
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

SERVICIO ELECTORAL

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	3
2. Identificación de la Institución	5
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	7
• Principales Autoridades	8
• Definiciones Estratégicas	9
- Misión Institucional	9
- Objetivos Estratégicos	9
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	10
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
• Recursos Humanos	12
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14
• Recursos Financieros	15
- Recursos Presupuestarios año 2004	15
3. Resultados de la Gestión	16
• Cuenta Pública de los Resultados	17
- Balance Global	17
- Resultados de la Gestión Financiera	19
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	22
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	28
- Informe de Programación Gubernamental	28
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	29
• Avances en Materias de Gestión	30
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	30
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	31
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	32
- Avances en otras Materias de Gestión	33
• Proyectos de Ley	34
4. Desafíos 2005	35

5. Anexos.....	36
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	37
• Anexo 2: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004	38
• Anexo 3: Transferencias Corrientes	40
• Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	41

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	15
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	15
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	19
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	20
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	21
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004	31
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	37
Cuadro 11: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003	39
Cuadro 12: Transferencias Corrientes	40
Cuadro 13: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	41

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14

1. Carta del Jefe de Servicio

JUAN IGNACIO GARCIA RODRIGUEZ
DIRECTOR



Sin lugar a dudas el año 2004 representó un desafío de proporciones para la gestión institucional. Durante el desarrollo de este período, el Servicio Electoral, una vez más, le correspondió encabezar el esfuerzo por llevar adelante un proceso electoral; que en este caso se trató de la elección más compleja abordada por esta Institución en los últimos años, la elección separada de Alcaldes y Concejales de Octubre de 2004, en conjunto con la entrada en operación efectiva de la normativa sobre transparencia, límite y control del Gasto Electoral (Ley 19.884).

Esta tarea requirió que todas las unidades del Servicio, de una u otra forma, participaran en un nuevo esquema de gestión electoral, para satisfacer este difícil escenario. Destacan entre otras actividades, el hecho que por primera vez se realizó la impresión de Cédulas Electorales directamente en algunas regiones, lo cual implicó una gran oportunidad para probar procesos técnicos de manera desconcentrada; la elaboración de Cartillas Instructivas con el nuevo formato de la elección para difundir los alcances de este escenario a la mayor cantidad de participantes del Sistema Electoral y; la recepción y procesamiento, sin retrasos en los tiempos de validación, de 7.438 candidaturas, un 65% superior al volumen recibido en la última elección municipal del año 2000.

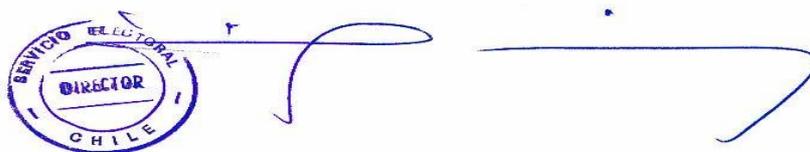
Observando el comportamiento de la atención al usuario, destacan los aumentos de las consultas de las personas al Teléfono Electoral, en un 130% mayor a la elección de 2001, totalizando 80.925 consultas resueltas, sin contar la atención directa que se ve reflejada en todos los restantes productos institucionales a disposición de los usuarios de este organismo. Este punto requirió invertir preparación en el personal que se encontraría en cumplimiento de tareas de atención

usuaria, en conjunto con todas las demás necesidades que involucra realizar dos elecciones, al mismo tiempo y para cada una de las comunas del país.

En el caso específico de la Ley 19.884, fue necesaria la creación de nuevas unidades para hacerse cargo de los retos inherentes al sistema, la definición de procedimientos nuevos, su puesta en marcha sin mayores antecedentes previos y la solución de múltiples necesidades que fueron surgiendo en el camino. Todo ello fue sobrellevado con eficacia, demostrando la gran capacidad de adaptación del sistema electoral a nuevas realidades. El proceso de control de gasto electoral a la fecha, todavía no ha finalizado, dado el hecho que existen etapas de revisión de cuentas que aún deben cumplirse, dentro de los plazos definidos para el efecto.

Importante es manifestar, la permanente vigilancia que el Servicio ejerce sobre el proceso electoral en su conjunto, lo cual en colaboración con las restantes instancias del Sistema Electoral, permite impedir que situaciones anómalas afecten el desempeño de los derechos electorales ciudadanos y la manifestación de su voluntad; la repetición de la elección en la comuna de Talcahuano y la pronta reacción del Servicio en situaciones de inscripción fraudulenta como la ocurrida en La Estrella, son muestras del ánimo de fortalecer el adecuado funcionamiento del Padrón Electoral, que guía las tareas de esta institución, en el marco de proyectar la transparencia y probidad hacia la ciudadanía.

