las acciones ejecutivas que realiza el GORE para el logro del desarrollo regional.





5.1. Gestión de Inversiones: ¿Cómo el GORE atrae, articula, programa, ejecuta y evalúa inversiones públicas y privadas en su territorio?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se estructura el proceso de Inversiones públicas y se realizan las articulaciones necesarias?.	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p>Evidencia:</p> <p>El proceso de inversiones de la región, responde a las normas y procedimientos establecidos en el sistema nacional de inversiones (sni), único para todo el país, en que se define como unidad básica a cada proyecto individualmente.</p> <p>El GORE estructura una cartera de inversión en base a: proyectos de arrastre; proyectos nuevos que cuenten con la aprobación de las entidades técnicas correspondientes (MIDEPLAN, unidad de preinversión GORE); y otros insertos en los convenios de programación vigentes.</p> <p>El proceso se estructura sobre la base a una serie de fases preestablecidas a la que son sometidos la totalidad de los proyectos de inversión pública de la región. Las fases del proceso son: admisibilidad; evaluación y resultado del análisis técnico económico (RATE); presentación al consejo regional (CORE) para financiamiento del FNDR. Si el proyecto es aprobado procede la última fase de inversión y seguimiento.</p> <p>Anualmente, desde el año 2005, se desarrolla el proceso de formulación del anteproyecto regional de inversión pública (ARI), el cual permite integrar información de todos los servicios públicos que desarrollan inversión en la Región, éste se formula el primer semestre de cada año. Participan en la formulación: representantes del Consejo Regional, Municipalidades, de los Servicios Públicos Regionales (aproximadamente 70 instituciones) y Gobernaciones.</p> <p>El anteproyecto regional de inversión pública (ARI) incorpora las orientaciones estratégicas sectoriales y regionales, las que se articulan con los gobiernos locales. El proceso incorpora el desarrollo de talleres territoriales que cubren las 6 provincias de la Región, donde se levantan las iniciativas de interés local (52 municipios) y sus demandas de inversión hacia el gobierno regional y los distintos sectores.</p> <p>Desde el año 2008, se han trabajado cartografías de inversión en la escala local permitiendo un seguimiento de sus iniciativas de inversión en forma anual.</p> <p>En el desarrollo del ARI 2011, se incorpora el modulo de preinversión, el cual tiene como propósito entregar los datos relevantes en lo que respecta a la preparación y formulación de proyectos que pueden ser postulados a financiamiento del FNDR en nuestra Región, el proceso se</p>						





	desarrolla a través de talleres territoriales en cada una de las provincias, logrando de esta manera detectar cuales son las diferentes brechas existentes en materia de inversión social.					
b) ¿Cómo se articula con las Municipalidades el proceso de inversiones públicas para la región?	0	1 	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>Desde, el año 2005, se trabaja el anteproyecto regional de inversión pública (ARI), el cual incorpora las orientaciones estratégicas sectoriales y regionales, las que se articulan con los gobiernos locales.</p> <p>El proceso incluye el desarrollo de talleres territoriales que cubren las 6 provincias de la Región, donde se levantan las iniciativas de interés local (52 municipios) y sus demandas de inversión hacia el gobierno regional y los distintos sectores.</p>					
c) ¿Cómo se asegura la participación de la ciudadanía y la inclusión de sus expectativas en el proceso de Inversiones públicas?	0 	1	2	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>					
d) ¿Cómo se ejecuta la selección, evaluación y decisión de inversiones con recursos propios?	0	1	2 	3	4	5
	<p>Evidencia:</p> <p>Desde la creación de los Gobiernos Regionales en el año 2003, el proceso de la selección de las iniciativas de inversión se desarrollaba directamente en la SEREMI de Planificación. Los primeros cambios en materias de inversión pública respecto de la atribución de los Gobiernos Regionales, se producen con la inclusión en la Ley de Presupuestos de la Circular N° 36 de fecha 14 de junio de 2007, complementada con el Oficio Circular N° 01 de fecha 8 de enero de 2008, todos ellos actualizados en la actualidad vía Circular N° 33 de fecha 13 de julio de 2009. Estos cambios implicaron la creación de la Unidad de Preinversión, que nace en el mes de enero del 2008. En enero del año 2009, se convierte en el Departamento de Preinversión y Proyectos. Desde su creación, este Departamento se dedica a gestionar todas las materias preinversionales, las cuales consisten en recibir las postulaciones, revisar, evaluar y otorgar admisibilidad a las iniciativas postuladas bajo modalidad Circular N° 33. En lo que respecta a las iniciativas postuladas al Sistema Nacional de Inversiones (S.N.I.), como unidad financiera se hace la postulación por parte del Departamento, de éstas al Sistema, generando de esta manera carteras de proyectos para el período presupuestario correspondiente.</p> <p>La evaluación se realiza directamente por el Departamento de Preinversión y Proyectos de acuerdo a las instrucciones emanadas en la Circular N° 33, para las iniciativas de Conservaciones de Infraestructura Pública y Adquisición de Activos no Financieros una vez que cumplen con todos los requisitos establecidos se procede a otorgar Admisibilidad. En las iniciativas postuladas al S.N.I., se revisan en base a las instrucciones de la Norma de Inversión Pública referida al proceso</p>					

