



RESOLUCION EXENTA N° 1626

SANTIAGO, 24 NOV 2020

VISTOS:

El Decreto de Nombramiento N°558 (29.10.2019) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; las facultades que me concede el artículo 24 letra ñ) de la Ley N°19.175 (08.11.2005) Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; la Ley N°18.575 (05.12.1986) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880 (29.05.2003) que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Resoluciones Nos. 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República; Resolución Exenta N°2328 (09.10.2018) que aprobó el "Manual de Procedimiento de Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores de Gestión Institucionales del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago"; la Resolución Exenta N°289 (28.02.2020) que aprobó Formato y vigencia de Manuales de Procedimientos, la Resolución Exenta N°3.018 (21.12.2017), N°1.768 (23.07.2018), N°2.516 (09.11.2018), N°755 (10.05.2019), N°1.237 (18.07.2019), N°431-432-433 (27.03.2020) y N°1.381 (02.10.2020), que aprobaron la nueva Estructura Orgánica Funcional y Funciones del Servicio Administrativo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago; y

CONSIDERANDO:

1° Que, en el marco de la disposición legal citada, este Servicio tiene la necesidad de contar con procesos y procedimientos claros para el desempeño de sus funciones y de su gestión, por lo que se hace necesaria la actualización del manual citado precedentemente.

2° Que, los manuales de procedimientos son instrumentos y documentos que apoyan el quehacer cotidiano de las diferentes áreas del Servicio, debido a que contienen un conjunto de instrucciones y normas que explican el desarrollo de los procesos asociados a la gestión institucional.

3° Que, los manuales de procedimientos permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las tareas en el trabajo y evitar su alteración arbitraria ya que determinan en forma simple las responsabilidades de quienes ejecutan los procesos.

4° Que, los manuales de procedimientos facilitan y aportan en las labores de auditoría, de control interno, de evaluación y de mejora continua de los procesos del Servicio.

RESUELVO:

1.- DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 2328, de fecha 09 de octubre de 2018, del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, que aprobó el “Manual de Procedimiento de Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores de Gestión Institucionales”.

2.- APRUÉBESE el “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE MONITOREO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL”, del Gobierno Regional Metropolitano en los términos allí referidos y que son parte constitutiva de la presente resolución exenta, la que entrará en vigencia a partir de la fecha de su total tramitación.

3.- PUBLÍQUESE un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.



FELIPE GUEVARA STEPHENS
INTENDENTE
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO



MCM/PLS/MDG/CHM/JCO

Distribución:

- Administración Regional
- División de Administración y Finanzas
- División de Análisis y Control de Gestión
- División de Planificación y Desarrollo
- División de Infraestructura y transportes
- División de Fomento e Industria
- Departamento Jurídico
- Departamento de Planificación y Control Institucional
- Oficina de Partes

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
MONITOREO, MEDICIÓN Y
EVALUACIÓN DE INDICADORES DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

000003

Índice

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Estructura Organizativa del Área que es responsable del procedimiento	4
3.1. Organigrama de cargos responsables	4
3.2. Definición de cargos responsables	5
4. Siglas/Abreviaturas/Definiciones/Referencias (Leyes Relacionadas)	6
4.1. Siglas	6
4.2. Abreviaturas	6
4.3. Definiciones	6
4.4. Referencias	7
5. Mapa de Procesos	8
6. Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos	9
6.1. Diagrama de Flujo Matricial del Proceso	9
6.1.1.- Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores de Gestión Institucionales	9
6.2. Desarrollo Procedimiento Clave	10
6.2.1.- Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores de Gestión Institucionales	10
6.3. Controles de Actividades	10
6.4. Formularios - Documentos y/o Anexos que se desprenden de este Procedimiento	10
7. Resumen de Indicadores de Gestión	11
8. Detalle de las modificaciones en cada revisión	11

Elaboró: Carolina Hidalgo Mandujano Jefa Departamento de Planificación y Control Institucional	Aprobó: Patricio Lazcano Silva Administrador Regional	Autorizó Metodológicamente: Jaime Calderón Olivares Profesional Departamento de Planificación y Control Institucional
--	---	---

1.- Objetivo

Velar por el correcto monitoreo, medición y evaluación de los indicadores de gestión institucionales comprometidos en los distintos instrumentos: Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y Proceso de Gestión de Riesgos (PGR), a través de los medios de verificación enviados por los/as respectivos/as encargados/as de indicadores.

