

---

**BALANCE  
DE GESTION INTEGRAL  
AÑO 2004**

**DIRECCION ADMINISTRATIVA  
DEL MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL**

**SANTIAGO DE CHILE**

Villavicencio N° 364, Santiago, Fonofax: 2229840  
[www.defensa.cl](http://www.defensa.cl)

---

## Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>04</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	05
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	06
• Principales Autoridades .....	07
• Definiciones Estratégicas .....	08
- Misión Institucional .....	08
- Objetivos Estratégicos .....	08
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	09
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	09
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	10
• Recursos Humanos .....	11
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	11
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	13
• Recursos Financieros .....	14
Recursos Presupuestarios año 2004 .....	14
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>15</b>
- Cuenta Pública de los Resultados .....	16
- Balance Global .....	16
- Resultados de la Gestión Financiera .....	17
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	20
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	22
- Informe de Programación Gubernamental .....	22
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	23
• Avances en Materias de Gestión .....	24
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	24
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	25
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	26
- Avances en otras Materias de Gestión .....	27
• Proyectos de Ley .....	28
<b>4. Desafíos 2005 .....</b>	<b>29</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>30</b>
Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	31
Anexo 2: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	32
Anexo 3: Transferencias Corrientes .....	33
Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	34

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	11
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	12
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	13
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004 .....	14
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004 .....	14
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004 .....	17
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004 .....	18
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera .....	19
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004 .....	25
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004 .....	31
Cuadro 11: Cumplimiento PMG 2004 .....	32
Cuadro 12: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003 .....	32
Cuadro 13: Transferencias Corrientes .....	33
Cuadro 14: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	34

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato .....	11
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento .....	12
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	13

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

MARIO JIJENA ODDÓ  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

El año 2004 ha constituido para la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional un año de significativas avances en materias de gestión y modernización.

De lo anterior se puede mencionar la puesta en producción del sistema SIGFE (Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado).

Por otra parte de debe considerar que un porcentaje importante del financiamiento proveniente de los Ingresos de Operación, alrededor de un 20 a 25% el ha disminuido en un 21,01% equivalente a miles de \$ 71.733, debido a la alta competencia de las empresas del rubro.

Por lo anterior, esta Dirección Administrativa ha realizado grandes esfuerzos tanto económicos como de recursos humanos para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados para el normal funcionamiento del Edificio Diego Portales, Sede del Ministerio de Defensa Nacional, dando prioridad a la mantención del Edificio, logrando un adecuada seguridad y mejoras en el ambiente del trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Dirección Administrativa seguirá haciendo los esfuerzos necesarios en el ámbito de su modernidad para lograr insertarse dentro de los servicios que cumplan con los estándares de modernización que se requieren en los tiempos actuales



MARIO JIJENA ODDÓ  
CORONEL DE AVIACION (AD)  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