	<p>presupuestario del año respectivo y es la SEREMI de Planificación la que le otorga la respectiva recomendación favorable (RS).</p> <p>En lo que respecta a la decisión de inversiones, ésta es materia del Consejo Regional. La Ley 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, en su capítulo III párrafo 1 "Del Intendente", artículo 24 letra e) señala "Proponer al Consejo Regional la distribución de los recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional que correspondan a la región, así como de las inversiones sectoriales de asignación regional, y de los recursos propios que el gobierno regional obtenga en aplicación de lo dispuesto por el artículo 19, N° 20°, de la Constitución Política de la República. Esta propuesta del Intendente al Consejo Regional deberá basarse en variables e indicadores objetivos de distribución intrarregional". Señalado lo anterior, el artículo N° 25 de la citada Ley señala: "El Consejo Regional podrá aprobar, modificar o sustituir los proyectos y proposiciones señalados en las letras b), d) y e) del artículo anterior y su pronunciamiento deberá emitirse dentro del plazo de treinta días, contado desde la fecha en que sea convocado para tales efectos y proporcionados los antecedentes correspondientes". Si el Intendente desaprobare las modificaciones introducidas por el Consejo a los proyectos y proposiciones referidos en el inciso anterior, así como a los proyectos de reglamentos a que se refiere la letra g) del artículo precedente, podrá deducir las observaciones que estime pertinentes dentro del término de diez días, acompañando los elementos de juicio que las fundamenten. Transcurrido este plazo sin que se formulen dichas observaciones, regirá lo sancionado por el Consejo. En caso contrario, el Consejo sólo podrá desecharlas con el voto conforme de la mayoría absoluta más uno de sus miembros en ejercicio.</p>						
<p>e) ¿Cómo se asignan, licitan y adjudican las Inversiones con recursos propios?</p>	<table border="1" data-bbox="621 1161 1511 1199"> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table> <p>Evidencia:</p> <p>La priorización de las inversiones la define el Intendente y a proposición de éste, el Consejo Regional asigna las inversiones.</p> <p>En el caso de los Convenios Mandatos, las inversiones se licitan a través de una unidad técnica (municipios y/o servicios públicos regionales) previa aprobación de las bases de la licitación por parte del Gobierno Regional. Realizada la licitación por parte de la unidad técnica, ésta analiza y evalúa las ofertas y envía una propuesta de adjudicación al Gobierno Regional para su aprobación, modificación o rechazo por parte del Intendente.</p> <p>En el caso de los Convenios de Transferencia, las inversiones se licitan a través de una unidad técnica (municipios, servicios públicos regionales y/o organizaciones sin fines de lucro). Realizada la licitación por parte de la unidad técnica, ésta analiza y evalúa las ofertas y envía la adjudicación al Gobierno Regional para toma de conocimiento.</p> <p>Cuando la unidad técnica es el propio Servicio se le solicita al Departamento de Gestión de Abastecimiento, previo envío de las bases, que inicie el proceso de licitación. Cuando se reciben las ofertas existe una Comisión Evaluadora, que se señala en las bases, que realiza el proceso de adjudicación que debe ser sancionado por el Intendente.</p>	0	1		3	4	5
0	1		3	4	5		




<p>f) ¿Cómo se realiza la programación, ejecución, control y cierre de inversiones con recursos propios?.</p>	0	1	2 	3	4	5	<p>Evidencia:</p> <p>La programación financiera se realiza una vez analizado el presupuesto global y se generan las disponibilidades a nivel de subtítulo, esta función esta directamente relacionada con la programación enviada a la Unidad de Presupuesto Programa 02 por la División de Análisis y Control de Gestión. Definidos los recursos presupuestarios, se hace una resolución que puede ser exenta o afecta a objeto de solicitar los recursos y asignarlos a las necesidades de cada iniciativa de inversión y cada correspondiente subtítulo. El presupuesto se ejecuta a medida que llegan las solicitudes de recursos de las iniciativas de inversión, que pueden ser vía rendiciones (2% de Cultura, 2% Deportes, FRIL y/o FIC) y/o vía estados de pago correspondientes a los subtítulos 31 y/o 29. Las solicitudes de pago son controlados en primera instancia por la Unidad Técnica y en segunda instancia por los analistas de la División de Análisis y Control de Gestión en relación a los itemizados. La Unidad de Presupuesto Programa 02 verifica los demás requisitos y antecedentes necesarios, se imputa al ítem correspondiente para luego enviarlos a la Unidad de Contabilidad donde se genera el pago. El control de cierre se realiza, una vez contabilizados las partidas del programa 02, en los sistemas, los días 8 de cada mes se cierra el mes anterior, se cuadran los sistemas y se generan los informes externos que deben ser enviados en esa fecha a la DIPRES.</p>
<p>g) ¿Cómo se efectúa la evaluación ex-post de inversiones con recursos propios?.</p>	0 	1	2	3	4	5	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>
<p>h) ¿Cómo se asegura que las inversiones con recursos propios se ejecutan en términos generales dentro de los tiempos y costos originalmente previstos?.</p>	0 	1	2	3	4	5	<p>Evidencia:</p> <p>No hay evidencia.</p>
<p>i) ¿Cómo se atraen recursos y articula con el sector público y/o privado, programas de inversión conjunta o complementaria en la región?.</p>	0	1	2 	3	4	5	<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2004, los recursos públicos se gestionan y atraen desde el interés del propio Servicio o del sector a través de la suscripción de los convenios de programación, los cuales permiten articular inversión pública de manera intersectorial y plurianualmente en relación a los lineamientos estratégicos del GORE.</p> <p>Desde la creación del Departamento de Preinversión en el año 2008, una de las funciones de la Jefatura es la gestión preinversional, una de las materias de esta gestión es la obtención de fuentes de financiamientos externas, que consiste en buscar cofinanciamiento a las diferentes iniciativas de inversión que postulan a financiamiento del FNDR. En el caso de las fuentes externas, están las diferentes provisiones disponibles en la SUBDERE, las cuales provienen de los créditos del Gobierno de Chile con el BID y Banco Mundial entre otros. En los últimos dos años se ha buscado cofinanciamiento a diversas iniciativas</p>

	<p>municipales, resultando con positivas las gestiones realizadas. La misma gestión se ha realizado con las Instituciones Privadas Sin Fines de Lucro, la gestión de apalancamiento de recursos se logra en primer lugar detectando la necesidad de inversión social, en segundo lugar realizando acciones de coordinación con el sector privado con el fin de que busquen más recursos que los disponibles en el inicio de las gestiones, de esta forma logramos complementar un buen proyecto y hacemos una eficiente asignación de los recursos. Ejemplos de ello: Fundación Las Rosas: Construcción de Hogares para Adultos Mayores; Fundación Teletón: Ampliación Edificio de Rehabilitación Santiago; Fundación de la Esperanza Joven: CFT de la Esperanza Joven y Corporación San Ginés: Reposición Centro Cultural.</p>
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)	<b>11 puntos</b>
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio /45] %)	<b>24.4%</b>


5.2. Programa de Desarrollo Social y Cultural: ¿Cómo el GORE ejecuta las orientaciones estratégicas expresadas en la ERD y en las Políticas públicas, Planes y Programas regionales en materias sociales y culturales para la región?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que los Programas regionales en materias sociales y culturales que se ejecutan, sean coherentes con la ERD, Políticas públicas, Planes y Programas regionales?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cómo se coordina con las municipalidades, sectores y otros actores clave, el diseño y ejecución de Programas en materias sociales y culturales para la región?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cómo se implementan y difunden las acciones definidas en este ámbito?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
d) ¿Cómo se hace seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas en este ámbito?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ((puntos del subcriterio /20) %)					<b>0%</b>	

