

INFORME DE EVALUACION SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN (SIG)

RESULTADOS Y ANALISIS METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 4º TRIMESTRE AÑO 2014

INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Evaluación da cuenta de los resultados obtenidos durante el año 2014, por el Servicio en la aplicación de las metas de gestión comprometidas en los diferentes instrumentos de planificación institucional:

1. Convenio de Desempeño Colectivo
2. Gestión de Riesgos
3. Programa de Mejoramiento de la Gestión - Sistema Vigente
4. Programa de Mejoramiento de la Gestión – Sistemas Egresados

En este Informe se entregan antecedentes generales de los indicadores de desempeño, se reflejan sus resultados y se realizan breves análisis de la gestión correspondiente al período enero a diciembre de 2014.

1. CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC)

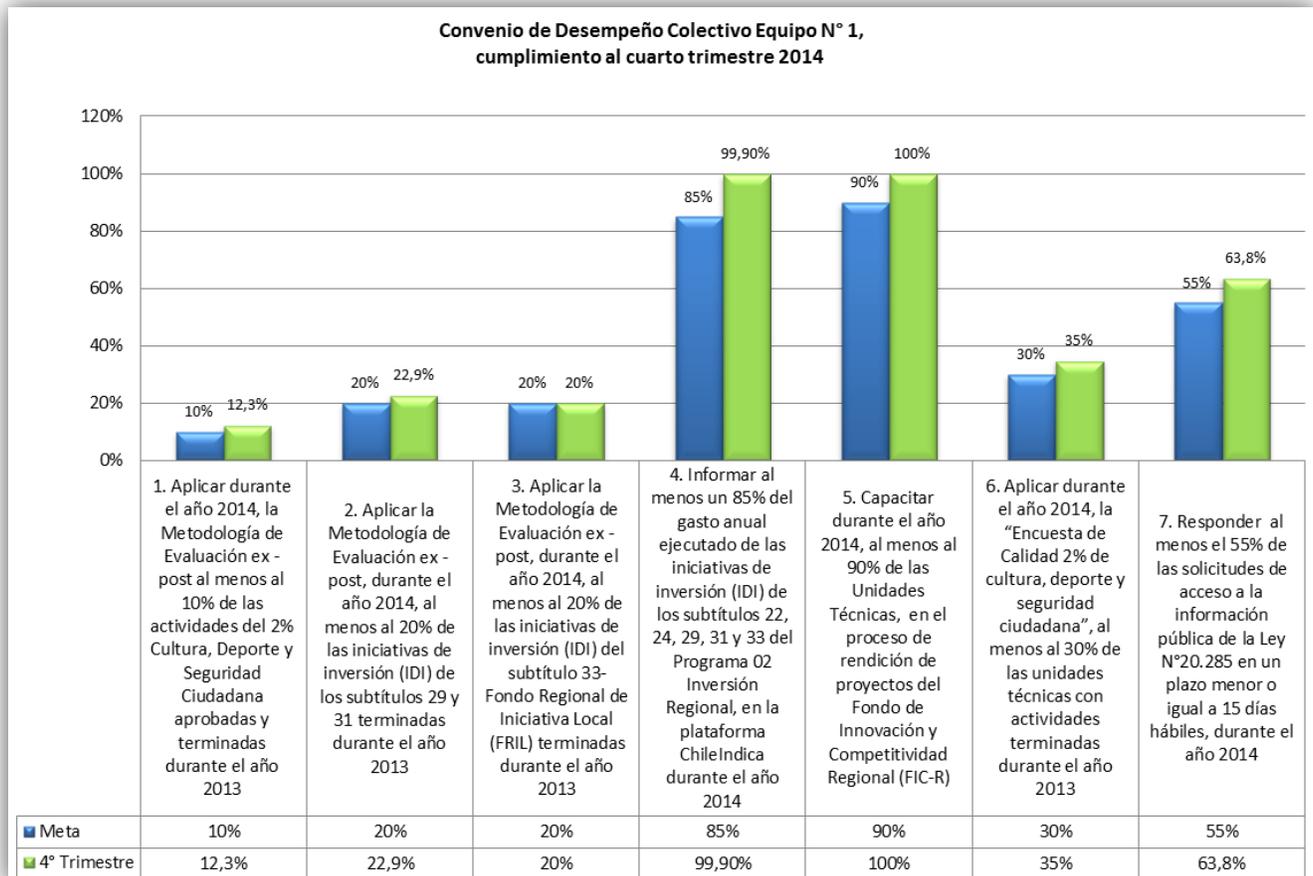
El Convenio de Desempeño Colectivo tiene como objetivo general el mejoramiento de la gestión en el Servicio en las áreas vinculadas a la inversión, administración y planificación regional, mediante el cumplimiento de metas vinculadas a éstas.

Cabe destacar, que el grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7º de la Ley N° 19.553, que corresponderá percibir durante el año 2015 a los funcionarios del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, adscritos a los respectivos equipos de trabajo.

A continuación se presentan los equipos de trabajo y el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión comprometidos para el año 2014:

1.1 Equipo de Trabajo N° 1: División de Análisis y Control de Gestión y Departamento Jurídico

Para el caso del Equipo de Trabajo N° 1, se definieron 7 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran los siguientes cumplimientos y respectivos análisis:



1. Aplicar durante el año 2014, la Metodología de Evaluación ex-post al menos al 10% de las actividades del 2% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana aprobadas y terminadas durante el año 2013

Durante el año 2014 se aplicaron evaluaciones ex-post a 28 actividades del 2% de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana, de un total de 227 actividades terminadas durante el año 2013.

Destacar que de acuerdo a la información contenida en las evaluaciones ex-post realizadas, es posible señalar que las 28 actividades terminaron en la fecha originalmente establecida. Por otra parte, se observa que no es posible medir la "Dimensión de Sustentabilidad" en 24 de las 28 actividades, por falta de información.

En atención a lo anterior, señalar que se da cumplimiento a la meta comprometida con un 12,3%, superando el 10% comprometido.

Ponderación: 10%

2. Aplicar la Metodología de Evaluación ex-post, durante el año 2014, al menos al 20% de las iniciativas de inversión (IDI) de los subtítulos 29 y 31 terminadas durante el año 2013

Durante el año 2014 son recepcionadas las evaluaciones ex-post realizadas a 25 IDI seleccionadas de los subtítulos 29 y 31 terminadas durante el año 2013, las que corresponden a 12 y 13 iniciativas respectivamente.

Destacar que de acuerdo a la información contenida en las evaluaciones ex-post realizadas, es posible señalar que sólo 4 de las 25 IDI finalizaron en la fecha originalmente establecida, mientras que el resto terminó en promedio 523 días después de lo planificado. Por otra parte, se observa que no es posible medir los atributos definidos para la "Dimensión de Impacto" a 21 de las 25 IDI, por falta de información.

En vista de lo anterior, se logra superar la meta comprometida de 20%, al alcanzar un cumplimiento de 22,9%.

Ponderación: 20%

3. Aplicar la Metodología de Evaluación ex-post, durante el año 2014, al menos al 20% de las iniciativas de inversión (IDI) del subtítulo 33-Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL) terminadas durante el año 2013

Señalar que al cuarto trimestre fueron realizadas 14 evaluaciones ex-post de un total de 70 IDI del subtítulo 33-FRIL terminadas durante el año 2013.

Destacar que de acuerdo a la información contenida en las evaluaciones ex-post realizadas, es posible señalar que 10 de las 14 IDI terminaron en la fecha originalmente establecida.

Por otra parte, se observa que no es posible medir los atributos definidos para la "Dimensión de Impacto" a 12 IDI, ni para la "Dimensión Pertinencia" a 11 IDI, ello por falta de información.

En atención a lo anterior, se alcanza la meta comprometida con un cumplimiento del 20%.

Ponderación: 10%

4. Informar al menos un 85% del gasto anual ejecutado de las iniciativas de inversión (IDI) de los subtítulos 22, 24, 29, 31 y 33 del Programa 02 Inversión Regional, en la plataforma ChileIndica durante el año 2014

Señalar que entre los meses de enero a noviembre de 2014, el gasto informado en la plataforma ChileIndica fue de \$84.007.177.757, mientras que en la plataforma SAGIR fue de \$84.092.016.423, arrojando un porcentaje de cumplimiento de 99.9%, superando ampliamente la meta establecida de 85%.

El detalle por subtítulo es el siguiente:

- Subtitulo 24 SAGIR y CHILE INDICA: \$5.549.905.599
- Subtitulo 22, 29 y 31 SAGIR Y CHILEINDICA: \$51.079.760.694
- Subtitulo 33 CHILEINDICA: \$27.377.511.464 / SAGIR: \$27.462.350.130

Ponderación: 20%

5. Capacitar durante el año 2014, al menos al 90% de las Unidades Técnicas, en el proceso de rendición de proyectos del Fondo de Innovación y Competitividad Regional (FIC-R)

Durante el año 2014 se realizaron 7 capacitaciones, a saber: Comité Innova Chile, Universidad del Pacífico, INIA La Platina, Universidad de Santiago de Chile, Universidad de Playa Ancha, Universidad Diego Portales y Fraunhofer, dando de esta manera capacitación al 100% de las unidades técnicas vigentes en el FIC-R, por lo que se supera la meta comprometida de 90%.

Adicionalmente, durante el cuarto trimestre el centro de responsabilidad envía informe de análisis, resultados y propuestas de mejoras, en atención a las encuestas de calidad aplicadas en el proceso.

Ponderación: 10%

6. Aplicar durante el año 2014, la "Encuesta de Calidad 2% de cultura, deporte y seguridad ciudadana", al menos al 30% de las unidades técnicas con actividades terminadas durante el año 2013

Respecto a este indicador, señalar que se recepciona el "Informe de Análisis de Resultados" y el respectivo "Plan de Acción", señalar que el reporte da cuenta de 80 unidades técnicas que respondieron la encuesta, de un total de 227, alcanzando un cumplimiento del 35%, superando la meta del 30% comprometida.

Destaca una positiva evaluación de las acciones del Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana. Lo anterior considerando que de las 80 personas que respondieron, un 72% evaluó como "buena" o "muy buena", la "facilidad para contactarse con el GORE"; un 76% evaluó de la misma forma la "rapidez de respuesta a sus consultas" y un 77% lo hizo para el ítem "resolución de consultas".

En el caso de la pregunta que hace referencia al concepto de "Calidad de Atención por parte del personal del GORE", el 90% eligió las categorías de "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo". La distribución para cada uno de los ítems que conforman la Calidad de Servicio, fue de: "Fue Cortés" 95%, "Me escuchó atentamente" 73%, "Entendió mi consulta/problema" 71%, "Se expresaba en forma clara y fácil de entender" 81%, "Su respuesta fue completa y oportuna" 66%.

Para el caso de las preguntas abiertas, en términos generales, los conceptos entregados se refieren a: Disminución del tiempo de respuesta oficial ante el cumplimiento de plazos durante todo el proceso; Recepción de retroalimentación más ágil y oportuna de las rendiciones mensuales; Se sugiere también generar instancias de evaluación de propuestas de continuidad de los proyectos de buenos resultados; Reconocimiento y agradecimiento por la atención recibida por parte del personal del GORE.

En comparación a los resultados de la encuesta aplicada en el año 2012, señalar que los resultados de ambas encuestas son muy buenos, sin embargo, el año 2014 la evaluación presenta una baja en algunos de sus resultados intermedios.

Respecto del Plan de Mejoras, señalar que aborda las variables que permiten mejorar los aspectos menos valorados.

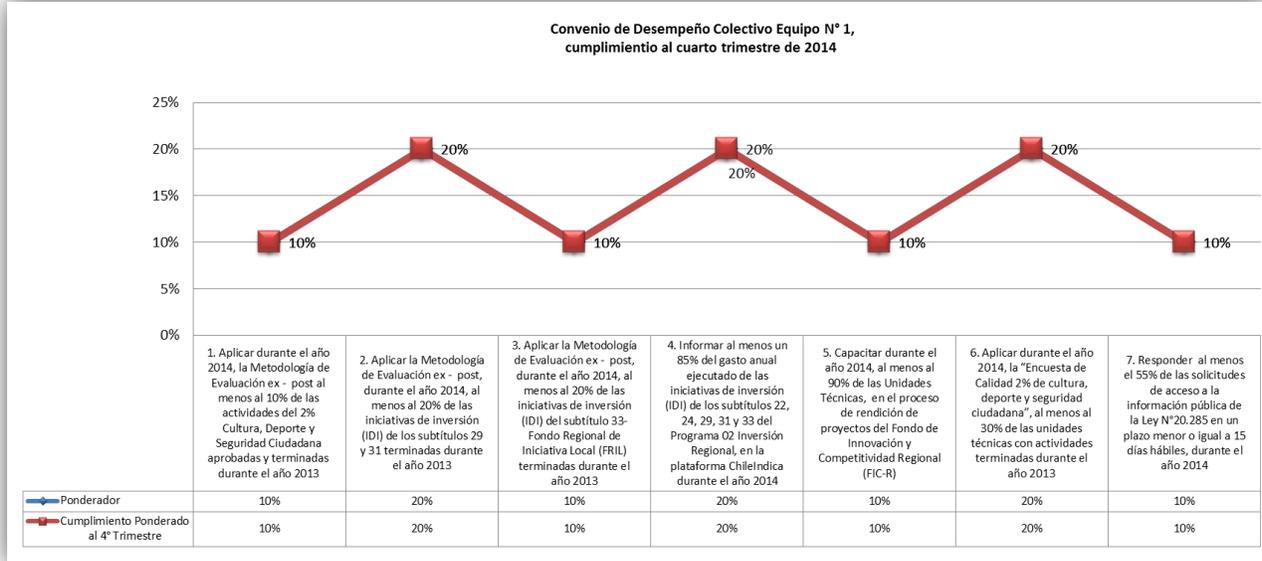
Ponderación: 20%

7. Responder al menos el 55% de las solicitudes de acceso a la información pública de la Ley N°20.285 en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, durante el año 2014

Respecto a este indicador, señalar que durante el año 2014 ingresaron al Servicio un total de 119 solicitudes de información pública. De ellas, 11 se encuentran en proceso, mientras que 108 solicitudes se encuentran en estado "Finalizado", de las cuales 69 fueron respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, alcanzando un 63,8% de cumplimiento, superando la meta comprometida de 55%.