---

## 2. IDENTIFICACION

Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

Principales Autoridades

Definiciones Estratégicas

Recursos Humanos

Recursos Financieros

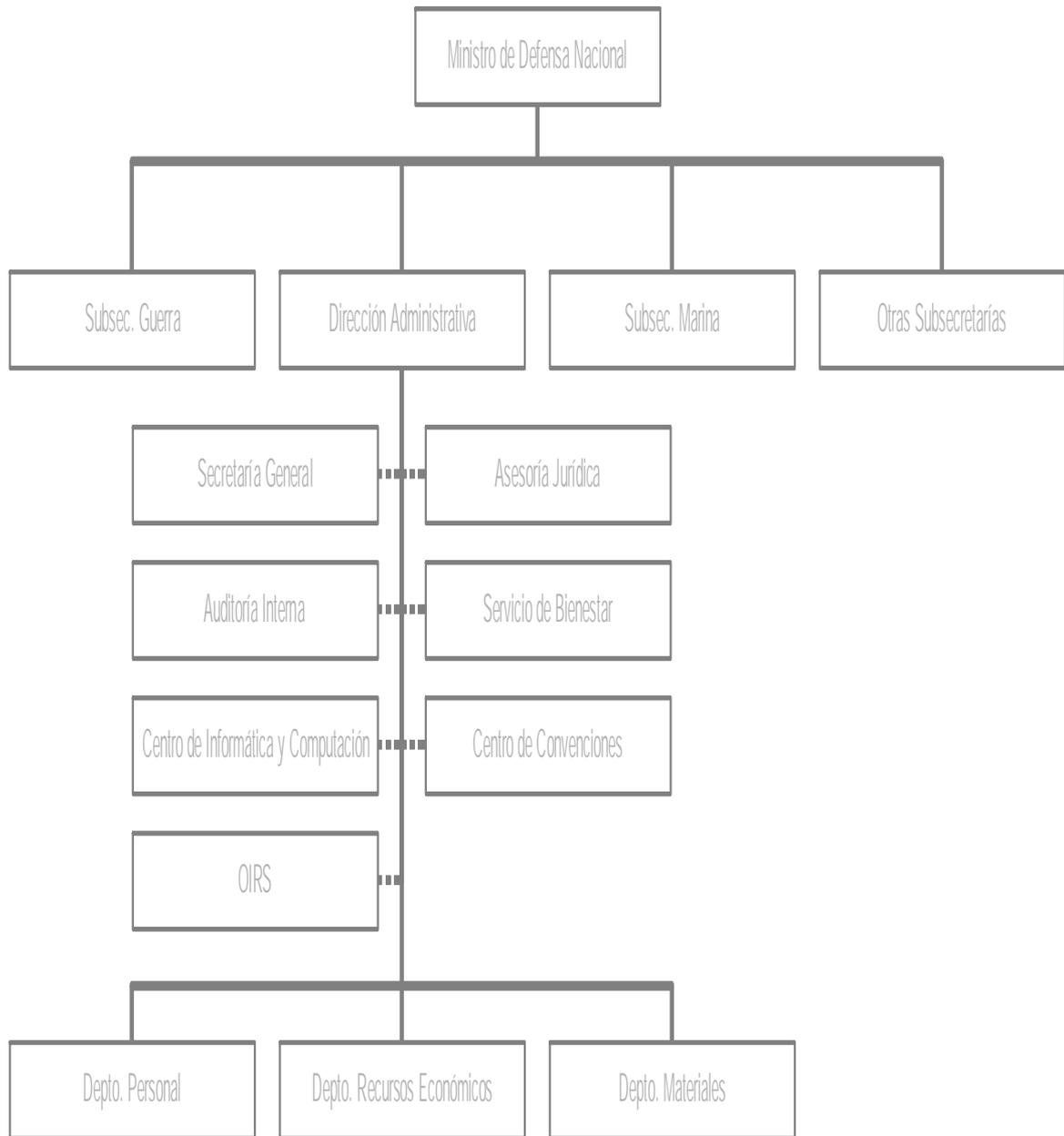
---

- **LEYES Y NORMATIVAS QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN**

Ley Orgánica N° 18.952, de 11 de Marzo de 1990; Orden Ministerial N° 44, de 4 de Octubre de 1991, Ley N° 18.834 de 1989, Estatuto Administrativo; D.L. N° 249, de 1973; Ley N° 19.553, de 1998; Ley N° 19.882, de 2003.

---

- **Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**



---

## Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	MARIO JIJENA ODDÓ
JEFE DEPTO. PERSONAL	MANFRED HUHNER S.
JEFE DEPTO. MATERIALES	MIGUEL SANHUEZA QUIROZ
JEFE DEPTO. RECURSOS ECONOMICOS	JUAN GAJARDO VARGAS

---

## • Definiciones Estratégicas

### - Misión Institucional

Administrar, mantener, alhajar y reparar el Edificio "Diego Portales" y sus Dependencias, con medios propios y/o subcontratados, facilitar el uso de la sede ministerial en condiciones adecuadas de operación, seguridad y presentación, así como prestar el apoyo logístico necesario para que el Ministro de Defensa Nacional y demás organismos de su dependencia y del personal que allí funcionen puedan realizar sus actividades.

Gestión de Centro de Convenciones "Diego Portales" en la realización de conferencias, congresos, eventos, reuniones, etc. para instituciones internas del Ministerio, organismos públicos y privados.

### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar las instalaciones del edificio "Diego Portales" a objeto de aumentar su nivel de seguridad y presentación para el uso de las instituciones y funcionarios que en él laboran, así como para las diferentes personas que visitan este Ministerio.
2	Mejorar las instalaciones del Casino General de este Ministerio a objeto de prestar un servicio de alimentación acorde con los estándares requeridos por los organismos fiscalizadores competentes, optimizando la atención y la calidad para un servicio de esta naturaleza.
3	Mejorar las instalaciones del Centro de Convenciones Diego Portales con el objetivo de optimizar la cantidad de atención para aumentar su nivel de utilización y seguridad, por parte de instituciones públicas y privadas.

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicio de Mantenimiento y Reparaciones	1
2	Servicio de Alimentación	2
3	Prestación de Servicios en el uso de salas y equipos del Centro de Convenciones	3

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
I	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
	Ministro de Defensa Nacional y su Gabinete
	Subsecretaría de Guerra
	Subsecretaría de Marina
	Subsecretaría de Aviación
	Subsecretaría de Carabineros
	Subsecretaría de Investigaciones
	Estado Mayor de la Defensa Nacional
	Consejo Superior de la Defensa Nacional
	Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional
II	Instituciones Pública
III	Instituciones Privadas

---

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Servicio de Mantenimiento y Reparaciones	I
2	Servicio de Alimentación	I
3	Prestación de Servicios en el uso de salas y equipos del Centro de Convenciones	I, II y III

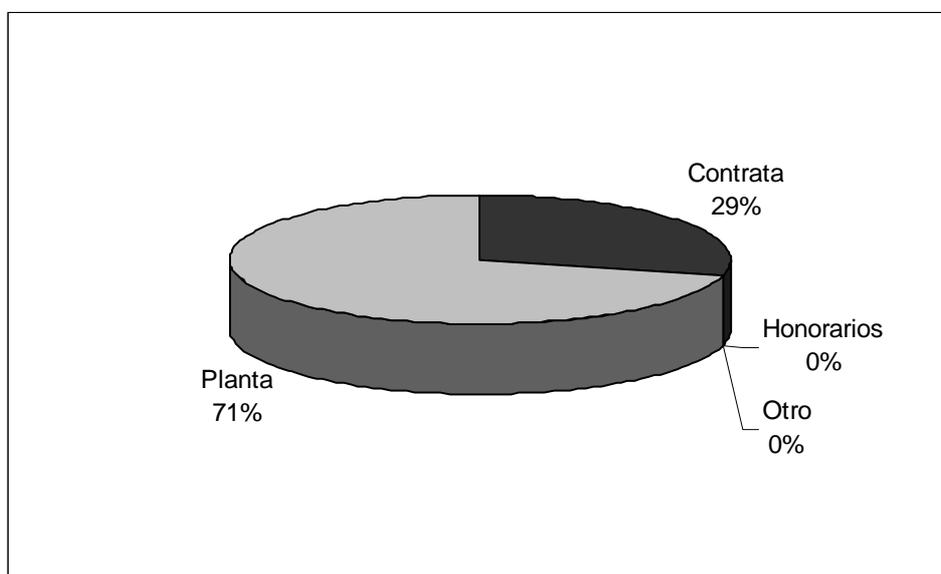
---

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	21	65	86
Contrata	13	22	35
Honorarios <sup>2</sup>			
Otro			
TOTAL	34	87	121

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato**



---

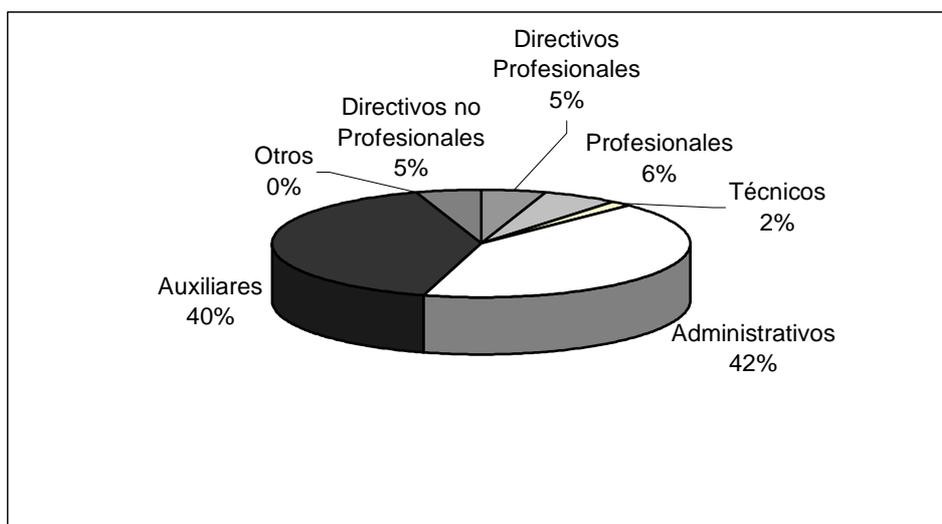
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales	4	2	6
Directivos no Profesionales		6	6
Profesionales <sup>4</sup>	3	4	7
Técnicos		2	2
Administrativos	20	31	51
Auxiliares	7	42	49
Otros			
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>87</b>	<b>121</b>