A partir de toda la información acumulada, es un desafío el proyectar las consecuencias y alcances de los resultados del 2004 y de esta nueva arista del trabajo electoral que significa el proceso de control del gasto electoral, hacia mejoras con miras a perfeccionar el aporte institucional en los próximos comicios presidenciales y parlamentarios. Es tarea de este Servicio, cuestionar permanentemente su aporte para generar mejoras en diversas áreas con las cuales seguir en la senda de entregar un proceso electoral óptimo y ejemplar ante la ciudadanía y la comunidad nacional.



JUAN IGNACIO GARCIA RODRIGUEZ
Director Servicio Electoral

2. Identificación de la Institución

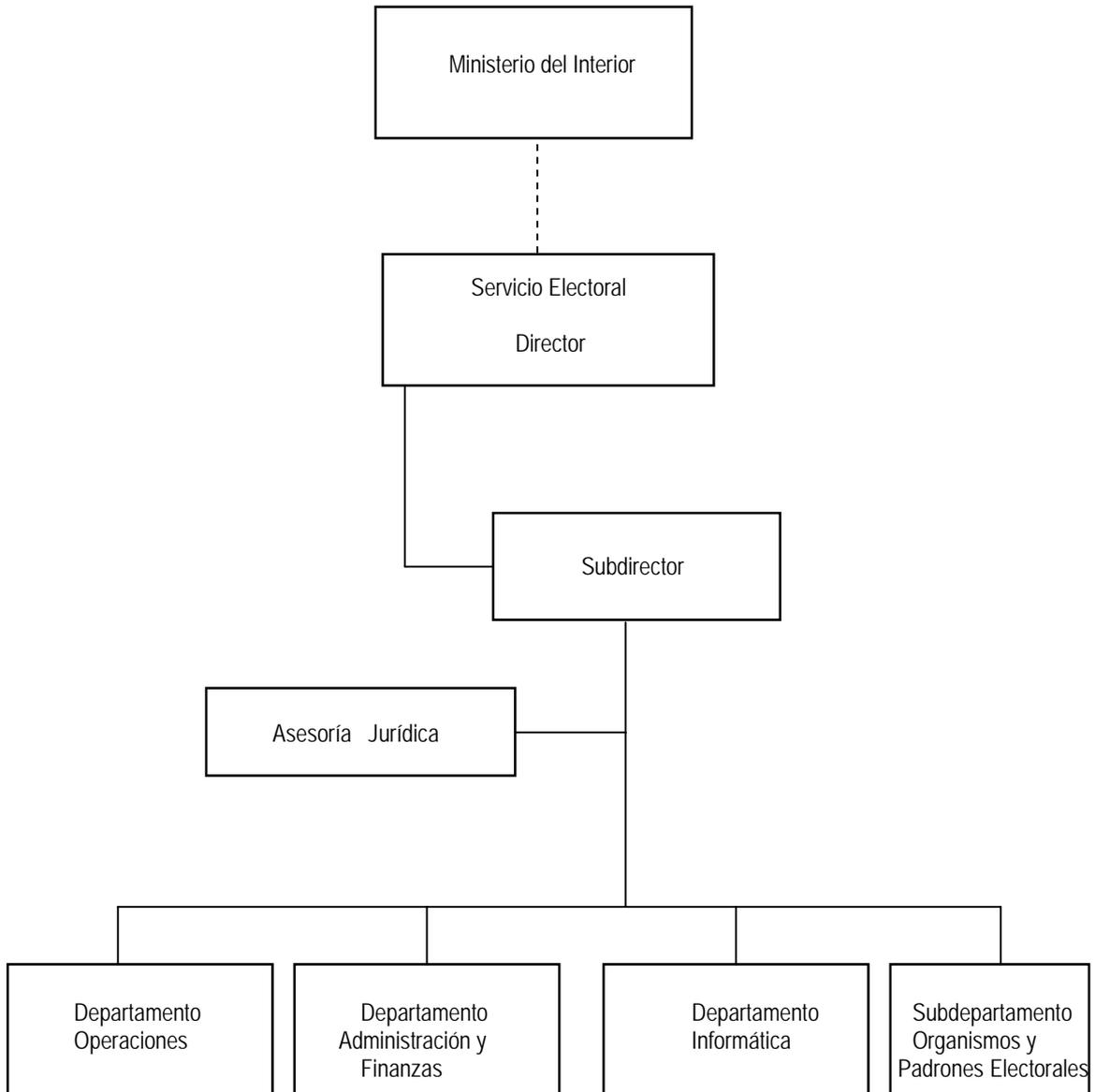
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

La Ley N° 18.556 Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral rige el funcionamiento de la institución. Paralelamente a ello existe un conjunto de Leyes que regulan el resto del Sistema Electoral y que inciden en el funcionamiento del Servicio, estas son:

- Ley N° 18.460 Orgánica Constitucional sobre Tribunal Calificador de Elecciones.
- Ley N° 18.593 Orgánica Constitucional sobre Tribunales Electorales Regionales.
- Ley N° 18.603 Orgánica Constitucional sobre Partidos Políticos.
- Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 18.700 Orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios.
- Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
- Ley N° 19.884 Sobre Transparencia, Límite y Control del Gasto Electoral

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



El Servicio Electoral es un organismo autónomo que se relaciona con el Presidente de la República mediante el Ministro del Interior.

- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director	Juan Ignacio García Rodríguez
Subdirectora	Elizabeth Cabrera Burgos
Jefe Departamento de Operaciones	Juan Pablo Uribe Darrigrandi
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Ricardo Ortiz Grabinger
Jefe Departamento de Informática	José Miguel Goddard Dufeu
Jefe Subdepartamento de Organismos y Padrones Electorales	Blanca Palacios Riffo

• Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

Corresponde al Servicio Electoral velar por la mantención del Archivo Electoral General; así como la eficaz realización de los procesos electorales que periódicamente determina el ordenamiento jurídico nacional y la ejecución de las acciones que le competen al Estado en el ordenamiento constitucional sobre partidos políticos. Esta misión se lleva a cabo mediante la creación de las condiciones para el ejercicio igualitario de los derechos electorales y mediante la ampliación de la información hacia los Ciudadanos, Partidos Políticos y Organismos Electorales con los que esta Institución se relaciona.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Desarrollar Procesos Electorales de manera eficaz y de acuerdo a las responsabilidades legales asignadas, creando las condiciones para el ejercicio igualitario del derecho a sufragio por parte de los ciudadanos. Esto incluye la adecuada mantención del Archivo Electoral General y la organización misma del proceso electoral; así como una adecuada atención al usuario. Para el año 2004, este objetivo se manifestó en la ejecución de la primera elección separada de Alcaldes y Concejales en la historia nacional, durante el mes de octubre, en conjunto con la entrada en operación, por primera vez, de un sistema de financiamiento estatal y control sobre el límite de gasto electoral por candidato y partido político.
2	Velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre formación y actividades de los Partidos Políticos y la mantención de sus registros de afiliados. Adicionalmente a ello, durante el año 2004, el Servicio, dentro de la definición de este objetivo, desarrolló un importante papel en el cumplimiento de la normativa sobre financiamiento de campañas electorales, de modo de fortalecer la transparencia y equidad en los procesos del área.
3	Crear condiciones que amplíen la información de los ciudadanos en materia electoral, a través de la elaboración y difusión de material electoral, que optimice las condiciones para una efectiva participación ciudadana influyendo en el acceso a información tanto de determinados estratos de potenciales electores como también de quienes ya forman parte del cuerpo electoral.
4	Promover el desarrollo de las potencialidades y habilidades de los funcionarios del Servicio, así como promover la coordinación y comunicación entre los grupos de trabajo, para fortalecer a la organización tanto en sus necesidades de aprendizaje como tal, como en su sentido de equipo.

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Proceso de Inscripción Electoral	1
2	Proceso de Cancelaciones	1
3	Proceso de Registro y Contabilidad de Partidos Políticos	2
4	Consulta de Afiliaciones Políticas y Desafiliaciones Partidarias	2
5	Fiscalización de Organismos Electorales	1
6	Información Electoral	3
7	Emisión de Duplicados de Tarjetas	1 y 3
8	Proceso de Inscripción de Candidaturas	1
9	Teléfono Electoral	1 y 3
10	Proceso de Control de Gasto de Campañas Electorales	1

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Partidos Políticos: relación que se inicia con la inscripción del partido, la presentación de su contabilidad, padrones de sus militantes e inscripción de candidatos en años electorales. Junto con ello existen prestaciones tales como procesamiento de Afiliaciones y Desafiliaciones Partidarias. En la actualidad se encuentran legalmente constituidos 10 partidos políticos que en conjunto agrupan a un total de 701.922 ciudadanos aproximadamente.
2	Ciudadanos que ejercen su derecho a votación: Lo que se denomina "administración del Padrón". Respecto a ellos, la responsabilidad del Servicio radica en organizar un proceso electoral que consiga un acceso igualitario de todos ellos a votar. Adicionalmente se les entregan servicios tales como Información Electoral, Teléfono Electoral y Duplicados de Tarjetas Electorales. Este conjunto de usuarios abarca cerca de ocho millones de personas a lo largo del país habilitadas para ejercer este derecho.
3	Juntas Inscriptoras y Juntas Electorales: La relación con este tipo de usuarios, radica en los procesos de Cancelaciones y actualización del Padrón Electoral y en el proceso de contratación de personal de apoyo para estos organismos en periodos electorales. Cada año pueden crearse nuevos organismos dependiendo de las necesidades del país, en la actualidad existen 649 organismos electorales con permanencia durante el año.
4	Otros Organismos que solicitan Información: Junto a los clientes definidos anteriormente, existe un conjunto de otros organismos que solicitan información electoral a este Servicio de manera regular, tales como Tribunales de Justicia, Ministerios y Servicios Públicos,

Carabineros, Investigaciones, etc., los cuales acceden a ella ya sea a través del Nivel Central como por medio de cada Dirección Regional.