5.3. Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo: ¿Cómo el GORE ejecuta las orientaciones estratégicas expresadas en la ERD y en las Políticas, Planes y Programas en materias de Fomento y Desarrollo económico?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que los Programas asociados a los ámbitos del desarrollo económico y fomento productivo que se ejecutan, son coherentes con la ERD, Políticas públicas, Planes y Programas regionales?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota :</b> Incluye fomento del emprendimiento, innovación, capacitación y desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Información y desarrollo económico en general.						
b) ¿Cómo se coordina con las municipalidades, sectores y otros actores clave, para el diseño y ejecución de Programas de Desarrollo Económico y Fomento Productivo para la región?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cómo se implementan y difunden las acciones establecidas en este ámbito?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
d) ¿Cómo se hace seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas en este ámbito?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio /20] %)					<b>0%</b>	





5.4. Programa de Cooperación Internacional: ¿Cómo el GORE realiza un desarrollo proactivo y eficaz de actividades de cooperación internacional, coherentes con las orientaciones estratégicas de la región y que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que las acciones de cooperación internacional en la región, son coherentes con la ERD, Políticas públicas, Planes y Programas regionales?	0 	1	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>No hay enfoque y es importante señalar que somos tomadores de ofertas de cooperación en muchos casos. La actual Estrategia de Desarrollo Regional 2010-2015 se encuentra en proceso de elaboración.</p> <p><b>Nota:</b> Las acciones pueden incluir actividades que vinculen entidades públicas o privadas de la región con otras internacionales, formalizadas mediante instrumentos tales como convenios, protocolos, acuerdos, etc.</p>						
b) ¿Cómo se formulan las acciones de cooperación internacional?	0	1 	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Se gestionan desde el año 2005, las acciones de cooperación internacional en función de la oferta por parte de instituciones públicas y privadas internacionales, oferta que es validada por el Intendente. Luego se presentan al Consejo Regional para su aprobación (cuando involucran recursos propios) y/o toma conocimiento (cuando no hay recursos del Servicio) y se traducen en forma de convenio de cooperación. Cabe destacar que en el año 2009, la Unidad Regional de Asuntos Internacionales formula su primer manual de procedimientos en relación a la gestión de los recursos del exterior, éste se está actualizando durante este año 2010, producto del cambio en la dependencia de la Unidad a la Administración Regional.</p>						
c) ¿Cómo se ejecutan y difunden las acciones de cooperación internacional?	0	1 	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2005, las acciones de cooperación Internacional se ejecutan vía Convenio de Cooperación con la Región Extranjera y vía Convenio Mandato con las Unidades Técnicas de nuestra Región (Municipios, Servicios Públicos Regionales, Organizaciones sin Fines de Lucros, entre otras).</p> <p>Desde el año 2010, dependiendo de la Unidad Técnica y de la envergadura de la acción de cooperación, se difunden generalmente a través de los medios de prensa nacionales y/o locales, a través del envío de un Comunicado de Prensa desde la URAI y/o Departamento de Comunicaciones de la Intendencia.</p>						






<b>5.4. Programa de Cooperación Internacional:</b> ¿Cómo el GORE realiza un desarrollo proactivo y eficaz de actividades de cooperación internacional, coherentes con las orientaciones estratégicas de la región y que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
d) ¿Cómo se hace seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas en este ámbito?	0	1 	2	3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2005, se realiza un seguimiento administrativo, financiero y físico de las iniciativas de inversión financiadas con recursos extranjeros o mixtos. En relación a las remesas recibidas por la Región Extranjera, se le solicita al Departamento de Presupuesto y Contabilidad la apertura de una cuenta de administración de fondos de terceros y otra cuenta de aplicación de fondos de terceros. Las remesas transferidas más los aportes del FNDR forman parte los recursos que financiarán las iniciativas de inversión (mixtos o extranjeros). El seguimiento administrativo se realiza a través de la revisión de las rendiciones de transferencias (convenio de transferencia) y/o estados de pago (convenio mandato), comparándolos con los presupuestos itemizados aprobados para la iniciativa. Asimismo, se hace un seguimiento físico a través de las visitas a terreno, para evaluar el avance de la iniciativa en conjunto con la Unidad Técnica. Se realizan informes de avances físico financiero para dar cuenta a la Región Extranjera e internamente.</p> <p>Adicionalmente, desde el año 2009, a la URAI se le incorpora un indicador de gestión en el PMG de Planificación/Control de Gestión, para realizar un seguimiento de las actividades de asistencia técnica en materias regionales que se planifican en el año con regiones extranjeras y las que finalmente se realizan.</p>						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>3 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 20] %)					<b>15%</b>	



## 6 GESTIÓN DE RECURSOS



Este criterio examina como el GORE gestiona sus recursos. Específicamente los procesos asociados a las TIC, a las finanzas y administración del presupuesto, contabilidad, administración de bienes y servicios y, proveedores y asociados.



6.1. Administración, soporte y asesoría en Tecnologías de Información y Comunicación: ¿Cómo se elabora, ejecuta y mejora continuamente el Plan Informático?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que el plan informático, documentado y formalizado, sirve como marco de referencia para los desarrollos actuales y futuros?.	<b>0</b>	<b>1</b> 	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Evidencia:  No hay un plan informático formalizado. Se realizan 3 sesiones de comités de desarrollo tecnológico desde el año 2007 para priorizar las actividades a realizar, este comité está compuesto por la Administradora Regional, los 3 jefes de División, la Auditora Interna y la Jefa del Departamento de Gestión Institucional, en ciertas ocasiones se incorporan otros funcionarios dependiendo de las materias a tratar. Este Comité está operando desde hace 2 años y tiene como objetivo base la revisión de la cartera de proyectos tecnológicos del servicio a priorizar de un año a otro. La priorización comprometida se evalúa de acuerdo a indicadores que miden ahorro en eficacia de un proceso. Bajo estos indicadores se fija un plan de trabajo asociado al PMG de Gobierno Electrónico-Tecnologías de la Información.					
b) ¿Cómo se asegura que los sistemas informáticos de la organización (incluyendo Intranet y sitio Web), son compatibles entre sí, están integrados, son confiables y adecuados a las necesidades del GORE?.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b> 	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Evidencia:  Desde, el año 2004, se probaron varios motores de Bases de Datos y se seleccionó a fines del 2005, el SQL SERVER porque cumplía con los requisitos de operación del Servicio y se adecuaba a las necesidades. Por tanto desde el año que entra en operación el SQL SEVER, el desarrollo de los sistemas internos se realiza bajo la misma plataforma de programación Windows SERVER compatible con ese motor de Base de Datos, el cual contiene toda la información institucional que capturan estos sistemas.  Este motor SQL SERVER es lo más importante a la hora de compatibilizar y es una exigencia para todo sistema nuevo con desarrollo interno o externo que se incorpore en el Servicio, que sea compatible con éste. Se le realizan a este motor de base de datos una mantención anual desde su entrada en operación.  Esta exigencia se utiliza como requerimiento técnico en las bases de licitación para sistemas externos nuevos.					

