



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
DIRECCION DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2001
DIRECCION DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

SANTIAGO DE CHILE

*Morandé N° 71, Santiago. Teléfono 361 2202 y Fax: 698 8347
Página web: www.moptt.cl*

INDICE

Pág.

1. Presentación	2
2. Identificación de la Institución	5
2.1. Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades	7
2.3. Distribución de Oficinas a Nivel Regional	9
2.4. Recursos Humanos	10
2.5. Recursos Financieros	13
2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos	16
2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)	17
3. Resultados de la Gestión	18
3.1. Informe de Desempeño	19
3.2. Informe de Programación Gubernamental	20
3.3. Informe de Programas Evaluados	20
3.4. Informe de Avance de Gestión	21
3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley	35
3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	35
4. Desafíos 2002	36

1. PRESENTACIÓN

MISION INSTITUCIONAL

"Apoyar la gestión del Ministerio de Obras Públicas, en materias Financiero-Contables y de Remuneraciones, con Información y servicios de calidad, oportunos y confiables"

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Mejorar y garantizar la calidad de los servicios hacia los clientes estratégicos principales:

En este contexto se pretende brindar a nuestros clientes principales: Ministro, Subsecretarios, Directores Generales, Directores Operativos, etc. un servicio de calidad que, permanentemente, sea revisado para detectar nuevas necesidades e introducir mejoras, en materias financieras, presupuestarias, contables, concesiones, remuneraciones, personal, servicios computacionales, etc. Resultados Esperados: Velando por el envío oportuno de los informes requeridos, perfeccionando las herramientas tecnológicas y realizando auditorías periódicas.

2. Aprovechar las oportunidades de la nueva institucionalidad ministerial incorporando competencias DCyF: La fusión del Ministerio de Obras Públicas y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones implica la creación de nuevos desafíos, proyectos y programas de mejoramiento, donde la Dirección puede liderar aquellos proyectos atingentes a su ámbito e innovar en otras materias.

Resultados Esperados: Seguimiento y validación de los PMG de Servicios MOP, capacitar al personal para prestar un mejor servicio y mejoramiento del "Procesamiento de Remuneraciones de la Subsecretaría de Transportes".

**PRODUCTOS / SERVICIOS
CLIENTES / BENEFICIARIOS / USUARIOS**

PRODUCTOS RELEVANTES	CLIENTES/BENEFICIARIOS/USUARIOS
Pagar a contratistas y Proveedores	Direcciones Nacionales de Servicios MOP; Contratistas y Proveedores MOP
Pagar las Remuneraciones y Honorarios	Funcionarios de las Direcciones Nacionales de Servicios MOP.
Informes de Gestión Presupuestario, Remuneraciones y Personal	Ministro, Subsecretario, Directores Nacionales, Seremis, Jefes de Administración de Servicios.

RESULTADOS DE LA GESTION INSTITUCIONAL 2001

- ◆ Entre los hechos más destacados del período se inscribe el haber sido invitados a participar en representación del país en el "Premio Iberoamericano de la Calidad 2002". Además, ser considerados en el segundo grupo de Servicios Pilotos en el Proyecto de reforma y modernización del sistema de Dirección Pública, constituye una nueva motivación para el Servicio en su proceso de mejoramiento continuo, de acuerdo al Modelo de Calidad.
- ◆ El Servicio alcanzó el 100% de cumplimiento del PMG comprometido. Lo anterior tiene una mayor relevancia, por la responsabilidad asignada a la Dirección de llevar a cabo la Coordinación Ministerial de los PMG, logrando en el año 2001, el cumplimiento de un 99% a nivel MOP, lo que se traduce en que todos los Servicios MOP alcanzaron el 3% del bono por Desempeño Institucional.
- ◆ Se implementó la versión gráfica del Sistema Contable Financiero – SICOF, haciendo más amigable la interacción de los usuarios con los sistemas de información del Servicio.
- ◆ Se materializó la instalación en el Ministerio de un cajero automático del Banco Estado en el Hall Central de Morandé 71. Asimismo, este Banco incorporó la chequera electrónica para los funcionarios clientes de Cuentas Corrientes y Cuentas de ahorro a la vista, permitiendo usar la Red Compra.
- ◆ En todo este período se prestó asesoría a los Servicios MOP, en materia de Planificación Estratégica y Control de Gestión, materializada a través de la coordinación ministerial que lleva a cabo el Departamento Control de Gestión del Servicio.
- ◆ Se desarrolló auditorías al Registro Nacional de Servicios de Transportes y Pasajeros, a nivel nacional, dependiente del Ministerio de Transportes.
- ◆ El Módulo de Gestión Presupuestaria desarrollado el año anterior, que contiene información presupuestaria presentada en forma amigable, se encuentra disponible en ambiente Intranet.

- ◆ El procesamiento de las remuneraciones a funcionarios de la Subsecretaría de Transportes que se oficializó mediante convenio, se implementó exitosamente. El señalado servicio, posteriormente, se extendió al Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- ◆ El Servicio ha dado cumplimiento satisfactoriamente a los indicadores de desempeños comprometidos para el 2001, logrando un resultado de 82,3% de los documentos pagados a terceros en 8 horas o menos (la meta era de un 78%), como asimismo aumentó los meses de 11 a 12 con tiempo máximo de demora (6 días hábiles), en el proceso de información de remuneraciones.