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

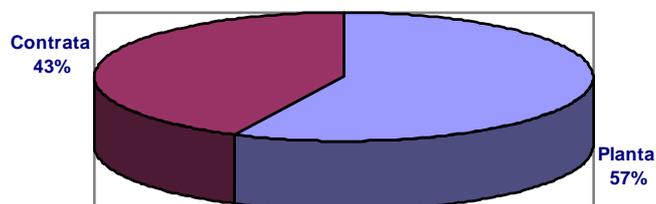
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Proceso de Inscripción Electoral	2 y 3
2	Proceso de Cancelaciones	2 y 3
3	Proceso de Registro y Contabilidad de Partidos Políticos	1
4	Consulta de Afiliaciones Políticas y Desafiliaciones Partidarias	1
5	Fiscalización de Organismos Electorales	3
6	Información Electoral	4
7	Emisión de Duplicados de Tarjetas	2
8	Proceso de Inscripción de Candidaturas	1
9	Teléfono Electoral	2 y 4
10	Proceso de Control de Gasto de Campañas Electorales	1 y 2

- **Recursos Humanos**

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

Cuadro 1 Dotación Efectiva ¹ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	68	82	150
Contrata	44	68	112
Honorarios ²			
Otro			
TOTAL	112	150	262

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



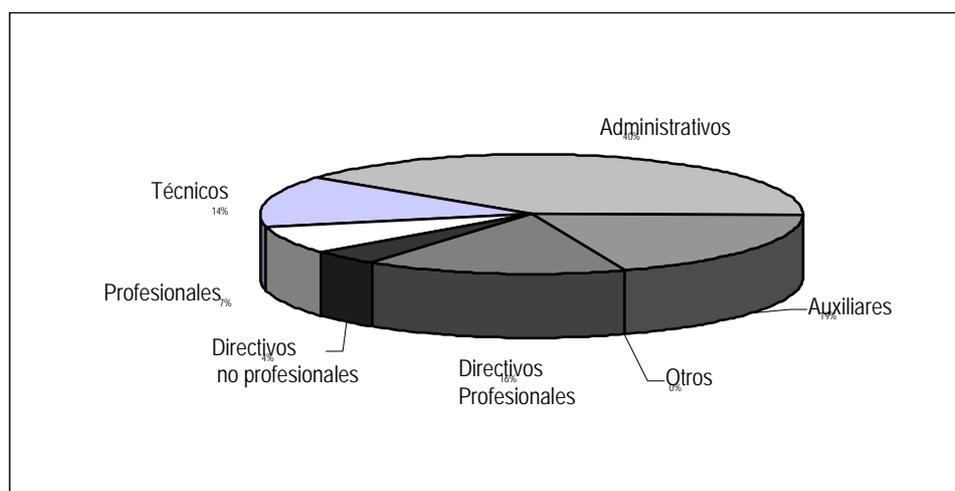
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

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

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

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2004 Por estamento			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	8	33	41
Directivos no profesionales ⁵	6	5	11
Profesionales ⁶	7	12	19
Técnicos ⁷	24	13	37
Administrativos	64	40	104
Auxiliares	3	47	50
Otros ⁸			
TOTAL	112	150	262

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



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

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

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

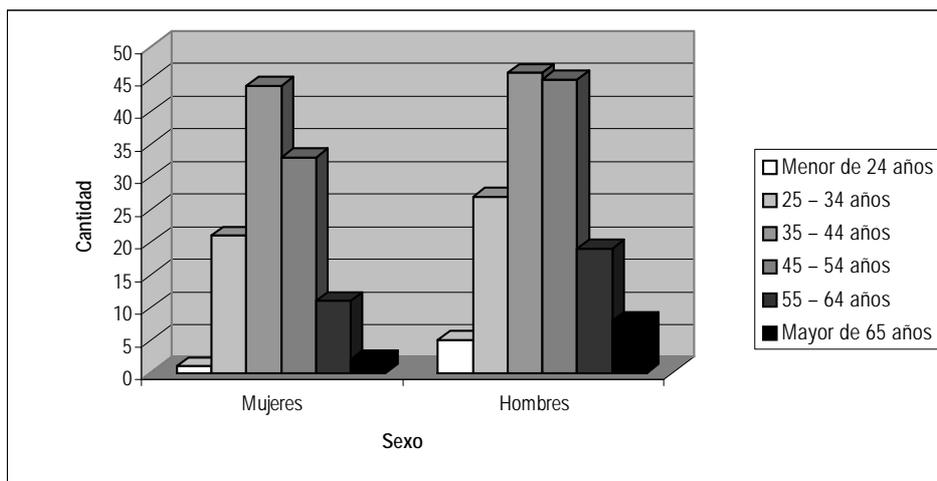
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