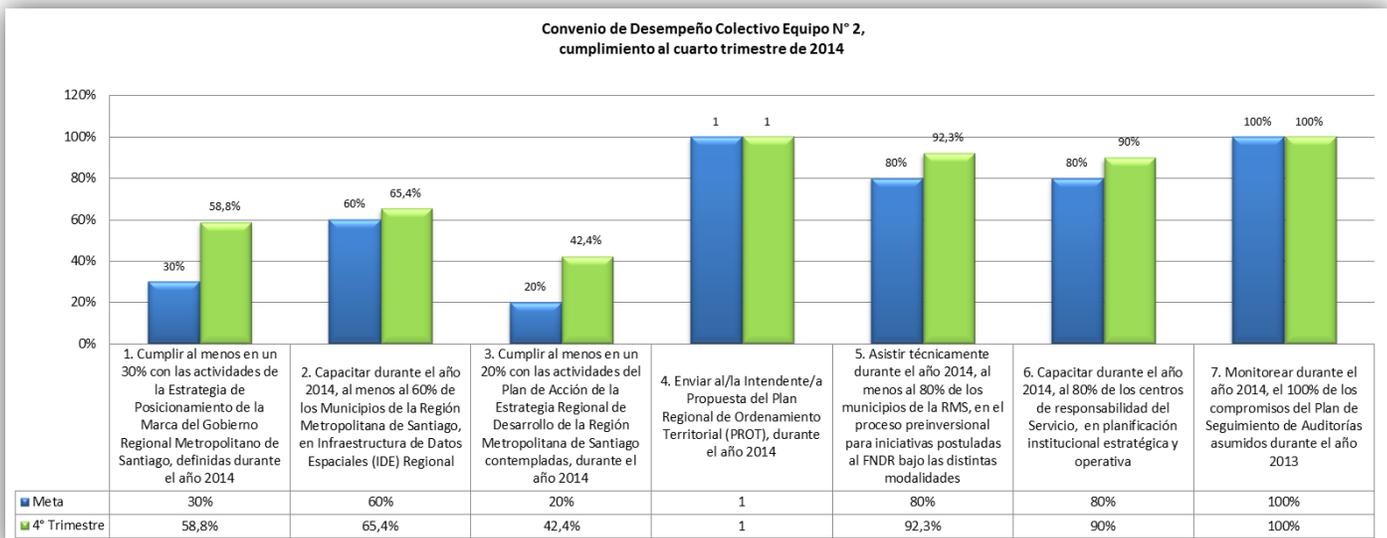
Ponderación: 10%

Finalmente se presenta un gráfico que resume el avance de los indicadores de gestión, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el cumplimiento ponderado del Equipo de Trabajo N° 1 es de **100%**.



1.2 Equipo de Trabajo N° 2: División de Planificación y Desarrollo, Administración Regional, Departamento de Gestión Institucional, Unidad Regional de Asuntos Internacionales, Unidad de Auditoría Interna.

En el caso del Equipo de Trabajo N° 2, se definieron 7 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran los siguientes cumplimientos y respectivos análisis:



1. Cumplir al menos en un 30% con las actividades de la Estrategia de Posicionamiento de la Marca del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, definidas durante el año 2014

Señalar que durante el año 2014 se realizaron 10 de las 17 actividades de la Estrategia de Posicionamiento de la Marca del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Destacar que las actividades efectuadas fueron:

1. Realizar charlas o talleres informativos por provincia, de difusión del sistema regional de planificación
2. Enviar oficio a Ministerio de Relaciones Exteriores para incluir a los Consejeros Regionales y GORE en Protocolo
3. Implementación del Observatorio Regional Metropolitano
4. Realización de seminarios regionales con stakeholders claves, relativos a temas específicos de interés regional
5. Definición de protocolos de atención y preguntas frecuentes en lenguaje claro, a todas aquellas personas que entran en contacto con público (oficina de partes, guardias, recepcionistas, secretarias, etc.)
6. Entrenamiento, comunicación y presentaciones efectivas a funcionarios designados para contacto directo (oficina de partes, guardias, recepcionistas, secretarias, etc.)
7. Actualización página web institucional
8. Visitas a terreno a proyectos financiados por el 2% FNDR
9. Visitas a proyectos financiados con fondos FNDR para asegurar el cumplimiento de la normativa de uso de logo del GORE
10. Realizar reuniones de coordinación del Comité de Estrategia de Posicionamiento y Marca

En vista de lo anterior, el indicador presentó un cumplimiento de 58.8%, superando la meta comprometida de 30%.

Ponderación: 10%

2. Capacitar durante el año 2014, al menos al 60% de los Municipios de la Región Metropolitana de Santiago, en Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) Regional

Durante el cuarto trimestre se recepciona Circular N° 49, del 24 de octubre de 2014, que invita a participar del seminario "Capacitación en software libre, plataforma gvSIG".

El objetivo del Seminario era realizar capacitación a los equipos municipales en materias de Sistemas de Información Geográfica (SIG) en plataforma de software libre, en este caso utilizando el programa gvSIG (versión 1,11) que dice relación con la infraestructura de datos espaciales regional.

En la actividad participaron representantes de 34 municipios (Recoleta, El Monte, Calera de Tango, San Bernardo, Curacaví, San Miguel, La Pintana, Providencia, Colina, Conchalí, Buin, Santiago, Cerro Navia, Macul, Lo Barnechea, Ñuñoa, Pudahuel, San José de Maipo, Pedro Aguirre Cerda, San Pedro, Maipú, San Ramón, La Florida, Lampa, La Reina, Peñaflores, Lo Prado, Isla de Maipo, Paine, Quilicura, Padre Hurtado, Cerrillos, Renca y El Bosque), los cuales fueron capacitados en el uso de la plataforma antes mencionada, por lo que el indicador se da por cumplido al haberse capacitado al 65,4% de los municipios de la RMS, superando la meta comprometida de 60%.

Ponderación: 20%

3. Cumplir al menos en un 20% con las actividades del Plan de Acción de la Estrategia Regional de Desarrollo de la Región Metropolitana de Santiago contempladas, durante el año 2014

Señalar que, finalmente para este indicador se realizaron 25 de las 59 actividades comprometidas, lo que arroja un total de 42,4% de cumplimiento, sobrepasando la meta definida de un 20%.

El detalle de actividades por lineamiento es el siguiente:

Lineamiento Estrategia Regional de Desarrollo Región Metropolitana de Santiago	Actividades comprometidas	Actividades cumplidas
Santiago. Región Segura	11	5
Santiago. Región Integrada e inclusiva	19	9
Santiago. Región Equitativa y de Oportunidades	9	3
Santiago. Región Limpia y Sustentable	12	5
Santiago. Región Innovadora y Competitiva	8	3

Ponderación: 10%

4. Enviar al/la Intendente/a Propuesta del Plan Regional de Ordenamiento Territorial (PROT), durante el año 2014

El día 18 de diciembre fue enviado el PROT RMS al Intendente, el cual fue elaborado por la División de Planificación y Desarrollo, con la participación de los servicios públicos regionales, a través del Comité Técnico Regional PROT RMS.

Destacar que la elaboración del PROT RMS, se enmarca en el traspaso de competencias hacia los gobiernos regionales, materia amparada por el art. 17 de la Ley N°19.175.

En este contexto, señalar que el PROT constituye la expresión territorial de la Estrategia Regional de Desarrollo 2012-2021, posicionándose como un instrumento de apoyo de escala regional que permitirá gestionar y coordinar el accionar público y orientar las decisiones de inversión privada, promoviendo la incorporación de los principios de sustentabilidad, equilibrio y bienestar social a las decisiones políticas y económicas.

Ponderación: 20%

5. Asistir técnicamente durante el año 2014, al menos al 80% de los municipios de la RMS, en el proceso preinversional para iniciativas postuladas al FNDR bajo las distintas modalidades

Durante el año 2014 se efectuaron asistencias técnicas a 48 municipios de la RMS (Padre Hurtado, El Monte, San Miguel, Pirque, Recoleta, Cerrillos, La Pintana, Melipilla, Renca, Paine, Buin, La Reina, Pedro Aguirre Cerda, Estación Central, El Bosque, Lo Espejo, San Ramón, San Joaquín, La Florida, Macul, Peñaflo, La Cisterna, Lo Prado, Alhue, San José de Maipo, Til Til, Quilicura, Isla de Maipo, San Pedro, Calera de Tango, Curacaví, Lo Barnechea, Quinta Normal, Pudahuel, Cerro Navia, Conchalí, Independencia, Ñuñoa, Talagante, Peñalolén, Lampa, Maipú, Puente Alto, Colina, La Granja, San Bernardo, Santiago y Macul).

Destacar que la medida tuvo como objetivo central entregar asistencia técnica en el proceso preinversional para iniciativas postuladas al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) bajo las distintas modalidades.

Lo anterior constituye un cumplimiento del 92,3%, superando la meta comprometida de 80%.

Ponderación: 10%

6. Capacitar durante el año 2014, al 80% de los centros de responsabilidad del Servicio, en planificación institucional estratégica y operativa

El proceso a desarrollar debía analizar en profundidad y validar la propuesta de definiciones estratégicas, cadena de valor y mapa de procesos, con el objeto de que los mencionados instrumentos sean utilizados como base formal para la elaboración de la Planificación Institucional. Asimismo, debía considerar la elaboración en forma participativa de la planificación institucional para el año 2015, con sus respectivas líneas de acción e indicadores de gestión que serán contenidos en los Planes Operativos de cada uno de los centros de responsabilidad que componen el Servicio.

La nueva Planificación Institucional debía incorporar en los Planes Operativos sus líneas de acción e indicadores de gestión para el año 2015; y que se constituyan en la base de los compromisos asociados al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), a los Convenios de Desempeño Colectivo (CDC), a la Gestión de Riesgos Estratégica y a la Gestión Interna. Lo anterior, resulta fundamental para llevar un eficiente y eficaz proceso de Planificación Institucional.

Respecto de este indicador, señalar que durante el mes de julio se realizaron las capacitaciones en planificación institucional estratégica y operativa, en las cuales participaron 18 de los 20 centros de responsabilidad existentes en el Servicio, por lo cual alcanza un cumplimiento del 90%, superando la meta comprometida de 80%.

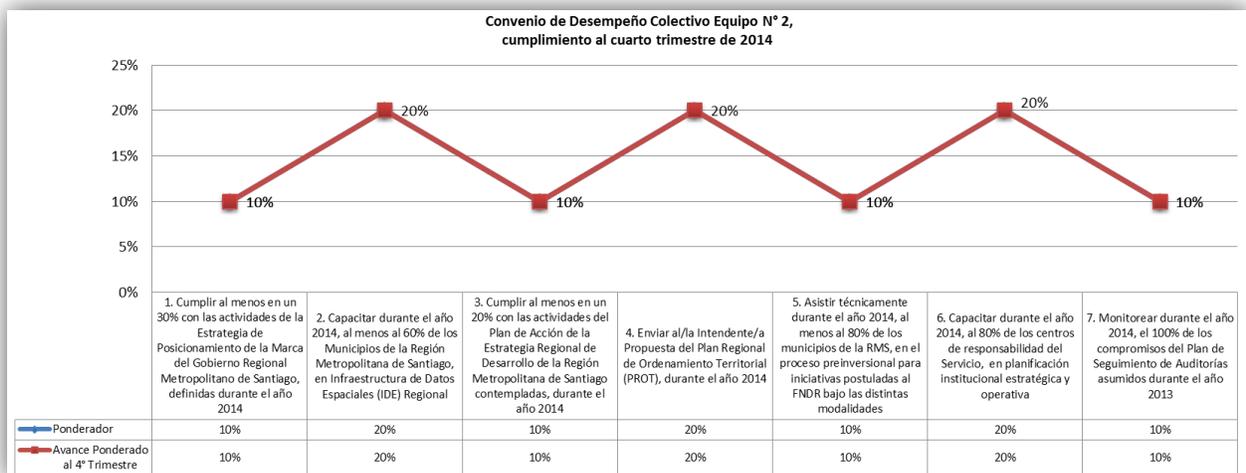
Ponderación: 20%

7. Monitorear durante el año 2014, el 100% de los compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías asumidos durante el año 2013

En relación al indicador señalar que durante el año 2014 se realizó el monitoreo al 100% de los compromisos (30) del Plan de Seguimiento de Auditorías asumidos durante el año 2013, dando cumplimiento a la meta comprometida. Destacar que 24 compromisos fueron cumplidos totalmente en el periodo, logrando una implementación del 80% de éstos.