Firma Jefe de Servicio

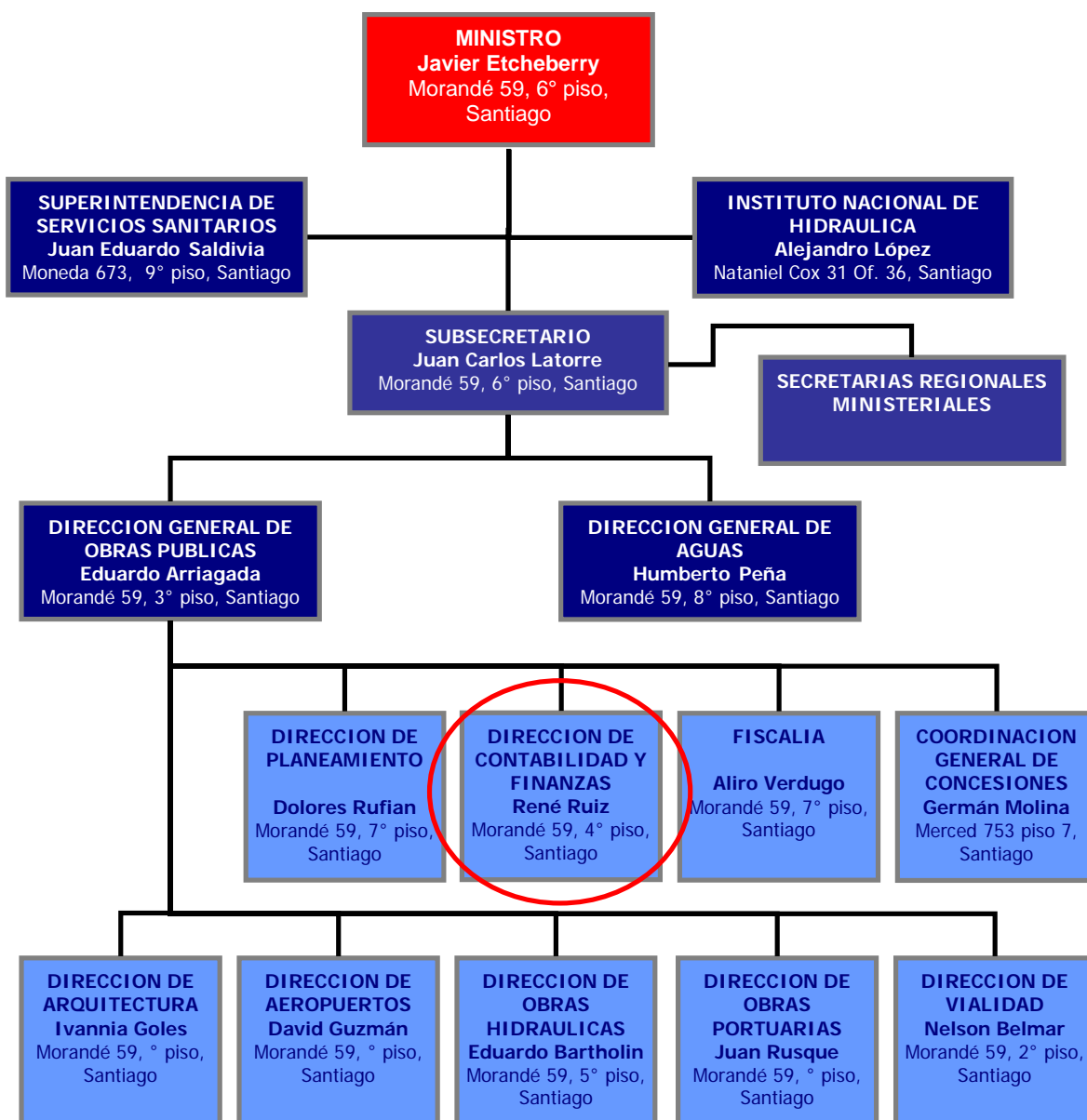
2. IDENTIFICACIÓN

- 2.1. Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
- 2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas a nivel Regional
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos
- 2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)

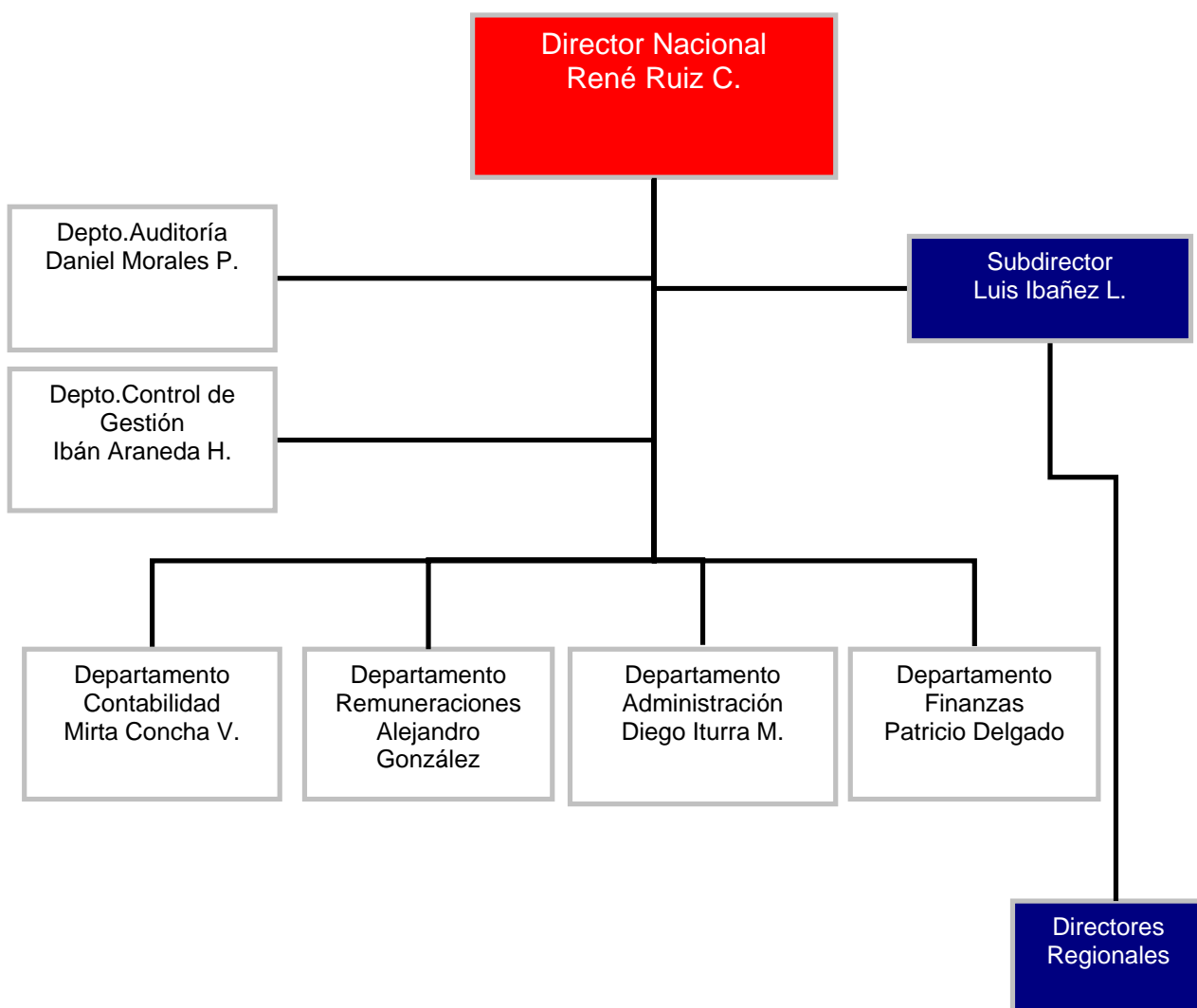
2.1. LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCION

- ◆ Ley N° 15.840, de 1964, crea el Departamento de Presupuesto y Contabilidad, organismo dependiente de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP).
- ◆ Ley N° 17.299, de 1970, crea la Dirección de Contabilidad y Finanzas (DCyF).
- ◆ Decreto MOP N° 1500 de 23.12.76. Aprueba el Reglamento de Rendiciones de Cuentas del Ministerio de Obras Públicas, sus Direcciones Generales y Subsecretaría dependiente, modificado por Decreto MOP N° 266 de 16.06.82. Publicado en el Diario Oficial, el 23.07.82.
- ◆ D.L. N°249 de 31.12.1973 y sus modificaciones. Fija las remuneraciones del Sector Público. Publicado en el Diario Oficial, el 05.01.1974.
- ◆ Decreto MOP N° 75 de 21.01.1976. Fija disposiciones sobre centralización de manejo presupuestario, contable y financiero. Publicado en el Diario Oficial, el 30.10.1978.
- ◆ Ley N°18.834, Estatuto Administrativo, régimen integral al que están sometidos funcionarios, empleados o servidores públicos. Es el texto regulador de las relaciones jurídicas que vinculan unilateralmente a los funcionarios con el Servicio en que prestan sus funciones. Publicada en el Diario Oficial, el 23.09.1989.
- ◆ D.F.L. MOP N° 850, de 12.09.1997. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, estableciendo las atribuciones para la Dirección de Contabilidad y Finanzas. Publicado en el Diario Oficial, el 25.02.1998.

