

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

SUBSECRETARIA DE AVIACION
MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Villavicencio 364 piso 19, Santiago, 6330027 - 6320738
Clasificador 20 correo 21 Stgo.
www.subsecretariadeaviacion.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Gestión de Productos Estratégicos.....	5
2.2 Gestión de Compromisos Ministeriales.....	9
2.3 Gestión Gubernamental.....	10
2.4 Metas de Eficiencia Institucional.....	12
2.5 Gestión en el área Espacial-Satelital.....	13
2.6 Otros aspectos relevantes.....	16
3. Desafíos para el año 2010.....	18
4. Anexos.....	20
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	21
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	41
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	44
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	46

1. Presentación

La Subsecretaría de Aviación es un organismo gubernamental integrante del Ministerio de Defensa Nacional, creada mediante Decreto N° 1167 del 21 de marzo del año 1930, con las fusiones de los servicios de aviación de los Ministerios de Guerra y Marina, bajo el gobierno del Presidente Carlos Ibáñez del Campo, siendo nombrado como primer Subsecretario el entonces Comandante Arturo Merino Benítez.

Su misión es ejecutar todas aquellas acciones tendientes a analizar, elaborar y/o tramitar, con altos estándares de calidad y en forma oportuna, la documentación necesaria en materias de índole administrativa, legal, presupuestaria, previsional y otras que determinen las leyes, que sean de responsabilidad del Ministerio de Defensa Nacional, referentes a la Fuerza Aérea de Chile, la Dirección General de Aeronáutica Civil y otros organismos relacionados con la Subsecretaría de Aviación.

La Subsecretaría de Aviación para el cumplimiento de su misión está compuesta por tres departamentos con funciones estratégicas y dos departamentos de apoyo a la gestión. Además de seis oficinas, la Subjefatura y el gabinete del Sr. Subsecretario, quienes se abocan a la administración interna de la organización y de establecer los nexos en materias que demandan coordinación de tareas con la Fuerza Aérea de Chile y con otros servicios públicos. En lo referente a su dotación total (al 31 de Diciembre del 2009), ésta se compone de 35 funcionarios de la Subsecretaría de Aviación, de las cuales, 33 son de planta y 02 personas a contrata, y de 52 funcionarios comisionados de la Fuerza Aérea de Chile totalizando 87 personas. Asimismo, existen 5 personas con cargo al proyecto satelital que depende del Subsecretario de Aviación y 01 personal a honorario que se desempeña como asesor directo de la autoridad del Servicio.

Sus clientes/usuarios/beneficiarios son al personal activo y pasivo, y sus respectivas cargas familiares; de la Fuerza Aérea de Chile; de la Dirección General de Aeronáutica Civil, Empresa Nacional de Aeronáutica; Servicio Aerofotogramétrico y Servicios de Salud de la Fuerza Aérea de Chile, y en algunos casos, a los pilotos retirados de la Línea Aérea Nacional afectos a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

Entre los logros de la institución es posible mencionar el cumplimiento de los objetivos estratégicos comprometidos en la Programación Gubernamental; asimismo, el logro del 100% de cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional establecida por la Ley N° 20.212, además del fortalecimiento del desarrollo personal y el profesionalismo del recurso humano, a través del cumplimiento del Plan Anual de Capacitación, lo que contribuye a la satisfacción de los requerimientos de los clientes/usuarios/beneficiarios y la optimización de la gestión administrativa institucional. Conjuntamente, se han mejorado los sistemas informáticos y de computación que son utilizados en la Subsecretaría de Aviación en el ámbito documentario, y se incorporaron nuevas tecnologías digitales que mejorarán los actuales sistemas del Archivo General de Aviación.

Igualmente, la creación de la página de dominio institucional conformada por un web hosting, un nic representativo de la organización y una dirección url www.subsecretariadeaviacion.cl, facilitó el acceso oportuno a la información de los usuarios.

En relación con los desafíos de la organización para el año 2010, se seguirá capacitando a los funcionarios contando para ello con un presupuesto anual de M\$ 5.616, que se invertirá principalmente en la áreas estratégicas y de gestión de la información, incrementando de este modo las competencias del recurso humano para un mejor desempeño en los diferentes puestos y cargos.

En el ámbito de la gestión de la información, se actualizará el portal Chile-Clic con la totalidad de las prestaciones que produce la Institución, se continuarán recogiendo sugerencias y/o comentarios desde la página Web del servicio, y se seguirá impulsando la responsabilidad social empresarial, contratando bienes y servicios de empresas que cumplan con la normativa laboral.

En materia de sistemas computacionales, se creará una base de datos de los Oficiales de la Fuerza Aérea de Chile; se reanudará el ingreso de información de los actos administrativos a la aplicación "Historial de Personal" y se actualizará el sistema de tramitación documentaria "Ancaveri", con el fin de reducir los tiempos en la elaboración de los actos administrativos relacionados con la progresión de la carrera funcionaria; se adecuarán los distintos módulos del sistema, para disponer de mejores herramientas de control de gestión, afrontando de mejor manera el desafío que impone las Metas de Eficiencia Institucional.

En ese sentido, continuará desarrollando y cumpliendo las obligaciones de cada sistema perteneciente a las Metas de Eficiencia Institucional, a objeto de mejorar la gestión de la organización y estimular el esfuerzo del recurso humano por medio de incentivos económicos ligados a estas tareas.

Finalmente, en relación a la participación ciudadana, se estrechará la comunicación y coordinación con los Círculos de personal en retiro de las Fuerzas Armadas principalmente de la zona norte del país, los cuales no han tenido la oportunidad de acceso a la información, potenciándolos con exposiciones y visitas profesionales, con el fin de acercar la función pública a sus asociados.


RAÚL VERGARA MENESES
SUBSECRETARIO DE AVIACIÓN

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Gestión de Productos Estratégicos

La Subsecretaría de Aviación durante el presente año ha acentuado el énfasis en la atención al usuario, siguiendo los principios impuestos por el actual Gobierno de la Presidenta Sra. Michelle Bachelet Jeria. Primordialmente esta tarea se desarrolla en las tres áreas estratégicas definidas para ese efecto: Previsión Social que establece la concesión de beneficios previsionales al personal que se acoge a retiro perteneciente a las Instituciones que se relacionan con este Servicio; de Tramitación Documentaria para personal activo de la Fuerza Aérea de Chile y la Dirección General de Aeronáutica Civil; y por último, el área de Certificación de Servicios, en donde se legitiman los tiempos de los funcionarios de las ramas de la Defensa.

La concesión de beneficios previsionales tiene por fin entregar un acto administrativo que determine previo análisis, cálculos, aplicación de normativa y confirmación de antecedentes; los montos de jubilación, de devolución de imposiciones al fondo de desahucio, reconocimiento de asignaciones familiares, montepíos y re jubilaciones, conocidas también como reliquidaciones de pensión. Asimismo, el personal pasivo ejerce su derecho ciudadano a través de presentaciones que contienen inquietudes de diversa índole y de distintas épocas, desde resolver una simple entrega de documentos, señalar que normativas le fueron aplicadas en tal o cual caso, hasta el esclarecimiento de beneficios entregados en los años 60 o 70, por lo que esta tarea demanda personal altamente calificado y de experiencia en derechos previsionales.

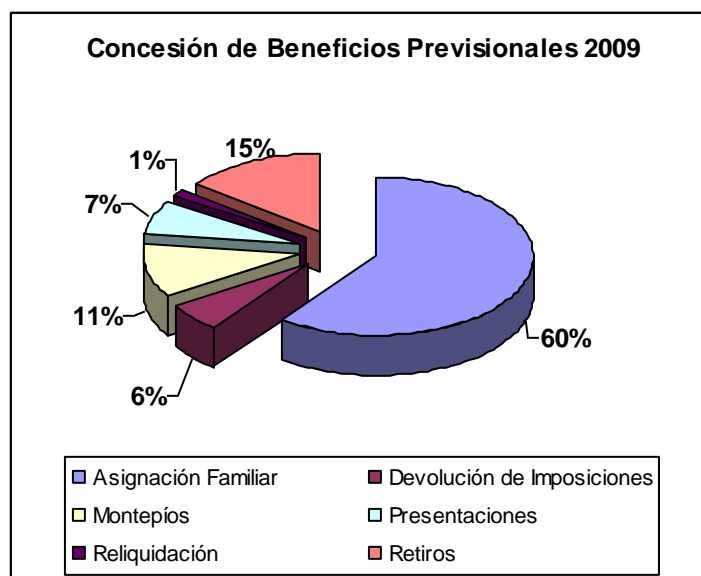


Gráfico N° 1: Distribución de concesiones según categorías

Como lo muestra el Gráfico N° 1, esta área en total gestionó 2626 Resoluciones conformadas por 382 retiros, 279 Montepíos, 1581 Asignaciones familiares, 158 Devolución de Imposiciones y 39 Reliquidaciones. Además de 187 oficios respuestas correspondientes a consultas presentadas en la Institución.

Se han definido tres indicadores debido a la importancia que tiene para el servicio la satisfacción de los usuarios. Los resultados de la medición de los trámites previsionales informados a la Dirección de Presupuestos en el Formulario A1 son los siguientes:

Un primer indicador nos muestra el tiempo promedio de tramitación de concesión de pensiones de retiro durante el año 2009. Las pensiones de retiro en el Departamento III° "Previsión Social" para la elaboración de la respectiva resolución tienen un plazo de 30 días hábiles y el resultado fue de 23 días hábiles. Con todo la meta fue alcanzada, pero evidentemente existe un sobrecumplimiento de 131%, situación que fue analizada por la organización y se resolvió reformular el indicador, por lo que ahora se esta midiendo el porcentaje de cumplimiento de los trámites.

Un segundo indicador nos muestra el tiempo promedio de tramitación de concesión de asignaciones familiares durante el año 2009. El reconocimiento de asignación familiar en el Departamento III° "Previsión Social" tiene un plazo de 13,64 días hábiles para la elaboración de la respectiva resolución, y el resultado fue de 15 días hábiles. Lamentablemente aquí hubo un no cumplimiento, puesto que sólo se alcanzó un 89% de la meta, esto obedece a que se implementó el nuevo procedimiento de la Superintendencia de Seguridad Social, lo que provocó que los expedientes sufrieran un retraso en su tramitación normal.

