

Propuesta Sistema de Comunicación y Consulta Proceso de Gestión de Riesgos Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Comunicación y Consulta, tiene por objeto establecer los procesos continuos e iterativos que realiza el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, para proporcionar, compartir u obtener información y para comprometer el diálogo con las partes interesadas en relación con la gestión de riesgos.

De esta manera, el Sistema define los mecanismos a utilizar para comunicar y consultar con los interesados internos y externos, a fin de permitir que las autoridades tomen decisiones en forma oportuna respecto de los riesgos con mayores desviaciones en relación a los niveles aceptados.

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. Para ello, la información es identificada, capturada y comunicada de manera que todos puedan cumplir con sus responsabilidades de acuerdo a los hitos establecidos en el proceso de gestión de riesgos. La idea es que los interesados internos y los externos que corresponda, estén informados de la marcha del proceso de gestión de riesgos y de qué manera se van implementando las medidas para el tratamiento de los riesgos. Para esto es importante que los informes y sistemas de información ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar una comunicación y control eficaz.

Este proceso es realizado por los encargados (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.

SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA

1. Tipo de información a recopilar

En el proceso se espera recopilar información que permita revisar el desempeño del proceso de gestión de riesgos, especialmente dar cuenta del avance en la implementación de las estrategias contenidas en el Plan de Tratamiento y analizar la evolución del nivel de riesgo de los procesos críticos. Por tanto la información estará referida a las fases de establecimiento del contexto; identificación de riesgos; análisis de riesgos; valoración de riesgos; tratamiento de riesgos; monitoreo y revisión; comunicación y consultas.

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



2. Periodicidad de recopilación de información

La información relativa a la gestión de riesgos, en términos generales, se recopila de acuerdo a los hitos señalados del proceso de gestión de riesgos y lo indicado en el Objetivo Gubernamental de Auditoría N°2-2014. En el caso del plan de tratamiento se solicitan los medios de verificación en forma trimestral, bimestral o mensual para poder realizar el monitoreo, revisión y análisis en relación a las estrategias comprometidas.

3. Instrumentos de recopilación de información

La información será recopilada y/o solicitada en relación a los hitos que se desarrollan en el proceso de gestión de riesgos y lo indicado en el Objetivo Gubernamental de Auditoría N°2-2014.

Para las fases que componen el proceso de gestión de riesgos se requiere tener a la vista la siguiente información: la estructura orgánica, los recursos humanos que componen el Servicio, la Ley de Gobiernos Regionales N° 19.175, las definiciones estratégicas. Asimismo, se debe analizar la documentación relacionada con el proceso de planificación institucional estratégica y operativa, el mapa de procesos, la cadena de valor de los procesos, los manuales de procedimientos, los indicadores de gestión asociados a los productos estratégicos y los que componen los sistemas egresados de los programas de mejoramiento de la gestión y convenio de desempeño colectivo con sus respectivos medios de verificación. Adicionalmente, se toman 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. Complementariamente, se analizan los documentos de años anteriores.

Con esta información, se analiza e identifica en conjunto con los centros de responsabilidad y directivos la estructura de los procesos para el cumplimiento de las fases de establecimiento del contexto; identificación de riesgos; análisis de riesgos; valoración de riesgos y tratamiento de riesgos.

Para el monitoreo y seguimiento del plan de tratamiento se envía mediante correo -al responsable de cada centro de responsabilidad que cuente con estrategias a implementar durante el periodo- que remitan los medios de verificación correspondientes.

4. Reportes del proceso

Se envía en forma trimestral el Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG), que incorpora el objetivo central, los hitos, el ranking del proceso de gestión de riesgos además del análisis sobre el avance en la implementación de las estrategias contenidas en el plan de tratamiento de gestión de riesgos.

Presentación con avances en la implementación de las estrategias contenidas en el plan de tratamiento, evaluación de los resultados y/o desviaciones de las estrategias y recomendaciones y/o propuestas de mitigación ante desviaciones.