2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO Y PRINCIPALES AUTORIDADES



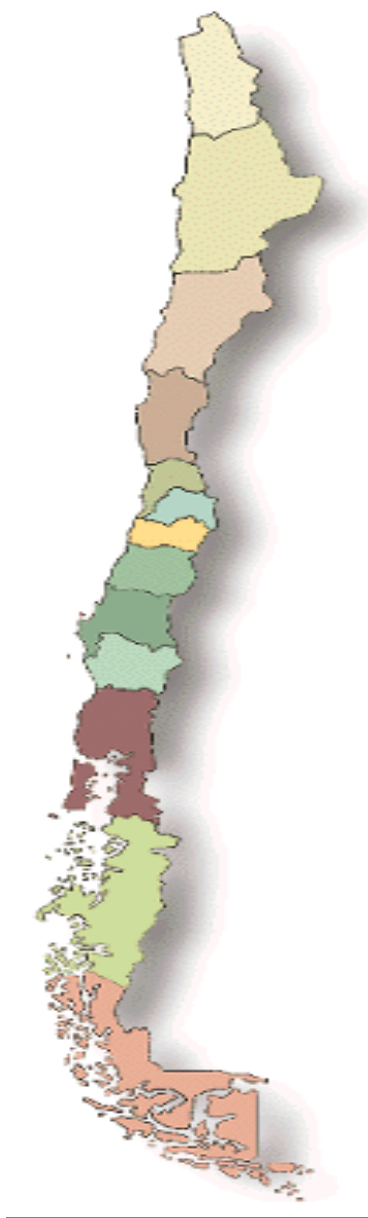
ORGANIGRAMA DE LA
DIRECCION DE CONTABILIDAD Y FINANZAS¹



¹ Este Organigrama corresponde a la estructura funcional del Servicio.

2.3. DISTRIBUCION DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

REGION		NÚMERO DE OFICINAS	
		Regionales	Provinciales ²
I	Tarapacá	1	-
II	Antofagasta	1	-
III	Atacama	1	-
IV	Coquimbo	1	-
V	Valparaíso	1	-
VI	Libertador B.O'higgins	1	-
VII	Maule	1	-
VIII	Bío-Bío	1	-
IX	Araucanía	1	-
X	Los Lagos	1	-
XI	Aysén	1	-
XII	Magallanes	1	-
XIII	R. Metropolitana	1	-



² El Servicio no cuenta con Oficinas Provinciales.

2.4. RECURSOS HUMANOS

<i>REGIÓN³</i>		<i>AÑO 2001</i>	
		<i>DOTACIÓN EFECTIVA⁴</i>	<i>GASTO EN PERSONAL⁵</i>
I	Tarapacá	15	94.224.759
II	Antofagasta	12	86.213.765
III	Atacama	12	73.538.205
IV	Coquimbo	15	79.377.040
V	Valparaíso	17	95.254.484
RM	Región Metropolitana	213	1.442.678.228
VI	Libertador B.O'higgins	16	95.126.543
VII	Maule	14	94.772.433
VIII	Bío-Bío	17	103.484.818
IX	Araucanía	16	95.984.638
X	Los Lagos	18	100.833.453
XI	Aysén	12	89.267.003
XII	Magallanes	14	107.970.787
TOTAL		391	2.558.726.156

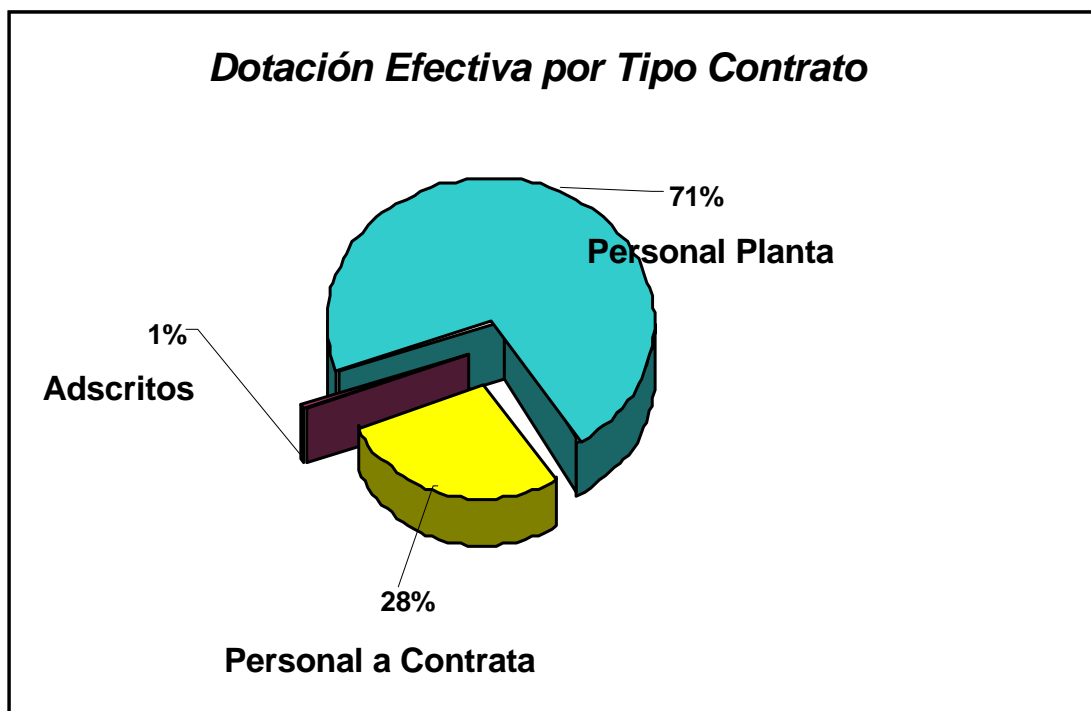
³ El Personal del "nivel central" o "casa matriz" está incluido en el total de la región donde se encuentra localizada físicamente.