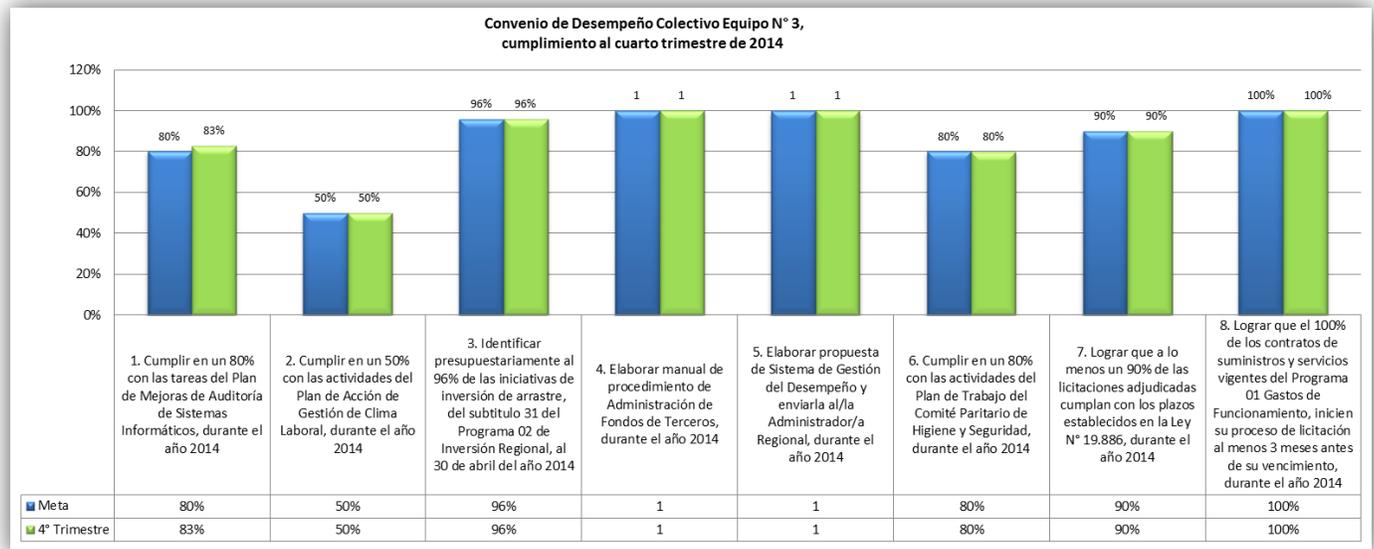
Ponderación: 10%

Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el cumplimiento ponderado del Equipo de Trabajo N° 2 es de **100%**.



1.3 Equipo de Trabajo N° 3: División de Administración y Finanzas

Por su parte, para el Equipo de Trabajo N° 3, se definieron 8 metas de gestión, las que medidas a través de sus indicadores muestran los siguientes cumplimientos y respectivos análisis:



1. Cumplir en un 80% con las tareas del Plan de Mejoras de Auditoría de Sistemas Informáticos, durante el año 2014

Respecto a este indicador, señalar que durante el año 2014 se llevaron a cabo 5 de las 6 actividades del Plan de Mejoras de Auditoría de Sistemas informáticos, obteniendo un 83%, dando por cumplida la meta de 80%. Indicar que las actividades realizadas fueron las siguientes: 1. Política de Control de Acceso aprobada por el Jefe de Servicio; 2. Nombramiento de Oficial de Seguridad; 3. Plan de contingencia informático aprobado por el Jefe de Servicio; 4. Informe anual de la Jefatura de Informática a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas dando cuenta del funcionamiento de los sistemas de seguridad de información; 5. Reporte trimestral con registro de actividades de logs y red elaborado por la Jefatura del Departamento de Informática.

Ponderación: 10%

2. Cumplir en un 50% con las actividades del Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral, durante el año 2014

Respecto a este indicador, señalar que de un total de 10 actividades planificadas, durante el año 2014 se efectuaron 5, las que se detallan a continuación:

1. Documento con Instructivo de notas de mérito y demérito con criterios
2. Programa de capacitación en Atención al Cliente
3. Programa de capacitación en Desarrollo de Habilidades de Trabajo en Equipo
4. Actividades de pausas saludables
5. Taller de Difusión de Bienestar

En atención a lo anterior, la medida se da por cumplida al alcanzar el 50% comprometido para el presente año.

Ponderación: 20%

3. Identificar presupuestariamente al 96% de las iniciativas de inversión de arrastre, del subtítulo 31 del Programa 02 de Inversión Regional, al 30 de abril del año 2014

Respecto de este indicador señalar que el cumplimiento al 30 de abril fue de un 96%, encontrándose identificadas 97 iniciativas de inversión del subtítulo 31, de arrastres, de un total de 101.

En vista de lo anterior, se da cumplimiento a la meta comprometida.

Ponderación: 10%

4. Elaborar manual de procedimiento de Administración de Fondos de Terceros, durante el año 2014

Durante el cuarto trimestre, se recepciona Resolución Exenta N° 2424 del 24 de noviembre de 2014, que formaliza el Manual de Gestión de Fondos de Terceros, por lo que se da cumplimiento a la meta comprometida.

Ponderación: 20%

5. Elaborar propuesta de Sistema de Gestión del Desempeño y enviarla al/la Administrador/a Regional, durante el año 2014

Durante el cuarto trimestre, se recepciona Memorando N°144 del 30 de diciembre de 2014, que envía al Administrador Regional la Propuesta de Sistema de Gestión del Desempeño, el documento contiene una actualización del Reglamento de Calificaciones.

Ponderación: 10%

6. Cumplir en un 80% con las actividades del Plan de Trabajo del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, durante el año 2014

Señalar que durante el año 2014 se realizaron 8 de las 10 actividades contempladas en el Plan de Trabajo del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, dando cumplimiento a la meta comprometida de un 80%.

Destacar que las actividades efectuadas fueron: 1. Conformación Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) periodo 2014-2016; 2. Reporte trimestral de accidentes de trayecto; 3. Reporte trimestral de accidentes del trabajo; 4. Reporte trimestral de enfermedades profesionales; 5. Elaboración y aplicación de encuesta de satisfacción por mejoras en los ambientes de trabajo del GORE; 6. Realización de reuniones mensuales del CPHS; 7. Conformación y capacitación de Monitores de Seguridad por piso del GORE (1, EP, 2, 4, 5 y 6); y 8. Difusión de medidas preventivas en caso de emergencia.

Ponderación: 10%

7. Lograr que a lo menos un 90% de las licitaciones adjudicadas cumplan con los plazos establecidos en la Ley N° 19.886, durante el año 2014

Respecto a este indicador señalar que durante el año 2014 se adjudicaron un total de 30 licitaciones, de las cuales 27 dieron cumplimiento a los plazos de adjudicación establecidos en la Ley N° 19.886, logrando dar cumplimiento a la meta de 90%.

Ponderación: 10%

8. Lograr que el 100% de los contratos de suministros y servicios vigentes del Programa 01 Gastos de Funcionamiento, inicien su proceso de licitación al menos 3 meses antes de su vencimiento, durante el año 2014

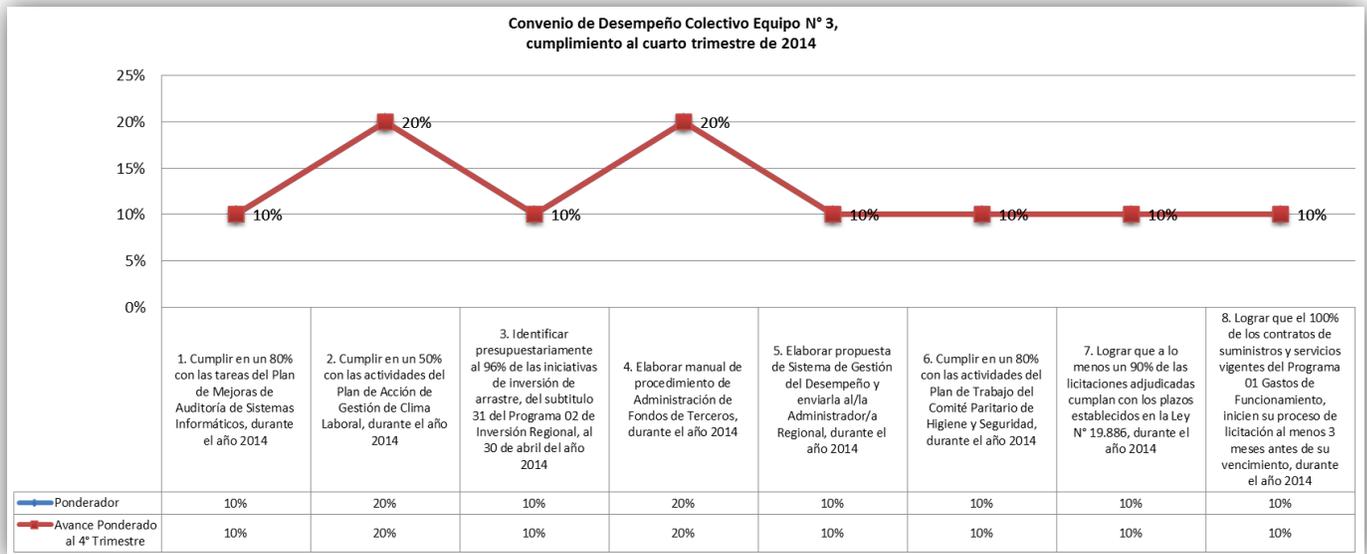
De un total de 12 contratos a renovar durante el año 2014, al cuarto trimestre fueron gestionadas la totalidad de las renovaciones de contratos en los plazos comprometidos, dando aviso al menos 3 meses antes de su

vencimiento, en conformidad a lo establecido en la Ley N° 19.886, sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

En vista de lo anterior, se da por cumplido el compromiso con un 100%.

Ponderación: 10%

Finalmente se presenta un gráfico que resume el estado de los indicadores de gestión, en relación a su ponderación en el Convenio, a través del cual es posible señalar que el cumplimiento ponderado del Equipo de Trabajo N° 3 es de **100%**.



Resumen de Porcentaje de Avance al Cuarto Trimestre, por Equipo de Trabajo en relación al Convenio de Desempeño Colectivo año 2014:

Equipo de Trabajo	% Cumplimiento Ponderado 4° Trimestre
Equipo N°1 División de Análisis y Control de Gestión y Departamento Jurídico	100%
Equipo N°2 División de Planificación y Desarrollo, Administración Regional, Departamento de Gestión Institucional, Unidad Regional de Asuntos Internacionales y Unidad de Auditoría	100%
Equipo N°3 División de Administración y Finanzas	100%

2. GESTIÓN DE RIESGOS

Objetivo central:

El proceso de gestión de riesgos tiene por objetivo identificar, evaluar, medir y reportar oportunidades y/o amenazas que impacten el logro de los objetivos estratégicos del Servicio.

Su implementación consiste en un levantamiento de los procesos, subprocesos y etapas, identificando y describiendo sus riesgos y controles, tomando en consideración todos los preinformes/informes de la Contraloría General de la República y las auditorías realizadas por la Unidad de Auditoría Interna del Servicio.

Este proceso es realizado por los encargados de cada proceso (jefaturas de división, departamento y/o unidad) y coordinado metodológicamente y consolidado por el Departamento de Gestión Institucional, en su rol de Secretaría Ejecutiva del Comité de Riesgos, dando paso a la actualización de la Matriz de Riesgos Estratégicos.

En el siguiente cuadro resumen se presentan los principales hitos del proceso de mantención y mejoramiento de Gestión de Riesgos:



Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

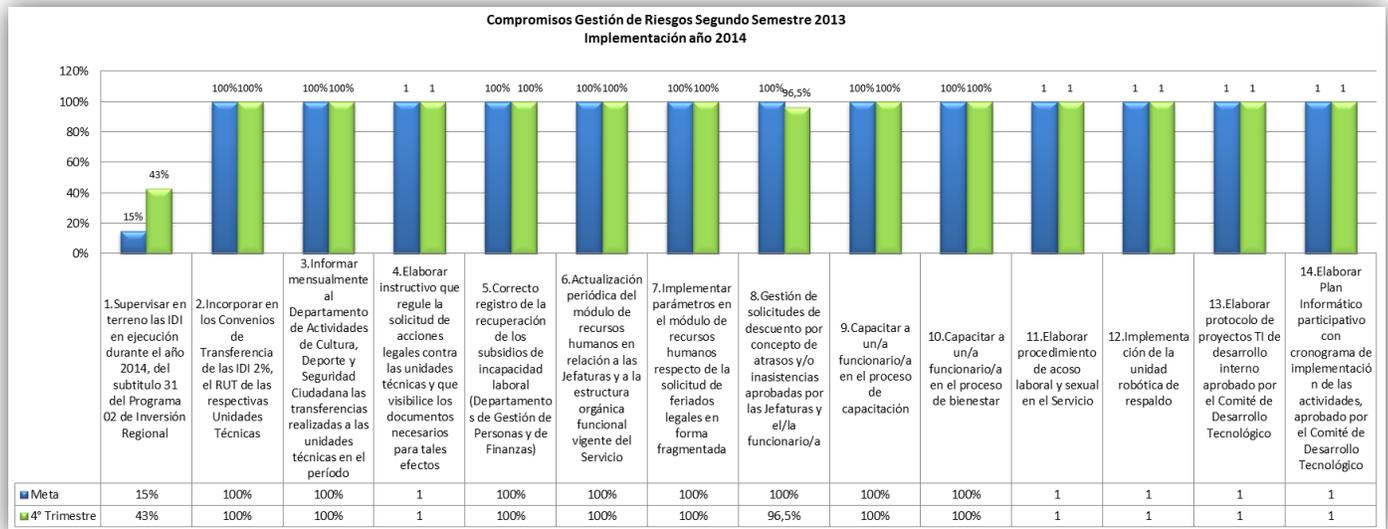
En atención a los riesgos de mayor criticidad identificados para el Servicio, el Plan de Tratamientos cuenta con las siguientes 14 estrategias de mitigación a implementar durante el año 2014:

N°	Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia
1	GESTION DE LA INVERSIÓN REGIONAL	GESTIONAR ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICAMENTE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTÍTULOS 29 Y 31	Supervisar en terreno las iniciativas de inversión Subtítulo 31	Falta de profesionales para supervisión en terreno	Supervisar en terreno las IDI en ejecución durante el año 2014, del subtítulo 31 del Programa 02 de Inversión Regional	Jefatura Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros Mauricio Catoni
2	GESTION DE LA INVERSIÓN REGIONAL	GESTIONAR ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICAMENTE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTÍTULO 24	Gestionar convenio de transferencia y resolución que lo aprueba de las iniciativas de cultura, deporte y seguridad ciudadana	Que los Convenios suscritos con las respectivas unidades técnicas no señalen el Rol Único Tributario asignado por el SII	Incorporar en los Convenios de Transferencia de las IDI 2%, el RUT de las respectivas Unidades Técnicas	Jefatura Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana Gina Salazar
3	GESTION DE LA INVERSIÓN REGIONAL	GESTIONAR ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICAMENTE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTÍTULO 24	Enviar los recursos a la unidad técnica de las iniciativas de cultura, deporte y seguridad ciudadana	No informar al Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad ciudadana las transferencias realizadas a las unidades técnicas	Informar mensualmente al Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad ciudadana las transferencias realizadas a las unidades técnicas en el período	Jefatura Departamento de Finanzas Víctor Morales
4	GESTION DE LA INVERSIÓN REGIONAL	GESTIONAR ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICAMENTE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTÍTULO 24	Controlar la rendición de las iniciativas de cultura, deporte y seguridad ciudadana	Que no se inicien las acciones legales en contra de las unidades técnicas	Elaborar instructivo que regule la solicitud de acciones legales contra las unidades técnicas y que visibilice los documentos necesarios para tales efectos	Jefatura División de Análisis y Control de Gestión José Miguel Zapata /Gina Salazar
5	GESTIÓN DE PERSONAS	MANTENER REGISTROS DEL PERSONAL	Recepcionar monto recuperado por concepto de subsidio de incapacidad laboral	Que los montos recuperados no sean individualizados y rebajados en el registro correspondiente	Correcto registro de la recuperación de los subsidios de incapacidad laboral a través del establecimiento de instructivo de trabajo entre el Departamento de Gestión de Personas y el Departamento de Finanzas	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida

N°	Proceso	Subproceso	Etapa	Riesgo	Estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia
6	GESTIÓN DE PERSONAS	MANTENER REGISTROS DEL PERSONAL	Recepcionar y tramitar solicitud de permiso administrativo con y sin goce de remuneraciones	Que el módulo de recursos humanos en intranet no se encuentre actualizado con las jefaturas correspondientes	Actualización periódica del módulo de recursos humanos en relación a las Jefaturas y a la estructura orgánica funcional vigente del Servicio	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
7	GESTIÓN DE PERSONAS	MANTENER REGISTROS DEL PERSONAL	Recepcionar y tramitar la solicitud de feriado legal	Aprobar la utilización de feriados legales en una fragmentación distinta a la permitida por la normativa vigente	Implementar parámetros en el módulo de recursos humanos respecto de la solicitud de feriados legales en forma fragmentada	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
8	GESTIÓN DE PERSONAS	GESTIONAR LAS REMUNERACIONES	Registrar la asistencia del personal	Que las jefaturas directas de los funcionarios, no respondan dentro del plazo establecido la autorización del descuento correspondiente por atraso y/o inasistencia	Gestión de solicitudes de descuento por concepto de atrasos y/o inasistencias aprobadas por las Jefaturas y el/la funcionario/a	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
9	GESTIÓN DE PERSONAS	CAPACITAR	Implementar el Plan de Capacitación	Que no exista continuidad en el proceso de capacitación, por ausencia del funcionario que realiza la labor	Capacitar a un/a funcionario/a en el proceso de capacitación	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
10	GESTIÓN DE PERSONAS	GESTIONAR EL BIENESTAR	Gestionar los Reembolso de salud	Que no exista continuidad en el proceso de bienestar, por ausencia del funcionario que realiza la labor Que los cheques de pago de beneficios y Seguro Complementario de Salud no sean entregados a tiempo a los afiliados	Capacitar a un/a funcionario/a en el proceso de bienestar	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
11	GESTIÓN DE PERSONAS	IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS LABORALES	Contar e implementar un instrumento que contenga directrices de buenas prácticas laborales	No contar con directrices de buenas prácticas	Elaborar procedimiento de acoso laboral y sexual en el Servicio	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
12	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ADMINISTRAR LA RED DE DATOS	Administrar la Plataforma Tecnológica de la institución	Corrupción de información por respaldos no efectuados en periodos regulares o en cintas magnéticas sin una correcta rotulación	Implementación de la unidad robótica de respaldo	Jefatura Departamento de Informática José Ignacio Gutiérrez

N°	Proceso	Subproceso	Etapas	Riesgo	Estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia
				<p>Perdida de Información por no efectuar respaldos periódicos ni un correcto almacenamiento de las cintas de respaldo</p> <p>No efectuar el respaldo de la información contenida por los usuarios</p>		
13	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	IMPLEMENTAR PROYECTOS TI	<p>Levantar requerimientos</p> <p>Analizar y diagnosticar</p> <p>Planificar, diseñar y desarrollar</p> <p>Implementar la solución</p>	<p>No reunirse con todos los usuarios, omitiendo datos relevantes en el levantamiento de requerimientos y necesidades de TI</p> <p>Diagnóstico fuera de la realidad, obteniendo como resultado una solución TI que no se utilizará y/o que no cumpla los requerimientos</p> <p>No cumplimiento de los plazos planificados</p> <p>No cumplimiento de los requerimientos y necesidades levantadas y diagnosticadas en el levantamiento</p> <p>No realizar las pruebas pertinentes y necesarias, que permitan evitar el correcto uso de la solución una vez implementada.</p>	Elaborar protocolo de proyectos TI de desarrollo interno aprobado por el Comité de Desarrollo Tecnológico	<p>Jefatura Departamento de Informática</p> <p>José Ignacio Gutiérrez</p>
14	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PLAN INFORMÁTICO	<p>Elaboración y aplicación</p> <p>Monitoreo y seguimiento</p>	<p>Contar con un plan informático que no visibilice las necesidades de TI del servicio, no pudiendo implementar las mejoras necesarias para el óptimo funcionamiento y desarrollo de las funciones de los usuarios y que no se encuentre aprobado por el Comité de Desarrollo Tecnológico</p> <p>No cumplimiento de las tareas contenidas en el plan informático en los plazos y metas comprometidas</p>	Elaborar Plan Informático participativo con cronograma de implementación de las actividades, aprobado por el Comité de Desarrollo Tecnológico	<p>Jefatura Departamento de Informática</p> <p>José Ignacio Gutiérrez</p>

El siguiente gráfico presenta los avances de las 14 medidas de mitigación comprometidas en el proceso de Gestión de Riesgos Segundo Semestre 2013, en relación a la meta comprometida:



1. Supervisar en terreno las IDI en ejecución durante el año 2014, del subtítulo 31 del Programa 02 de Inversión Regional

Durante el año 2014 se supervisaron en terreno 37 IDIS del subtítulo 31 del Programa 02 de Inversión Regional, lo que representa el 43% de las IDIS en ejecución durante el año 2014 (86). Lo anterior da cuenta que el indicador fue cumplido superando la meta definida de 15%.

2. Incorporar en los Convenios de Transferencia de las IDI 2%, el RUT de las respectivas Unidades Técnicas

Respecto de este indicador, señalar que de un total de 618 Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana aprobadas durante el año 2014, 612 cuentan con su respectivo Convenio de Transferencia suscrito, los cuales señalan el RUT, mientras que las 6 restantes, no se ejecutaron por renuncia de la unidad técnica.

En vista de lo anterior, se da cumplimiento al indicador al incorporar el RUT de las respectivas unidades técnicas al 100% de los Convenios de Transferencias suscritos.

3. Informar mensualmente al Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana las transferencias realizadas a las unidades técnicas en el período

Destacar que durante el año 2014 se realizaron 601 transferencias relacionadas con IDIs correspondientes al 2% de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana, las cuales fueron informadas oportunamente al Departamento a cargo de dichas iniciativas. En vista de que la práctica ya se encuentra instalada, la meta se da por cumplida.

4. Elaborar instructivo que regule la solicitud de acciones legales contra las unidades técnicas y que visibilice los documentos necesarios para tales efectos

Respecto de esta medida señalar que se constituyó un equipo de trabajo con el objeto de normalizar contable y jurídicamente el Subtítulo 24, lo cual generó como producto el "Instructivo interno sobre registro contable,

rendiciones y cobros de actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana financiadas con Fondos 2% FNDR del GORE RMS”, dando cumplimiento a lo comprometido.

5. Correcto registro de la recuperación de los subsidios de incapacidad laboral a través del establecimiento de instructivo de trabajo entre los Departamentos de Gestión de Personas y de Finanzas

Durante el año 2014 se recibieron un total de 259 licencias médicas de las cuales fueron recuperadas 192, lo que equivale a un 74.13%. Asimismo, destacar que el 100% de los subsidios por incapacidad laboral recuperados (192), presentan una correcta individualización y registro.

6. Actualización periódica del módulo de recursos humanos en relación a las Jefaturas y a la estructura orgánica funcional vigente del Servicio

Indicar que al cuarto trimestre se realizaron las actualizaciones al módulo de recursos humanos en relación a las jefaturas y estructura orgánica funcional vigente. Destacar que en la actualización se consideró la eliminación del personal desvinculado, cambios de funcionarios de acuerdo a nuevas dependencias jerárquicas e incorporación de nuevas personas, los cuales suman 21 modificaciones, distribuidas de la siguiente forma: 14 en el mes de octubre, 6 en noviembre y 1 en diciembre. En vista de que la práctica ya se encuentra instalada, la meta se da por cumplida y finalizada la medida de mitigación.

7. Implementar parámetros en el módulo de recursos humanos respecto de la solicitud de feriados legales en forma fragmentada

Durante el mes de marzo se implementa parámetro que impide solicitar feriados legales en una fragmentación distinta a la permitida por la normativa vigente de a lo menos un período de 10 días. En vista de lo anterior, se da por finalizada la medida de mitigación.

8. Gestión de solicitudes de descuento por concepto de atrasos y/o inasistencias aprobadas por las Jefaturas y el/la funcionario/a

Durante el año 2014 se gestionaron un total de 113 solicitudes de descuentos por concepto de atrasos y/o inasistencias, a las jefaturas, habiendo sido 109 respondidas dentro del plazo establecido, lo que arroja un 96,5% de cumplimiento a la fecha. Señalar que las 4 que no obtuvieron respuesta fueron enviadas a descuento. Asimismo, destacar que hoy se cuenta con una aplicación informática que alerta al funcionario cuando no ha marcado su entrada y/o salida además de facilitarle la justificación en línea, lo que mejora el control del registro de la asistencia del personal. Se da por finalizada la medida de mitigación al existir un proceso ya instalado.

9. Capacitar a un/a funcionario/a en el proceso de capacitación

En relación a este compromiso, señalar que de acuerdo a lo informado por el centro de responsabilidad, la funcionaria Gema Zúñiga del Departamento de Gestión de Personas, durante el tercer trimestre ha recibido inducción en el proceso de capacitación, de manera tal de mitigar el riesgo “que no exista continuidad en el proceso de capacitación, por ausencia del funcionario que realiza la labor”. En vista de lo anterior, se da por finalizada la medida de mitigación.

10. Capacitar a un/a funcionario/a en el proceso de bienestar

Respecto de este compromiso, señalar que la funcionaria Nelly Farias del Departamento de Gestión de Personas ha sido inducida en el proceso de bienestar, de manera tal de mitigar el riesgo “que no exista

continuidad en el proceso de bienestar, por ausencia del funcionario que realiza la labor”. En vista de lo anterior, se da por finalizada la medida de mitigación.

11. Elaborar procedimiento de acoso laboral y sexual en el Servicio

Con fecha 7 de agosto se emite Resolución Exenta N° 1971 que aprueba procedimiento de investigación y sanción del acoso sexual y laboral en el Servicio. En vista de lo anterior, se da por finalizada la medida de mitigación.

12. Implementación de la unidad robótica de respaldo

Durante el mes de mayo se recepciona medio de verificación, que da cuenta de la implementación de la unidad robótica de respaldo, la cual tiene por finalidad efectuar respaldo de los servidores del Servicio de manera automatizada, evitando la pérdida y/o corrupción de información. Dicha unidad emite informes automáticos de los respaldos efectuados, de manera de alertar en caso de que algunos de éstos fallen, y así poder realizarlo nuevamente, sin perder ningún dato. En vista de lo anterior, el proyecto da cumplimiento a la meta comprometida.

13. Elaborar protocolo de proyectos TI de desarrollo interno aprobado por el Comité de Desarrollo Tecnológico

Señalar que durante el mes de mayo se recepciona Protocolo de proyectos TI de desarrollo interno, que incorpora la mitigación de los riesgos identificados, por lo que se da cumplimiento a la meta comprometida. Dicho Protocolo consistió en la definición de la estructura metodológica de trabajo para el desarrollo de software e implementación de nuevas.

14. Elaborar Plan Informático participativo con cronograma de implementación de las actividades, aprobado por el Comité de Desarrollo Tecnológico

Señalar que durante el primer trimestre fue elaborado el Plan Informático Participativo con su respectivo cronograma de actividades. Asimismo, destacar que al mes de diciembre el plan ha sido implementado en un 81%.