6.1. Administración, soporte y asesoría en Tecnologías de Información y Comunicación: ¿Cómo se elabora, ejecuta y mejora continuamente el Plan Informático?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
c) ¿Cómo se asegura el cumplimiento del programa de mantenimiento de Hardware y asistencia técnica de Software?.	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p>Evidencia:</p> <p>El uso de una mesa de ayuda y procedimientos de mantenimiento de equipos críticos. El principal objetivo es mantener en funcionamiento continuo del negocio de este Servicio. Esto es aplicado desde aproximadamente el año 2007 y es utilizado diariamente. En el software quedan registradas todas las solicitudes de atención ingresadas por los usuarios o directamente por recepción de informática, luego son derivadas al administrador de la mesa de ayuda y procesadas finalmente registrando la solución del problema en conjunto con el tiempo de respuesta. Esto permite lograr estadísticas del tiempo de trabajo utilizado por cada tipo de solicitud, así como determinar errores frecuentes para la toma de decisión. La evaluación se aplica al tiempo de respuesta ante los incidentes registrados en la mesa de ayuda. No se han aplicado mejoras al procedimiento desde el año 2007. Esto ha permitido hacer gestión con las fallas declaradas por los usuarios reduciendo los errores humanos y los errores por falta de mantenimiento del hardware. Todos los equipos que son parte del negocio general del GORE son considerados críticos.</p>						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>5 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ((puntos del subcriterio / 15) %)					<b>33.3%</b>	




6.2. Gestión Financiera-Contable: ¿Cómo se administra financieramente el presupuesto de inversión regional; el presupuesto de gastos de funcionamiento y las funciones contables y de tesorería?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que los procesos y procedimientos contables están formalizados, cuentan con indicadores que permiten verificar su calidad, oportunidad y, cumplen las normas y leyes asociadas (por ejemplo registro contable en SIGFE)?.	0	1	2 	3	4	5
Evidencia:  Desde el año 2005, se implementa el SIGFE (Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado) en el Departamento de Presupuesto y Contabilidad, esta herramienta permite asegurar el proceso contable, desde que se ingresa el registro de gasto para su devengo. Es importante destacar, que anualmente en octubre, se realiza una mesa de trabajo en donde se ve la actualización del SIGFE. Las mejoras que se han implementado corresponden a la creación de cuentas contables que van precisando mejor el registro de gasto para su devengo. El SIGFE es una plataforma creada por la DIPRES en conjunto con la Contraloría General de la República por tanto vela por la legalidad contable de la gestión financiera, además de generar un mejor control del gasto. No existen indicadores de evaluación, pero el sistema se encuentra formalizado.						
b) ¿Cómo se planifica, optimiza y programa el presupuesto de funcionamiento del GORE, para cubrir de manera equilibrada las necesidades de todas las unidades?.	0	1 	2	3	4	5
Evidencia:  Desde el 2006, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, requisito del PMG de Planificación/Control de Gestión, se desarrollan anualmente (mayo) Jornadas de Planificación Estratégica, en donde participan las jefaturas de todos los Departamentos, Unidades y los Encargados de los Sistemas PMG. En dichas Jornadas se considera la ejecución de una metodología participativa para revisar, actualizar y consensuar las definiciones estratégicas existentes, Formulario A1 (misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos, clientes/usuarios/beneficiarios). Asimismo, las Jornadas tienen como uno de sus objetivos principales la revisión y actualización del sistema de información para la gestión institucional (SIG), este sistema vincula los indicadores de gestión con las definiciones estratégicas (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), además de las metas comprometidas en los 12 Sistemas PMG y el Convenio de Desempeño Colectivo, las cuales deben ser valorizadas en la columna que dice relación con el Plan Operativo Anual (POA). El SIG es un insumo importante y se considera además la valorización de los servicios básicos para el programa de presupuesto de funcionamiento del GORE, que debe ser presentado en el mes de julio ante la DIPRES.						

6.2. Gestión Financiera-Contable: ¿Cómo se administra financieramente el presupuesto de inversión regional; el presupuesto de gastos de funcionamiento y las funciones contables y de tesorería?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
c) ¿Cómo se asegura la ejecución y seguimiento del presupuesto de funcionamiento del GORE?.	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia:  En el año 2004, se implementa el PMG Administración Financiera-Contable, que tiene un indicador de gestión que obliga el envío mensual (20 de cada mes) del Programa de Caja a la DIPRES por cada uno de los subtítulos del presupuesto de funcionamiento 21, 22, 23, 24 y 29 por parte de la Unidad de Presupuesto 01. El Programa de Caja consiste en la solicitud de remesas para dar cumplimiento con los compromisos de gastos del mes que fueron programados a través del Plan Anual de Compras, las Proyecciones de Recursos Humanos y los Contratos de Suministros Básicos. Asimismo, una vez recibida la remesa y ejecutado el gasto, al mes siguiente se debe justificar las desviaciones que pudieran existir. El seguimiento del presupuesto se realiza a través del registro de los gastos en el sistema interno denominado MOPRE (Movimientos Presupuestarios) y se realiza en forma diaria. Este sistema refleja los gastos por subtítulo, ítem y asignación agrupados por centro de costo, además corrobora las imputaciones que realiza la Unidad de Contabilidad pudiendo detectar anticipadamente errores en los montos y/o asignaciones.						
d) ¿Cómo se hace una evaluación de la ejecución del presupuesto de funcionamiento del GORE?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia:  No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>5 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ((puntos del subcriterio / 20) %)					<b>25%</b>	