⁴ Dotación efectiva a Diciembre del año 2001.

⁵ Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2001.

DOTACION EFECTIVA AÑO 2001, POR TIPO DE CONTRATO.

<i>Dotación Efectiva⁶ año 2001 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	277
<i>Contrata</i>	111
<i>Honorarios⁷</i>	1
<i>Otro</i>	2
TOTAL	391

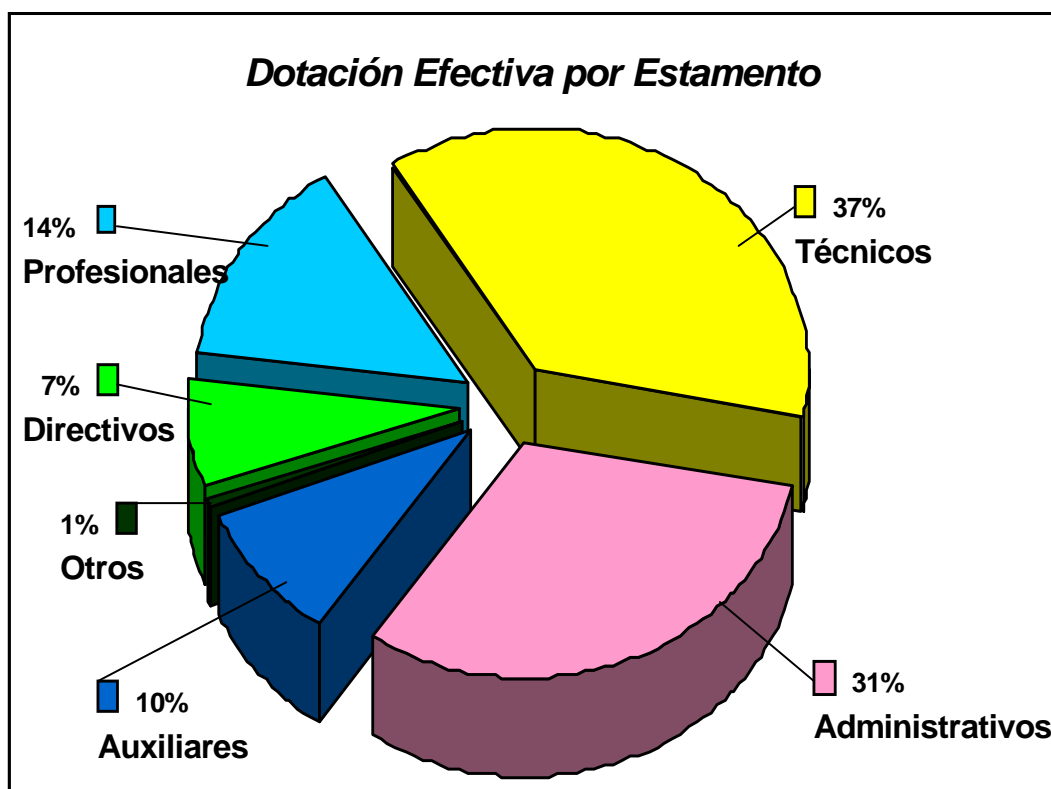


⁶ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

⁷ Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

DOTACION EFECTIVA AÑO 2001, POR ESTAMENTO.

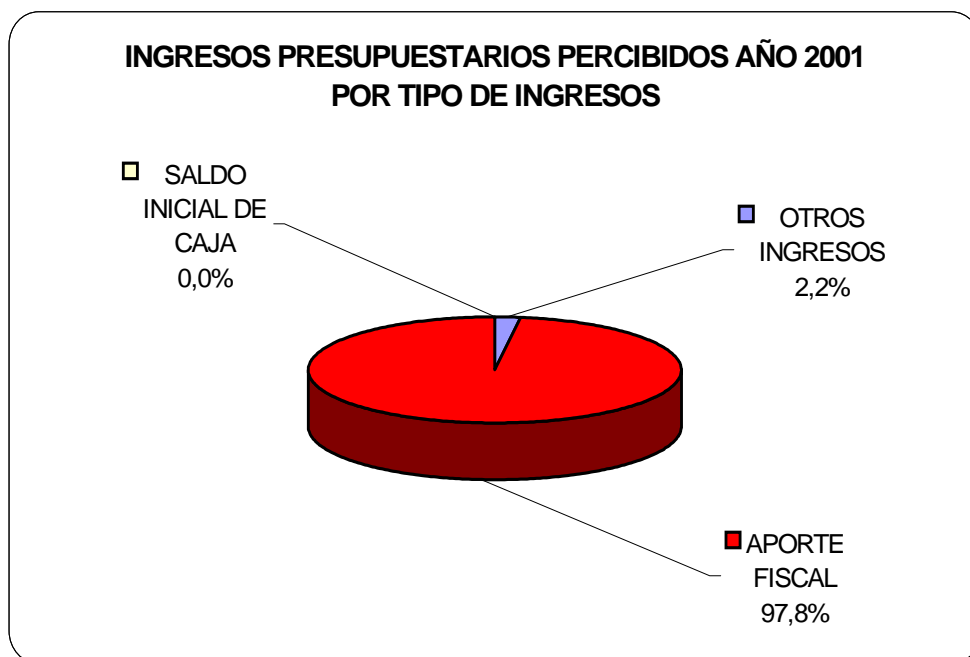
<i>Dotación Efectiva año 2001 Por estamento</i>	
<i>Directivos</i>	29
<i>Profesionales</i>	55
<i>Técnicos</i>	146
<i>Administrativos</i>	121
<i>Auxiliares</i>	37
<i>Otros</i>	3
<i>TOTAL</i>	391



2.5. RECURSOS FINANCIEROS

INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2001, POR TIPO DE INGRESO

<i>Ingresos Presupuestarios percibidos⁸ año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	726
<i>Aporte fiscal</i>	2.909.064
<i>Otros ingresos⁹</i>	64.559
<i>TOTAL</i>	2.974.349

