

**DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL  
GOBIERNO REGIONAL DEL MAULE**

**DANIEL MARCELINO MORA CÁRDENAS  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

El Gobierno Regional del Maule está constituido por el Intendente y el Consejo Regional del Maule. En apoyo al Intendente y el Consejo Regional del Maule se encuentra el Servicio Administrativo del Gobierno Regional (SAGORE).

El SAGORE, está constituido por las División de Administración y Finanzas y División de Análisis y Control de Gestión.

La División de Administración y Finanzas es la encargada de la gestión administrativa y financiera, de la formulación y ejecución del presupuesto y de la provisión de los servicios generales del gobierno regional del Maule (GORE).

Los principales problemas se presentan en el Departamento de Administración. Las Unidades encargadas de apoyar el proceso global de inversión y de la organización, no cuenta con el suficiente recurso (financiero y capital humano). Además no genera planes estratégicos de apoyo al aprendizaje y crecimiento de la organización.

La División de Análisis y Control de Gestión tiene como función principal velar por la oportuna ejecución del presupuesto de inversión del Gobierno Regional, supervisando su programación y los requisitos técnicos en base a los cuales se aprobó el financiamiento de cada programa y proyecto de inversión.

Los principales problemas que presenta la División de Análisis y Control de Gestión son el procesamiento de la documentación de las iniciativas de inversión y el control de proyectos y gestión del riesgo de inversión.

Para lograr una solución a estas problemáticas es fundamental llevar un control de los factores que influyen en la consecución de los objetivos. Es así como nace la necesidad de incorporar un Cuadro de Mando Integral (CMI) que ayude a la administración y gestión de proyectos.

El CMI es una herramienta de control de gestión que agrupa ciertas perspectivas, en el caso de la presente memoria; Financiera, Cliente, Proveedores, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento. Los indicadores de gestión están segmentados según las perspectivas que le corresponda, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos. Así la metodología utilizada en el desarrollo de esta memoria comenzó por un diagnóstico de la situación actual del Gobierno Regional, siguiendo por la declaración de la misión; definición de la estrategia a cumplir: creación del mapa estratégico (relaciona factores claves del SAGORE); definición de indicadores; diseño del CMI; y finalizando con el plan de implementación.

Como principales desarrollos, se logró crear el mapa estratégico donde quedan establecidas las relaciones causa – efecto de los objetivos estratégicos que el Gobierno Regional desea alcanzar para cada perspectiva. Identificando claramente 22 indicadores de monitoreo de los objetivos estratégicos. Además se diseñó el prototipo computacional, el cual posee formularios de ingreso de datos y cuadros de control de los indicadores. Todo el sistema fue realizado con macros y funciones programadas, para que sea más viable de usar por cualquier usuario de la organización.

El CMI permitirá generar un flujo de información con celeridad y mejorar la gestión administrativa del Gobierno Regional del Maule.