El tercer indicador nos muestra el porcentaje de resoluciones de pensión de retiro que fueron devueltas sin tramitar por la Contraloría General de la República durante el año 2009. Debido a que el Departamento responsable dirigió principalmente los esfuerzos a la concesión de pensiones de retiro, el resultado de este indicador presentó menos del 1% de error, condición que cumple ampliamente su meta para el año 2009 del 5%, generándose un sobrecumplimiento de 1931%. Se espera continuar con estos índices de error en el año 2010 en esta materia, además de corregir la definición de este indicador no obstante equilibrar las acciones con los demás indicadores de gestión para su cumplimiento integral de esta área estratégica.

La Tramitación Documentaria por su parte, cumple el objetivo de validar las decisiones informadas por la Fuerza Aérea de Chile y la Dirección General de Aeronáutica Civil, a través de la elaboración de Decretos, Resoluciones u Ordenes Ministeriales, más la visación de Resoluciones elaboradas por la Institución Aérea, relacionadas con la progresión de la carrera funcionaria del personal en servicio activo, comisiones de servicio, procesos de la reserva aérea, convenio a honorarios y reconocimiento de tiempos. La gestión durante el año 2009 correspondió a la elaboración de 1625

actos administrativos relacionados con el ascenso, nombramientos y renuncias de oficiales de la Fuerza Aérea de Chile y de la reserva aérea, contrato y término de Honorarios, reconocimiento de tiempos trabajados en otras calidades, comisiones al extranjero, etc.

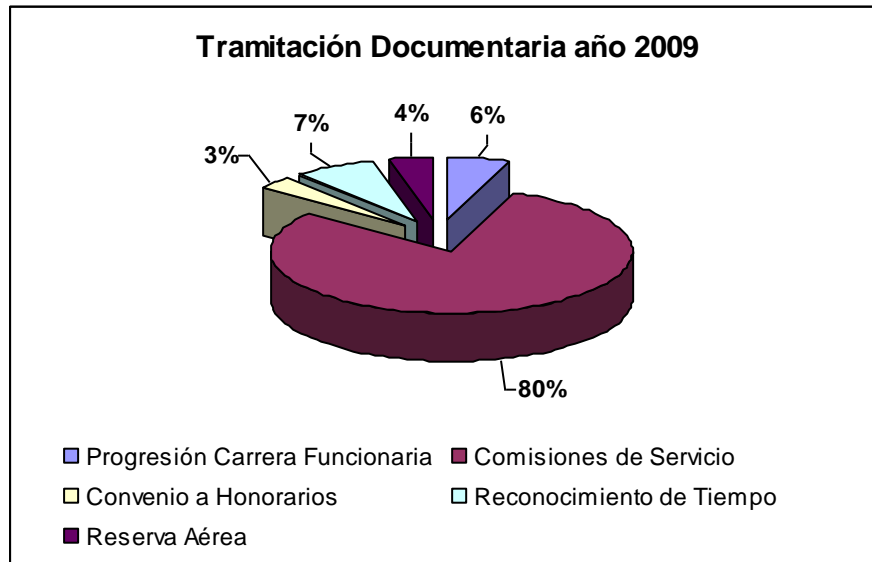


Gráfico N° 2: Distribución de tramitación documentaria según categorías

Para esta área de tramitación, el indicador informado a la Dirección de Presupuestos en los Indicadores de Desempeño Institucionales (Formulario H) se encuentra definido principalmente para evaluar el porcentaje de Decretos de renuncias de Oficiales, devueltos sin tramitar por la Contraloría General de la República. La meta del año 2009 es de un 8%, alcanzando tras la evaluación, la misma cifra. Si bien es cierto se cumplió con lo planificado, este indicador será modificado en su estructura para permitir obtener información general de la devolución de decretos y no de forma específica por materias.

La Certificación de Servicios, tiene por propósito elaborar y visar los certificados y minutas que detallan la carrera funcionaria de los funcionarios de la Subsecretaría de Aviación, de la Fuerza Aérea de Chile y de la Dirección General de Aeronáutica Civil que se encuentran en retiro, cuando sean solicitadas por el usuario o para conformar los expedientes de retiro. Además, efectúa el ingreso al sistema computacional "Historial de Personal" del contenido de los actos administrativos relacionados a la carrera funcionaria, con el fin de facilitar dicho proceso certificadorio. La gestión de esta área consideró un total de 1105 documentos elaborados que correspondió a 712 certificados y 393 certificados necesarios para tramitar los expedientes de retiro y de reliquidación de pensión de retiro.



Gráfico N° 3: Distribución de Certificados según categoría.

Para esta área de Certificación, también existe un indicador informado a la Dirección de Presupuestos en los Indicadores de Desempeño Institucionales (Formulario H), el cual nos muestra el tiempo promedio de tramitación de certificados de servicios para expedientes de retiro durante el año 2009. La emisión de dichos certificados tienen un plazo de 12 días hábiles y el resultado fue de 10 días hábiles. Pese a que la meta fue alcanzada, acá también existe un sobrecumplimiento de 119%, situación que fue analizada por la organización y se pretende que el año 2010 se cambie por un indicador de menor plazo en el trámite.

2.2 Gestión de Compromisos Ministeriales

Durante el año 2009 la Subsecretaría de Aviación trabajó en función de estos compromisos los cuales fueron asumidos de manera eficiente, puesto que el logro de los objetivos permitió mejorar la función pública del Ministerio de Defensa.

Uno de las principales responsabilidades se refiere al cumplimiento de las Metas de Eficiencia comprometidas con la Dirección de Presupuesto, los que se explicarán en el punto 2.4.

En el ámbito interno efectuar el levantamiento de los procesos administrativos demandó un gran esfuerzo de la Institución. En relación a este punto, la Subsecretaría de Aviación conformó grupos de trabajos por cada Departamento y Oficinas de manera de hacer un levantamiento de sus procesos administrativos, que permitió obtener una visión global de la Organización, y enfocar los esfuerzos y los recursos hacia las tareas relevantes del Servicio. Al mismo tiempo, este trabajo permitió verificar las definiciones estratégicas y sus objetivos, así como también elaborar la matriz de riesgo y establecer las medidas respectivas de control.

La habilitación de un link denominado “Pago a Proveedores” en la recién creada página Web del servicio www.Subsecretariadeaviacion.cl, contribuyó de manera directa a la transparencia pública, puesto que muestra el estado de las obligaciones del Servicio, los respectivos proveedores, el trámite y monto de las facturas que deben ser canceladas, con el fin de que los clientes del comercio local y usuarios en general, tengan igualdad en el acceso a la información.

En el mismo tenor, en cada proceso de compra, aparte de efectuar los controles determinados por la Ley N° 19.886, se hizo un análisis a los proveedores relacionados con la responsabilidad social empresarial, en el contexto de una visión armónica respecto de los valores éticos, tanto a las personas, a la comunidad y al medio ambiente. Para ello se realizaron reuniones de carácter informativo, en las cuales se les informaba e invitaba a comprometerse en mejorar los vínculos entre la empresa, la sociedad y las personas.

En materia de participación ciudadana, importante también es destacar el rol de la Subsecretaría de Aviación. Cada año esta Subsecretaría de Estado participa en el proceso de desvinculación asistida que organiza la Fuerza Aérea de Chile. En esta oportunidad su centro de operaciones fue la región de Antofagasta en el mes de Julio del presente año, situación que permitió, como ocurrió en todos los años anteriores, iniciar el proceso de comisiones de servicio tanto en esa ciudad, como en Iquique, Puerto Montt y Punta Arenas, haciendo uso de las instalaciones de la Fuerza Aérea de Chile para poder atender y resolver inquietudes en forma directa de los funcionarios. Asimismo, debido a la excelente coordinación existente con los Círculos de Personal en Retiro de las ciudades

mencionadas, se procedió a brindar una exposición acerca de las últimas novedades previsionales, específicamente relacionadas con asignaciones familiares, y a resolver consultas o dudas de otros temas no incorporados en la exposición, contando con una gran afluencia de público.

Recoger las sugerencias y comentarios de los usuarios en la página Web del Servicio ha significado una retroalimentación importantísima para mejorar las prestaciones. A partir de la creación de la página Web, se dio conocer dicho link a los usuarios, lo cual se logró en las exposiciones efectuadas a regiones por la Institución. Sin embargo, debido a que se efectuaron en el tercer trimestre del año 2009, se observó que el Link "Sugerencias o Comentarios" ha sido utilizado para solicitar servicios o trámites de esta subsecretaría, y no con el fin de sugerir alguna proposición. A partir de este análisis, esta página será reformulada por un comité que propondrá introducir elementos que permitan orientar y estimular la participación de los ciudadanos.

2.3 Gestión Gubernamental

La Subsecretaría de Aviación también se esforzó en cumplir los compromisos con el Gobierno. Uno de los temas fundamentales fue facilitar el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la implementación de la Ley N° 20.285 "Sobre acceso a la Información Pública", lo que logró que el servicio adecuara dicha normativa a su realidad funcional, incentivando la creación de algunos procedimientos como los de; Transparencia Activa que determinan las responsabilidades de cada unidad en la información que se sube al link respectivo en la página Web del servicio; Transparencia Pasiva que permite identificar quien debe efectuar las repuestas a las inquietudes presentadas por lo usuarios bajo este ítem, y el procedimiento acerca del Manejo de Documentación, que se refiere a la obligatoriedad de mantener la documentación archivada bajo los parámetros del Archivo Nacional. Además, consideró la capacitación de los funcionarios relacionados con el área de atención de público, y de aquellos funcionarios que podrían participar en futuras destinaciones internas a esas áreas de entrega de información. Para la capacitación se contó con la participación de la Comisión de Probidad y Transparencia, quien nos entregó elementos actualizados del alcance y el propósito de la puesta en marcha de la Ley.