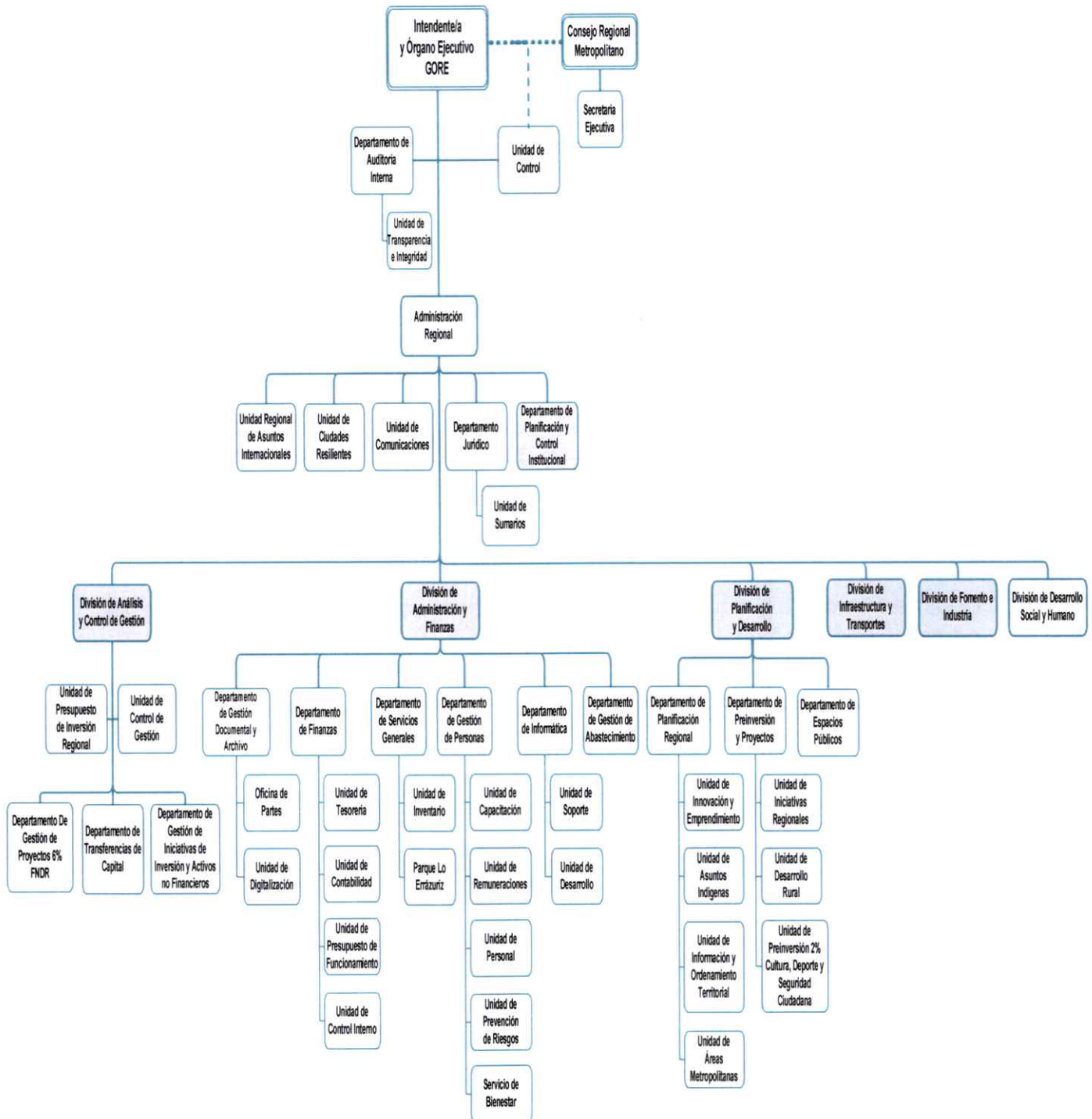
Asimismo, realizar análisis de las desviaciones de los indicadores de gestión comprometidos, generando medidas de mitigación y contingencia con el fin de procurar el cumplimiento de los compromisos institucionales.