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

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1	5	6
25 – 34 años	21	27	48
35 – 44 años	44	46	90
45 – 54 años	33	45	78
55 – 64 años	11	19	30
Mayor de 65 años	2	8	10
TOTAL	112	150	262

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



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

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	3.382.136
Endeudamiento ¹¹	
Otros Ingresos ¹²	288.914
TOTAL	3.671.050

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	3.034.000
De Capital ¹⁴	345.549
Otros Gastos ¹⁵	291.501
TOTAL	3.671.050

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

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

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

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

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

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

3. Resultados de la Gestión

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

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

Los principales resultados que pueden señalarse en el año 2004, se relacionan con el proceso electoral municipal. Es en base a él que el comportamiento de gran parte de los productos que genera este organismo tuvo alzas, como es el caso de las inscripciones que crecieron en un 600%, las cancelaciones se incrementaron en un 150% y la entrega de duplicados de tarjetas electorales en un 300%; todo ello en relación a la mayor demanda de los ciudadanos en un año electoral. Por otra parte, productos como las fiscalizaciones se mantuvieron en los niveles predefinidos, siendo incluso menores en un 19% que el año 2003, manteniéndose los niveles de cobertura y protección del correcto ejercicio de los derechos electorales.

En cuanto a las actividades de fiscalización, el promedio de visitas por fiscalizador se redujo a los niveles del año 2002, llegando a 16,7 visitas por fiscalizador, la comparación con las 21,15 visitas promedio registradas el 2003, señala que para este año no se consideraron tareas adicionales, que requirieran aumentar el volumen de visitas, lo cual mantiene los niveles ofrecidos, dentro del marco comprometido, consiguiendo resultados que permitieron colaborar a la protección del Padrón Electoral, mediante la supervisión de los organismos encargados de inscribir a las personas.

Dentro del balance global, debe mencionarse el logro relacionado con la elección, en orden a procesar un 65% más de candidaturas que la última elección municipal, totalizando el 2004 un número de 7.438, este trabajo pudo realizarse dentro de los mismos plazos, con gran aporte de los funcionarios del Servicio.

Con respecto a las materias internas, el Servicio pudo completar con éxito distintos aportes en áreas como probidad funcionaria, mejoramiento de sistemas y normalización de procedimientos, todos los cuales contribuyen al mejor desempeño de las tareas en general de la institución, que debe mantener regularmente. También destaca el funcionamiento a plenitud de la nueva unidad de Control Interno, la cual ya ha entregado productos de gran relevancia como los son el Diagnóstico de Riesgo de la Institución y la propuesta de Plan de Auditoría que se implementará en el año 2005.

En el marco anterior también, es destacable el avance logrado en relación a la desconcentración de tareas en las direcciones regionales, consiguiéndose que además del pago efectivo que ya se estaba realizando a los Organismos Electorales permanentes (dietas de integrantes de Juntas Inscriptoras), se lograra procesar y efectuar el pago de manera directa en cada región, a todos los Delegados y Asesores de Local de la Elección Municipal 2004.

Finalmente, en lo que respecta a los resultados de los proyectos vinculados a mecanismos de gestión, es destacable el logro de tres de los cuatro proyectos PMG con total éxito, fortaleciendo áreas de supervisión electoral, evaluación de desempeño y auditoría interna. Un cuarto PMG se refleja como un logro limitado, por cuanto no pudo implementarse a cabalidad lo referente a sistemas de apoyo a las direcciones regionales en el seguimiento de los certificados de avocamiento, sin embargo, sus resultados pueden mejorarse para el siguiente período. En el orden de las metas colectivas, es destacable el logro de obtener resultados en áreas operacionales

como la sistematización del Cronograma Electoral y el diseño de sistemas de apoyo a Colegios Escrutadores; así como también en áreas de soporte como lo fue el diseño de sistemas de registro, cálculo y procesamiento automático de bienes y la articulación del sistema de control de actividades internas del Nivel Central.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
• INGRESOS	3.036.558	3.671.050	
INGRESOS DE OPERACION	7.429	31.536	
VENTA DE ACTIVOS	2.425	2.653	
OTROS INGRESOS	15.640	19.846	
APORTE FISCAL	2.880.126	3.382.186	
SALDO INICIAL DE CAJA	130.938	234.829	
• GASTOS	3.036.558	3.671.050	
GASTOS EN PERSONAL	2.147.503	2.434.465	
PRESTACIONES PREVISIONALES		537.979	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	510.923	55.989	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.301	5.567	
INVERSION REAL	78.497	345.549	
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	55.137	14.180	
OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	4.891	4.631	
SALDO FINAL DE CAJA	237.306	272.690	

¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	3.277.149	3.646.797	3.671.050	-24.253	
01			INGRESOS DE OPERACION	32.616	32.616	31.536	1.080	
04			VENTA DE ACTIVOS	4.892	4.892	2.653	2.239	
	41		Activos Físicos	4.892	4.892	2.653	2.239	
07			OTROS INGRESOS	10.901	10.901	19.846	-8.945	
	79		Otros	10.901	10.901	19.846	-8.945	
09			APORTE FISCAL	3.228.730	3.400.873	3.382.186	18.687	
	91		Libre	3.228.730	3.400.873	3.382.186	18.687	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10	197.515	234.829	-37.314	
			GASTOS	3.277.149	3.646.797	3.671.050	-24.253	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.487.026	2.469.745	2.453.071	16.674	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	706.669	608.030	539.056	68.974	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		55.989	55.989		
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.456	6.416	5.597	819	
	31		Transferencias al Sector Privado	1.997	1.997	1.125	872	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	1.997	1.997	1.125	872	
	34		Transferencias al Fisco	4.459	4.442	4.472	-30	
		001	Impuestos	4.459	4.442	4.472	-30	
31			INVERSION REAL	68.988	481.644	465.627	16.017	
	50		Requisitos de Inversión para funcionamiento	19.810	25.205	20.401	4.804	
	51		Vehículos	13.759	10.541	10.541		
	56		Inversión en Informática	35.419	35.419	35.323	96	
	74		Inversiones No Regionalizables		410.479	399.362	11.117	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	4.000	14.209	14.180	29	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	4.000	4.632	4.631	1	
90			SALDO FINAL DE CAJA	10	6.132	132.899	-126.767	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

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

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

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23}}{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}} \right] * 100$						
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\left[\frac{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}}{\text{Dotación efectiva}^{24}} \right]$	M\$	10.671	10.939	11.009		
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$\left[\frac{\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} \right] * 100$		0,88	0,45	0,18		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\left[\frac{\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} \right] * 100$						

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

22 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.

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

24 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.

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

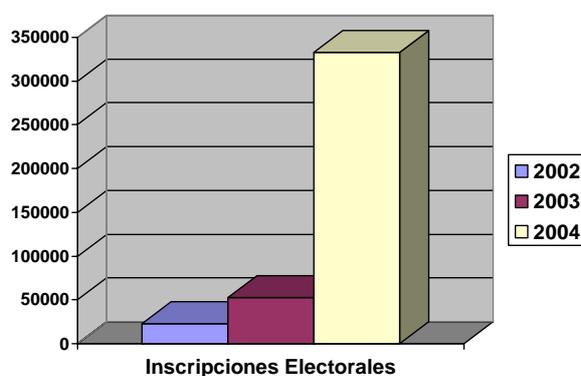
26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

• <Inscripciones Electorales>

Dentro de la dinámica del trabajo del Servicio Electoral, la generación de las distintas acciones asociadas a este producto presentan marcadas variaciones entre años electorales y no electorales; la ausencia de procesos electorales altera sus resultados en cuanto a volumen, por lo que comparar el desempeño del producto entre un año y otro resulta difícil de realizar ante escenarios tan diversos.

Los niveles de producción en los tres años anteriores al 2004 reflejan significativas diferencias; así las Inscripciones Practicadas en el año 2001 (último año electoral) ascienden a 233.543, 22.504 en el 2002 y 52.330 en el 2003. Durante el proceso electoral del año 2004 el total de inscripciones practicadas llegó a 332.915, reflejo del mayor interés provocado por el proceso electoral municipal.

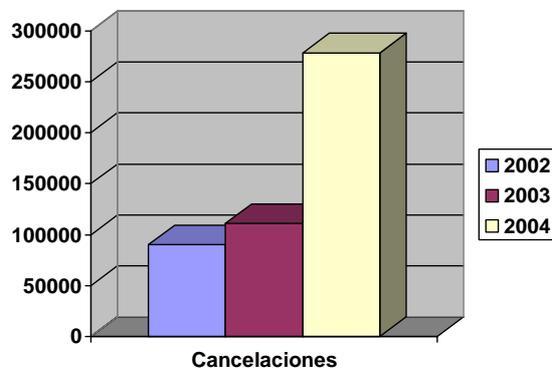


El comportamiento que puede notarse muestra la brusca baja que se produce en años no electorales (2002 y 2003) que refleja la falta de instrumentos que motiven a los ciudadanos cuando no ejercen el derecho a voto, cuestión en la que el Servicio no interviene directamente. Asimismo, la dinámica de esta situación se refleja finalmente en el total de ciudadanos con inscripción electoral vigente, los cuales al año 2004 ascienden a 8.005.030.

• <Cancelaciones Electorales>

Para el cumplimiento de nuestra misión de velar por la Mantención del Padrón Electoral, uno de los procesos básicos dice relación con la actualización del Padrón mediante el proceso de Cancelaciones, a través del cual se ingresan todos aquellos datos concernientes a cambios de domicilios, defunciones, rectificaciones de partidas de nacimiento; así como también la suspensión de los derechos electorales a quienes se encuentren procesados o bien la pérdida de estos para los condenados por las causales definidas en la ley. De esta forma, esta prestación permite depurar el Sistema para la óptima ejecución de los Procesos Electorales como uno de los Objetivos Estratégicos del Servicio. En cuanto a su evolución, las Cancelaciones ejecutadas en el año 2001 fueron 161.724; 90.036 en el año 2002 y 110.963 en el año 2003. Durante el 2004 el total de

cancelaciones ejecutadas fue de 278.235, hecho que refleja que la variación en las cifras obedece en cierta medida a la ocurrencia o no de un proceso electoral.