Respecto a las evaluaciones efectuadas por dicha comisión sobre los aspectos formales, de contenido y funcionales; de la aplicación de la Ley N° 20.285, esta Subsecretaría de Estado ha cumplido en un 100% hasta la fecha.

Otro punto trascendental en la misma dirección, fue la de implementar la página Web del servicio que tuvo como principal función la de dar a conocer a través de Internet, los servicios que brinda esta Subsecretaría a la ciudadanía. Durante el año 2009 se detectaron problemas de capacidad y de disponibilidad, debido a la obligación de habilitar el Link de la Ley de Transparencia en la página

Web, situación no contemplada en la planificación, sin embargo, fue resuelto con un esfuerzo adicional, para lo cual sólo se contrató el nuevo Web Hosting y lo relacionado a la diagramación se hizo con recursos internos. Constantemente se actualiza la información de manera de que el usuario se entere de las actividades de esta Subsecretaría para que pueda interactuar en forma directa con los canales técnicos, en las materias de previsión y de solicitud de antecedentes.

Se continuó con la digitalización de la documentación en custodia en el Departamento IV "Archivo General de Aviación". Este es un proyecto impulsado desde el año 2007, que permite entre otras cosas, el resguardo digital de la documentación histórica elaborada por el Servicio o llegada desde otras Organizaciones ligadas a esta Subsecretaría. El año 2009 se logró tener digitalizada toda la documentación en custodia desde el año 1930 hasta el año 2008 totalizando 1.734.663 documentos. De esta forma la búsqueda de la información resultará en menor tiempo para la gestión; del propio Departamento IV° en la elaboración de certificados de servicios; del Departamento III "Previsión Social" para la confección de los expedientes de retiro; y para la Oficina de Partes e Informaciones en la entrega de fotocopias de actos administrativos cuando sean solicitadas por la usuarios.

La Capacitación ha sido un elemento importante y necesario del Servicio para perfeccionar la gestión de los funcionarios, lo que se traduce en mejores niveles de ejecución de la función pública. La planificación del año 2009 absorbió la totalidad de los recursos de este Ítem, considerando la ejecución de cursos de capacitación en la mayoría de las áreas estratégicas y de gestión de la información, con el fin de ir actualizando conocimientos relacionados con la Ley de Transparencia, detección de necesidades, Atención de Público, conocimiento en Defensa y Seguridad, entre otros. Asimismo, se participó en seminarios y cursos sin costo de Control de Gestión, Metas de Eficiencia Institucional, Ley de Compras etc., alcanzado a casi un 90% de los funcionarios, lo que implicó el cumplimiento del plan en forma correcta y oportuna.

Otro producto, tiene relación con la creación de la base de datos de los actos administrativos que concedieron devolución del 6% de imposiciones cotizadas en el Fondo de Desahucio, por el personal perteneciente a la Capredena y que se relaciona con este Servicio, cuando se retira de la Institución sin derecho a la jubilación. La base de datos contiene 6.189 registros de los beneficios concedidos históricamente desde el año 1960 hasta el 2007 lo que corresponde a un 90% del total a esa fecha, cumpliéndose en todo aspecto con el Objetivo propuesto. Para este año se pretende continuar con la actualización desde el año 2007 hasta la fecha. La ejecución de la base de datos permitió que el proceso sea optimizado, puesto que recurrir a libros para verificar la duplicidad del beneficio involucraba horas hombre, que son minimizados desde que la aplicación esta en ejecución.

2.4 Metas de Eficiencia Institucional

Las metas de eficiencia es un compromiso transversal a la Institución, puesto que pone en evidencia el comportamiento de todas las áreas, no sólo las estratégicas sino también las de gestión Interna. El presente año se siguió avanzando en las cuatro áreas prioritarias de mejoramiento: Recursos Humanos, Calidad de Atención a Usuarios, Planificación/Control de Gestión, y Administración Financiera. Los sistemas incluidos en el programa marco de cada una de estas grandes áreas presentan las siguientes obligaciones, las cuales fueron aprobadas en un 100% en el año 2009, tanto por la red de expertos como por la Dirección de Presupuestos.

Para el sistema de Planificación y Control de Gestión, la Subsecretaría de Aviación comprometió la etapa N° 2 que implicaba diseñar el Sistema de Información de Gestión (SIG). Este sistema consistió en establecer centros de responsabilidad y construcción de indicadores de gestión para cada uno de esos centros definidos, que tuvieran relación con el cumplimiento de la misión Institucional. Para lo anterior, se planificaron reuniones de la alta dirección con el fin de entender el propósito de este Sistema y unificar la información relevante que debe poseer el SIG, estableciendo además, las medidas de control para cumplir con las metas propuestas en los indicadores.

En relación al Sistema de Auditoría Interna, el Servicio comprometió la etapa N° 3 que consistió en el envió al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno organismo validador del sistema, el cumplimiento de la programación e informes establecidos en el Plan de Auditoría Anual y sus conclusiones, en concordancia con las directrices emanadas desde ese Consejo.

El sistema de Capacitación desarrollo este año la etapa N° 3 que se fundamentó en la incorporación de perfiles de competencias previamente establecidas, al momento de efectuar la Detección de Necesidades de Capacitación, situación que sirvió como elemento importantísimo para elaborar el plan anual del año 2010.

En materia de compras y contrataciones el servicio fue más ambicioso, pues comprometió las etapas N° 2 y 4, que implican definir los requerimientos de abastecimiento y ejecutar las compras oportunamente en los plazos que se señalan en el Plan Anual de Compras. Lo anterior, se basó en que actualmente la función se desarrolla cumpliendo los requisitos de estas etapas.

Ahora bien, en el área de Mejoramiento de Atención a Clientes, específicamente en el sistema Integral de Atención a Cliente (a) s, Usuario y Beneficiario (a) s, se comprometió la etapa N° 2 que consistió en diseñar este sistema, así como también elaborar un plan de trabajo para su implementación.

El otro sistema perteneciente a esta aérea corresponde a Gobierno Electrónico, conviene precisar que como nueva obligación el Servicio se comprometió a efectuar la etapa N° 1 que consistió en la realización de un diagnóstico de provisión de servicios desde la perspectiva del uso de tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), la cual se desarrolló completando un instructivo a través de una aplicación dispuesta para ello.

2.5 Gestión en el área Espacial-Satelital

El Subsecretario de Aviación desempeñó funciones de Presidente de la Comisión Asesora Presidencial denominada Agencia Chilena del Espacio hasta Diciembre de 2008, en cumplimiento al Decreto Supremo 0338 del 17 de Julio de 2001. A partir del 01 de Enero de 2009, la Agencia Chilena del Espacio es trasladada a la Subsecretaría de Economía, asumiendo el Sr. Subsecretario la Presidencia y el Subsecretario de Aviación la Vicepresidencia, de acuerdo al Decreto Supremo 0144 del 29 DIC 2008.

También en cumplimiento a la Orden Ministerial para la Adquisición de un Sistema Satelital Óptico de Observación de la Tierra del Ministerio de Defensa Nacional MDN. SSAV ACHE (R) N° 30 del 09 de Mayo de 2007, el Subsecretario de Aviación ejerce como Director del Proyecto SSOT, teniendo bajo su mando el desempeño del Director Técnico, Director Legal y Director Económico. La Dirección Técnica es ejercida por el Director de Racionalización y Desarrollo de la Fuerza Aérea.

Los principales hitos cumplidos en el Proyecto SSOT son:

- Firma del Contrato con el Consorcio Europeo EADS-ASTRIUM por el Comandante del Comando Logístico de la FACH a nombre del Fisco Chile, con fecha 25 de Julio de 2008.
- Con Fecha 04 de Agosto de 2008, se establece la entrada en vigencia del Contrato, misma fecha en que una Comisión Técnica se constituye en Toulouse-Francia para realizar el SPRR (System Procurement Readuness Review).
- Durante los meses de Septiembre y Octubre de 2008, se constituye en las dependencias de Astrium en Toulouse 20 profesionales chilenos, con representantes de la Fuerza Aérea de Chile, Ejército de Chile, Armada de Chile, representantes de las Universidades y la Agencia Chilena del Espacio. Los equipos profesionales se dividieron en un Team de 4 Representantes del Cliente (CRT), un Team de 15 profesionales para Entrenamiento (CTT) y un Asesor Científico del proyecto que concurre periódicamente.
- La fecha de inicio de la llegada de los profesionales a Toulouse fue el 1 de Septiembre de 2008 y el cierre de la representación chilena en Toulouse está prevista para el 15 de Febrero 2010.

- El equipo de entrenados del Proyecto cumplió satisfactoriamente los Cursos Básicos y Avanzados incluidos en el programa adjudicado. También recibieron entrenamiento en el Trabajo OJT, Entrenamiento Especial JE (Job Expertise) y por último se llevó a cabo entrenamientos específicos como parte de una Transferencia Tecnológica.
- La Estación Terrena ubicada en la Base Aérea de El Bosque, ha sido despachada desde Toulouse e instalada y probada satisfactoriamente, incluyendo de paso el entrenamiento respectivo a los profesionales asignados para el mantenimiento de la antena Bi-Banda.
- Asimismo, se encuentra totalmente habilitada la Estación de Telecomando y Telemetría con cada uno de los terminales operativos (Terminales de Control Satelital SCT, Planificación de la Misión MPT y Dinámica de Vuelo FDT). Se cuenta además con una pantalla de Despliegue de la Posición del Satélite SPD y un Equipamiento especial de Simulación y Prueba.
- El Satélite completó todo el proceso de integración y Pruebas diseñado para la Plataforma y para su Carga Útil (Telescopio). Prácticamente, las pruebas fueron completadas en su totalidad en el mes de Diciembre de 2009, incluyendo las pruebas muy importantes y definitorias del futuro comportamiento del satélite en órbita, las que están constituidas por las pruebas ambientales: Alineamiento, Pruebas termales en vacío, Compatibilidad Electromagnética y Vibración.
- Recientemente, finalizaron las pruebas finales de referencia, en las que se comparan los resultados obtenidos antes y después de las pruebas ambientales, constatando que el satélite está técnicamente listo y en buenas condiciones para ser lanzado al espacio en la órbita prevista.
- En consecuencia, se puede resumir y resaltar que en un plazo récord de menos de 19 meses, se ha dado término a la construcción de partes, integración y pruebas del Satélite de Observación de la Tierra SSOT para Chile, el que se procederá a almacenar en las dependencias de Astrium en Toulouse, en un ambiente limpio, esperando la fecha definitiva para la campaña de lanzamiento prevista para realizarse en el Centro espacial de la Guyana Francesa en Kourou, a través de un Lanzador Ruso Soyuz y como carga secundaria de satélites franceses.