6.3. Administración de bienes y servicios: ¿Cómo se registra y actualiza el inventario de bienes muebles e inmuebles institucionales y cómo se administran los servicios de las áreas de apoyo?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se asegura que los procesos de Administración de bienes, se realizan de manera eficiente y según políticas existentes?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> Los procesos de Administración de bienes incluyen la recepción, ingreso, inventariado y tramitación de pago del bien(es) adquirido(s); la generación, actualización, corrección monetaria y depreciación de bienes muebles e inmuebles; la administración de vehículos institucionales.						
b) ¿Cómo se asegura que los procesos de Administración de servicios, se efectúan de manera eficiente, expedita, oportuna y confiable, satisfaciendo los requerimientos de las áreas solicitantes?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> Los procesos de Administración de servicios incluyen el mantenimiento; la recepción, foliado, distribución, delegación y gestión informatizada de la correspondencia y; los seguros generales.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 10] %)					<b>0%</b>	

6.4. Gestión de Proveedores y asociados: ¿Cómo se gestionan los procesos relacionados a los proveedores y asociados, incluyendo a Unidades Técnicas de la región?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se identifican las necesidades y planifica la adquisición de recursos materiales, equipos, infraestructura o servicios para el funcionamiento del GORE?	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>Desde el 2006, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, requisito del PMG de Planificación/Control de Gestión, se desarrollan anualmente (mayo) Jornadas de Planificación Estratégica, en donde participan las jefaturas de todas las Divisiones, los Departamentos, Unidades y los Encargados de los Sistemas PMG. Las Jornadas tienen como uno de sus objetivos principales la revisión y actualización del sistema de información para la gestión institucional (SIG). Este sistema vincula los indicadores de gestión con las definiciones estratégicas (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), además de las metas comprometidas en los 12 Sistemas PMG y el Convenio de Desempeño Colectivo, las cuales deben ser valorizadas en la columna que dice relación con el Plan Operativo Anual (POA). El POA se afina en el mes de julio y se realiza un diagnóstico de todas las necesidades para el próximo año, tanto de materiales, servicios y recursos humanos, lo que se traduce en un insumo para la planificación de compras. Publicada la Ley de Presupuestos (diciembre), en el mes de enero se validan o reformulan los requerimientos, que son priorizados de acuerdo al presupuesto aprobado, originándose el Plan Anual de Compras por Centro de Costo. De esta forma el SIG permite que exista coherencia entre las funciones del Servicio y los respectivos Centros de Costo. El Plan Anual de Compras no ha tenido evaluación. Aún cuando se han realizado mejoras, como que los Centros de Costo, año a año, prioricen de mejor forma sus necesidades.</p>					
b) ¿Cómo se gestionan las compras de bienes y servicios para el funcionamiento del GORE?	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2006, existe el Sistema de Compras en la Intranet del Servicio. Es una herramienta, a la cual deben acceder todos los funcionarios requirentes que fueron designados por los Centros de Costo respectivos, para poder realizar la adquisición de algún bien o servicio, a través del ingreso de una Solicitud de Compra. La solicitud es derivada automáticamente al Departamento de Presupuesto para ser aprobada o rechazada, de acuerdo a disponibilidad presupuestaria. Luego es derivada automáticamente al Departamento de Gestión de Abastecimiento, los que ingresan la compra a la plataforma de Mercado Público. Mercado Público es la plataforma de licitaciones de ChileCompra donde los organismos públicos realizan sus compras. Existe una medición y control de tiempo en las respuestas a las solicitudes (que no superen las 48 hrs.) una vez enviadas al Departamento de Gestión de Abastecimiento.</p> <p>Desde su creación, al Sistema de Compras se le han realizado mejoras, como la separación de los presupuestos en el formulario de solicitud de</p>					








6.4. Gestión de Proveedores y asociados: ¿Cómo se gestionan los procesos relacionados a los proveedores y asociados, incluyendo a Unidades Técnicas de la región?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	<p>compra, lo anterior facilita a distinguir la imputación contable de manera más eficaz (Programa 01 Funcionamiento, Programa 02 Inversión y Administración de Fondos de Terceros). Asimismo, en el Sistema se incorporó una aplicación que posibilita la exportación de archivos a Excel, lo que permite llevar un mejor control presupuestario en forma mensual.</p>					
c) ¿De qué manera se determinan los indicadores de desempeño de los proveedores y asociados y sus estándares? ¿Cómo se asegura el GORE que los proveedores y asociados cumplen con los estándares establecidos?		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia: No hay evidencia.</p>					
d) ¿Cómo se genera comunicación permanente con los proveedores, de manera de conocer sus necesidades, expectativas y preferencias y también, entregarles retroalimentación?		1	2	3	4	5
	<p>Evidencia: No hay evidencia.</p>					
e) ¿Cómo se realiza la gestión de Unidades Técnicas?. Esto incluye: conocer sus necesidades, expectativas y preferencias; generar canales y medios pertinentes de comunicación en ambos sentidos y realizar su fortalecimiento institucional, técnico y profesional.		1	2	3	4	
	<p>Evidencia: No hay evidencia.</p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>4 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 25] %)					<b>16%</b>	







## 7 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO




Este criterio examina los procesos de planificación del GORE, de medición del desempeño y aprendizaje institucional.

7.1. Planificación del desarrollo institucional y control de gestión corporativo: ¿Cómo se establecen y se hace seguimiento a las actividades del GORE?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo	
a) ¿Cómo se realiza el proceso de Planificación Institucional?.	0	1		3	4	5	
	Evidencia:						
	<p>Anualmente, a partir del año 2007, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, se desarrollan Jornadas de Planificación Estratégica, en donde participan las jefaturas de todas las Divisiones, Departamentos y Unidades y los encargados de los Sistemas PMG.</p> <p>En dichas Jornadas se considera una metodología participativa para elaborar la planificación institucional del año siguiente, a través de la discusión de las Definiciones Estratégicas del próximo año y de la formulación por División, Departamento y Unidad de los Planes Operativos Anuales (POA).</p>						
b) ¿Cómo se considera en la Planificación el análisis de la situación actual, el análisis prospectivo del GORE y su entorno y las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés?.	0	1		3	4	5	
	Evidencia:						
	<p>Anualmente, a partir del año 2007, en el marco del Proceso de Formulación Presupuestaria, se desarrollan Jornadas de Planificación Estratégica, en donde participan las jefaturas de todas las Divisiones, Departamentos y Unidades y los encargados de los Sistemas PMG.</p> <p>En dichas Jornadas se analiza la situación actual del Servicio en relación al Formulario A1 y SIG, además de las necesidades y expectativas de los distintos actores involucrados, especialmente lo relacionado con los sistemas PMG y sus nuevas exigencias (por cambio de etapa y/o guía metodológica). La Jornada tiene como uno de sus productos principales la formulación presupuestaria, la cual se basa en un análisis prospectivo.</p> <p>La metodología utilizada en las Jornadas, consiste en una capacitación en conceptos de planificación estratégica y control de gestión, posteriormente se proporciona ayuda metodológica para la elaboración de los planes de trabajo (POA) de cada división, departamento y unidad, precisando objetivos, formulas de cálculo y metas.</p>						