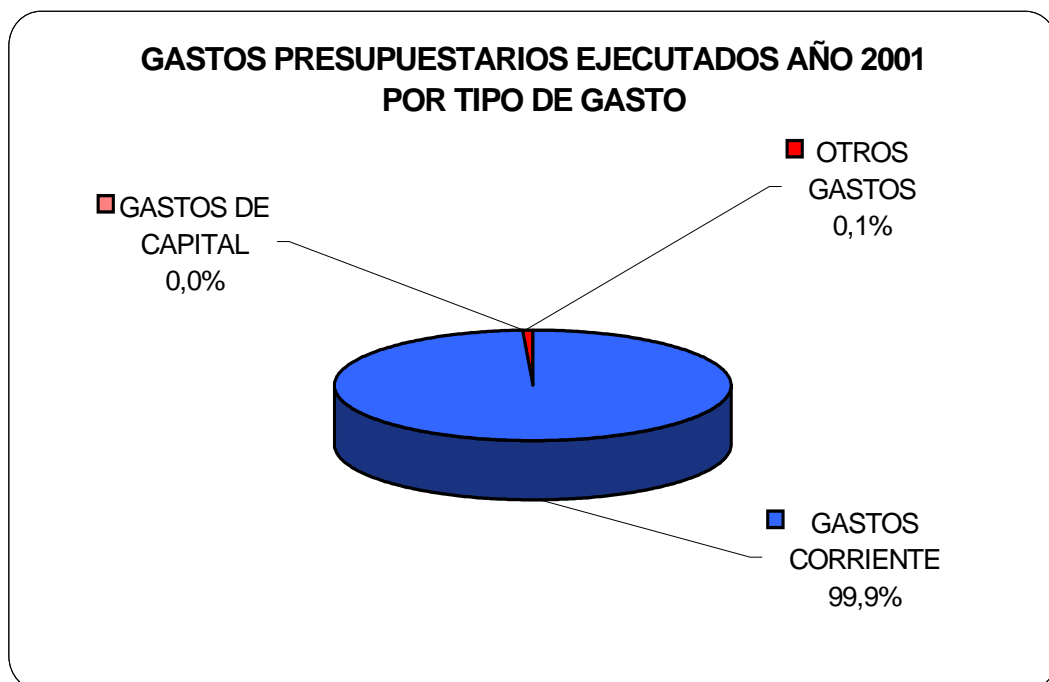


⁸ Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2001.

⁹ Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2001 POR TIPO DE GASTO

<i>Gastos Presupuestarios Ejecutados⁶ año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente¹⁰</i>	2.946.637
<i>De capital¹¹</i>	0
<i>Otros gastos¹²</i>	721
TOTAL	2.947.358



¹⁰ Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, subtítulo 22, subtítulo 24 y subtítulo 25.

¹¹ Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83 cuando corresponda.

¹² Incluye todos los gastos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

MONTO DE INVERSIÓN

El Servicio no cuenta con asignación presupuestaria en el subtítulo correspondiente a inversión.

TRANSFERENCIAS

El Servicio no cuenta con asignación presupuestaria en el subtítulo correspondiente a transferencias.

2.6. PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

<i>Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>2000</i>		<i>2001</i>	
	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>
Pagar a Contratistas y Proveedores.	N° Egresos	116.828	N° Egresos	116.580
Pagar las Remuneraciones y Honorarios.	N° Pagos	113.931	N° Pagos	116.033
Informe de Gestión Presupuestario, Remuneraciones y Personal ¹³	N° Informes	12	N° Informes	12

13 En el año 2000 se informó la cantidad de 1.033 informes, esta cifra se refiere a diversos informes que se envían a distintas autoridades dentro del MOP, pero lo cierto es que el "producto relevante" que se está informando se refiere al indicador de eficacia "Tiempo máximo envío de informes de gestión" y este corresponde al que emite mensualmente el Departamento de Finanzas y consiste en un conjunto de informes de indole presupuestaria, remuneraciones y personal, los cuales se entregan como un cuadernillo anillado. Por lo tanto se rectifica la cifra del año 2000 y se repite en el 2001.

2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS (BIENES Y SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

Descripción de los principales productos o servicios dimensionados en cuadro anterior.

Pagar a Contratistas y Proveedores.- Este servicio consiste en la recepción de solicitudes a pago de los Servicios del Ministerio a nivel nacional, teniendo gran relevancia para los usuarios (Contratistas, Proveedores y Direcciones del MOP), especialmente la oportunidad con que se entregue la prestación, debido principalmente a la cuantía de los valores que se manejan y al impacto que produciría un atraso en el pago. Este servicio está vinculado al objetivo estratégico "Mejorar y garantizar la calidad de los servicios hacia los clientes estratégicos principales". Desde el año 1994 se ha optimizado, partiendo con una meta de 48 horas promedio y para el año 2001 se han pagado en 8 o menos horas al 82,33% de los casos.

Pagar las Remuneraciones y Honorarios.- Una función asignada a la Dirección es la de pagar, mensual y oportunamente, las remuneraciones de todo el personal del Ministerio, de acuerdo a las normas legales vigentes. Este servicio está vinculado a los objetivos estratégicos asociados a "Mejorar y garantizar la calidad de los servicios hacia los clientes estratégicos principales" y "Aprovechar las oportunidades de la nueva institucionalidad ministerial incorporando competencias DCyF".

Informes de Gestión Presupuestario, Remuneraciones y Personal.- Este producto/servicio corresponde a un reporte con información clave sobre la gestión presupuestaria, remuneracional y de recursos humanos que se envía a las Autoridades del Ministerio, y que se obtiene directamente de los sistemas computacionales, lo cual asegura la confiabilidad y oportunidad de los datos, que ha permitido disminuir el tiempo que transcurre entre el cierre mensual del ejercicio y el envío de los informes respectivos a sus destinatarios que son: el Ministro y Subsecretario de Obras Públicas, la Directora de Planeamiento y los Jefes de Gabinete, además de Directores y Jefes de Administración de cada Servicio y Directores Regionales y para los Secretarios Regionales Ministeriales (SEREMIS). Este producto/servicio está vinculado al objetivo estratégico "Mejorar y garantizar la calidad de los servicios hacia los clientes estratégicos principales".

3. RESULTADOS DE LA GESTION

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe de Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Avance de Gestión
- 3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión

3.1. INFORME DE DESEMPEÑO

Durante el año 2001 el Servicio dio cumplimiento al 74 % de las metas establecidas en su Programa de Objetivos y Metas, asociado al Plan Estratégico 2001 – 2002.

Los indicadores para los años 2000 y 2001 son los siguientes:

<i>Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula</i>	<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>		<i>Variación</i>
			<i>2000</i>	<i>2001</i>	
Pagar a Contratistas y Proveedores	<i>Eficacia</i> Porcentaje de Documentos Pagados a Terceros en tiempo meta.	(N° documentos pagados a terceros en tiempo meta de 8 horas a nivel nacional / Total de documentos pagados a terceros)*100	82,48%	82,33%	- 0,15%
Pagar las Remuneraciones y Honorarios	<i>Eficacia</i> Optimizar el tiempo ocupado en procesar la información de Remuneraciones	(N° de meses con proceso efectuado dentro del tiempo máximo de 6 días hábiles / 12 meses de proceso de pagos)*100	6 días hábiles en 11 de los meses	6 días hábiles en 12 de los meses	9,1%
<i>Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula</i>	<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>		<i>Variación</i>
			<i>2000</i>	<i>2001</i>	

Informes de Gestión Presupuestario, Remuneraciones y Personal	<i>Eficacia</i> Optimizar tiempo de envío de los Informes de Gestión	(N° de meses con Informes de Gestión enviados dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, según programa / N° de meses con Informes de Gestión emitidos)*100	5 días hábiles en 11 de los meses	5 días hábiles en 11 de los meses	0%
--	---	---	--	--	----

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados señalados para los años 2000 y 2001 del producto "Pagar a Contratistas y Proveedores" presenta una pequeña variación debido a un aumento sostenido de la exigencia del objetivo de gestión en el tiempo (desde el año 1994 se están optimizando los procesos asociados a este indicador). Es necesario señalar que siempre se ha cumplido, en ambos períodos de tiempo, por sobre el compromiso propuesto (meta año 2000: 81% y meta año 2001: 78%).