- Es importante dejar constancia que en el desarrollo del Proyecto, se realizaron numerosas reuniones formales de revisión de todos los hitos del proyecto, tanto a nivel del Jefe de Proyecto SSOT en Toulouse junto al equipo de profesionales CRT, como también se llevaron a cabo tanto en Toulouse como en Santiago, reuniones de alto nivel en las que participaron el Director del Proyecto, Subsecretario de Aviación, junto al Director Técnico, Director de Racionalización y Desarrollo de la FACH y los especialistas de apoyo que fue necesario.

También es importante destacar que desde el inicio del Proyecto SSOT, la Subsecretaría de Aviación absorbió la responsabilidad de administrar el presupuesto asignado por el Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuesto, para ejecutar todos los gastos en los ítems de Personal, velando de paso para que la instrucción de Gobierno fueran bien cumplidas, en el sentido de buscar que este desarrollo tecnológico, del área espacial fuera intensa y extensivamente aprovechado por todos los sectores nacionales y se lograra el máximo de participación civil y militar.

En las tareas de coordinación con la Agencia Chilena del Espacio, se logró la participación de profesionales civiles, seleccionados por la Agencia y provenientes de diferentes entidades en el Curso de Procesamiento de Imágenes Satelitales, contratado por la FACH a la empresa española INDRA e impartido en las dependencias del Servicio Aerofotogramétrico SAF.

Para el año 2010 está previsto seguir con negociaciones contractuales con la empresa ASTRIUM, derivadas del atraso del lanzamiento del satélite SSOT, que originalmente por contrato estaba prevista para fines de Febrero de 2010, pero que actualmente está postergado para Noviembre del mismo año.

2.6 Otros aspectos relevantes

Las inquietudes de particulares planteadas ante el Gobierno relacionadas con materias de la Fuerza Aérea de Chile u otras entidades dependientes de esta Subsecretaría, fueron respondidas por la Autoridad dentro de los plazos determinados para tal efecto.

Se efectuaron cuatrocientos veintinueve (429) compras de bienes y/o servicios que significó un monto de M\$ 333.867.- del presupuesto asignado a la Subsecretaría de Aviación. Dichas operaciones se desglosaron de la siguiente manera: 13 Licitaciones menores de 100 UTM, 334 por Contrato Marco y Compras Directas menores a 3 UTM, y 82 por contratos, utilizando para ello, el Portal de Compras Públicas www.mercadopublico.cl en conformidad a lo establecido en la Ley 19.886 “De compras y contrataciones públicas” y sus modificaciones.

Durante el mes de Noviembre se efectuó la licitación N° 779-011-L109, por el servicio de empaste, mediante el portal de Compras Públicas www.mercadopublico.cl, ofertaron dos empresas, siendo adjudicada la empresa “Juan Francisco Redondo Toro”. Finalmente se empastaron 500 tomos, los que contiene Decretos Exentos Ssav., Resoluciones Exentas Ssav., Resoluciones Fuerza Aérea y Resoluciones de trámite de la DGAC desde el año 1983 al 2005. El servicio se materializó el 09 de diciembre de 2009 y fue por un monto total de \$ 5.950.000. Cabe señalar que el depósito de información en el Archivo Nacional, planteado como tarea durante el año 2008, no se concretó ya que con la entrada en vigencia de la Ley 20.285, la consulta al documento físico se ha incrementado, a su vez se acogió a la Ley 18.771, que modifica al DFL N° 5.200 de 1929, mediante el cual se exime de esta obligación a los organismos dependientes del Ministerio de Defensa Nacional.

Respecto a las atenciones de público efectuadas en la Subsecretaría, cabe señalar que durante el año 2009, se efectuaron de manera presencial 3551; en forma virtual se dividen en correos electrónicos un total de 218 consultas y mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes (Ley 20.285) se recepcionaron 28 solicitudes de información. Lo que suma un total de 3797 atenciones, las que abarcaron consultas respecto a un trámite, solicitud de información o retiro de antecedentes.

Durante el año 2009, la Auditoría Interna de la Subsecretaría de Aviación efectuó 22 Auditorías, originadas tanto en lo dispuesto por la Contraloría General de la República como por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. De este modo, durante este período se cumplió el 100% del Plan Anual, adoptándose un 97% de las recomendaciones emanadas de los Informes respectivos.

En materia de calidad de vida, se aumentaron los lugares destinados a la práctica deportiva, puesto que mediante la Resolución Exenta N° 534 de fecha 06.MAY.2009 se autorizó como alternativa para ese fin, el gimnasio Pacific Fitness ubicado en la cercanía de esta Subsecretaría. Conviene mencionar que el gasto de esta medida es compartido por los funcionarios y el servicio, entendiéndose como una situación con amplias ventajas para el buen funcionamiento del Servicio.

En materias jurídicas, se coordinó e implementó la aplicación de la Ley 20.285 en la Subsecretaria de Aviación, Fuerza Aérea de Chile y Ministerio de Defensa Nacional. Se efectuaron asesorías en la preparación de proyectos leyes ministeriales: Ley Reservada del Cobre, anteproyecto de ley de corrección de situación previsional del personal de la Dirección General de Aeronáutica Civil, asesoría y revisión de la Normativa Aeronáutica de la DGAC y puesta en marcha del Comité de Seguridad de la Aviación, fijado para entrada en funcionamiento el 02 de marzo de 2010. A su vez, se respondieron todas las consultas ya sean verbales o escritas, formuladas por los diferentes departamentos u oficinas, relacionadas con aspectos legales o reglamentarios, como asimismo, se elaboraron oficios de respuesta del Subsecretario de Aviación y Ministro de Defensa Nacional y la respectiva coordinación legal entre la Subsecretaria de Aviación, Ministerio de Defensa Nacional, Fuerza Aérea de Chile y Dirección General de Aeronáutica Civil.

3. Desafíos para el año 2010

Para el año 2010, la Subsecretaría de Aviación refuerza la idea de establecer medidas que mejoren el rendimiento en las áreas estratégicas, potenciando la entrega de sus productos y servicios, beneficiando directamente la satisfacción del usuario.

1. Como una manera de seguir facilitando el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos se pretende actualizar el portal de estrategia digital Chile-Clic, para aprovechar y utilizar este medio masivo de consultas y complementarlos con la página Web de la Institución.
2. Se continuará impulsando la Participación Ciudadana efectuando visitas a los Círculos de personal en retiro de las Fuerza Armadas de la zona norte del país, para fortalecerlos en la entrega de la información que manejan y que entregan a sus asociados.
3. Se creará una base de datos con antecedentes respecto a la progresión de la carrera funcionaria de los Oficiales de la Fuerza Aérea de Chile, con el fin de minimizar los tiempos de elaboración de los Decretos relacionados con esas materias.
4. Se continuará el ingreso de información a la aplicación computacional “Historial de Personal” desde los años 2007 y 2008, en los módulos relacionados con la carrera funcionaria del personal en servicio activo de las Instituciones de la Defensa que se relacionan con la Subsecretaría de Aviación.
5. Se actualizará el sistema de tramitación documentaria “Ancaveri” de acuerdo a las nuevas prioridades de la Subsecretaría de Aviación. Esta iniciativa tratará de adecuar los módulos del sistema computacional a los desafíos que imponen las Metas de Eficiencia Institucional y al mismo tiempo disponer de mejores herramientas de control de gestión.
6. Se seguirá actualizando los procedimientos administrativos contribuyendo al plan de modernización ministerial.
7. Se continuará ejecutando el plan Anual de Capacitación y las tareas imprevistas que sean necesarias de acuerdo al requerimiento del servicio, otorgando las herramientas para lograr maximizar las destrezas y habilidades en el área de desempeño de los funcionarios.
8. Se recogerán las sugerencias y comentarios desde la página Web de la Subsecretaría de Aviación, así como también, del buzón de reclamos y sugerencias, con el objeto de analizar dichas situaciones y corregir las desviaciones encontradas, para aumentar los niveles de satisfacción del usuario.

9. Se continuará impulsando la responsabilidad social empresarial, contratando bienes y servicios de empresas proveedoras que cumplan la normativa legal existente.
10. Se continuará mejorando el Sistema de Información de Gestión, incorporando en las áreas de gestión estratégica e interna, nuevos indicadores de desempeño o modificando los actuales, que permitan monitorear la entrega de los bienes y servicios a los usuarios.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Subsecretaría de Aviación fue creada mediante el Decreto Supremo con carácter de Ley N° 1167 del 21 de Marzo de 1930 del Ministerio del Interior, con el objeto de unificar los servicios de aviación dependientes del Ministerio de Guerra y de Marina.

El Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de la Subsecretaría de Aviación, fue dispuesto mediante el Decreto Supremo N° 726 del 16 de Julio de 1979.

En el ámbito estatutario el Personal de la Subsecretaría de Aviación se rige por las normas contenidas en la Ley N° 18.834 “Estatuto Administrativo Interpretado, Concordado y Comentado”. Sin perjuicio de lo anterior en materias previsionales y remuneracionales, se encuentra afecto a lo dispuesto en el DFL. (G) N° 1 de 1968 y de 1997 “Sobre Estatuto del Personal de las Fuerzas Armadas”

La Ley del Ministerio de Hacienda N° 20.212 del 29 de Agosto de 2007 “Incentiva el Desempeño de los Funcionarios Públicos”, que modifico las Leyes N° 19.553 y N° 19.882.