5. Contenido de reportes

- Objetivo de la gestión de riesgos
- Priorización de los procesos críticos
- Ranking de procesos identificados por nivel de exposición al riesgo
- Ranking de subprocesos identificados por nivel de exposición al riesgo
- Subprocesos priorizados para el plan de tratamientos con nivel de exposición al riesgo
- Análisis de los avances, resultados y/o desviaciones de las medidas de mitigación comprometidas contenidas en el plan de tratamientos
- Evaluación de los resultados y/o desviaciones de las estrategias y recomendaciones y/o propuestas de mitigación ante desviaciones

6. Contenido de información y cobertura

Cuadro N° 1: Tipo de Información, cobertura y amplitud

Contenido Información Instrumentos	Cobertura y amplitud información
Informe SIG	Proceso desagregado en subproceso y etapas
Presentación en formato ppt	Proceso desagregado en subproceso y etapas. Evolución de los resultados y/o desviaciones de las estrategias y recomendaciones y/o propuestas de mitigación ante desviaciones.

7. Roles y responsables de la calidad de la información

Cuadro N° 2: Roles y Responsables de la información

Responsable de la Información	Rol de los Responsables de la Información
Encargado/a centro de responsabilidad	Implementación de estrategia, levantamiento y envío de información
Departamento de Gestión Institucional	Revisión medios de verificación, análisis y recomendaciones
Comité de Riesgos	Evaluación resultados y/o desviaciones de las estrategias y toma de decisiones

8. Sistemas para manejar la información de Gestión de Riesgos al interior del Servicio, soportes y sistemas

La información será solicitada mediante correo electrónico, recepcionada en papel y sus análisis serán almacenados en planilla Excel.

9. Información por niveles organizacionales

Cuadro N° 3: Niveles organizacionales y diferencia por acceso

Niveles Organizacionales	Diferencia por Acceso
Personal del Servicio	Revisión, análisis y recomendaciones
Comité de Riesgos	Revisión, análisis, recomendaciones y medidas de mitigación ante desviaciones

10. Soporte y tecnologías a utilizar para realizar la comunicación de información

Cuadro N° 4: Soportes y tecnologías

Soportes	Tecnologías Requeridas
Reportes en pdf	Intranet institucional
Presentaciones en pdf	Intranet institucional
Correo electrónico	Servidor de correo

11. Periodicidad de la comunicación de la información

Trimestralmente el Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG), será enviado mediante correo electrónico a todos/as los funcionarios/as del Servicio.

Asimismo, sus resultados serán expuestos ante los miembros del Comité de Riesgos.

Finalmente, tanto el informe SIG, como la presentación realizada al Comité de Riesgos, serán publicadas en la Intranet institucional.

12. Perfiles de Acceso a la información

Cuadro N° 5: Perfiles de acceso a la información

Perfiles de Acceso	Tipo de Información	Criterios e Acceso
Jefe de Servicio	* Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG) * Presentación en formato ppt	Funciones asociadas al análisis de información y a la definición de estrategias del Servicio
Unidad de Auditoría Interna	* Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG) * Presentación en formato ppt	Funciones asociadas a la revisión del desarrollo del proceso
Comité de Riesgos	* Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG) * Presentación en formato ppt	Funciones asociadas al análisis de la gestión y a la elaboración de estrategias
Encargados/as centros de responsabilidad	* Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG)	Funciones asociadas a la puesta en marcha y monitoreo estrategias
Personal del Servicio	* Informe de Evaluación Sistema de Información para la Gestión (SIG)	Conocer el proceso de gestión de riesgos y su desarrollo

13. Retroalimentación de comunicación y participación

El encargado de riesgos procesará las consultas u opiniones de la intranet institucional y de la Asociación de Funcionarios, lo que posteriormente dará a conocer al Comité de Riesgos.

Adicionalmente, deberá responder por escrito a través de correo electrónico las consultas y comentarios de los funcionarios que las formulasen.

14. Roles y responsables de la comunicación y la participación

Cuadro N° 6: Roles y responsables comunicación y participación

Responsables de Comunicación	Roles del responsable de Comunicación
Encargado/a de Riesgos	* Comunicar el desarrollo de los procesos asociados a la

del Servicio	gestión de riesgos al Comité de Riesgos.
Departamento de Gestión Institucional	*Coordinar y monitorear las estrategias comprometidas en el proceso de gestión de riesgos y sus respectivos avances, comunicándolo a los/as funcionarios/as del Servicio y al Comité de Riesgos. *Publicar información asociada al proceso de gestión de riesgos, en la intranet institucional

15. Mecanismos de retroalimentación del sistema

- Decisiones del Comité de Riesgos