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento**



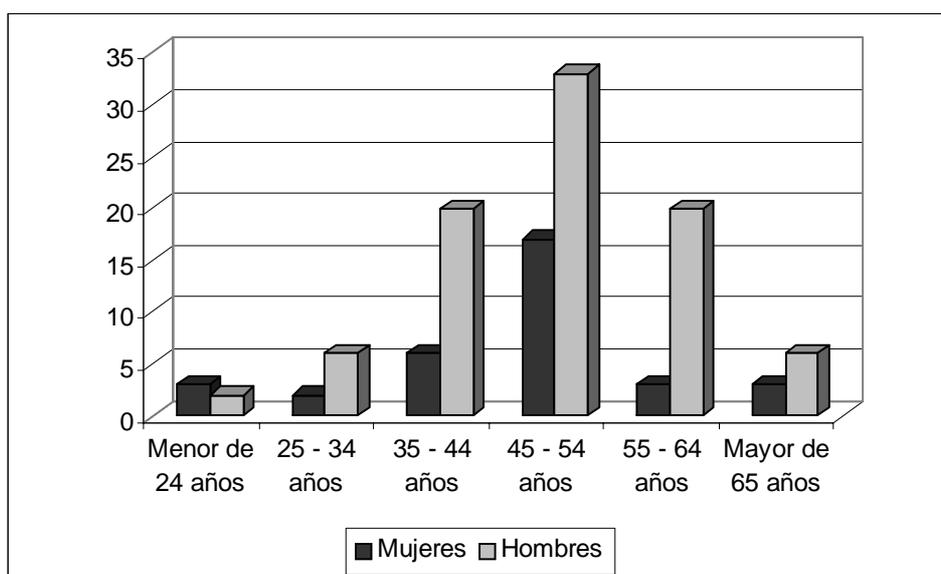
3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

- **Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>5</sup> año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	3	2	5
25 - 34 años	2	6	8
35 - 44 años	6	20	26
45 - 54 años	17	33	50
55 - 64 años	3	20	23
Mayor de 65 años	3	6	9
TOTAL	34	87	121

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo**



5 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos <sup>6</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	1.069.226
Endeudamiento <sup>7</sup>	
Otros Ingresos <sup>8</sup>	339.310
TOTAL	1.408.536

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados <sup>6</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>9</sup>	1.291.046
De Capital <sup>10</sup>	12.001
Otros Gastos <sup>11</sup>	105.489
TOTAL	1.408.536

---

6 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

7 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

8 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

9 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

10 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

11 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

---

### 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

La Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, durante el año 2004, realizó grandes esfuerzos para cumplir con sus Objetivos Estratégicos.

En relación a lo anterior, se han realizado grandes esfuerzos tanto económicos como de recursos humanos para el logro del cumplimiento de las necesidades básicas para el normal funcionamiento del edificio Diego Portales, sede del Ministerio de Defensa Nacional privilegiando, en general, la mantención y reparación además de la seguridad y mejoramiento del ambiente de trabajo.

En lo referente a la Administración del Sistema Contable – Presupuestario se comenzó a operar con el nuevo Sistema de Gestión Financiera del Estado – SIGFE. La nueva tecnología ha provocado gran impacto en la organización produciendo grandes modificaciones en los procesos de gestión interna.