- **<Registro y Contabilidad de Partidos Políticos>**

De este producto puede afirmarse que es muy específico, orientado a los diez partidos legalmente constituidos; tiene un comportamiento estable en el tiempo, por la cantidad de veces que se revisa la contabilidad y otras actividades de control. Sin embargo, sobre este ámbito el Servicio se encuentra impedido de entregar información, toda bajo reserva constitucional, por lo que no se incluyen datos estadísticos ni se publicitan indicadores para esta área.

Adicionalmente a lo anterior, en el área de este producto, correspondió la puesta en marcha del sistema de control del gasto electoral, por el cual fue necesario validar un volumen considerable de información contable de candidatos y partidos políticos, a fin de llevar a la práctica los mecanismos de reembolsos y financiamientos que la Ley 19.884 establece.

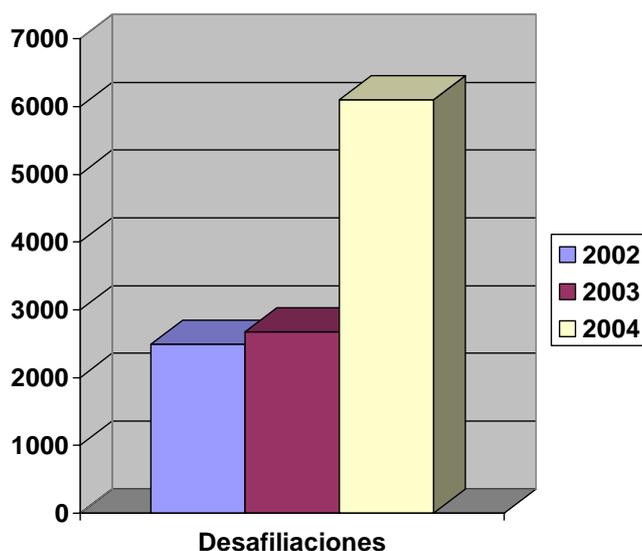
- **<Consultas de Afiliaciones y Desafiliaciones Partidarias>**

Uno de los clientes que se relaciona con el Servicio es cada Partido Político, quien para existir como tal debe afiliar a ciudadanos inscritos en los registros electorales, para conformar su Padrón de militantes. Al respecto y en relación al objetivo orientado a velar por el cumplimiento de la normativa en el tema, el Servicio debe procesar las solicitudes de afiliación a fin de analizar su factibilidad y actualizar los duplicados de padrones existentes de modo de cumplir con la normativa que permite el normal funcionamiento de estas instituciones.

El comportamiento de este producto es variable, dependiendo de la influencia de los procesos electorales y de las propias necesidades de los partidos políticos, de este modo las Afiliaciones a Partidos Políticos crecen de 23.333 en el 2001 a 40.687 en el año 2002, llegando el 2003 a 143.194, reflejando que no obedecen a necesidades identificables para proyectarlas consistentemente. Durante el año 2004 el total de Afiliaciones a Partidos Políticos procesadas se elevó a 23.546, con lo cual tampoco puede establecerse una relación directa con períodos electorales.

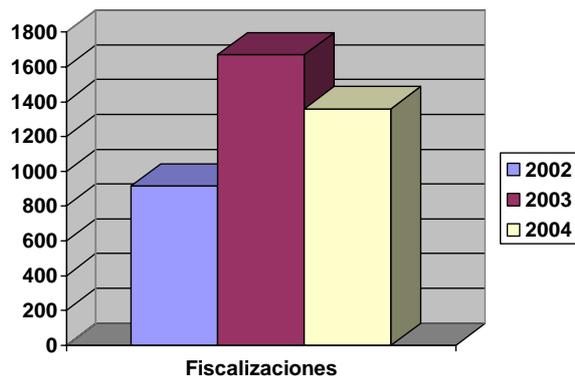
Junto con lo anterior, el funcionamiento de un Partido Político también considera el conjunto de ciudadanos que dejan de integrar sus filas, proceso que también debe desarrollar el Servicio, velando porque se cumplan todas las normativas requeridas para esta actividad.

El comportamiento de las renunciaciones a Partidos es relativamente estable y obedece a necesidades particulares de cada ciudadano, se registran históricamente 4.176 en el año 2001; 2.492 en el año 2002 y 2.678 en el 2003, mientras que durante el año de 2004, el total de desafiliaciones alcanzó la cifra de 6.100.