2.- Alcance

Departamento de Planificación y Control Institucional, dependiente de la Administración Regional.

3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento

3.1.- Organigrama de cargos responsables:



3.2.- Definición de cargos responsables:

Jefaturas de División:

- Visar y derivar la medición correspondiente y los medios de verificación de los indicadores de gestión comprometidas en PMG, CDC y/o Gestión de Riesgos de los Departamentos y/o Unidades de su dependencia.

Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional:

- Solicitar mediante correo electrónico las mediciones correspondientes de indicadores de gestión a los/as distintos/as responsables.
- Recepcionar y analizar la información remitida por los/as distintos/as encargados/as de indicadores de gestión junto con los medios de verificación cuando corresponda, tanto de forma como de fondo.
- Solicitar las correcciones y/o precisiones, según corresponda, en caso de haber inconsistencias en la documentación remitida por los/as distintos/as encargados/as de indicadores de gestión.
- Elaborar los informes trimestrales, semestrales y anuales de los indicadores de gestión y metas institucionales comprometidas en los distintos instrumentos de gestión, publicarlos en la Intranet Institucional y difundirlos mediante correo electrónico a todo el personal.

Encargados(as) de Indicadores de Gestión PMG-CDC-PGR:

- Reportar la medición correspondiente y enviar los medios de verificación de los indicadores de gestión y metas institucionales comprometidas en los distintos instrumentos de gestión.
- Reportar las correcciones y/o precisiones solicitadas de los indicadores de gestión y metas institucionales comprometidas en los distintos instrumentos de gestión cuando corresponda.

4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

4.1.- Siglas:

DIPRES: Dirección de Presupuestos.

SUBDERE: Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.

SERNAMEG: Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

CAIGG: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social.

DNCS: Dirección Nacional del Servicio Civil.

CHILECOMPRA: Dirección de Compras y Contratación Pública.

MINSEGPRES: Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

GORE RMS: Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

4.2.- Abreviaturas:

CDC: Convenio de Desempeño Colectivo.

PMG: Programa de Mejoramiento de la Gestión.

PGR: Proceso de Gestión de Riesgos.

4.3.- Definiciones:

- **Abreviatura:** Es una representación gráfica reducida de una o más palabras en la que se suprimen las letras finales o centrales se escriben con un punto final (ejemplo: tmb., Sr., dña., etc.). Se utiliza para ahorrar espacio y escribir las palabras de una forma más corta. Las abreviaturas, conforman varias letras de una misma palabra, las cuales precisan de un punto final.
- **CDC:** Herramienta destinada a mejorar la gestión de los Servicios públicos, contribuir a la política de descentralización de la gestión e incentivar el trabajo en equipo de los funcionarios públicos en el cumplimiento de metas orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía. El grado de cumplimiento de dichas metas está asociado a un incentivo monetario a los funcionarios adscritos a los respectivos equipos de trabajo.
- **PMG:** Instrumento de apoyo a la gestión de los Servicios Públicos, basado en el desarrollo de áreas estratégicas comunes de la gestión pública para un cierto estándar predefinido. El cumplimiento de etapas de desarrollo está asociado a un incentivo monetario a los funcionarios. Se ejecuta a través de los procesos de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de los programas de mejoramiento de los Servicios.