7.1. Planificación del desarrollo institucional y control de gestión corporativo: ¿Cómo se establecen y se hace seguimiento a las actividades del GORE?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
c) ¿Cómo se asegura que el personal del GORE conoce la planificación institucional?	0 	1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> Conocer implica estar informado, comprender y aplicar						
d) ¿Cómo se definen los planes de acción que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas definidas en la planificación institucional?	0	1 	2	3	4	5
Evidencia: Desde el año 2007, en el marco del proceso de planificación estratégica institucional, simultáneamente se elaboran los planes de acción denominados Planes Operativos Anuales (POA), los cuales son diseñados por cada División, Departamento y Unidad en consistencia con los objetivos y productos estratégicos del Formulario A1. Los POA reflejan todas las actividades y metas del Servicio.						
e) ¿De qué manera se involucra al personal en la definición e implementación de los planes de acción?	0	1 	2	3	4	5
Evidencia: Desde el año 2007, el proceso de planificación estratégica institucional está orientado a la elaboración participativa de los planes de acción de cada división, departamento y unidad, en donde cada jefatura es la encargada de involucrar a su equipo de trabajo en la definición y elaboración de los planes de acción del próximo año y sus respectivas metas.  Cabe destacar que el proceso de planificación estratégica generalmente comienza a principios del mes de mayo con la preparación y desarrollo de la jornada de planificación, en ella las jefaturas de división y la administración regional entregan los ejes y lineamientos a desarrollar durante el año siguiente. Con esta información cada jefe de departamento y unidad elabora su plan de trabajo para el año siguiente. Se revisa consistencia de acciones con ejes estratégicos y se elabora proyecto de presupuesto. Una vez recibido el marco presupuestario se prioriza en las actividades relevantes para cumplir con los objetivos estratégicos y las asociadas a compromisos PMG y/o CDC. El desarrollo de todo este proceso dura alrededor de tres meses.						

7.1. Planificación del desarrollo institucional y control de gestión corporativo: ¿Cómo se establecen y se hace seguimiento a las actividades del GORE?	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
f) ¿Cómo se monitorean, ajustan y mejoran los planes de acción y se retroalimenta al personal?	0	1		3	4	5
<p>Evidencia:</p> <p>Desde el año 2007, se realiza un monitoreo de los planes de acción, a través del Sistema de Información para la Gestión Institucional (SIG). Este Sistema trimestralmente mide los indicadores de los planes de acción establecidos por los distintos departamentos y unidades, y que dan origen a informes con el análisis realizado y entrega de recomendaciones y/o acciones correctivas para ajustar o mejorar las líneas de acción que presentan desviaciones de consideración.</p> <p>Este proceso se realiza sistemáticamente y comienza con la preparación del SIG (archivo Excel), posteriormente se envía a los encargados para que indiquen porcentajes de avance, análisis de resultados y observaciones a sus actividades. Una vez recepcionada la información, el Dpto. de Gestión Institucional procede a analizar dicha información, a través de la revisión de la consistencia de medios de verificación, el grado de avance y las desviaciones de las actividades. Para metas con bajo nivel de desarrollo se realizan propuestas de mejora. Por último, se elaboran informes de resultado, los cuales se difunden través de los informes que se envían a las jefaturas, la Asociación de Funcionarios y la Intranet.</p> <p>Durante el mes de mayo año 2010 se sigue realizando el proceso descrito en el párrafo anterior, sin embargo, en relación a los planes de acción y sus indicadores, se centraron las mediciones sólo en los Sistemas PMG y CDC. Asimismo, los ajustes y mejoras son monitoreados y gerenciados (en algunos casos) mensualmente por el Departamento de Gestión Institucional.</p>						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>8 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 30] %)					<b>26.6%</b>	

7.2. Evaluación de la Gestión de la Organización: ¿Cómo se mide y gestiona la información del desempeño del GORE, incluyendo Auditorías (internas y externas) y gestión de riesgos (matriz)?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se obtiene y recopila la información, respecto de los resultados obtenidos por la institución, para medir su desempeño?.	0	1	2 	3	4	5
Evidencia:  El proceso de recopilación de información se realiza trimestralmente y en forma sistemática desde el año 2007, y consiste en la preparación del Sistema de Información para la Gestión (SIG) en archivo Excel, por parte del Departamento de Gestión Institucional. Posteriormente el SIG es enviado vía mail a los encargados de PMG y CDC para que indiquen los porcentajes de avance, análisis de resultados y realicen las observaciones que estimen pertinentes a las actividades que se encuentran comprometidas. Finalmente, los encargados envían el SIG completo al Departamento de Gestión Institucional, vía mail.						
b) ¿Cómo se analiza y evalúa la información de resultados del punto anterior?.	0	1	2 	3	4	5
Evidencia:  El proceso de recopilación de información se realiza trimestralmente y en forma sistemática desde el año 2007, y consiste en que una vez recepcionados los SIG enviados por los encargados de PMG y CDC, el Departamento de Gestión Institucional procede a analizar dicha información en forma manual, a través de la revisión del grado de avance reportado, la detección de las desviaciones en el cumplimiento de las actividades comprometidas y la revisión de consistencia de sus medios de verificación. Para metas con bajo nivel de desarrollo se realizan propuestas de mejora.						
c) ¿Cómo se comunica y utiliza el resultado de los análisis para establecer prioridades y diseñar planes de mejora del desempeño del GORE?.	0	1	2 	3	4	5
Evidencia:  El proceso de comunicación se realiza trimestralmente y en forma sistemática desde el año 2007, y consiste en la elaboración de informes de difusión de resultados que se envían a las Jefaturas y Asociación de Funcionarios. Éstos incluyen el análisis de indicadores de Sistemas PMG, de CDC y de gestión de riesgo institucional, además de las medidas correctivas e indicadores críticos. Adicionalmente, se publican en la Intranet institucional los avances de los Sistemas PMG y CDC. Durante el año 2010, se han elaborado FODA's tanto de los Sistemas PMG como de los CDC, donde en conjunto con los centros de responsabilidad se han tomado distintas medidas de mitigación y corrección para cumplir con las metas establecidas. Lo anterior, gerenciado por el Departamento de Gestión Institucional de forma mensual y/o semanal.						