El resultado del producto "Pagar las Remuneraciones y Honorarios" presenta una variación positiva de 9,1% debido a que en el año 2001 se cumplió el indicador en todos los meses del año, por sobre la meta fijada en 11 de 12 meses.

3.2. INFORME DE PROGRAMACION GUBERNAMENTAL

"El Servicio no registra programación gubernamental 2001"

3.3. INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS

" El servicio no tiene programas evaluados en los años 1999, 2000 y 2001 por el Programa de Evaluación de Proyectos Gubernamentales que dirige la Dirección de Presupuestos"

3.4. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN

3.4.1. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación			•		ALTA	10%	√
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		•			MEDIANA	8%	√
	Evaluación de Desempeño			•		MEDIANA	8%	√
Atencion a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS		•			MENOR	5%	√
	Simplificación de Tramites		•			MENOR	5%	√
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión		•			ALTA	20%	√
Auditoria Interna	Auditoria Interna		•			ALTA	20%	√
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales	•				MEDIANA	7%	√
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público		•			MEDIANA	7%	√
	Administración Financiero-Contable			•		ALTA	10%	√

3.4.2. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA¹⁴

<i>Indicadores de ejecución presupuestaria</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>		<i>Variación</i>
		<i>2000</i>	<i>2001</i>	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ¹⁵	[Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22) / Gasto total] *100	99,60	99,60	0,00
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	[Gasto en personal (Subtit. 21) / Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)] *100	89,40	90,54	1,14
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	[Gasto en Honorarios (Subtit. 21,Item 03,Asig. 001) / gasto en personal (Subtit. 21)] *100	0,80	0,80	0,00
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	[Honorarios (Subtit.21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31) / Total del Gasto] * 100	-	0,73	0,73
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión ¹⁶	[Inversión ejecutada / inversión identificada ¹⁷] *100	100	-	
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	[Inversión (Subtit. 30 al 33) / gasto total] *100	0,40	-	

14 Los resultados se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2001, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. El factor para expresar pesos del año 2000 en pesos del año 2001 es 1,0356.

15 Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

16 Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 2000 y 2001.

17 Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos y estudios de inversión identificados por decreto por la Dirección de Presupuesto, para ser ejecutados durante el año.

Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos ¹⁸	[Ingresos de operación (Subtit. 01) / Ingreso total] *100	0,20	0,18	-0,02
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	[Recuperación de préstamos (Subtit. 05) / Ingreso total] *100	-	-	

Sistema Administrativo Financiero Contable

En este sistema se realizaron las siguientes actividades:

- Se capacitó y acreditó el equipo de trabajo, de acuerdo a los requisitos técnicos definidos por la DIPRES y Contraloría General de la República.
- El Servicio envió la información solicitada por la DIPRES y Contraloría en la oportunidad y calidad requerida, esto es, Informe de Gestión Financiera del Sector Público, Programa anual de Caja, y Ajuste del subtítulo 11 Saldo Inicial de Caja.

Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

En el cumplimiento de los procesos de Compras y Contrataciones el Servicio elaboró una encuesta de diagnóstico, que incluía un Informe de Brechas, con la finalidad de determinar el grado de preparación de los recursos humanos, tecnológicos y otros relevantes. Luego se emitió Resolución del Jefe de Servicio para la incorporación al Sistema, enviando todos los documentos a la DAE para la obtención del certificado, lo que finalmente se obtuvo. Posteriormente, se confeccionó un Listado de Compras susceptibles de ser informadas, el cual fue validado por la DIPRES.

De igual forma se emitió Informe Oficial del Jefe de Servicio presentando a DAE una operación de compra completa, en un plazo no superior a 15 días desde la firma del contrato e informada en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, basado en los reportes del sistema.

Otros procesos del área de gestión financiera

No hay "otros procesos" del área de gestión financiera.

¹⁸ Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.

3.4.3. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁹		Variación
		2000	2001	
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ²⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	5,60	1,28	-77,1%
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,50%	3,10%	-1,40
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios fallecidos 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,50%	0,30%	-0,20
<ul style="list-style-type: none"> • Retiros voluntarios 	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,50%	2,50%	1,00
<ul style="list-style-type: none"> • Otros 				

19 La información corresponde al período Junio 1999-Mayo 2000 y Junio 2000-Mayo 2001, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período a considerar es Enero 2000-Diciembre 2000 y Enero 2001-Diciembre 2001.

20 El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2000 y el 31 de Mayo de 2001, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados¹⁹</i>		<i>Variación</i>
		<i>2000</i>	<i>2001</i>	
Razón o Tasa de rotación	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,50%	0,30%	-2,20
	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	88,90%	15,00%	-73,90
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	17,10%	3,00%	-14,10
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	2,60%	9,00%	6,40
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	81,10%	67,00%	-14,10
Porcentaje de becas ²¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,50%	0,50%	0,00

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

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados¹⁹</i>		<i>Variación</i>
		<i>2000</i>	<i>2001</i>	
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de funcionarios capacitados año t)	28,90	7,35	-74,6%
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i> Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	7,44	5,29	-29,9%
<i>Evaluación del Desempeño²²</i> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	96,30%	96,71%	0,41
	Lista 2 % de Funcionarios	3,70%	3,02%	-0,68
	Lista 3 % de Funcionarios	0%	0,27%	0,27
	Lista 4 % de Funcionarios			

Análisis de los Resultados

- El indicador Promedio Mensual Número de Días No Trabajados por Funcionarios muestra una variación negativa, debido a que el año 2000 presentó funcionarios con licencias prolongadas, en mayor número que el año siguiente.
- La tasa de variación del número de funcionarios ingresados versus funcionarios en egresos fue alta y negativa debido a que la proporción de ingresados fue mayor en el año 2000, y esto se ve reafirmado por los porcentajes de funcionarios ascendidos que fue mayor en ese año, por lo tanto el grado de movilidad fue menor en el año 2001.
- También tenemos una tasa de variación alta y negativa en el promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionarios; en el año 2001 las horas de capacitación fueron

²² Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

menores que el 2000 porque los cursos fueron más específicos y de mayor costo. Este índice se relaciona también con el porcentaje de funcionarios capacitados que en el 2001 fue menor, lo que también refleja una tasa de variación alta y negativa.