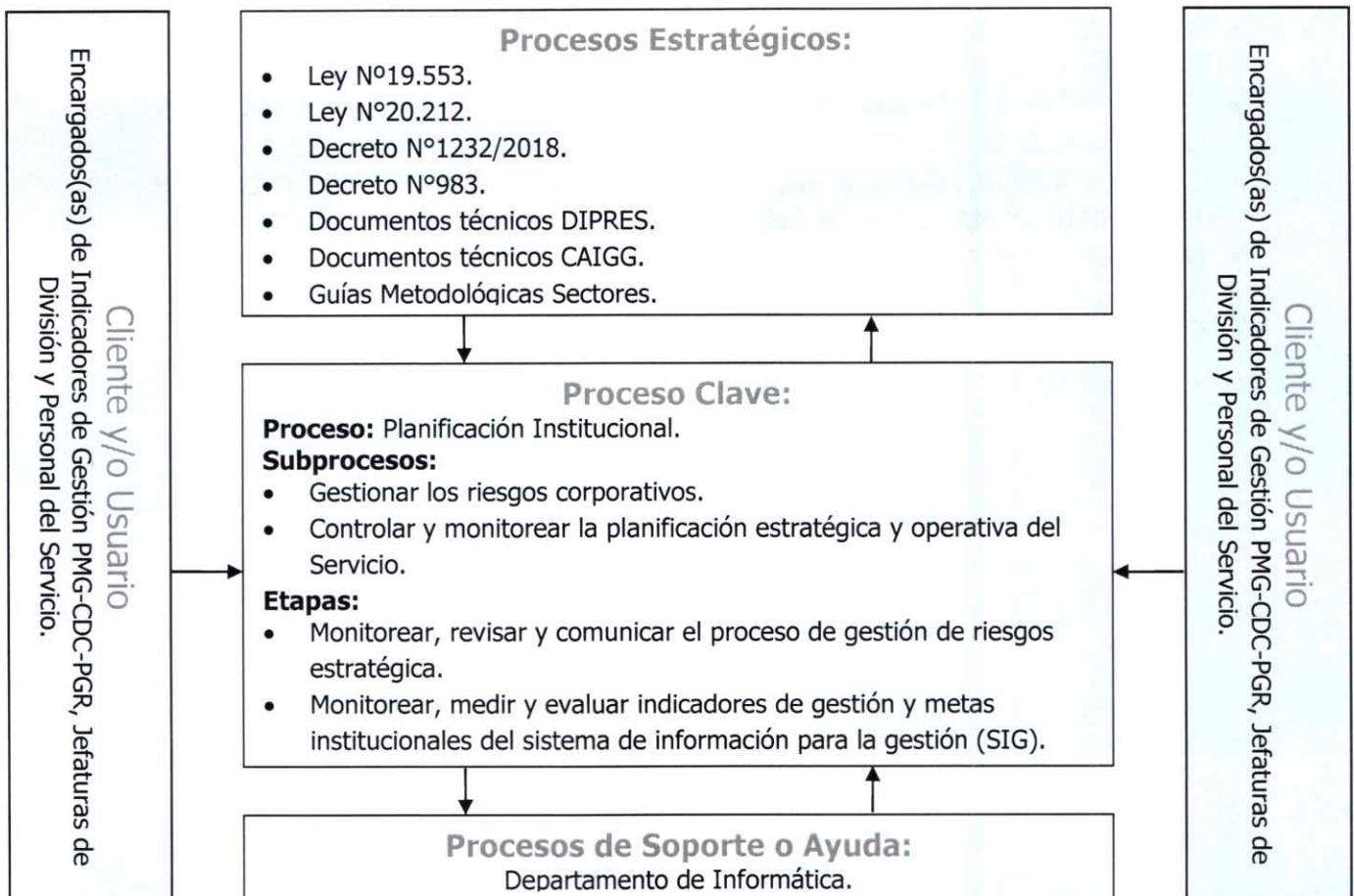
- **Proceso de Gestión de Riesgos:** Sistema que permite identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos del Servicio. Su implementación consiste en un levantamiento de los procesos y subprocesos del Servicio, identificando y describiendo sus posibles riesgos y controles asociados.
- **Sigla:** Es aquella palabra formada por las letras iniciales de una expresión larga y compleja. Una sigla solo acoge la primera letra de cada palabra, ejemplo: ONU, IPC, NASA, GORE, etc. Se utiliza para ahorrar espacio y escribir las palabras de una forma más corta.