La Ley del Ministerio Secretaría General de Gobierno N° 19.880 del 22 de Mayo de 2003 “Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”.

- Misión Institucional

“Asesorar directamente al Ministro de Defensa Nacional, en la tramitación de las materias administrativas, legales, presupuestarias y previsionales de carácter general y especial relacionadas con la Fuerza Aérea de Chile y sus organismos dependientes, con el propósito de contribuir al logro de los Objetivos de la Defensa Nacional” .

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Gastos de Operación del Sistema Satelital de Observación a la Tierra “SSOT”
2	Proyecto de Digitalización de la documentación existente en el Departamento IV° “Archivo General de Aviación”

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Asesorar al Ministro de Defensa Nacional en las materias vinculadas con iniciativas de la Fuerza Aérea de Chile y organismos dependientes, elaborando decretos y resoluciones que deba efectuar esta Subsecretaría
2	Mejorar la administración del área previsional, optimizando la disponibilidad y acceso a la información que la sustenta e incorporando tecnologías que permitan la entrega correcta, oportuna y eficiente de los productos a nuestros usuarios
3	Alcanzar grados de excelencia en la gestión de la organización, mediante el establecimiento de Metas de Eficiencia Institucional

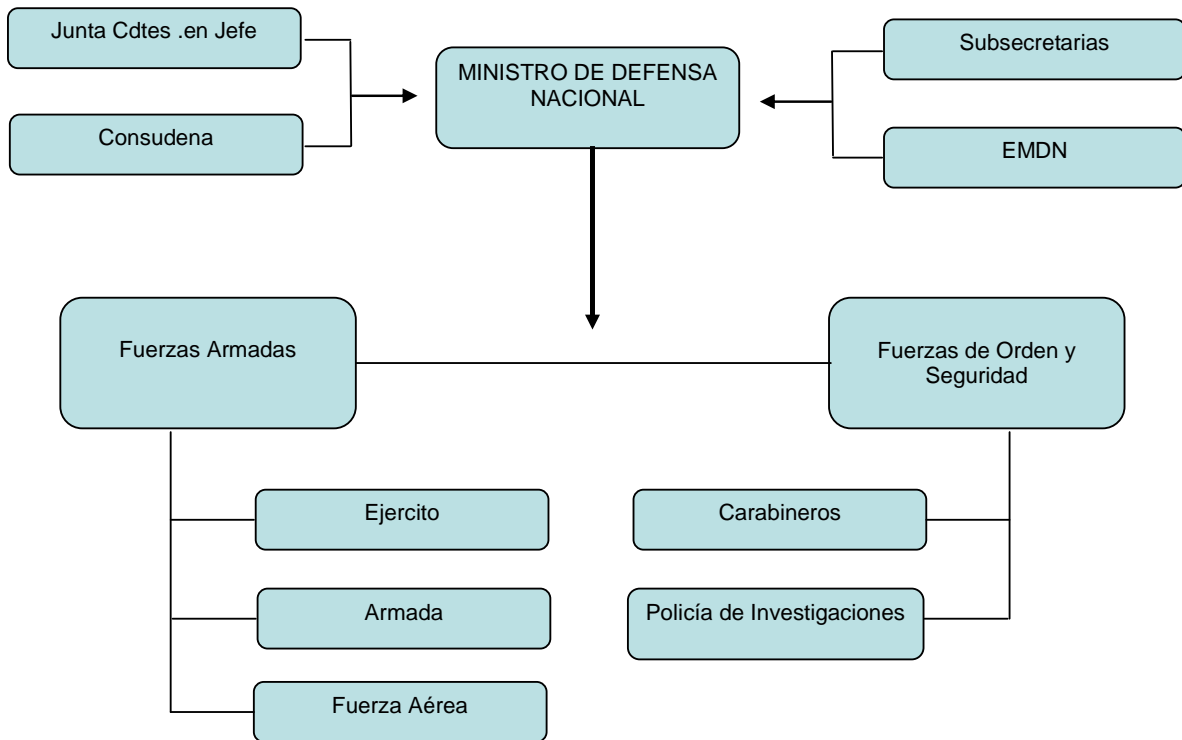
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Resoluciones que reconocen y conceden beneficios previsionales</u>	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Pensión de Retiro • Reliquidación de pensión de Retiro • Pensión de Montepío • Devolución del 6% del Fondo de Desahucio • Causantes de Asignación Familiar • Indemnización para asignatarios del personal fallecido en Servicio Activo • Tiempo afecto a Capredena (Caja de Previsión de la Defensa Nacional) • Tiempo AFP. para continuidad de la Previsión 	1,2,3
	<u>Elaboración de Decretos</u>	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones al Extranjero • Dictación de Reglamentos Fach. y Dgac. • Nombramientos de Oficiales • Ascensos de Oficiales • Renuncias de Oficiales • Nombramientos en la Reserva Aérea • Llamado y Término de la Reserva Aérea al Servicio Activo 	1,2,3
	<u>Certificación de Servicios</u>	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Para Expediente de Retiro • De Servicios Prestados en la Fach. 	2,3

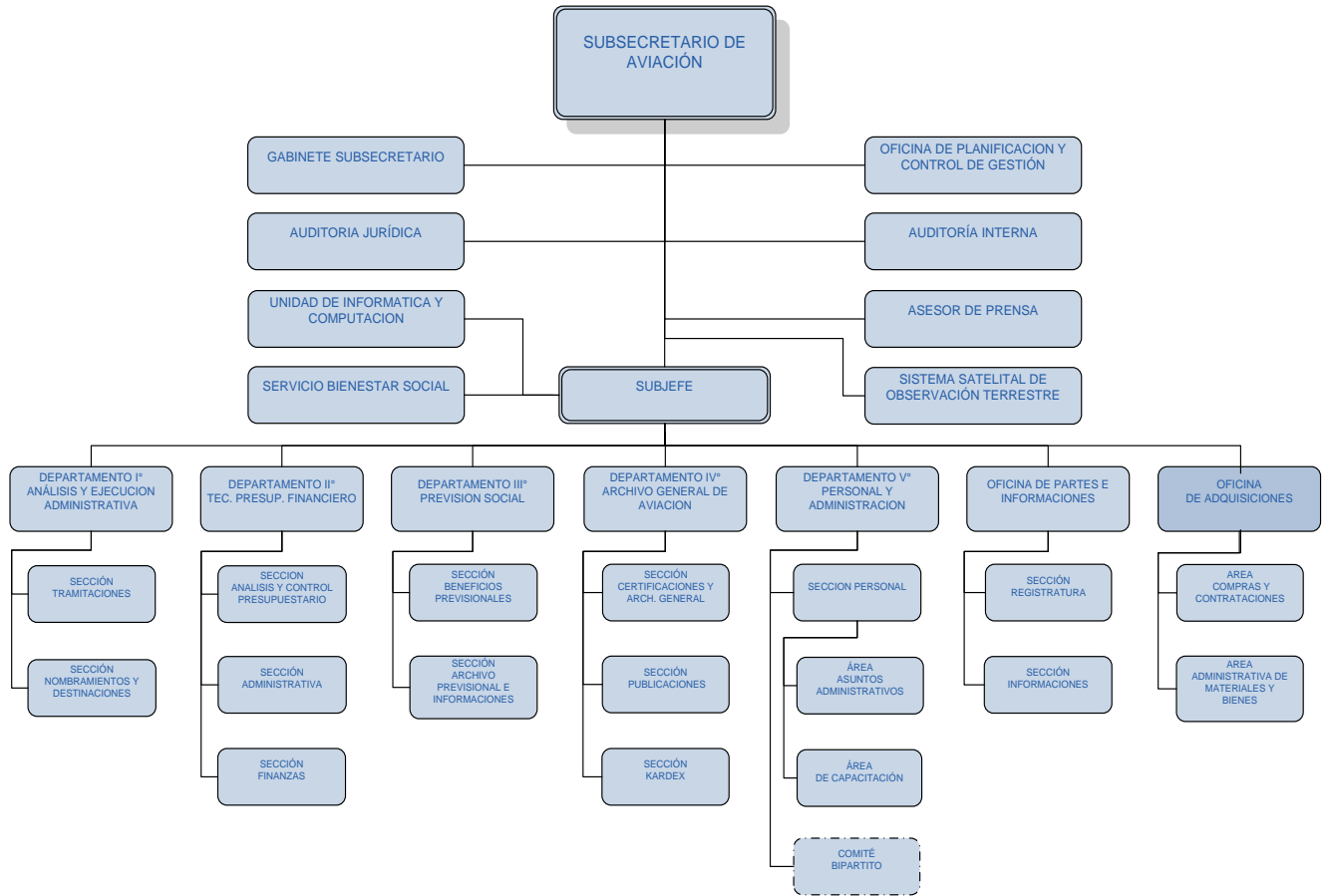
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones relacionadas con la Subsecretaría de Aviación: <ul style="list-style-type: none"> Fuerza Aérea de Chile Dirección General de Aeronáutica Civil Empresa Nacional de Aeronáutica (Fondos Propios) Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile (Fondos Propios) Servicio Aerofotogramétrico (Fondos Propios)
2	<ul style="list-style-type: none"> • Personal en servicio activo de instituciones relacionadas con la Subsecretaría de Aviación: <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Fuerza Aérea de Chile Personal de Dirección General de Aeronáutica Civil Personal de Empresa Nacional de Aeronáutica
3	<ul style="list-style-type: none"> • Personal en retiro de las instituciones relacionadas con la Subsecretaría, afecto a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional: <ul style="list-style-type: none"> Personal en retiro de Fuerza Aérea de Chile Personal en retiro de la Dirección General de Aeronáutica Civil Personal en retiro Empresa Nacional de Aeronáutica Pilotos retirados de la Línea Aérea Nacional Asignatarios de Pensiones de Montepío

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



- Estructura Interna del Servicio (Organizacional y Estructural)