Información de gestión de Recursos Humanos

En concordancia con los compromisos que asumió el Servicio en el área de Recursos Humanos, los principales logros de gestión de sus sistemas componentes son:

- **Sistema de Capacitación:** El trabajo en conjunto y coordinado con el Comité Bipartito de Capacitación permitió, entre otros aspectos: realizar el Diagnóstico de Competencias Laborales, Definir los mecanismos de selección de organismos capacitadores y de beneficiarios de capacitación, lo cual permitió fortalecer el mencionado proceso, a nivel nacional.
- **Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo:** Se formalizó y fortalecieron los procesos asociados al mejoramiento de ambientes de trabajo; prevención de riesgos y las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores y debidamente coordinado por el Comité Paritario del Servicio.
- **Sistema de Evaluación de Desempeño:** El proceso de calificaciones se desarrolló de acuerdo al Reglamento de Calificaciones del personal afecto al Estatuto Administrativo del MOP, destacándose: el cumplimiento de fechas, las capacitaciones requeridas, la emisión oportuna del informe con el escalafón año 2002 del Servicio, Informe con análisis cualitativo y cuantitativo del proceso, el cual se apoyó en una encuesta a los funcionarios y, finalmente, un Programa de seguimiento de las recomendaciones.

Otros procesos en área de Recursos Humanos

Adicionalmente, el Servicio presenta los logros en otros procesos relevantes al Recurso Humano, que se detalla:

- **Calidad de Vida:** reactivación del proceso destinado a generar beneficios a los funcionarios del Servicio, a través de Convenios de prestaciones médicas, actividades deportivas, recreativas y culturales.
- **Diagnósticos Organizacionales:** creación y aplicación de instrumentos de medición de desarrollo organizacional, generando informes objetivos de resultado y propuestas concretas de acción, por ejemplo: diagnóstico de Clima Laboral, grado de aplicabilidad y comprensión del concepto Trabajo en Equipo, nivel regional, etc.

3.4.4. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Nota: La Dirección de Contabilidad y Finanzas no atiende a usuarios *finales MOP*, sin embargo, regularmente mide la satisfacción de sus usuarios internos y externos en términos de sus procesos.

La Dirección, desde hace algunos años se ha propuesto el desafío de mejoramiento continuo en cuanto a la atención de sus usuarios. Complemento importante de este proceso es conocer la opinión de nuestros usuarios respecto al servicio de pago que otorgamos, dicha información es fundamental para evaluar la adopción de medidas de superación de nuestra gestión de servidores públicos, en el sentido indicado.

De acuerdo a la matriz de negocios definida durante el año 2001, para ese año se realizó la encuesta seleccionándose dos tipos de usuarios, señalándose que ellos intervienen en el proceso de pago y son:

- **Contratistas y Proveedores**, como receptores de pagos;
- **Funcionarios**, como receptores de pago de remuneraciones.

I.- La opinión de los **Contratistas y Proveedores** fue:

1. Cortesía.

Las evaluaciones fueron:

Rapidez: El 43% de los contratistas incluidos en la muestra considera la atención recibida en las cajas, desde el punto de vista de la Rapidez, como *Excelente*; un 29% estima que es *Muy Buena*, un 21% la cataloga de *Buena* y un 7% como *Normal*.

Amabilidad: El 64% de los contratistas incluidos en la muestra considera la atención recibidas en las cajas, desde el punto de vista de la Amabilidad, como *Excelente*; un 21% estima que es *Muy Buena* y un 14% la cataloga como *Buena*.

2. Calidad de la Información.

Confiable de la Información: El 93% de los contratistas considera confiable la información que recibe de la Dirección; un 7% no opina igual, pero no aduce las razones.

Calidad de la Información: El 57% de los contratistas considera como *Excelente* la calidad de la información, como *Muy Buena* el 29%, *Normal* para el 7% y un 7% *No responde*.

3. Tiempo de Respuesta.

Evaluación del tiempo de espera para obtener respuesta: El 36% de los contratistas opina que el tiempo de respuesta es *Excelente*, un 29% lo considera *Muy Buena*, un 21% la considera *Buena* y un 14% de los contratistas encuestados *No responde*.

II.- La opinión de los funcionarios como usuarios del Sistema de Remuneraciones fue:

1. Cortesía

En términos generales los funcionarios opinan en un 71% que la atención en el Departamento de Remuneraciones es *Excelente*; un 14% opina que es *Muy Buena*; un 3% la considera entre *Buena* y *Normal*; un 12% *No responde*.

2. Tiempo de Respuesta

El 86% de los funcionarios nunca ha tenido problemas en su Liquidación de Remuneraciones por lo que no ha concurrido a esas dependencias; el 14% restante ha debido concurrir entre una y más de dos veces para encontrar una solución.

Las causas señaladas, por el 14% que ha concurrido para insistir en el trámite son: un 46% de éste no tenía clara la información; un 9% le faltaron antecedentes o documentos; un 9% señaló que el funcionario no pudo resolver su solicitud; un 3% aduce que hubo mala información y el 33% restante señaló otros motivos.

3. Prestación de servicios

Los funcionarios en un 93% entienden los datos contenidos en la Liquidación de Sueldos; 1% no la entiende y un 6% no responde.

El 89% de los funcionarios dicen no haber tenido errores en su liquidaciones; un 6% manifiesta que si los hubo pero ellos no son de carácter remuneracional; y un 5% no responde.

Principales avances en el proceso de gestión de Atención a Usuarios:

Entre los principales avances del sistema Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y el sistema de **Simplificación de Trámites**, es relevante destacar:

- En ambos sistemas el Servicio elaboró diagnósticos de acuerdo a las exigencias de los requisitos técnicos, como asimismo implementó un plan de trabajo y presentó los informes correspondientes a la SEGPRES. Además, la OIRS incorporó un programa de trabajo.
- El trámite a simplificar corresponde a “Poder Simple para retiros de cheques” y esto está asociado al producto/servicio: “Pagar a Contratistas y Proveedores” y cuyos clientes/usuarios son: Direcciones Nacionales de Servicios MOP, Contratistas y Proveedores MOP.
- El resultado o impacto que se espera obtener de la simplificación:
 - Ahorro de papel y tiempo a los usuarios (no es necesario que recurran al Servicio a retirar el formato).
 - Atender usuarios “a domicilio” o por medio de internet es una excelente manera de disminuir las colas y los tiempos de espera, permitiendo que los usuarios que concurren a las Cajas de Tesorería a realizar trámites sean de menor duración.
 - Permite mejorar la imagen del Servicio y la satisfacción del usuario a bajo costo.
 - Es una iniciativa de bajo costo y alto impacto.
 - Se producen economías en términos de horas-hombre destinadas a la atención de público y descongestión de las Cajas.
 - Disminuir los costos de elaboración de formularios.

3.4.5.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

En el área de Planificación y Control de Gestión el Servicio estableció la misión, los objetivos estratégicos, los productos más relevantes y sus clientes/usuarios, documentando el ámbito donde opera el Servicio, su estructura organizacional, funciones específicas, los sistemas de información, la legislación y las percepciones del equipo directivo, funcionarios y clientes, éstos últimos a través de resultados de encuestas.