4.4.- Referencias:

- Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y otros beneficios que indica.
- Ley N°20.212 que Modifica Ley N°19.553 con el Objeto de Incentivar el Desempeño de Funcionarios Públicos.
- Decreto N°1232/2018 que Aprueba Reglamento a que se refiere el Art. 6° de la Ley N°19.553.
- Decreto N°983/2003 que Aprueba Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Art. 7° de la Ley N°19.553.
- Documentos técnicos DIPRES.
- Documentos técnicos CAIGG.
- Guías Metodológicas Sectores.

5.- Mapa de Procesos

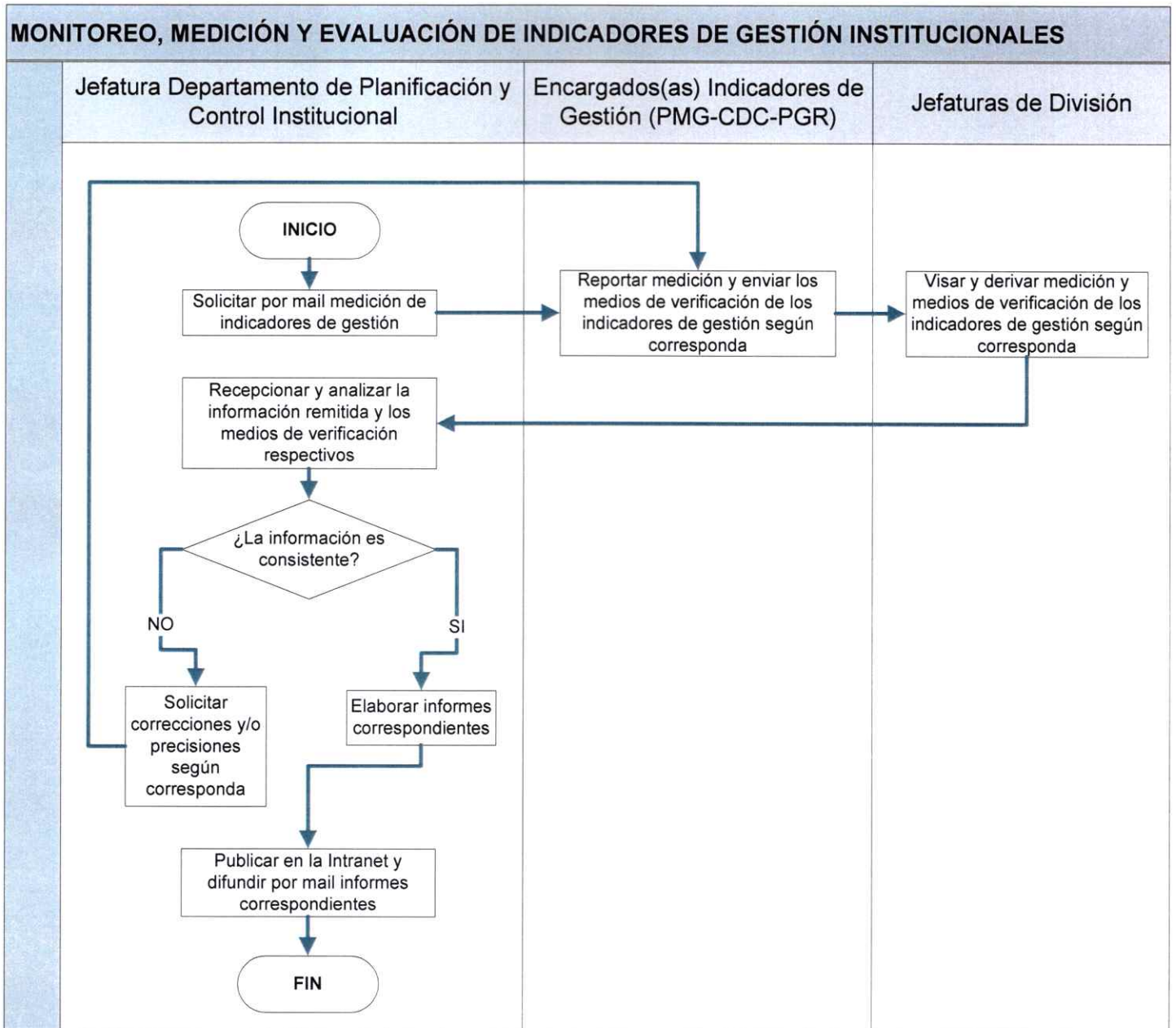
Requerimientos de entrada del proceso	Medición correspondiente y medios de verificación de los indicadores de gestión institucionales comprometidas en los distintos instrumentos.
Salidas de servicios o productos	Informes trimestrales, semestrales y anuales.
Clientes externos	DIPRES, SUBDERE, CAIGG, Auditoría Ministerial Ministerio del Interior y Seguridad Pública, SERNAMEG, SUSESO, DNSC, CHILECOMPRA y MINSEGPRES.
Usuarios	Encargados(as) de Indicadores de Gestión PMG-CDC-PGR, Jefaturas de División.
Descripción o definición del proceso clave	Proceso: Planificación y Control de Gestión Subproceso: Control de Gestión Etapas: Monitoreo, medición y evaluación de indicadores de gestión y metas institucionales del sistema de información para la gestión (SIG)
Unidad y/o Departamento	Departamento de Planificación y Control Institucional
División	Administración Regional