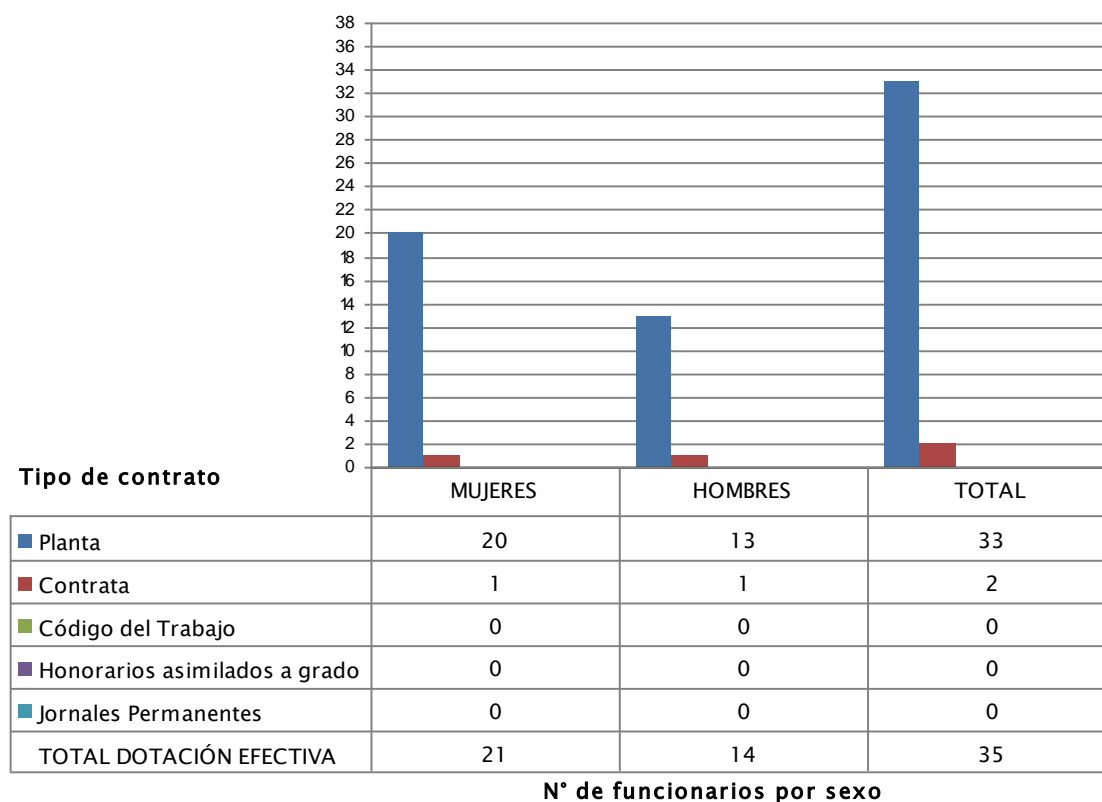
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretario de Aviación	Sr. Raúl Vergara Meneses
Subjefe de la Subsecretaría	CDA (DA) Aldo Braghetto Miranda
Jefe Departamento I° “Análisis y Ejecución Administrativa”	Sra. Lorena Duarte Arancibia
Jefe Departamento II° “Técnico Presupuestario- Financiero”	CDG (AD) Juan Del Valle Villalón
Jefe Departamento III° “Previsión Social”	Sr. Ángel Castro Vega
Jefe Departamento IV° “Archivo General de Aviación”	Sra. Carmen Maldonado Quiñones
Jefe Departamento V° “Personal y Administración”	Sr. Johnny Carvajal Ramírez
Jefe de Oficina Planificación y Control de Gestión	Sr. Cristian Santander Contreras

Anexo 2: Recursos Humanos

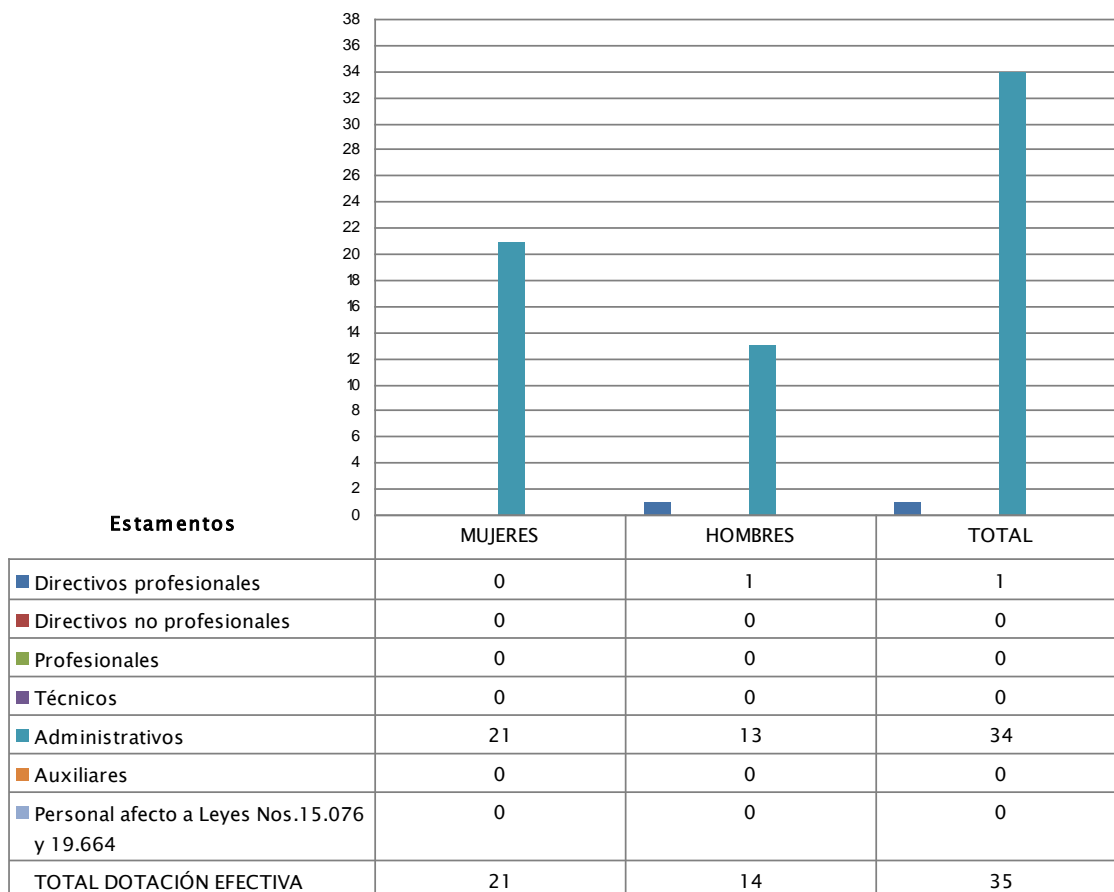
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



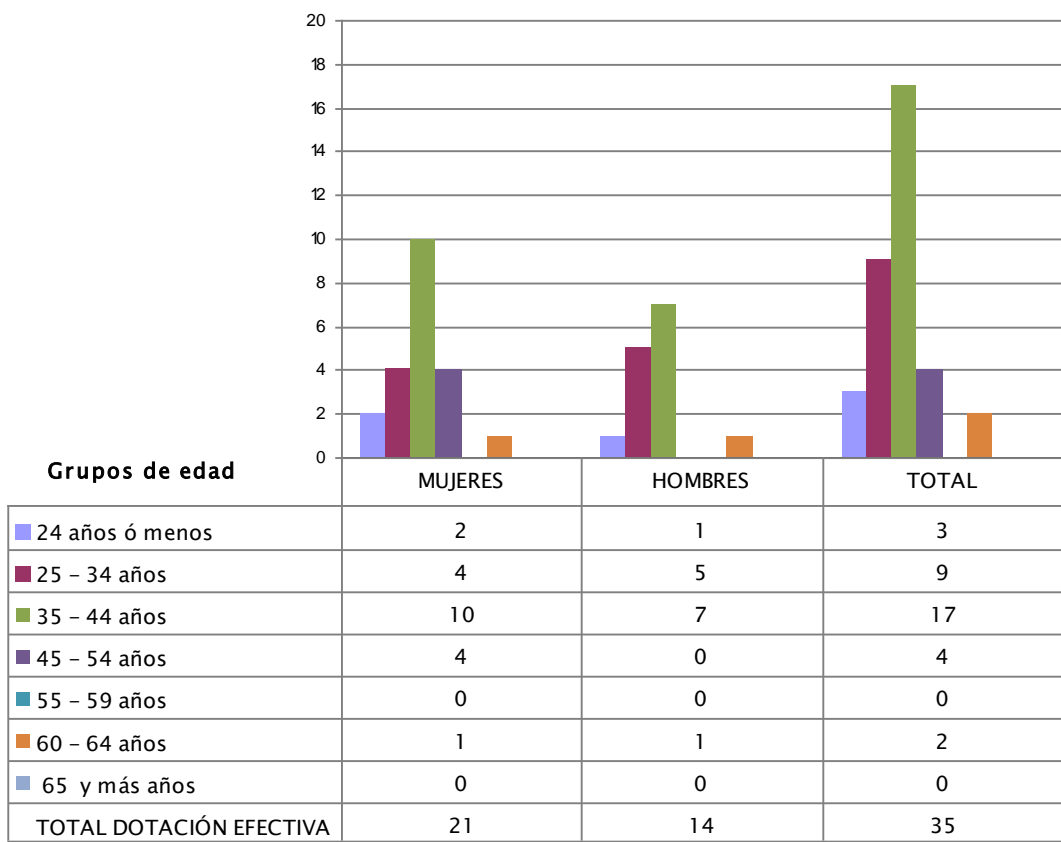
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	3,3	2,8	117,9	Descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	12,5	2,9	431,0	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	12,5	0,0	----	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	2,9	----	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,5	3,0	16,7	Descendente

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas	
		2008	2009			
3. Grado de Movilidad en el servicio						
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	48,1	0,0	0,0	Ascendente	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	0,0	0,0	0,0	Ascendente	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal						
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	56,3	80,0	142,1	Ascendente	
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	3,1	0,0	---	Ascendente	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	38,1	8,1	21,3	Ascendente	
5. Grado de Extensión de la Jornada						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	0,0	0,8	0,0	Descendente	
6. Evaluación del Desempeño⁵						
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	100	100	100	Ascendente	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2					
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3					
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4					