En relación a Capacitación se creó un Plan que permite la mantención del Recurso Humano acorde con los niveles de excelencia de la gestión de la Dirección Administrativa, con la participación conjunta del Departamento Personal y el Comité Bipartito.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>12</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
• INGRESOS	1.383.481	1.408.536	
INGRESOS DE OPERACIONES	231.450	269.743	
VENTA DE ACTIVOS		965	
OTROS INGRESOS	18.704	14.106	
APORTE FISCAL	1.087.128	1.069.226	
SALDO INICIAL DE CAJA	46.199	54.496	
• GASTOS	1.383.481	1.408.536	
GASTOS EN PERSONAL	752.063	815.160	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	529.829	465.106	
PRESTACIONES PREVISIONALES		4.210	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.166	6.570	
INVERSIÓN REAL	13.201	12.001	
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	22.648	24.662	
OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	506	80	
SALDO FINAL DE CAJA	55.068	80.747	

12 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>15</sup> (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>1.379.353</b>	<b>1.465.990</b>	<b>1.408.536</b>	<b>57.454</b>	
01			INGRESOS DE OPERACION	343.703	341.476	269.743	71.733	
04			VENTA DE ACTIVOS	2.701	2.701	965	1.736	
	41		Activos Físicos	2.701	2.701	965	1.736	
07			OTROS INGRESOS	7.363	11.573	14.106	-2.533	
	79		Otros	7.363	11.573	14.106	-2.533	
09			APORTE FISCAL	1.024.339	1069.226	1.069.226		
	91		Libre	1.024.339	1.024.339	1.069.226		
11			SALDO INICIAL DE CAJA	1.247	41.014	54.496	-13.482	
			<b>GASTOS</b>	<b>1.379.353</b>	<b>1.465.990</b>	<b>1.408.536</b>	<b>57.454</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	779.499	827.855	815.160	12.695	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	565.026	559.926	499.334	60.592	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		4.210	4.210		
	30		Prestaciones Previsionales		4.210	4.210		
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.154	8.080	6.570	1.510	
	31	001	Salas Cunas y/o Jardines infantiles	8.154	8.080	6.570	1.510	
31			INVERSIÓN REAL	18.328	31.163	22971	8.192	
	50		Requisitos de Inversión para Func.	11.618	11.514	3.394	8.120	
	56		Inversión en Informática	6.710	19.649	19.577	72	
32			INVERSIÓN FINANCIERA	7.099	6.742		6.742	
	80		Compra de Títulos y Valores	7.099	6.742		6.742	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	500	27.267	24.662	2.605	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	747	747	80	667	
90			SALDO FINAL DE CAJA			35.549	-35.549	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

15 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>17</sup>			Avance <sup>18</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{19} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$		20	20	16,66	120.05	20
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{21}]$		10.429	10.484	10.581	99.08	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{22} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$		0,83	0,79	0,51	154,9	23

17 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

18 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

19 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

20 Corresponde a la disminución en solicitudes de decretos de modificación presupuestaria que no son originados por ley.

21 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

22 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

23 Disminución de hijos (cargas familiares) con el beneficio de Salas Cuna y/o Jardines infantiles.

---

- **Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos**

Producto Estratégico N° 1: Servicio de Mantenimiento y Reparaciones

Este producto estratégico fue entregado, durante el año 2004, con un alto grado de eficiencia que nos permitió mantener el Edificio Torre y Placa en buenas condiciones de uso y seguridad, no obstante la antigüedad del Edificio y los recursos que se tienen cada año para cumplir estas metas. Los indicadores de desempeño, agregados, nos proporcionan una lectura satisfactoria de su cumplimiento (ver Anexo 1). Cabe destacar, que este servicio de mantenimiento y reparaciones abarca diversas áreas como: electricidad, gasfitería, aire acondicionado, carpintería, albañilería, cerrajería, pintura, telefonía y mantención de jardines.

N° de Mantenciones programadas	Monto en miles de \$	N° de Mantenciones ejecutadas	Monto en miles de \$	N° de Mantenciones sin ejecutar	Monto no ejecutado en miles de \$
425	81.476	425	78.824	0	2.652

N° de Reparaciones programadas	Monto en miles de \$	N° de Reparaciones ejecutadas	Monto en miles de \$	N° de Reparaciones sin ejecutar	Monto no ejecutado en miles de \$
6.276	76.639	6.253	76.010	23	629

Producto Estratégico N° 2: Servicio de Alimentación

Este producto estratégico fue entregado a la totalidad de los usuarios que lo requirieron diariamente, de un universo aproximado de 860 funcionarios de los diversos organismos dependientes del Ministerio de Defensa Nacional, asentados en el Edificio Diego Portales (ver Anexo 1). Se puede observar que este producto estratégico fue desarrollado con eficiencia en su entrega.