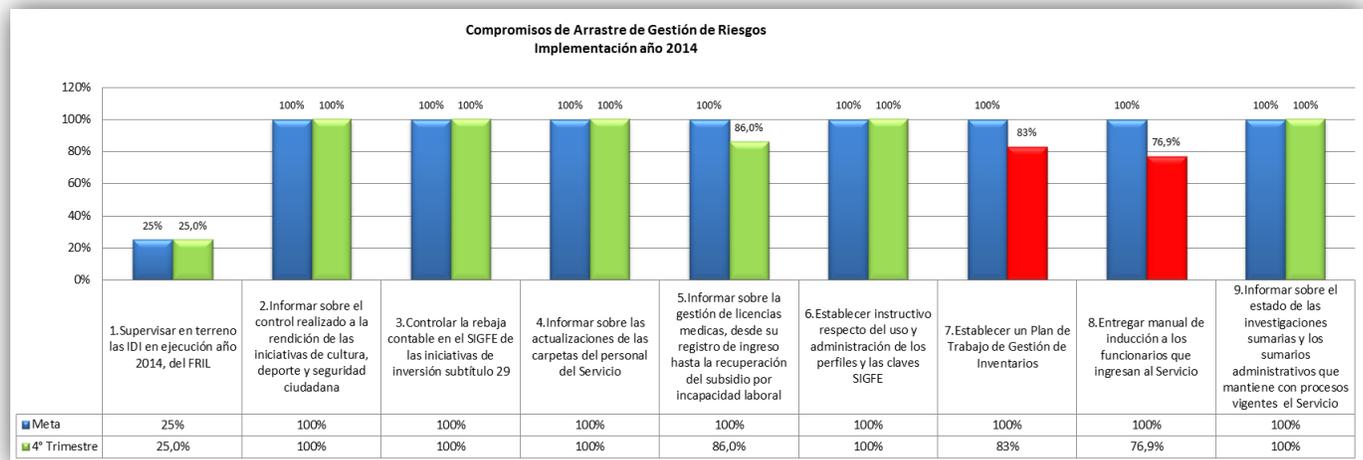
Adicionalmente, a continuación se presentan las 9 estrategias de mitigación de arrastre a implementar durante el año 2014:

N°	Proceso	Subproceso	Etapas	Riesgo	Estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia
1	GESTION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FISICA DEL PRESUPUESTO DE INVERSION REGIONAL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICA DE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTITULO 33 CORRESPONDIENTES AL FRIL, FIC-R, FOMENTO PRODUCTIVO Y OTRAS TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	Supervisar en terreno las iniciativas de inversión del fril, fic-r, fomento productivo y otras transferencias de capital subtítulo 33	Discrepancias en la ejecución de la iniciativa de inversión por parte de la unidad técnica en relación al proyecto aprobado	Supervisar en terreno las IDI en ejecución año 2014, del FRIL	Jefatura Departamento de Transferencias de Capital Paulo Serrano

Nº	Proceso	Subproceso	Etapas	Riesgo	Estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia
2	GESTION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FISICA DEL PRESUPUESTO DE INVERSION REGIONAL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICA DE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTÍTULO 24 CORRESPONDIENTES CULTURA, DEPORTES Y SEGURIDAD CIUDADANA	Controlar la rendición de las iniciativas de cultura, deporte y seguridad ciudadana	No revisar las rendiciones recepcionadas en los plazos establecidos en el Convenio	Informar sobre el control realizado a la rendición de las iniciativas de cultura, deporte y seguridad ciudadana	Jefatura Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana Gina Salazar
				No recibir las rendiciones mensualmente desde la unidades técnicas		
3	GESTION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FISICA DEL PRESUPUESTO DE INVERSION REGIONAL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FÍSICA DE LAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SUBTÍTULOS 29 Y 31 REFERIDAS A LA ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS, ESTUDIOS BÁSICOS, PROYECTOS Y PROGRAMAS DE INVERSIÓN	Dar término administrativo y financiero a las iniciativas de inversión subtítulos 31 y 29	No realizar rebajas contables de los bienes oportunamente	Controlar la rebaja contable en el SIGFE de las iniciativas de inversión subtítulo 29	Encargado Unidad de Contabilidad Alfonso Vallejos
4	GESTION DE PERSONAS	MANTENCIÓN REGISTROS DE PERSONAL	Registrar las incorporaciones, desvinculaciones, aumentos y/o disminución de grados de los funcionarios del servicio.	Que no se realicen las actualizaciones dentro de los plazos correspondientes.	Informar sobre las actualizaciones de las carpetas del personal del Servicio	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
5	GESTION DE PERSONAS	MANTENCIÓN REGISTROS DE PERSONAL	Envío de licencia médica a institución de salud	Tramitar licencia médica fuera de plazo (papel)	Informar sobre la gestión de licencias médicas, desde su registro de ingreso hasta la recuperación del subsidio por incapacidad laboral	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
			Gestión de recuperación del subsidio por incapacidad laboral	Falta de gestión con las instituciones de salud, para la recuperación del subsidio por incapacidad laboral		
6	PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	REGISTRO CONTABLE	Administración Plataforma SIGFE	Que no exista una adecuada administración de los perfiles y claves de SIGFE en el Servicio	Establecer instructivo respecto del uso y administración de los perfiles y las claves SIGFE	Jefatura Departamento de Finanzas Víctor Morales
7	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE INVENTARIOS	Ingreso y actualización de bienes muebles, equipos informáticos y vehículos institucionales	Que el registro no cuente con el detalle de la Clasificación de Bienes de Uso acorde a lo establecido en el Sistema de Contabilidad de la Nación sobre la materia	Establecer un Plan de Trabajo de Gestión de Inventarios	Jefatura Departamento de Servicios Generales Virginia Saavedra
				Que los años de vida útil de los Bienes de Uso utilizados por el Servicio, no sean los definidos por la CGR		

Nº	Proceso	Subproceso	Etapas	Riesgo	Estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia
				Que los factores de actualización sean mal ingresados (corrección monetaria y/o depreciación) Que el SIGFE no sea configurado de manera de visibilizar el detalle de los Bienes de Uso Que el Sistema de Inventario no cuente con los registros históricos de los Bienes de Uso		
8	GESTION DE PERSONAS	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y, CONTRATACION DE FUNCIONARIOS	Inducción a los funcionarios que ingresan al Servicio	No realizar la inducción a los funcionarios que ingresan al Servicio	Entregar manual de inducción a los funcionarios que ingresan al Servicio	Jefatura Departamento de Gestión de Personas María José Fuenzalida
9	CONTROL Y PROBIDAD	PROCESOS SUMARIALES	Controlar el estado de las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos	Que las investigaciones sumarias y sumarios instruidos no se desarrollen y/o resuelvan de acuerdo a los plazos legales establecidos	Informar sobre el estado de las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos que mantiene con procesos vigentes el Servicio	Jefatura Departamento Jurídico Fernando Cancino

El siguiente gráfico presenta los avances de las 9 medidas de mitigación de arrastre comprometidas en el proceso de Gestión de Riesgos, en relación a la meta comprometida:



1. Supervisar en terreno las IDI en ejecución año 2014, del FRIL

Durante el año 2014 se efectuaron 52 supervisiones en terreno, de un total de 206 IDI del subtítulo 33-FRIL en ejecución durante el año, lo que corresponde a un 25% de cumplimiento, alcanzando la meta comprometida.

2. Informar sobre el control realizado a la rendición de las iniciativas de cultura, deporte y seguridad ciudadana

Respecto de este indicador, señalar que fueron recepcionados los cuatro informes de seguimientos comprometidos, cumpliendo en un 100% con la meta establecida. Destacar que de un total de 509 Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana aprobadas durante el año 2013, 427 se encuentran con sus informes al día, lo que equivale al 83,9%.

3. Controlar la rebaja contable en el SIGFE de las iniciativas de inversión subtítulo 29

En relación a esta medida, señalar que el centro de responsabilidad cumplió con el envío trimestral de información, sin embargo, la rebaja contable en SIGFE no tiene avances, debido a que en el mes de octubre la Contraloría General de la República autorizó el procedimiento de modificación que permitía continuar la rebaja contable de las IDI's del Subtítulo 29 del Programa 02, el cual sólo podrá ser implementado en conjunto con las NICSP durante el año 2015.

Lo anterior, en atención a la solicitud realizada por el Servicio durante el mes de mayo, destinada a regularizar las diferencias detectadas por la Contraloría General de la República respecto de la cifra informada en las rebajas contables de las iniciativas de inversión del Subtítulo 29 del Programa 02.

Se realizarán las gestiones para que a partir del año 2015 se presenten avances concretos en las rebajas contables realizadas en SIGFE.

4. Informar sobre las actualizaciones de las carpetas del personal del Servicio

De acuerdo al medio de verificación recepcionado, el total del personal a planta, contrata y honorarios, cuentan carpetas con sus antecedentes completos, lo que significa un cumplimiento del 100%. En vista de lo anterior, se da por finalizada la medida de mitigación, sin embargo, se solicita mantener la práctica de gestión tendiente a contar en forma permanente con la información actualizada en las carpetas del personal.

5. Informar sobre la gestión de licencias médicas, desde su registro de ingreso hasta la recuperación del subsidio por incapacidad laboral

Respecto a este indicador, señalar que fueron recepcionados los informes mensuales, dando cumplimiento en un 100% a la meta comprometida.

En cuanto a la gestión, para el período 2009-2013 el total de licencias médicas que se encontraban pendientes era de 1.164, de las cuales en el año 2014 se han recuperado 1.001, lo que equivale a un 85,9% del total.

Asimismo, se continuó con las gestiones del período 2014, en donde de un total de 259 se han recuperado 192, lo que equivale a un 74,13%.

Como muestra de lo anterior, es posible señalar que el registro histórico identificó un total de 1.412 licencias médicas, de las cuales debido a las gestiones realizadas durante el presente año se han recuperado 1190, lo que equivale a un 84,27%.

Por su parte, destacar que al mes de diciembre se ha recuperado un monto total de \$96.165.811 por concepto de recuperación de subsidio por incapacidad laboral.

6. Establecer instructivo respecto del uso y administración de los perfiles y las claves SIGFE

Durante el mes de mayo se recepciona Instructivo de la Jefatura de la División de Administración y Finanzas al Departamento de Finanzas, estableciendo el uso y administración de los perfiles SIGFE II. Asimismo, se asigna a la Jefatura de Departamento de Finanzas, la función de Administrador de la Plataforma SIGFE II y se establece el procedimiento para la obtención de claves de acceso.

En vista de lo anterior, se da por finalizada la medida de mitigación.

7. Establecer un Plan de Trabajo de Gestión de Inventarios

Al cuarto trimestre, la implementación del Plan de Trabajo de Gestión de Inventarios presenta, al igual que el trimestre anterior, un cumplimiento de un 83%, con un total de 5 actividades realizadas de un total de 6. En vista de lo señalado, no se da cumplimiento al indicador en relación a su planificación inicial.

8. Entregar manual de inducción a los funcionarios que ingresan al Servicio

Señalar que durante el año 2014, el manual de inducción fue entregado a 20 funcionarios, de un total de 26 ingresos registrados, obteniendo un 76.9%. Indicar que quedaron pendientes de entrega 6 manuales de inducción.

En vista de lo anterior, no se da cumplimiento al indicador de acuerdo a la meta establecida.

9. Informar sobre el estado de las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos que mantiene con procesos vigentes el Servicio

Respecto de este indicador, señalar que de acuerdo al informe recepcionado, a diciembre de 2014, el Servicio cuenta con un total de 31 investigaciones sumarias y/o sumarios administrativos, de los cuales 14 se encuentran finalizados con expediente archivado, 4 finalizados pendiente envío de expediente a archivo, 1 finalizado con recursos, 10 en etapa indagatoria y 2 sumarios cerrados.

Destacar que desde la creación de la Unidad de Sumarios se han observado mejoras sostenidas en la gestión de las investigaciones sumarias y sumarios administrativos. Como muestra de lo anterior, es posible señalar que un 58% de los sumarios se encuentran en estado finalizado.

3. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

El Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos tiene su origen en la Ley N°19.553 de 1998, y asocia el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios. El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, a partir de este año, compromete sólo el Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional, por tanto, éste cuenta con una ponderación equivalente a 100%.