7.2. Evaluación de la Gestión de la Organización: ¿Cómo se mide y gestiona la información del desempeño del GORE, incluyendo Auditorías (internas y externas) y gestión de riesgos (matriz)?.	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
d) ¿Cómo se asegura que el Plan de Auditoría Anual de la Institución considera la evaluación permanente del sistema de control interno del Servicio?	0	1	2		4	5
Evidencia:  Desde el 2007, el Plan Anual de Auditoría, el cual se construye de acuerdo a la Matriz de Riesgo. Este Plan incluye un Programa de Auditoría para cada proceso y subproceso que se va a analizar.  Dicho Programa contempla la revisión trimestral de los controles internos, los que se deben realizar de acuerdo a las pautas establecidas en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna del Servicio y las Directrices del CAIGG.  <b><u>Se adjunta Manual de Auditoría Interna.</u></b>						
e) ¿Cómo se promueve la adopción de mecanismos de autocontrol y probidad en las distintas unidades de la organización?		1	2	3	4	
Evidencia:  No hay evidencia.						
f) ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría?	0	1		3	4	
Evidencia:  Desde el año 2007, el seguimiento de los compromisos de Auditoría se encuentra establecido formalmente dentro del Programa de Auditoría de la Unidad de Auditoría Interna (UAI). Adicionalmente, este seguimiento es requisito de validación del PMG Sistema Auditoría Interna, es por ello que sus resultados deben ser enviados al CAIGG para su revisión y evaluación metodológica.  El seguimiento se realiza a través de la Ficha de Seguimiento de cada Auditoría, la cual es enviada a través de memo a los encargados de procesos y subprocesos y a la Jefatura del Servicio para que tomen conocimiento del instrumento de seguimiento. Posteriormente, se solicita el envío del grado de avance de los compromisos y los medios que prueben dicho avance. La UAI revisa la información y en el caso que proceda, reevalúa compromiso.  Para la revisión en el transcurso del año, se realizan reuniones con los centros de responsabilidad que poseen compromisos.						




7.2. Evaluación de la Gestión de la Organización: ¿Cómo se mide y gestiona la información del desempeño del GORE, incluyendo Auditorías (internas y externas) y gestión de riesgos (matriz)?.	No hay despliegue		Despliegue parcial		Despliegue total	
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
	Para implementar y monitorear los compromisos emanados de los informes de la Contraloría no existe procedimiento y la unidad encargada de desarrollar esta labor varía de acuerdo a la temática del Informe.					
	<b>Nota:</b> Incluye los informes de Contraloría.					
g) ¿Cómo se asegura el proceso de gestión de riesgos de la Institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría (CAIGG)?.	0	1	2	3	4	
	<p>Evidencia:</p> <p>Anualmente desde el año 2007, durante el mes de agosto se da inicio al proceso de gestión de riesgos institucional, el cual tiene una duración aproximadamente de 2 meses. Comienza con una capacitación realizada por el CAIGG a los encargados de procesos y subprocesos del Servicio, en la que se revisan conceptos y metodología.</p> <p>Posteriormente cada encargado de proceso y subproceso levanta la información requerida con apoyo metodológico del Departamento de Gestión Institucional. Una vez que se levanta la información, se procede a consolidar los datos en la Matriz de Riesgo, la cual es presentada al Comité de Riesgos, instancia compuesta por las principales autoridades del Servicio.</p> <p>Adicionalmente, el proceso es alimentado por las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna a través de la Auditoría de Aseguramiento, la que se debe efectuar dentro del primer semestre del año y la Auditoría de Seguimiento al Aseguramiento que es realizada durante el último trimestre del año. En la primera auditoría se revisa la Matriz de Riesgo y en la segunda se analizan los compromisos generados por ella y su grado de implementación. Ambas auditorías son requisitos del PMG de Auditoría Interna. Debido a lo anterior, su alcance y metodología está normada por el CAIGG.</p> <p><b><u>Se adjunta Conformación Comité de Riesgos y Política de Riesgo.</u></b></p>					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)						<b>13 puntos</b>
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 35] %)						<b>37.1%</b>

7.3. Gestión del conocimiento organizacional: ¿Cómo el GORE aprende de los resultados de sus acciones?	No hay despliegue	Despliegue parcial		Despliegue total		
	No hay enfoque	Enfoque incipiente	Enfoque sistemático	Enfoque evaluado	Enfoque mejorado	Enfoque efectivo
a) ¿Cómo se comparte el conocimiento tácito y explícito que se obtiene de las experiencias personales y de actividades formales?		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cómo se formaliza y documenta el conocimiento organizacional?		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cómo se divulgan y comunican los conocimientos generados y formalizados del GORE, con objeto de que éstos sean aplicados dentro de la organización?		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 15] %)					<b>0%</b>	







## 8 RESULTADOS




Este criterio examina los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados del GORE.