N° Colaciones programadas	Monto en miles de \$	N° Colaciones entregadas	Monto en miles de \$	N° Colaciones no entregadas	Monto en miles de \$
210.795	221.335	208.529	218.955	2.266	2.379

---

Producto Estratégico N° 3 : Servicio Uso de Salas, Equipamientos y Espacios

Respecto de la demanda pública y privada de salas y equipos del Centro de Convenciones no se cumplieron las expectativas de Ingresos de Operación estimados, debido a los eventos que no se realizaron producto de la diversidad de ofertas y precios que entregan las empresas del rubro (competencia) presentes en el mercado. Se observa una disminución en miles de \$ 71.733, respecto del presupuesto final estimado para 2004. (Ver Anexo 1)

Nº de eventos programados	Monto en miles de \$	Nº de eventos realizados	Monto en miles de \$	Nº de eventos no realizados	Monto en miles de \$
425	341.476	322	269.743	103	71.733

---

## Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

El Servicio no registra compromisos de Programación Gubernamental 2004

---

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>24</sup> Evaluadas<sup>25</sup>**

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

---

24 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

25 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

## • Avances en Materias de Gestión

### - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

Durante el año 2004, en general, se ha dado cumplimiento a los sistemas en cuanto a las etapas comprometidas.

Sin embargo, el Servicio no validó el Sistema de Planificación y Control de Gestión, Sistema Auditoría Interna y Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público por lo que se logró el 68% de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión correspondiente al año 2004.

Causas de la no validación:

#### Sistema de Planificación y Control de Gestión

Aspectos relevantes de la gestión del servicio no están siendo medidos por el Sistema de Información de Gestión (SIG).

Existencia de indicadores cuya fórmula de cálculo es incorrecta.

El sistema de información de gestión (SIG) no presenta el reporte informado al equipo directivo y el reporte a los jefes de los centros de responsabilidad con el resultado de los indicadores de desempeño.

La información proporcionada por el servicio constituye antecedentes y medios de verificación de los indicadores de desempeño del sistema, pero no corresponde a un reporte del sistema que permita conocer los resultados de los indicadores, avances respecto de lo histórico o las metas.

En el sistema de información de gestión (SIG 2004) del servicio no se señalan las modificaciones a los indicadores del sistema.

#### Sistema Auditoría Interna

No se realizó el diagnóstico de la Unidad con fortalezas y debilidades.

No se detalló en el Plan Anual 2005 el Equipo de trabajo y estimación de horas.

#### Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

No se justifica el alto nivel de procesos de compra incompletos que registra en el sistema de compras públicas al 31 de diciembre de 2004.

Por incumplimiento relativo a "Todas las operaciones de compra y contrataciones informadas son completas y corresponden al 100% comprometido" y "Todas las operaciones de compra que no se han ingresado al sitio, se han justificado". Esto, en atención a que el sistema de información de compras registra un nivel de operaciones cuyos montos no son concordantes con el presupuesto de compras y no se enviaron justificaciones a todos los montos no ingresados.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
• Prestación de Servicio	26	100%	4,42%
Mantenión y Inspección	32	100%	4,42%
Abastecimiento e Inventarios	9	100%	4,42%
Telecomunicaciones y Movilización	10	100%	4,42%
Recursos Económicos – Sección Casino	20	75%	2%
Gestión Interna	11	100%	4,42%
Recursos Humanos y Auditoría Interna	8	100%	4,42%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		96,43 %	

---

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

“ El Servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.”

---

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Unos de los desafíos para el año 2004, fue la fase de implantación y entrada en producción del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), la que fue lograda con éxito, por lo que el Servicio está operando a través de la plataforma SIGFE.

---

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene Proyectos de Ley en trámite en el Congreso.

BOLETÍN:

Descripción:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

---

## 4. DESAFIOS 2005

Para el año 2005, se plantea varios desafíos como son dar cumplimiento a la totalidad de los sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión, así como, las metas de gestión comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo por Unidad de Trabajo.