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingreso y Gastos devengados año 2008-2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$	M\$	
<u>Ingresos</u>	1.471.343.-	1.527.065.-	
Aporte Fiscal	1.416.326.-	1.514.774.-	
Otros	4.427.-	12.291.-	
Saldo Inicial de Caja	50.590.-	0.-	
<u>Gastos</u>	1.191.845.-	1.663.846.-	
Subtitulo 21	503.476.-	512.371.-	
Subtitulo 22	293.641.-	333.866.-	
Subtitulo 24	377.434.-	795.478.-	
Subtitulo 29	17.296.-	17.853.-	
Subtitulo 34	0.-	4.278.-	

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Subt.	Ítem	Asig.	DENOMINACIÓN	Presupuesto Inicial ² (M\$)	Presupuesto Final ³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencias (M\$)	Notas
			INGRESOS	1.872.699	1.973.092	1.527.065	446.027	
			Deudores Presupuestarios	1.872.699	1.973.092	1.527.065	446.027	
08			C x C otros Ingresos Corrientes	-	3.562	4.064	(502)	
	01		Recuperación y Reem. De Licencias Medicas	-	128	223	(95)	
		001	Reembolso ART.4 LEY N°19.345	-	128	223	(95)	
	99		Otros	-	3.434	3.841	(407)	
		999	Otros	-	3.434	3.841	(407)	
09			Aporte Fiscal	1.872.699	1.909.628	1.514.774	394.854	
	01		Libre	1.872.699	1.909.628	1.514.774	394.854	
		001	Remuneraciones	1.413.342	1.464.022	1.271.840	192.182	
		002	Resto	459.357	445.606	242.934	202.672	
12			CXC Recuperación de Prestamos	-	-	8.227	(8.227)	
	07		Anticipo por cambio de Residencia	-	-	8.227	(8.227)	
15			Saldo Inicial de Caja		59.902	-	59.902	
			GASTOS	1.872.699	1.973.092	1.663.846	309.246	
			Acreedores Presupuestarios	1.872.699	1.973.092	1.663.846	309.246	
21			Gastos en Personal	1.413.343	691.529	512.371	179.158	
	01		Personal de Planta	1.140.772	443.059	432.591	10.468	
		001	Sueldos y sobresueldos	1.062.491	358.556	356.523	2.033	
		002	Aportes del empleador	5.317	5.743	5.743	-	
		003	Asignaciones por desempeño	23.162	24.233	24.233	-	
		004	Remuneraciones Variables	49.802	49.124	40.689	8.435	

		005	Asignaciones y Bonos		5.403	5.403	-	
	02		Personal a Contrata	253.968	175.902	35.165	140.737	
		001	Sueldos y sobresueldos	230.795	151.146	25.705	125.441	
		002	Aportes del empleador	673	689	689	-	
		003	Asignación por desempeño	2.117	1.664	1.664	-	
		004	Remuneraciones Variables	20.383	21.983	6.686	15.297	
		005	Asignaciones y Bonos	-	420	420	-	
	03		Otras Remuneraciones	18.603	65.289	37.336	27.953	
		001	Honorarios a Suma Alzada	18.603	65.257	37.304	27.953	
		999	Otras Remuneraciones	-	32	32	-	
	04		Otros Gastos en Personal	-	7.279	7.279	-	
		001	Asignación de Traslado	-	7.279	7.279	-	
22			Bienes y servicios de consumo	437.210	400.852	333.866	66.986	
	01		Alimentos y Bebidas	76.698	72.943	57.324	15.619	
		001	Para personas	76.698	72.943	57.324	15.619	
	02		Textiles, calzado y vestuario	6.700	6.595	6.595	-	
		001	Textiles y acabados	200	-	-	-	
		002	Vestuario, acc. y prendas	6.000	6.595	6.595	-	
		003	Calzados	500	-	-	-	
	03		Combustibles y lubricantes	2.500	1.575	1.491	84	
		001	Para vehiculos	2.500	1.575	1.491	84	
	04		Materiales de Uso o Consumo	24.733	23.656	19.116	4.540	
		001	Materiales de Oficina	12.520	9.743	8.022	1.721	
		002	Textos y otros Mat. de Enseñanza	245	260	167	93	
		007	Materiales y útiles de aseo	3.718	4.626	3.731	895	
		008	Menaje para Casino	-	-	-	-	
		009	Insumos, repuestos y acc. Comput.	7.900	7.977	6.322	1.655	
		010	Materiales para Mantto. y Rep.	350	145	-	145	

	011	Rpto. Acc. Para Manto.	-	200	181	19	
	012	Otros Mat. Reptos. Y Uti.	-	-	-	-	
	013	Equipos Menores	-	705	693	12	
	999	Otros	-	-	-	-	
05		Servicios Básicos	35.811	43.738	38.282	5.456	
	001	Electricidad	12.608	14.144	13.644	500	
	002	Agua	1.500	2.112	1.611	501	
	003	Gas	700	700	61	639	
	004	Correos	1.850	1.900	1.726	174	
	005	Telefonía Fija	12.754	12.754	11.094	1.660	
	006	Telefonía Celular	5.529	4.691	3.576	1.115	
	008	Enlaces de telecomunicación	870	7.437	6.570	867	
06		Mantenimiento y Reparación	12.539	9.781	6.184	3.597	
	001	Mannto. Y Rep. Edificios	3.220	2.800	2.390	410	
	002	Mannto. Y Rep. Vehículos	2.000	1.300	1.138	162	
	003	Mannto. Y Rep. Mobiliario	1.559	1.192	627	565	
	004	Mannto. Y Rep. Maq. y Eq.	2.020	1.637	741	896	
	007	Mannto. Y Rep. Eq.	3.740	2.287	734	1.553	
	999	Otros	-	565	554	11	
07		Publicidad y difusión	7.600	14.930	9.070	5.860	
	001	Servicios de Publicidad	4.300	3.800	-	3.800	
	002	Servicios de Impresión	-	-	-	-	
	003	Servicio de Encuadernación	-	6.100	5.950	150	
	999	Otros	3.300	5.030	3.120	1.910	
08		Servicios Generales	241.885	196.710	168.048	28.662	
	001	Servicio de Aseo	16.300	15.800	15.137	663	
	007	Pasajes, fletes y bodegajes	213.151	170.007	143.604	26.403	
	008	Salas cunas y/o jardines	5.000	487	-	487	
	010	Servicios de Suscripción	3.130	2.754	2.083	671	

		999	Otros	4.304	7.662	7.224	438	
	09		Arriendos	15.602	13.562	11.641	1.921	
		001	Arriendo de Terrenos	-	-	-	-	
		002	Arriendo de Edificios	-	-	-	-	
		003	Arriendo de Vehículos		250	221	29	
		005	Arriendo de Maquinaria	15.202	13.051	11.159	1.892	
		006	Arriendo de Eq. Informáticos	-	60	60	-	
		999	Otros	400	201	201	-	
	10		Servicios Financieros	1.040	4.598	4.559	39	
		002	Primas y gastos	1.040	2.024	1.985	39	
		999	Otros	-	2.574	2.574	-	
	11		Servicios técnicos	5.533	5.743	5.600	143	
		002	Cursos de Capacitación	5.533	5.533	5.390	143	
		003	Servicios Informáticos	-	210	210	-	
	12		Otros Gastos Bienes y Serv. De consumo	6.569	7.021	5.956	1.065	
		002	Gastos menores	2.069	4.366	4.355	11	
		003	Gastos de Representación	4.500	2.176	1.122	1.054	
		004	Intereses Multas y Recargos		99	95	4	
		005	Derechos y Tasas	-	45	45	-	
		999	Otros	-	335	335	-	
24			Transferencias Corrientes	3.897	852.234	795.478	56.756	
	01		Al Sector Privado	3.897	3.871	3.118	753	
		004	Premios	850	824	824	-	
		322	Medicina Preventiva	3.047	3.047	2.294	753	
	02		Al Gobierno Central	-	848.363	792.360	56.003	
		002	S.A.F.		-	-	-	
		003	Ejercito De Chile		97.052	97.052	-	
		004	Armada De Chile		115.757	115.757	-	
		005	F.A.CH.		635.554	579.550	56.004	

	03		A otras entidades Publicas	-	-	-	-	
		236	Agencia chilena del Espacio	-	-	-	-	
29			Adquisición de activos no financieros	18.249	24.199	17.853	6.346	
	03		Vehículos	-	-	-	-	
	04		Mobiliario y otros	3.500	2.950	1.359	1.591	
	05		Maquinas y Equipos	600	600	620	(20)	
		001	Maquinas y Equipos de oficina	600	600	527	73	
	06		Equipos Informáticos	14.149	14.549	3.558	10.991	
		001	Equipos computacionales y Periféricos	14.149	14.549	9.779	4.770	
	07		Programas Informáticos		6.100	-	6.100	
		001	Programas Computacionales		6.100	6.095	5	
34			Servicio de la deuda	-	4.278	4.278	-	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Efectivo ⁶			Avance ⁷ 2009/ 2008	Notas
	Indicador		2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁸)	Porcentaje	91.48%	46.10%	94.91%	2.46%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	Porcentaje	0%	0%	0%	0%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	Porcentaje	0%	0%	0%	0%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	Porcentaje	0%	7,79%	3,03%	12,55%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	Porcentaje	0%	7,79%	3,03%	12,55%	

6 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

7 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.