8.1. Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores: resume los resultados relativos a la ciudadanía, socios y colaboradores.	No hay datos	Hay datos de un año		Hay datos de los últimos tres años		
		para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad	y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes
a) ¿Cuáles son los resultados de satisfacción e insatisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores?		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 2.1						
b) ¿Cuáles son los resultados del (los) indicador(es) de desempeño relativos a la participación ciudadana?		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 2.1						
c) ¿Cuáles son los resultados del (los) indicador(es) de desempeño relativos a quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, socios y colaboradores?		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 2.1						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 15] %)					<b>0%</b>	



8.2. Resultados de desempeño financiero y de impacto: resume los resultados de desempeño financiero y de impacto.	No hay datos	Hay datos de un año		Hay datos de los últimos tres años		
		para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad	y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes
a) ¿Cuáles son los resultados del (los) indicador(es) de desempeño financiero?. Incluya indicadores asociados a la gestión presupuestaria, financiera y contable.		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 6.2						
b) ¿Cuáles son los resultados de indicadores de impacto de los programas desarrollados por el GORE?. Incluya indicadores asociados al desarrollo económico y la inversión pública de la región, desarrollo social y cultural, de innovación y de cooperación internacional en la región.		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 10] %)					<b>0%</b>	

8.3. Resultados de la efectividad organizacional: resume los resultados operacionales que contribuyen al logro de la efectividad del GORE.	No hay datos	Hay datos de un año		Hay datos de los últimos tres años		
		para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad	y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes
a) ¿Cuáles son los resultados del indicador(es) de desempeño de los procesos de gestión del GORE?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Incluya indicadores para los procesos de Gestión de la Planificación Estratégica Regional, Gestión de Inversiones, Desarrollo Social y Cultural, Desarrollo Económico y Fomento Productivo, Cooperación Internacional, entre otros.	Evidencia: No hay evidencia.					
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en criterios 4 y 5.						
b) ¿Cuáles son los resultados de los indicadores de la calidad de las acciones desarrolladas?.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Incluya indicadores para los procesos de Gestión de la Planificación Estratégica Regional, Gestión de Inversiones, Desarrollo Social y Cultural, Desarrollo Económico y Fomento Productivo, Cooperación Internacional, entre otros.	Evidencia: No hay evidencia.					
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 10] %)					<b>0%</b>	

8.4. Resultados en la satisfacción del personal: resuma los resultados del GORE en relación al personal.	No hay datos	Hay datos de un año		Hay datos de los últimos tres años		
		para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad	y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes
a) ¿Cuáles son los resultados del (los) indicador(es) de satisfacción, desarrollo y compromiso del personal, incluyendo al equipo directivo?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
b) ¿Cuáles son los resultados de indicadores del personal?. Incluya en su respuesta la dotación de personal, su rotación y sus perfiles de competencia, entre otros?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
c) ¿Cuáles son los resultados de indicadores clave de clima laboral, seguridad y salud ocupacional, servicios de bienestar y beneficios para el personal?.		1	2	3	4	5
Evidencia: No hay evidencia.						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 15] %)					<b>0%</b>	

8.5. Resultados en la calidad de los proveedores: resuma los resultados del desempeño y la satisfacción de las Unidades Técnicas y otros proveedores y asociados clave.	No hay datos	Hay datos de un año		Hay datos de los últimos tres años		
		para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes	para la mitad de los indicadores relevantes	para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad	y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes
a) ¿Cuáles son los resultados de desempeño de las Unidades Técnicas y otros proveedores y asociados externos?. Incluya en su respuesta cómo estos proveedores contribuyen al mejoramiento del desempeño del GORE.		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 6.4						
b) ¿Cuáles son los resultados de indicadores de satisfacción de las Unidades Técnicas?. También puede incluir a otros proveedores y asociados, si corresponde.		1	2	3	4	5
Evidencia:						
No hay evidencia.						
<b>Nota:</b> considerar los resultados de indicadores de procesos descritos en 6.4						
<b>Puntos del subcriterio</b> (suma de los puntos obtenidos en cada elemento de gestión)					<b>0 puntos</b>	
<b>Porcentaje de logro</b> ([puntos del subcriterio / 10] %)					<b>0%</b>	

## 1 RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

Criterios y subcriterios	% de logro	factor	puntaje subcriterio
<b>1. Liderazgo</b>			%
1.1 Liderazgo de la Alta Dirección / Interno	11,0	15	1,65
1.2 Liderazgo Regional y Gestión de Alianzas	20	15	3,0
1.3 Gestión de la Transparencia, rendición de cuentas y supervigilancia	0,0	15	0,0
<b>2. Ciudadanía, socios y colaboradores</b>			
2.1 Gestión de la participación ciudadana, socios y colaboradores	6,6	20	1,32
2.2 Gestión de la identidad e imagen de marca del GORE	0,0	20	0,0
<b>3. Personas</b>			
3.1 Gestión del personal	8,0	12	0,96
3.2 Desempeño, compensación y reconocimiento	13,3	12	1,60
3.3 Capacitación y desarrollo	28,0	12	3,36
3.4 Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad	4,0	12	0,48
3.5 Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo	10,0	12	1,2
<b>4. Gestión de la Planificación Estratégica Regional</b>			
4.1 Formulación, Aprobación y Seguimiento de la, Estrategia Regional de Desarrollo	15,0	18,75	2,81
4.2 Planificación y Ordenamiento Territorial	8,0	18,75	1,5
4.3 Formulación de Políticas Regionales, Planes y Programas	17,1	18,75	3,21
4.4 Gestión de la información regional	40,0	18,75	7,5
<b>5. Gestión de Inversiones y Desarrollo Regional y Territorial</b>			
5.1 Gestión de Inversiones	24,4	22,5	5,49
5.2 Programa de Desarrollo Social y Cultural	0,0	22,5	0,0
5.3 Programa de Desarrollo Económico y Fomento Productivo	0,0	22,5	0,0
5.4 Programa de Cooperación Internacional	15,0	22,5	3,38
<b>6. Gestión de Recursos</b>			
6.1 Administración, soporte y asesoría en Tecnologías de Información y Comunicación	33,3	12,5	4,16
6.2 Gestión de los recursos Financieros	25,0	12,5	3,13
6.3 Administración de bienes y servicios	0,0	12,5	0,0
6.4 Gestión de Proveedores y asociados	16,0	12,5	2,0
<b>7. Planificación Institucional, Información y Conocimiento</b>			
7.1 Planificación del desarrollo institucional y control de gestión corporativo	26,6	13,4	3,56
7.2 Evaluación de la Gestión de la Organización	37,1	13,3	4,93
7.3 Gestión del conocimiento organizacional	0,0	13,3	0,0
<b>8. Resultados</b>			
8.1 Resultados en la satisfacción de la ciudadanía, socios y colaboradores	0,0	20	0,0
8.2 Resultados de desempeño financiero	0,0	20	0,0
8.3 Resultados de la efectividad organizacional	0,0	20	0,0
8.4 Resultados en la satisfacción del personal	0,0	20	0,0
8.5 Resultados en la calidad de los proveedores	0,0	20	0,0
<b>PUNTAJE TOTAL</b>			<b>55,23</b>



Sistema de Mejora Continua de la Gestión de los Gobiernos Regionales