Terminar el desarrollo, Implantación y entrada en producción de un sistema de remuneraciones y personal acorde con las exigencias que impone la Modernización y la Globalización.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 3: Transferencias Corrientes
- Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>26</sup>	% Cumplimiento <sup>27</sup>	Notas	
				2002	2003	2004					
Servicios de mantención y reparaciones	Porcentaje de reparaciones y/o mantenciones realizadas según solicitudes	(Número de reparaciones y/o mantenciones realizadas/Número de solicitudes de reparación y/o mantención)*100		SI	0-0	100	90-80-100	Si	111.00	1	
Servicio de alimentación	Enfoque de Género: No Promedio de colaciones entregadas por mes	(Cantidad de colaciones entregadas en el año/12)		SI	0	1816	2129-84	No	9.00	2	
Servicio de alimentación	Enfoque de Género: No Porcentaje de reparaciones y/o mantenciones realizadas según solicitudes	(Número de reparaciones y/o mantenciones realizadas/Número de solicitudes de reparación y/o mantención)*100		SI	0-0	100	90-80-100	Si	111.00	3	
Prestación de Servicios en el uso de salas y equipos del Centro de Convenciones	Enfoque de Género: No Porcentaje de Ingresos de Operación en relación con los Ingresos Totales	(Ingresos de Operación percibidos/Ingresos Totales)*100			17.42	0.00	20.15	25.17	No	80.00	4
Prestación de Servicios en el uso de salas y equipos del Centro de Convenciones	Enfoque de Género: No Porcentaje de reparaciones y/o mantenciones realizadas según solicitudes	(Número de reparaciones y/o mantenciones realizadas/Número de solicitudes de reparación y/o mantención)*100		SI	0-0	100	90-80-100	Si	111.00	5	
Prestación de Servicios en el uso de salas y equipos del Centro de Convenciones	Enfoque de Género: No Porcentaje de utilización de salas del Centro de Convenciones	(Total veces utilización de cada sala/3650)*100			43.32	0.00	SI	43.32	No	0	6

Porcentaje global de cumplimiento:35

26 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

27 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

- **Anexo 2: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación					X		ALTA	20%	SI
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					X		MEDIANA	6%	SI
	Evaluación de Desempeño					X		MEDIANA	6%	SI
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						X	MENOR	5%	SI
	Gobierno Electrónico		X					MEDIANA	6%	SI
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión					X		MEDIANA	6%	NO
	Auditoría Interna				X			ALTA	20%	NO
	Gestión Territorial Integrada									
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						X	MEDIANA	6%	NO
	Administración Financiero-Contable						X	ALTA	20%	SI
Enfoque de Género	Enfoque de Género				X			MENOR	5%	SI

Porcentaje Total de Cumplimiento: 68%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación

Cuadro 12 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	85%	87%	90%

## • Anexo 3: Transferencias Corrientes<sup>28</sup>

Cuadro 13 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 <sup>29</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2004 <sup>30</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>31</sup> (M\$)	Diferencia <sup>32</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	8,154	8,080	6,570	1,510	
Inversión Real					
Otros: Salas Cunas y/o Jardines Infantiles					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>33</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>8,154</b>	<b>8,080</b>	<b>6,570</b>	<b>1,510</b>	

28 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

29 Corresponde al aprobado en el Congreso.

30 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

31 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

32 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

33 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## ● Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 14 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>34</sup>		Avance <sup>35</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	108	128	84	
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	2,48	1,65	66,5	
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,00	0,00	100	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,83	0,00	0	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,65	0,00	0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,00	1,65	165	
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) *100$	100,00	100,00	100	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) *100$	0,00	0,00	100	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Contrata Efectiva año } t)*100$	0,00	0,00	100	

34 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

35 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

**Cuadro 14**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>34</sup>		Avance <sup>35</sup>	Notas
		2003	2004		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	59,5	78,51	132	
Porcentaje de becas <sup>36</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,83	0,83	100	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	9,18	5,69	62	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	37,8	37,57	100,6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del Desempeño<sup>37</sup></li> </ul> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	100	100	100	
	Lista 2 % de Funcionarios	0	0	100	
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	100	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	100	

36 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

37 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.