6.- Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos

6.1.- Diagramas de Flujo Matricial del Proceso:

6.1.1.- Monitoreo, medición y evaluación de indicadores de gestión institucionales.



6.2.- Desarrollo Procedimiento Clave:

6.2.1.- Monitoreo, medición y evaluación de indicadores de gestión institucionales.

Actividades	Observaciones o Aclaraciones	Responsables
¿La información es consistente?	Si la información no cumple de forma y/o de fondo, se solicita su reenvío con las correcciones y/o precisiones necesarias.	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional
Elaborar informes correspondientes	Se elaboran informes trimestrales, semestrales y anuales. Estos informes contienen el avance de los indicadores de gestión institucionales, junto con el análisis respectivo de las desviaciones y las medidas de mitigación propuestas para procurar el cumplimiento de éstas.	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional

6.3.- Controles de las Actividades:

Actividades	Descripción	Responsable Controles
Solicitar por mail medición de indicadores de gestión	Se envía mail a los Encargados/as de Indicadores de Gestión, con copia a las Jefaturas de División respectivas y Administrador/a Regional, la última semana del trimestre a medir, en el cual se solicita reportar la información correspondiente a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente al trimestre requerido.	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional

6.4.- Formularios, Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento: (No aplica a este procedimiento)

Código	Nombre formulario/documento/registro	Responsable	Tiempo de retención

7.- Resumen de Indicadores de Gestión

N°	Actividad	Nombre Indicador e Instrumento de Gestión Asociado	Unidad de Medida	Meta	Tiempo Medición	Responsable del Indicador
1	Informar materias relevantes del lavado de activos, delitos funcionarios y financiamiento del terrorismo, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.913 que crea la Unidad de Análisis Financiero (UAF)	Plan de Tratamiento Riesgos Señales de Alerta	Difundir Manual de Procedimiento a través del envío de 4 cápsulas informativas digitales	100%	Reporte Trimestral y Medición Anual	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional en su calidad de Enlace UAF
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Programa Mejoramiento de la Gestión (PMG)	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	100%	Reporte Trimestral y Medición Anual	Jefatura del Departamento de Gestión Documental y Archivo Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional

8.- Detalle de las modificaciones en cada revisión

Fecha Autorización/Validación	Identificación (nuevo y/o modificación)	Páginas
Res. Exenta N° 399 (26.10.2009)	Nuevo	Todas
Res. Exenta N° 2.315 (31.12.2012)	Modificación	Todas
Res. Exenta N° 884 (19.04.2016)	Modificación	Todas
Res. Exenta N° 2.328 (09.10.2018)	Modificación	Todas