8 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 ⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios	1.973.092.-	1.527.065.-	446.026.-
215	Acreedores Presupuestarios	1.973.092.-	1.663.846.-	309.245.-
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	277.673.555.-	136.704.145.-	140.969.410.-
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	64.337.405.-	64.337.405.-	0.-
116	Ajustes a Disponibilidades	0.-	0.-	0.-
119	Trasposos Interdependencias	21.292.042.-	21.292.042.-	0.-
214	Depósitos a Terceros	0.-	0.-	0.-
216	Ajustes a Disponibilidades	14.278.-	76.969.-	91.247.-
219	Trasposos Interdependencias	0.-	0.-	0.-

⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Transferencias¹⁰

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ¹¹ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ¹² (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ¹³	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros	3.897.-	3.871.-	3.118.-	753.-	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	0.-	848.363.-	792.360.-	56.003.-	
Inversión Real					
Otros ¹⁴					
TOTAL TRANSFERENCIAS	3.897.-	852.234.-	795.478.-	56.756.-	

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

11 Corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

13 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

14 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 7										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ¹⁵	% Cumpli-miento ¹⁶	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Elaboración de Decretos	Porcentaje de Decretos de renuncias de Oficiales devueltos sin tramitar por Contraloría durante el año t	(Número total de Decretos de renuncias de Oficiales devueltos sin tramitar por Contraloría durante el año t) / (Número total de Decretos de renuncias de Oficiales enviados a Contraloría durante el año t) * 100	%	S.I.	S.I.	(2.00/25.00)*100	8.00%	SI	100%	
							(2.00/25.00)*100			
Enfoque de Género: No										
Certificación de servicios	Tiempo promedio de tramitación de certificados de servicios para expedientes de retiro durante el año t	Número total de días de elaboración de certificados de servicios para expediente de retiro en el año t / Número total de certificados de servicios para expediente de retiro en el año t	número	S.I.	6.07	10.08	12.00	SI	119%	
					número	número	número			
Enfoque de Género: No										
					3210.00/529.00	3842.00/381.00	5736.00/478.00			

¹⁵ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

¹⁶ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009 .

Cuadro 7

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ¹⁵	% Cumplimiento ¹⁶	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Resoluciones que reconocen y conceden beneficios previsionales	Porcentaje de resoluciones de pensión de retiro devueltas sin tramitar por Contraloría durante el año t	(Número total de resoluciones de pensión de retiro devueltas sin tramitar por Contraloría en el año t/Número total de resoluciones de pensión de retiro enviadas a la Contraloría en el año t)*100	%	S.I.	S.I.	0.26%	5.02%	SI	1931%	3
						(1.00/382.00)*100	(24.00/478.00)*100			
Enfoque de Género: No										
Resoluciones que reconocen y conceden beneficios previsionales	Tiempo promedio de tramitación de Concesión de Asignaciones Familiares y Asignaciones Familiares presentadas y tramitadas en el año t	(Sumatoria(Nº días de tramitación de Asignaciones Familiares presentadas y tramitadas en el año t/Nº de solicitudes de Asignaciones Familiares presentadas y tramitadas en el año t)	días	15.02	10.58	15.37	13.64	NO	89%	2
				(14872.00/990.00)	(9773.00/924.00)	(24302.00/1581.00)	(15000.00/1100.00)			
Enfoque de Género: No										
Resoluciones que reconocen y conceden beneficios previsionales	Tiempo promedio de tramitación de Concesión de pensiones de retiro durante el año t	(Sumatoria(Nº días de tramitación de expedientes de Retiro presentados y tramitados en el año t)/Nº expedientes de Retiro presentados y tramitados en el año t)	días	21.06	11.18	22.91	30.00	SI	131%	1
				(7457.00/354.00)	(5434.00/486.00)	(8750.00/382.00)	(30000.00/1000.00)			
Enfoque de Género: No										
Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:						80 %				
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:						0 %				
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:						80 %				

Notas:

- 1.- El año 2009 el Departamento readecua su estructura de trabajo, poniendo énfasis principalmente en las pensiones de retiro, situación que se evidenció en el mínimo porcentaje de error en la elaboración de estos actos administrativos. Conviene precisar que para el año 2010, este indicador será reformulado.
- 2.- Lamentablemente, los esfuerzos del departamento responsable fueron para el trámite de pensiones de retiro, es por eso que hubo un sobrecumplimiento de 131% en ese trámite. Conviene precisar que las personas en apoyo para ese departamento en las materias de asignaciones familiares duraron un par de meses, situación que provocó no alcanzar este indicador.
- 1.- El año 2009 el departamento readecua su estructura de trabajo, para tender a la calidad del producto a entregar. En los meses de abril y mayo se sumaron al equipo de trabajo dos personas quienes se hicieron cargo del trámite de asignaciones familiares, liberando a los analistas para ejecutar el trámite de pensión de retiro en forma específica, lo cual minimizó los tiempos de demora en ese período.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8			
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo	Producto	Producto Estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación
Facilitar el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos	Implementación Ley N° 20.285		1° Trimestre: ALTO
		❖ Beneficios Previsionales	2° Trimestre: CUMPLIDO
		❖ Decretos	3° Trimestre: INCUMPLIDO
		❖ Certificados de Servicios	4° Trimestre: CUMPLIDO
		❖ Resoluciones de la Fuerza Aérea de Chile.	Evaluación Final CUMPLIDO
Facilitar el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos	Implementación de la Pagina Web Institucional		1° Trimestre: CUMPLIDO
		❖ Beneficios Previsionales	2° Trimestre: CUMPLIDO
		❖ Certificados de Servicios	3° Trimestre: CUMPLIDO
			4° Trimestre: CUMPLIDO
			Evaluación Final CUMPLIDO
Facilitar el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos	Digitalización de documentos del año 2008 en custodia de la Subsecretaría	❖ Beneficios Previsionales	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
		❖ Decretos	2° Trimestre: CUMPLIDO
			3° Trimestre: CUMPLIDO

- ❖ Certificados de Servicios ●
 - ❖ Resoluciones de la Fuerza Aérea de Chile ●
- 4° Trimestre:
CUMPLIDO
- Evaluación Final
CUMPLIDO ●

Mejorar la Gestión del Servicio	Ejecución del Plan de Capacitación año 2009	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Beneficios Previsionales ❖ Decretos ❖ Certificados de Servicios ❖ Resoluciones de la Fuerza Aérea de Chile 	<p>1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO ●</p> <p>3° Trimestre: CUMPLIDO ●</p> <p>4° Trimestre: CUMPLIDO ●</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO ●</p>
---------------------------------	---	---	--

Mejorar la Gestión del Servicio	Creación de una base de datos que contenga las resoluciones de devolución de imposiciones del fondo de desahucio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Beneficios Previsionales 	<p>1° Trimestre: CUMPLIDO ●</p> <p>2° Trimestre: MEDIO ●</p> <p>3° Trimestre: CUMPLIDO ●</p> <p>4° Trimestre: CUMPLIDO ●</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO ●</p>
---------------------------------	--	--	--

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponde-rador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	2) Diseñar un Sistema de Información de Gestión tomando como base las definiciones estratégicas institucionales, considerando la definición de Centros de Responsabilidad, estableciendo las acciones, planes y recursos necesarios para cumplir la Misión Institucional, identificando la información relevante para la construcción de los indicadores de desempeño que permitan monitorear el desempeño en la entrega de los bienes y servicios y en general la gestión institucional. Diseñar los mecanismos de recolección y sistematización de la información e incorporar instrumentos de rendición de cuenta pública de su gestión.	10.00 %	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	15.00 %	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	3) Diagnosticar las Necesidades de Capacitación, utilizando los perfiles de competencias por cargo definidos por la Institución y la política de capacitación definida.	20.00 %	✓
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Definir los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.	10.00 %	✓
		4) Realizar completa y oportunamente los procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del Plan Anual de Compras.	10.00 %	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Gobierno Electrónico	1) Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios y los procesos de soporte institucional considerando el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presentar informe a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía	20.00 %	✓

		para su validación.		
	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	2) Diseñar un Sistema Integral de Atención Ciudadana, adaptado a la realidad institucional, y un Programa de Trabajo para su implementación, en base al diagnóstico realizado.	15.00%	✓

Porcentaje de cumplimiento 100 %

- Informe de Cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional MEI 2008

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponde- rador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	2) Diseñar un Sistema de Información de Gestión tomando como base las definiciones estratégicas institucionales, considerando la definición de Centros de Responsabilidad, estableciendo las acciones, planes y recursos necesarios para cumplir la Misión Institucional, identificando la información relevante para la construcción de los indicadores de desempeño que permitan monitorear el desempeño en la entrega de los bienes y servicios y en general la gestión institucional. Diseñar los mecanismos de recolección y sistematización de la información e incorporar instrumentos de rendición de cuenta pública de su gestión.	10.00%	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	2) Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de Auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría. Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de Auditoría, para cada Auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría 2008.	5.00%	✓
		6) Definir formalmente y enviar al CAIGG la política de gestión de riesgos institucional. Definir formalmente los roles, responsabilidades y funciones para el proceso de gestión de riesgos, enviando dicha información al Consejo de Auditoría	5.00%	✓
		7) Formular y enviar la matriz de riesgos desagregando los procesos, priorizándolos y tratando los riesgos relevantes en los procesos, subprocesos y etapas por parte del Jefe de Servicio.	5.00%	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	1) Disponer el funcionamiento del Comité Bipartito.	15.00%	✓
		2) Diseñar política de capacitación del servicio, considerando su política de recursos humanos.	15.00%	✓

EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Definir Plan Anual de Compras.	30.00%	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	1) Realizar diagnóstico de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros), vinculándolos a las definiciones estratégicas institucionales en materia de atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	15.00%	✓

Porcentaje de cumplimiento 100 %

- Informe de Cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional MEI 2007

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	1) Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	40.00%	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	1) Crear formalmente la Unidad de Auditoría Interna dependiente directamente del Jefe Superior de Servicio.	30.00%	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	1) Disponer el funcionamiento del Comité Bipartito.	30.00%	✓

Porcentaje de cumplimiento 100 %

Áreas/ Sistemas Eximidos/Modificación de Contenido de Objetivos.

Áreas	Sistema	Justificación
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras	<u>Se exime:</u> Servicio no comprometió metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no era posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre-diciembre).
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	<u>Se exime:</u> Servicio no comprometió metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no era posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre-diciembre)
	Gobierno Electrónico	<u>Se exime:</u> Servicio no comprometió metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no era posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre-diciembre)