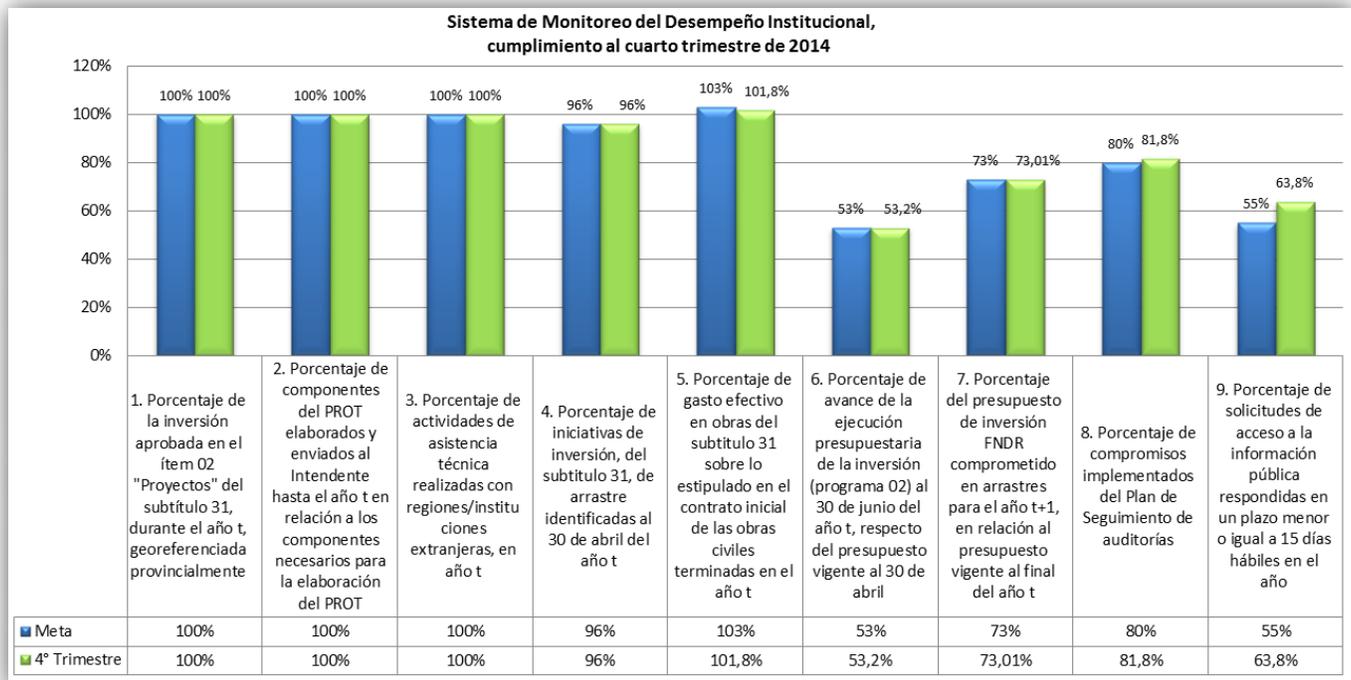
3.1 Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Objetivo central:

Su objetivo es disponer de información de desempeño necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de productos, y rendir cuenta de la gestión institucional. Asimismo, de presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las definiciones estratégicas e indicadores de desempeño con metas asociadas, en el marco de la planificación institucional del Servicio. Además de evaluar el resultado de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto y el cumplimiento de todas las metas planificadas.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

A continuación se detallan las medidas comprometidas y los respectivos resultados obtenidos durante el año 2014:



1. Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georeferenciada provincialmente

Durante el año 2014 se aprobaron, por parte del CORE, con cargo al Subtítulo 31, un total de 93 iniciativas de inversión, 7 en la provincia de Talagante, 5 en la provincia de Maipo, 3 en la provincia de Chacabuco, 1 en la provincia de Cordillera, 2 en la provincia de Melipilla y 75 en la provincia de Santiago, por un monto total de M\$ 61.484.381. Destacar que la totalidad de las iniciativas de inversión mencionadas, se encuentran georeferenciadas en mapas provinciales, dando cumplimiento en un 100% al indicador comprometido.

Ponderación: 20%

2. Porcentaje de componentes del Plan Regional de Ordenamiento Territorial (PROT) elaborados y enviados al Intendente hasta el año t en relación a los componentes necesarios para la elaboración del PROT

El día 18 de diciembre fue enviado el Plan Regional de Ordenamiento Territorial (PROT) de la Región Metropolitana de Santiago al Intendente, el cual fue elaborado por la División de Planificación y Desarrollo, con la participación de los servicios públicos regionales, a través del Comité Técnico Regional PROT RMS.

Destacar que la elaboración del PROT RMS, se enmarca en el traspaso de competencias hacia los gobiernos regionales, materia amparada por el art. 17 de la Ley N°19.175. En este contexto, señalar que el PROT RMS constituye la expresión territorial de la Estrategia Regional de Desarrollo 2012-2021, posicionándose como un instrumento de apoyo de escala regional que permite gestionar y coordinar el accionar público y orientar las decisiones de inversión privada, promoviendo la incorporación de los principios de sustentabilidad, equilibrio y bienestar social a las decisiones políticas y económicas.

Ponderación: 20%

3. Porcentaje de actividades de asistencia técnica realizadas con regiones/instituciones extranjeras, en año t

Durante el año 2014 se efectuaron las 5 actividades de asistencia técnica en materias de interés regional planificadas, dando cumplimiento al 100% de la meta. Señalar que las asistencias técnicas se caracterizan por ser una modalidad de cooperación internacional, consistente en apoyo técnico -proporcionado por contrapartes extranjeras- orientado a complementar los esfuerzos internos en áreas estratégicas del desarrollo regional y del fortalecimiento institucional del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Concretamente las cinco actividades que se realizaron, fueron en los siguientes ámbitos:

1. Asistencia Técnica en el ámbito de medio ambiente.
2. Asistencia Técnica en el ámbito patrimonial.
3. Asistencia Técnica en el ámbito de desarrollo turístico.
4. Asistencia Técnica en el ámbito de ordenamiento territorial.
5. Asistencia Técnica en el ámbito cultural.

Ponderación: 10%

4. Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t

Respecto de este indicador señalar que el cumplimiento al 30 de abril fue de un 96%, encontrándose identificadas 97 iniciativas de inversión del subtítulo 31, de arrastres, de un total de 101. En vista de lo anterior, se da cumplimiento a la meta comprometida.

Ponderación: 10%

5. Porcentaje de gasto efectivo en obras del subtítulo 31 sobre lo estipulado en el contrato inicial de las obras civiles terminadas en el año t

En relación al indicador precisar que se consideran sólo los contratos de obras civiles y para definir la fecha de término del proyecto respecto del contrato de obras civiles, se ha tomado la fecha del último estado de pago, en el cual, entre otros antecedentes, se ha debido acompañar la recepción de obras provisoria sin observaciones o definitiva según el caso. Señalar que su cumplimiento al cuarto trimestre es un 101,8%, con 51 contratos finalizados durante el año, con un monto total contratado inicial de \$36.238.936.987 y un monto total de gasto efectivo de \$36.890.672.416, por tanto se da cumplimiento a la meta comprometida de no superar el 103%.

Ponderación: 10%

6. Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril

Señalar que con un presupuesto vigente al 30 de abril de \$96.921.144.000, la ejecución presupuestaria al 30 de junio fue de \$51.676.428.391, alcanzando un cumplimiento de 53,2%. En vista de lo anterior, se da cumplimiento a la meta comprometida.

Ponderación: 10%

7. Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año t+1, en relación al presupuesto vigente al final del año t

En atención al indicador precisar que dice relación con un presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2014 de \$105.052.463.000, en donde \$76.703.897.500 corresponden a compromisos proyectados como arrastre para el año 2015. En vista de lo anterior, señalar que el porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año 2015, en relación al presupuesto vigente al final del año 2014 es de 73,01%, por lo que se cumple con la meta comprometida.

Ponderación: 5%

8. Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorías

Señalar que al cuarto trimestre el indicador presenta un cumplimiento de un 81,8%, con 18 compromisos implementados durante el periodo enero-diciembre 2014, de un total de 22 compromisos definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en año 2013. En vista de lo anterior, se da cumplimiento a la meta comprometida.

Ponderación: 10%

9. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año

Respecto a este indicador, señalar que durante el año 2014 ingresaron al Servicio un total de 119 solicitudes de información pública. De ellas, 11 se encuentran en proceso, mientras que 108 solicitudes se encuentran en estado "Finalizado", de las cuales 69 fueron respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, alcanzando un 63,8% de cumplimiento, superando la meta comprometida de 55%.

Ponderación: 5%

4. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN - SISTEMAS EGRESADOS.

Desde el año 2011 hasta el año 2014, de acuerdo a lo instruido por DIPRES, los Sistemas de Gestión que se encontraban con sus objetivos cumplidos y las prácticas asociadas ya instaladas, fueron egresando del PMG, por lo tanto, estos Sistemas no tienen asociado un incentivo monetario en relación a su cumplimiento, sin embargo, debido a su relevancia para la gestión del Servicio, algunos continúan siendo monitoreados.

De esta manera el Gobierno Regional Metropolitano cuenta con 14 Sistemas Egresados, a saber: Sistema de Capacitación; Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Sistema de Evaluación del Desempeño; Sistema de Planificación y Control de Gestión; Sistema de Auditoría Interna; Sistema de Gestión Territorial; Sistema de Compras y Contrataciones Públicas; Sistema de Administración Financiero Contable; Sistema de Enfoque de Género; Sistema de Gobierno Electrónico; Sistema de Seguridad de la Información; Sistema de Acreditación de la Calidad; Sistema de Descentralización y Sistema de Equidad de Género.

De los sistemas antes mencionados 7 mantienen monitoreo a través del Sistema de Información para la Gestión (SIG), lo anterior de acuerdo a las indicaciones dadas por los encargados correspondientes.

A continuación se presenta el resumen de sus estados de cumplimiento al tercer trimestre:

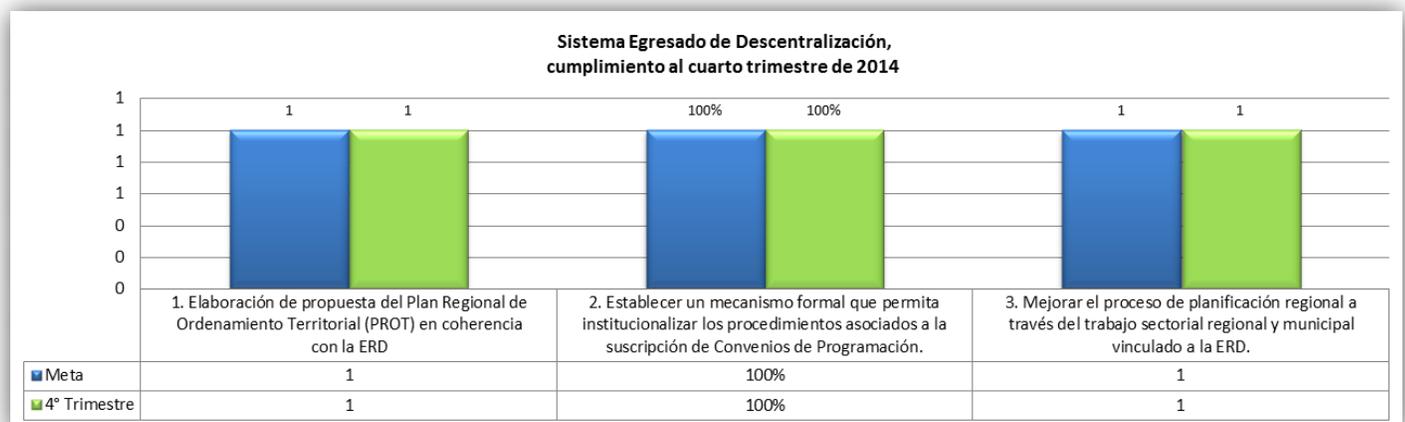
4.1 Sistema de Descentralización

Objetivo central:

El objetivo central de este Sistema es desarrollar un modelo descentralizado de gestión de los productos estratégicos que les corresponde aplicar perspectiva territorial para una respuesta más idónea, eficiente y oportuna a las demandas territoriales, en concordancia con la Estrategia Regional de Desarrollo, las políticas y planes aprobados por el gobierno regional y los objetivos de descentralización del Gobierno.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

A continuación se detallan las medidas comprometidas y sus respectivos cumplimientos durante el año 2014:



1. Elaboración de propuesta del Plan Regional de Ordenamiento Territorial (PROT) en coherencia con la ERD

En cuanto a esta medida, señalar que el día 18 de diciembre fue enviado el PROT RMS al Intendente, el cual fue elaborado por la División de Planificación y Desarrollo, con la participación de los servicios públicos regionales, a través del Comité Técnico Regional PROT RMS.

Destacar que la elaboración del PROT RMS, se enmarca en el traspaso de competencias hacia los gobiernos regionales, materia amparada por el art. 17 de la Ley N°19.175, en este contexto, señalar que el PROT constituye la expresión territorial de la Estrategia Regional de Desarrollo 2012-2021, posicionándose como un instrumento de apoyo de escala regional que permitirá gestionar y coordinar el accionar público y orientar las decisiones de inversión privada, promoviendo la incorporación de los principios de sustentabilidad, equilibrio y bienestar social a las decisiones políticas y económicas.

2. Establecer un mecanismo formal que permita institucionalizar los procedimientos asociados a la suscripción de Convenios de Programación.

Señalar que el primer informe de seguimiento de los proyectos asociados a los convenios de programación fue enviado al Administrador Regional con memo N°133 de fecha 29 de abril de 2014 y a los Servicios con Oficio N°1366 de fecha 25 de mayo de 2014. El segundo informe de seguimiento de los proyectos asociados a los 5 convenios de programación vigentes en el Servicio, fue enviado al Administrador Regional con memo N° 209 de fecha 08 de julio de 2014 y a los Servicios con Circular N°27 de fecha 17 de julio de 2014. El tercer informe fue enviado al Administrador Regional con memo N°282 de fecha 03 de octubre de 2014 y a los servicios involucrados con Circular N°44 de fecha 03 de octubre de 2014. Finalmente, el cuarto informe de seguimiento de los proyectos asociados a los convenios de programación, fue enviado al Administrador Regional vía memo N°367 de fecha 19 de diciembre de 2014 y a los servicios involucrados con Circular N°64 de fecha 19 de diciembre de 2014.

3. Mejorar el proceso de planificación regional a través del trabajo sectorial regional y municipal vinculado a la ERD.

Respecto de esta medida, señalar que se encuentra cumplida desde el primer trimestre, ya que con fecha 21 de marzo de 2014, mediante Circular N°07 se envía documento con el instructivo del Anteproyecto Regional de Inversión 2015 para el proceso ARI y formato de postulación a los Servicios Públicos y Direcciones Regionales. Asimismo, con fecha 21 de marzo de 2014, mediante Circular N°08 se envía documento con el instructivo del Anteproyecto Regional de Inversión 2015 para el proceso ARI y formato de postulación a los Alcaldes de la Región.