Posteriormente, el Servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión, definiendo los Centros de Responsabilidad, asociados a los productos principales, de acuerdo a las exigencias de la DIPRES. Para cada Centro de Responsabilidad se definieron objetivos específicos del centro, identificación de indicadores de desempeño de eficacia y eficiencia, su forma de cálculo, la información relevante para la construcción de esos indicadores y el medio de verificación. El Servicio también definió centros de responsabilidad de "gestión interna", formulando para cada uno: objetivos y subproductos específicos, indicadores de desempeño de eficacia y eficiencia, las fórmulas de cálculo y los medios de verificación.

3.4.6.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE AUDITORÍA

En el área de gestión de auditoría el Servicio adecuó las resoluciones de creación de la unidad para que cumpliera con los requisitos técnicos solicitados y se elaboró un informe de diagnóstico sobre esa creación y sobre el funcionamiento de la Unidad. Posteriormente, se elaboró un informe de diagnóstico de las áreas de riesgo de la Institución y con ello se confeccionó un Plan General para tres años y un Plan Anual para el año 2002.

Asimismo, se llevó a cabo un sinnúmero de actividades, entre las cuales se mencionan las más importantes:

- Auditorías: a los estados Financieros MOP 2000; a las Direcciones Regionales DCYF: VI-VII-VIII-IX y X región; a los mecanismos de control activo fijo de la Dirección de Vialidad; a los avances de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del Servicio; y a las metas DCYF.
- Coordinación transversal ministerial del PMG de Auditoría Interna y validación de ellos.
- Seguimiento de las auditorías años anteriores.

3.4.7.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE DESCONCENTRACIÓN / DESCENTRALIZACIÓN

El Servicio procedió a incorporar en la delegación de facultades a los Directores Regionales, adicionalmente a otras que se encontraban vigentes, mediante la emisión de la Resolución (con Toma de Razón) N° 003, de 21.01.2001, las siguientes:

- 1.- Mayor autonomía para efectuar Capacitación externa en las Direcciones regionales.
(Regiones I a XII).
- 2.- Facultad para destinar y comisionar personas a otros Servicios hasta 10 días al mes.
(Regiones I a XII y R.M.).
- 3.- Facultad para emitir Resoluciones de reconocimiento o cese de asignación de pérdida de Caja.
(Regiones I a XII y R.M.).

Para su aplicación se establecieron los respectivos procedimientos, aplicable a cada facultad dentro del marco normativo del sector público.

La emisión de la citada resolución y sus efectos se encuentra en funcionamiento, permitiendo mayor participación y autonomía en los tópicos que trata, facilitando la toma de decisiones de los Directores Regionales.

3.4.8. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Durante el período se llevó a cabo una serie de tareas, considerando lo establecido en el Plan Informático respectivo.

En lo que respecta a nuevas tecnologías de hardware, se adquirió y se inició la instalación de un nuevo Servidor NCR 4455, a objeto de reforzar los Servidores Centrales, en donde se procesan los Sistemas Institucionales de Remuneraciones y SICOF (Financiero Contable), para todo el Ministerio.

Este contempla, además, la definición de un procedimiento de manejo de Contingencias que permita el reemplazo entre este nuevo equipo NCR 4455 y el actual equipo NCR 4300, en el caso de una eventual falla en algunos de ellos.

En el ámbito Internet se consolidó el manejo de una página Web de la Dirección, incorporando información actualizada de los sistemas institucionales ya mencionados. También se completó la implementación del Módulo de Gestión, mediante el cual se entrega información sobre la ejecución de los presupuestos asignados a las distintas Direcciones y Regiones en que está organizado el Ministerio, lo cual ha tenido resultados muy positivos en la toma de decisiones.

En el Sistema Contable Financiero (SICOF) se completó su traspaso a una versión en modo gráfica, restando solo algunas Regiones que presentan problemas técnicos de comunicaciones. Paralelamente se ha desarrollado el traspaso de algunos módulos del sistema al ambiente Web, con lo que se pretende lograr un mejor rendimiento en su operación al utilizar las capacidades de Internet en su nuevo diseño.

Con esto último se pretende hacer más expedito el acceso de los usuarios autorizados a la información que genera este importante sistema. Es decir, usuarios tales como el Ministro, Subsecretario, Directores Generales, Jefes Superiores de los Servicios MOP, integrantes de los Gabinetes, Asesores y a los Directores de la DCyF a nivel regional.

En cuanto al servicio del proceso de Remuneraciones se continuó con el mejoramiento iniciado el año anterior, lo cual facilitó la ampliación de este servicio al cálculo de las rentas de los funcionarios del Ministerio de Transportes y de los funcionarios de Sernatur.

Por último, en lo que respecta al soporte técnico se realizaron labores de mantención de impresoras, configuración de PC e instalación de software de productividad Office, Sistemas Operativos Windows NT y Anti-virus, tanto a nivel central como en regiones.

3.4.9. OTROS PROCESOS DE GESTION

El Servicio no cuenta con otros procesos de gestión.

3.5. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso.

3.6. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

El Servicio no ejecutó proyectos de inversión durante el año 2001.

4. DESAFIOS 2002

Los aspectos más relevantes de las líneas de acción, en el marco de los objetivos estratégicos, sobre las cuales desarrollará su gestión el Servicio durante este año, son:

- ❖ Desarrollo gerencial del Equipo Directivo. Fortalecimiento de competencias y búsqueda de oportunidades, capacitación en habilidades y lealtades mutuas.
- ❖ Diseño del sistema de Información y Comunicación del Servicio.
- ❖ Orientación de los sistemas corporativos que administra el Servicio, hacia la WEB.
- ❖ Mejoramiento del control interno ministerial a través del desarrollo y difusión de Metodología para la determinación de áreas de riesgo.
- ❖ Optimización de la gestión del Servicio a través del cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2002.
- ❖ Potenciación de la Planificación a través de la asignación dentro de la estructura organizacional de la función de Planificación y Control de Gestión del Servicio.
- ❖ Planificación de los objetivos de gestión del Servicio en función del Modelo de Calidad.
- ❖ Reposicionamiento del Servicio en el control ministerial de la Ejecución Presupuestaria MOP, a nivel nacional.
- ❖ Tecnificación y desarrollo en la atención al cliente. Mejorar la cobertura y seguimiento de los puntos de contacto.
- ❖ Fuerte impulso al control de calidad de nuestros productos. Diseñar un modelo para Regiones.
- ❖ Gestión de disciplina presupuestaria y racionalización de manejo de los recursos internos. Participación, transparencia e información al día.
- ❖ Ordenamiento en el control administrativo y normas de personal. Equidad y valoración del cumplimiento.
- ❖ Optimización del Clima laboral y fortalecimiento de los mecanismos de incentivos y calificaciones.