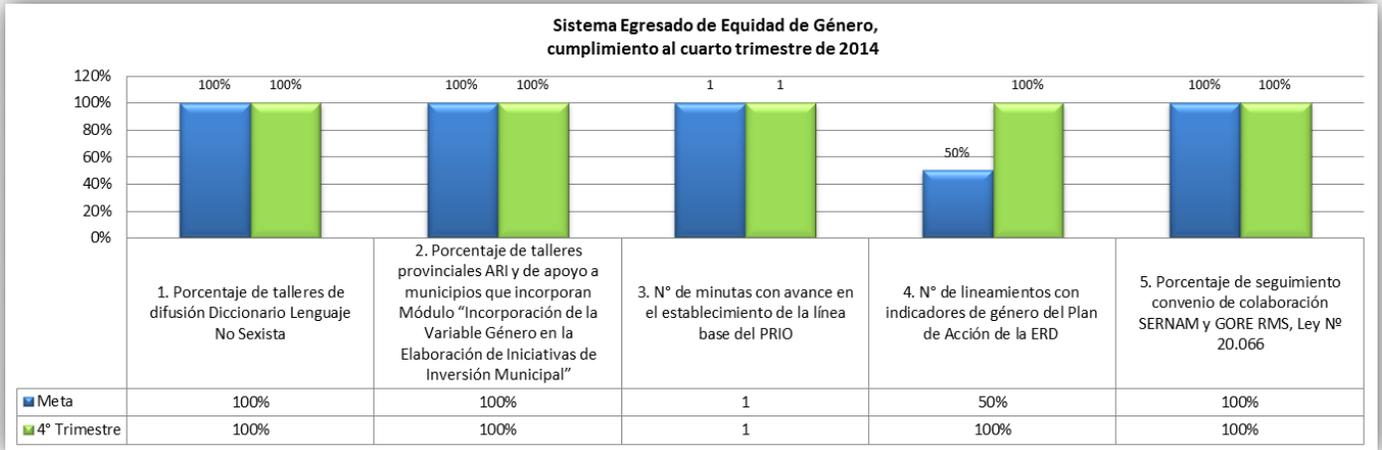
4.2 Sistema de Equidad de Género

Objetivo central:

Incorporar paulatinamente la componente de género en las áreas de trabajo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, velando por la igualdad de oportunidades y garantizando la equidad de género en la entrega de los productos a la ciudadanía.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

A continuación se detallan las medidas comprometidas y sus respectivos resultados al cuarto trimestre:



1. Porcentaje de talleres de difusión Diccionario Lenguaje No Sexista

El día 20 de Noviembre de 2014 se realizó el taller de difusión del Diccionario e Instructivo relativo al uso de lenguaje no sexista elaborado el año 2012 y aprobado a través de Resolución Nº 2240 del mismo año. El taller contó con la participación de 15 funcionari@s del Servicio, en donde se realizaron ejercicios prácticos y se insistió en incluir la perspectiva de género en las políticas públicas. Asimismo, se contextualizó la elaboración del Instructivo, refiriéndose a aspectos de la ontología del lenguaje, y en cómo puede afectar el uso de un lenguaje sexista a la cultura organizacional, la importancia de tener un lenguaje común e inclusivo y se entregaron recomendaciones para ello. Finalmente se aplicó una encuesta a l@s participantes respecto de la actividad realizada, siendo calificada mayoritariamente como buena.

En vista de lo anterior, la medida se cumple satisfactoriamente.

2. Porcentaje de talleres provinciales ARI y de apoyo a municipios que incorporan Módulo "Incorporación de la Variable Género en la Elaboración de Iniciativas de Inversión Municipal"

Entre el 22 de abril y el 13 de mayo, se realizaron un total de 8 talleres territoriales en las 6 provincias de la Región, presentándose en éstos un módulo con la incorporación de la variable de género en la elaboración de iniciativas de inversión municipal, en el marco del proceso de construcción del ARI. En vista de lo anterior, se da por cumplido el compromiso.

3. Número de minutas con avance en el establecimiento de la línea base del PRIO

Destacar que este indicador se encuentra relacionado con los objetivos de la Agenda de Género, objetivos estratégicos de los sectores y de las instituciones públicas de la Región. Se deben definir los actores relevantes en materias de género, a fin de convocarlos el año 2015, tanto para validar la línea base PRIO, como para establecer las propuestas, todo enmarcado en la ERD. Señalar que el día 29 de agosto se realizó una jornada de trabajo para levantar las principales brechas e inequidades de género en la Región por Ministerio, la información recopilada fue sistematizada en un documento, el cual es el producto base para elaborar el PRIO.

Por su parte, el día 12 de septiembre, se realizó un nuevo taller, en donde se construyó la "matriz de diagnóstico regional y territorio", que sumado a la sistematización de las principales brechas e inequidades de género en la Región, constituyen la línea base para la construcción del PRIO en el transcurso del año 2015, por lo que se da por cumplido el compromiso.

4. Número de lineamientos con indicadores de género del Plan de Acción de la ERD

A través de la implementación del Plan de Acción de la ERD y los Lineamientos Estratégicos se da cuenta del cumplimiento de los siguientes indicadores de género: En el Lineamiento Estratégico "Santiago - Región Integrada e Inclusiva", en el Objetivo Estratégico 1.5: Instaurar espacios y dinámicas de encuentro, convivencia e integración regional, incorpora indicadores de género a través de los objetivos operacionales 1. "Desarrollar encuentros regionales entre organizaciones sociales e instituciones educativas, en disciplinas deportivas, artísticas, científicas, medioambientales, entre otras" a través del financiamiento de actividades del 2% FNDR de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana, que se encuentra cumplido y 2. " Promover una adecuada convivencia escolar y tolerancia a la diversidad, en los establecimientos educacionales de la Región", que asocia la formulación de un programa regional de convivencia escolar, que también está formulado y cuyo código IDI es el 30150972.

El Lineamiento Estratégico "Santiago Región Segura" a través del Objetivo Estratégico 3.1 "Disminuir tasa de victimización" , se encuentra actualizado y aprobado un nuevo convenio de programación con la PDI años 2014-2018 a través de Acuerdo de CORE N° 265-12 de fecha 11 de diciembre de 2013, el que es suscrito con fecha 04 de junio de 2014 y del objetivo operacional 4, "Mejorar las condiciones de seguridad de la Región, desde la perspectiva de la prevención psicosocial y situacional, así como también la reinserción de las personas privadas de libertad" que está asociado al financiamiento con el 2% del FNDR relativo a Seguridad Ciudadana, que también se encuentra cumplido.

En atención a lo anterior, la medida se encuentra cumplida, ya que se visualiza claramente la incorporación de la perspectiva de género en los lineamientos estratégicos e indicadores asociados.

5. Porcentaje de seguimiento convenio de colaboración SERNAM y GORE RMS, Ley N° 20.066

Al 16 de diciembre se habían recibido las rendiciones sin observación de los municipios de El Bosque, Conchalí, Peñalolén y Renca, totalizando un monto rendido de \$ 7.749.949. Se realizan coordinaciones a través de medio telefónico y correo electrónico tanto con contrapartes SERNAM DRM como de los municipios ejecutores. Preocupante es la situación respecto del Municipio de Cerro Navia, cuyo plazo máximo de ejecución era el 30 de junio y que supuestamente se habría desistido de ejecutar la iniciativa y devuelto los fondos, situación que a la fecha no ha sido regularizada ni le consta a este Servicio.

Se realiza una reunión en el mes de noviembre, en que se insiste a las contrapartes SERNAM DRM respecto de los antecedentes faltantes.

Actualmente, aún se está a la espera de las rendiciones de los Municipios de Cerro Navia y Estación Central, cuyo plazo máximo para ejecutar vencía el 30 de Junio y el 31 de julio respectivamente

Con fecha 16 de diciembre se solicita Saldo Cuenta Corriente N° 000-0-900280-4 y que es de \$12.141.919 y se envían por correo electrónico a contrapartes SERNAM DRM.

4.3 Sistema de Acreditación de la Calidad

Objetivo central:

Tiene por objetivo instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión de los gobiernos regionales que permita alcanzar estándares de trabajo cada vez más exigentes de una manera

sistemática, logrando satisfacer crecientemente las necesidades y expectativas de todos sus destinatarios: actores claves, ciudadanía, socios y colaboradores. Se trata, en consecuencia, de un esfuerzo de coordinación muy relevante entre los diversos protagonistas que participan de este proceso: Intendente, Consejeros Regionales, Directivos, Personal y la Asociación de Funcionarios del Servicio además del apoyo de los equipos técnicos de SUBDERE.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

Destacar que durante el periodo se cuenta con la versión final de propuesta de Plan de Mejoras del Segundo Ciclo para revisión y aprobación por parte del Equipo Directivo y Comité de Calidad. Una vez aprobado el Plan se planifica su envío para postulación al Programa Apoyo a la Gestión Subnacional (AGES) administrado por la SUBDERE, cuya orientación es el fortalecimiento de los gores y del capital humano regional para una gestión de calidad; la instalación de capacidades en los gores para el traspaso de competencias, y la obtención de propuestas políticas-estratégicas que profundicen el proceso de descentralización del país.

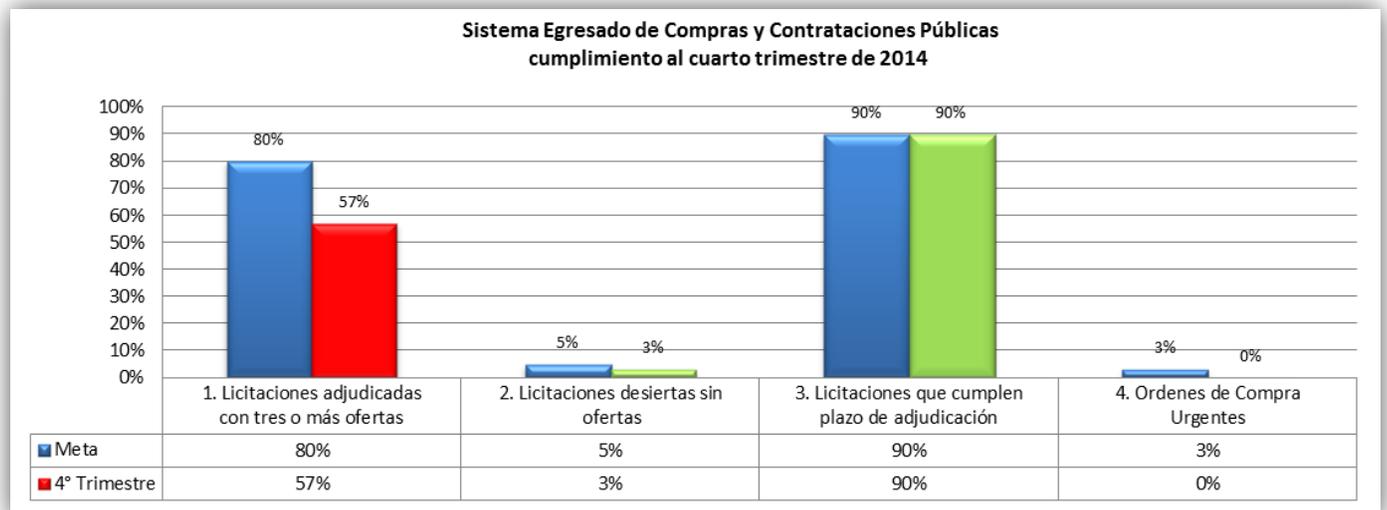
4.4 Sistema de Compras y Contrataciones Públicas

Objetivo central:

Obtener información relevante y clave de los procesos de compra a nivel institucional, por unidad de compra y ver el comportamiento de los usuarios de cada unidad.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

A continuación se presenta un gráfico y posteriormente los respectivos análisis de los avances y/o desviaciones en la medición de los 4 indicadores de gestión definidos, los cuales reflejan el siguiente cumplimiento durante el año 2014:



1. Licitaciones adjudicadas con tres o más ofertas

De un total de 30 licitaciones adjudicadas, 17 procesos recibieron tres o más oferta, lo que corresponde a un 57% de cumplimiento, muy por debajo de la meta comprometida del 80%.

Si bien los procesos con menos de tres ofertas, se explican por lo específico de los servicios licitados y el escaso número de proveedores en el mercado para los rubros requeridos, se sugiere al centro de responsabilidad generar las medidas pertinentes para asegurar durante el año 2015 el cumplimiento de la meta.

2. Licitaciones desiertas sin ofertas

De 33 licitaciones publicadas, 1 recibió tres ofertas, que fue rechazada por la Comisión Evaluadora por exceder el presupuesto declarado en las bases de licitación, consecuentemente el proceso fue declarado desierto. En vista de lo anterior, al obtener en la medición un 3%, se da cumplimiento a la meta comprometida.

3. Licitaciones que cumplen plazo de adjudicación

De un total de 30 licitaciones adjudicadas en el período, 27 cumplieron con el plazo de adjudicación establecido en la Ley N° 19.886, dando cumplimiento a la meta del 90% comprometida.

Destacar que las razones por la que 3 licitaciones no fueron adjudicadas en el plazo establecido, son: cambio de autoridades en el país, el Jefe de Servicio no firmó la resolución de adjudicación; Atraso en la constitución de la Comisión Evaluadora, lo que implicó demora en la evaluación de ofertas y retrasó la dictación de la resolución de adjudicación; y demora en dictarse la resolución y posterior firma del Jefe de Servicio.

Asimismo, señalar que no se incluye el proceso superior a 5.000 UTM, que según Resolución N° 1.600 de CGR, debe cumplir con trámite de toma de razón, ya que tiene un procedimiento distinto al normal, que implica tiempos extra que no es posible determinar con certeza por la entidad licitante (30 días aproximados). Respecto de este indicador, destacar las gestiones realizadas por el Departamento de Gestión de Abastecimiento, especialmente durante el cuarto trimestre, que permitieron mejorar los resultados obtenidos en las mediciones de los trimestres anteriores. Se sugiere que durante el próximo periodo se mantengan las prácticas de gestión aplicadas.

4. Órdenes de Compra Urgentes

El Servicio sólo registra 1 orden de compra urgente de un total de 408 emitidas en el período comprendido entre de 2 de enero y el 31 de diciembre de 2014, lo que explica el grado de óptimo cumplimiento para el indicador que se reporta.

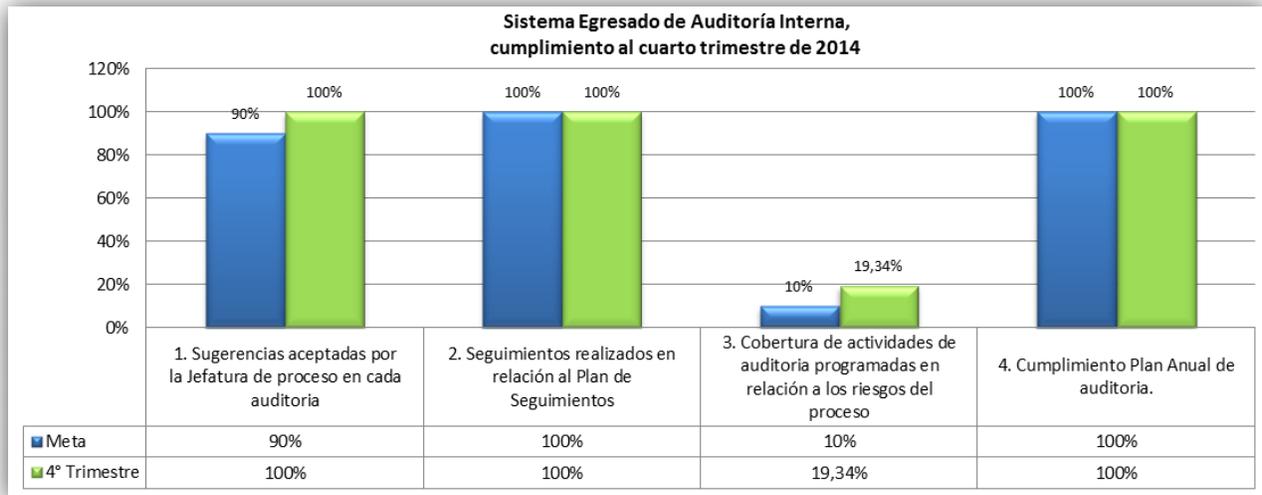
4.5 Sistema de Auditoría Interna

Objetivo central:

Apoyar a la gestión, desarrollando en forma permanente y continua, auditorias de carácter general y estratégico, fundamentalmente de naturaleza preventivas. La auditoría interna, tiene como función básica la supervigilancia del sistema de control interno institucional, función de carácter ineludible, pues se fundamenta todo el funcionamiento del Servicio, tanto en sus aspectos financiero-contables como administrativos.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, el año 2014 éste ha presentado el cumplimiento que se aprecia en el siguiente gráfico y posterior análisis de las medidas comprometidas:



1. Sugerencias aceptadas por la Jefatura de proceso en cada auditoría

Su resultado indica el porcentaje de sugerencias aceptadas por la unidad auditada en un proceso de auditoría reflejando el apego a los procedimientos en cada etapa del mismo. Durante el primer trimestre se realizó la auditoría a los "Estados Financieros de la Unidad de Bienestar", la cual no presentó sugerencias por acoger. Mientras que durante el segundo trimestre se realizaron las auditorías a las "Iniciativas Financiadas por el 2% F.N.D.R." y "Análisis de Cuentas a los rubros que componen el Balance", las que presentaron 5 y 3 observaciones respectivamente. En el tercer trimestre se realizó la auditoría a la "Gestión de los Subsidios por Incapacidad Laboral", la que presentó 4 observaciones. Durante el cuarto trimestre se efectuaron las auditorías "Objetivo Gubernamental N° 1/2014 que corresponde a Compras Públicas", que presentó 04 observaciones, "Objetivo Gubernamental N° 3/2014, relacionada con el Aseguramiento al Proceso de Soporte para la Gestión compuesta de siete materias: Bienes de Uso, Transferencias con Saldos por Rendir, Conciliaciones Bancarias, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Estados Financieros e inventario de Bienes de Consumo", con 17 observaciones, "Fondos Globales en Efectivo para Operaciones Menores", con 07 sugerencias, "Evaluación al Seguimiento Físico y Financiero de los Proyectos Financiados por el FNDR", presentó 05 observaciones, "Seguimiento a los Compromisos de Gestión 2011- 2012- 2013, cuyos compromisos iniciales o reprogramaciones correspondía al año 2014", con 30 sugerencias y una auditoría de carácter extraordinaria, correspondiente a la "Administración del Parque Lo Errazuriz", que arrojó 03 sugerencias. Señalar que en atención a que el 100% de las sugerencias fueron aceptadas por la jefatura correspondiente, se da por cumplido el compromiso.

2. Seguimientos realizados en relación al Plan de Seguimientos

Al cuarto trimestre del año 2014, se encuentra finalizado el proceso, habiéndose ejecutado el 100% de los seguimientos programados para el año, verificándose durante el período examinado, la implementación de 24 compromisos, de un total de 30, correspondiente a un 80%. Destacar que a los 6 compromisos pendientes de implementación se les efectuará seguimiento durante el año 2015.

3. Cobertura de actividades de auditoría programadas en relación a los riesgos del proceso

Hasta el cierre del cuarto reporte, con las auditorías finalizadas, el cumplimiento corresponde a un 19,33% pues se evaluaron 82 riesgos de una matriz con 424. Destacar que el porcentaje de cobertura de la auditoría, es determinado en relación a los riesgos contemplados en el proceso a auditar.

4. Cumplimiento Plan Anual de auditoría.

La ejecución de las auditorías planificadas para el año 2014 se desarrollaron sin inconvenientes, sólo fueron ajustadas algunas fechas de ejecución dada la materia sometida a revisión. Se contó siempre con la colaboración de las distintas áreas auditadas así como con la buena disposición para las actividades de control efectuadas.

Es dable mencionar, que en la etapa de ejecución de algunas auditorías, los hallazgos se informaron en el momento detectado a la instancia auditada, lo que permitió la superación de algunas de las observaciones planteadas, antes de la emisión del Informe Final, situación informada en el documento, optimizando mejoras en los procedimientos y controles.

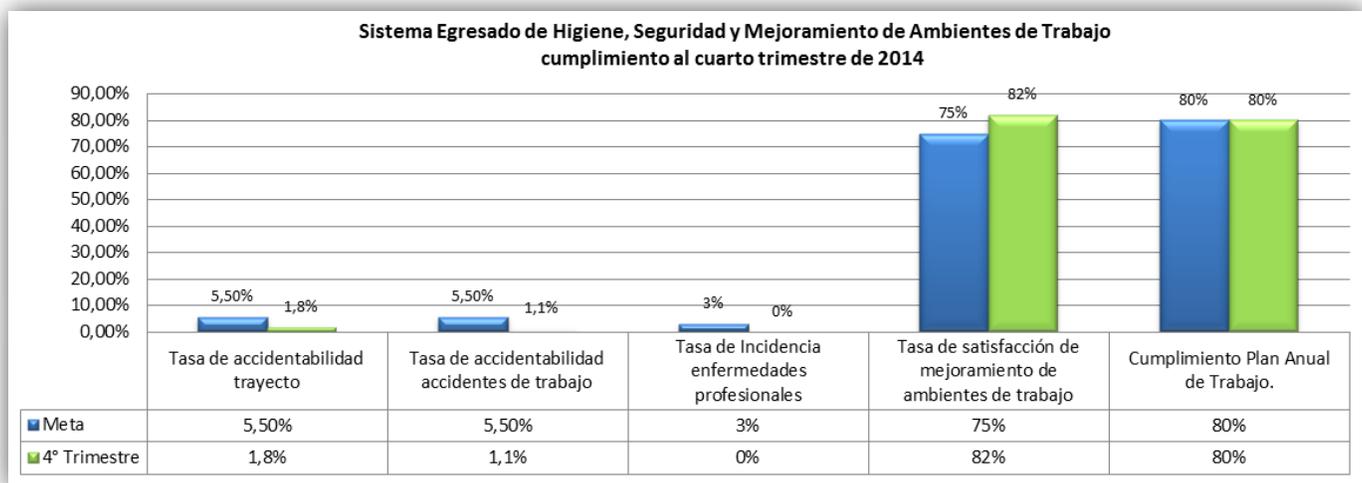
4.6 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

Objetivo central:

Formalizar y fortalecer los procesos asociados a la prevención de los riesgos de accidentes del trabajo, de las enfermedades profesionales y al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, se presenta el siguiente gráfico con los indicadores comprometidos y sus respectivos cumplimientos al cuarto trimestre:



1. Tasa de accidentabilidad trayecto

Durante el año 2014 se registraron 6 accidentes de trayecto, sin embargo, 1 corresponde a un re ingreso, 1 ocurrido en 2013 pero que mantiene tratamiento vigente este año, y 1 rechazado, por lo tanto, estos 3 últimos no constituyen parte de la base de cálculo.

En vista de lo anterior, se da cumplimiento a la meta con un 1,8%.

2. Tasa de accidentabilidad accidentes de trabajo

De un total de 167 funcionarios, durante el año 2014, 2 presentaron accidentes de trabajo, por lo tanto, el porcentaje de cumplimiento es de 1,1%.

3. Tasa de enfermedades profesionales

Durante el año 2014 se registró 1 diagnóstico de enfermedad profesional, pero fue rechazado, por no estar dentro de plazo, por lo tanto no se considera para la medición del indicador.

En atención a lo anterior, el porcentaje de cumplimiento es de 0%.

4. Tasa de satisfacción de mejoramiento de ambientes de trabajo

Durante el mes de agosto se realizó la encuesta de satisfacción de ambientes laborales y seguridad laboral a los funcionarios del Servicio. Se logró encuestar a 129 funcionarios/as de un universo de 167 (77%). La encuesta arrojó como resultado que, del total de 20 preguntas que contenía, 15 alcanzan al menos 50% de respuestas afirmativas, y 9 de ellas superan el 75%. Por lo tanto, el porcentaje de satisfacción en función del total de preguntas y encuestados es de 82%.

5. Cumplimiento Plan Anual de Trabajo

Señalar que durante el año 2014 se realizaron 8 de las 10 actividades contempladas en el Plan de Trabajo del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, obteniendo un 80% de cumplimiento, meta comprometida para el presente año.

Destacar que las actividades efectuadas fueron: 1. Conformación Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) periodo 2014-2016; 2. Reporte trimestral de accidentes de trayecto; 3. Reporte trimestral de accidentes del trabajo; 4. Reporte trimestral de enfermedades profesionales; 5. Elaboración y aplicación de encuesta de satisfacción por mejoras en los ambientes de trabajo del GORE; 6. Realización de reuniones mensuales del CPHS; 7. Conformación y capacitación de Monitores de Seguridad por piso del GORE (1, EP, 2, 4, 5 y 6); y 8. Difusión de medidas preventivas en caso de emergencia.

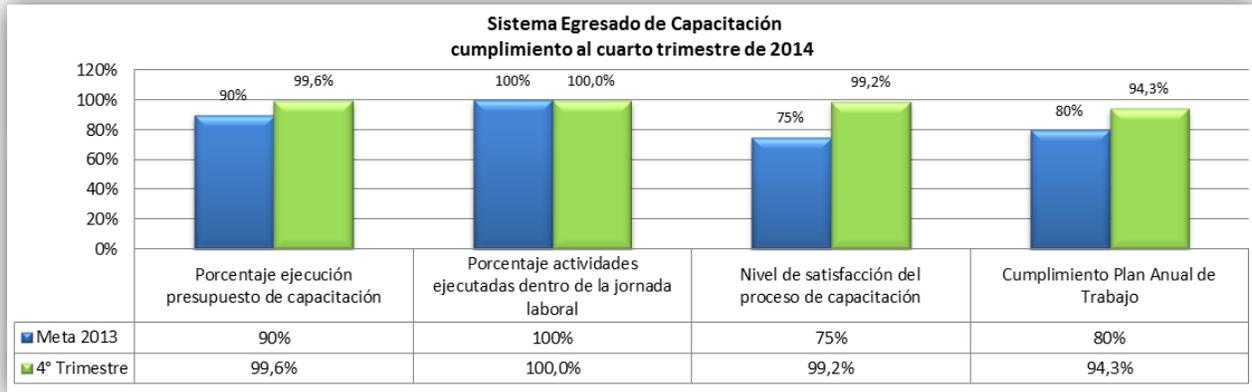
4.7 Sistema de Capacitación

Objetivo central:

Su objetivo es desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de personas, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de éstos/as.

Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas comprometidas:

De acuerdo a la información reportada por la responsable del Sistema, se presenta el siguiente gráfico con los indicadores comprometidos y sus respectivos cumplimientos al cuarto trimestre:



1. Porcentaje ejecución presupuesto de capacitación

Cabe señalar que del monto total asignado por Ley a la glosa de capacitación, que para el año 2014 corresponde a \$32.900.000 al 31 de diciembre de 2014 fue ejecutado \$32.754.175. Lo anterior, representa un 99,6% de ejecución, dando cumplimiento a la meta comprometida.

2. Porcentaje de actividades ejecutadas dentro de la jornada laboral

Señalar que durante el año 2014 se desarrollaron 33 actividades de capacitación, todas dentro del horario laboral, dando cumplimiento a la meta establecida.

3. Nivel de satisfacción del proceso de capacitación

Destacar que se entiende por "satisfacción" a las actividades evaluadas con un promedio 5,0. De las 33 actividades del Plan realizadas, 22 actividades fueron evaluadas. De éstas un total de 271 de 273 participantes evaluaron satisfactoriamente las actividades, por lo que se alcanza un nivel de satisfacción de 99,2%.

4. Cumplimiento Plan Anual de Trabajo

De un total de 35 actividades contenidas en el Plan Anual de Capacitación aprobado, durante el año 2014 se desarrollaron 33, lo que corresponde a un 94,28%. Señalar que las 2 actividades restantes, se llevaran a cabo durante 2015.