- **<Fiscalización de Organismos Electorales>**

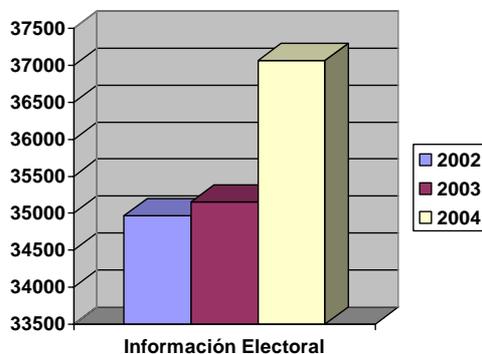
Quizás uno de los parámetros de producción más estables para su análisis y planteamiento de metas es el referido a la fiscalización de Organismos Electorales, la cual debe realizarse hayan o no elecciones. El comportamiento del producto está influenciado por las necesidades de mayor o menor grado de control en cada año, es así que durante el año 2002 se realizaron un total de 915, cantidad que en el año 2003 se elevó a 1.671 visitas. Durante el año 2004, la cifra total de visitas a Organismos Electorales fue de 1.361. Este número se relaciona con la creación de nuevos organismos como Medio Camino, Hualpen, etc., los cuales incrementaron la cantidad de zonas que deben fiscalizarse, además del aumento de visitas para controlar la correcta inscripción de ciudadanos para el proceso electoral municipal.



La disminución del promedio de visitas por fiscalizador entre los años 2003 y 2004, equivalente a un 21%, obedece a un aumento muy por sobre lo planificado de las visitas de 2003, dado el hecho que se colocó a mitad del año una meta colectiva tendiente a la revisión de todo el sistema de cancelaciones ejecutado entre 1987 y 2002, situación que obligó a aumentar considerablemente las salidas de fiscalizadores. Este comportamiento vuelve a la normalidad en el año 2004, registrando una tasa promedio menor por tanto.

- <Información Electoral>

Adicionalmente a las labores por Ley entregadas al Servicio Electoral, este se relaciona con un conjunto de organismos públicos, principalmente Tribunales de Justicia, para la resolución de consultas referentes a datos existentes en la Base de Datos de Inscritos, mayormente domicilios. Esta labor es asumida por las Direcciones Regionales de manera regular e involucra la entrega de un producto de relativa estabilidad en sus características no influido directamente por procesos electorales. Este tema se ha definido como un subproducto de información electoral permanente, en el sentido que tanto los flujos, como los usuarios que la requieren son conocidos y son susceptibles de proyectarse. Es así que para el año 2002 se resolvieron un total de 34.966 consultas, cifra que en el año 2003 llegó a 35.151. Para el año 2004, la cifra total de consultas de información, de este ámbito, resueltas fue de 37.061.



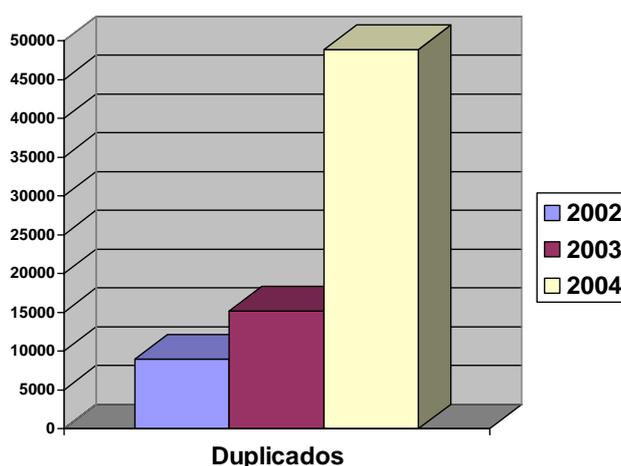
- <Inscripción de Candidaturas>

Producto asociado específicamente a cada proceso electoral, los datos de los últimos procesos previos al 2004 arrojan que 4.512 candidaturas se asociaron a la municipal de 2000, mientras que 427 lo fueron de la parlamentaria de 2001. Durante el año 2004, fue la primera vez que se realizaron elecciones separadas de Alcaldes y Concejales, lo cual redundó en un significativo aumento de las candidaturas, siendo procesadas un total de 1.243 candidaturas para Alcaldes y 6.195 para Concejales, lo cual implicó un total general de 7.438 candidaturas que el Servicio administró en este período.

- <Duplicados de Tarjetas Electorales>

La Tarjeta Electoral, como todo documento, se haya expuesta al deterioro o pérdida, hecho que se resuelve mediante la solicitud de un Duplicado, el cual es entregado en cualquiera de nuestras Direcciones Regionales a quien lo solicite. Esta prestación permite facilitar el acceso a la información que requiere el ciudadano para el correcto desempeño en jornadas electorales. Este documento es de carácter gratuito y cumple un rol netamente informativo dirigido hacia nuestros usuarios, como parte de una adecuada atención hacia ellos, componente relevante de los Objetivos Estratégicos de la Institución.

Durante el año 2002 se entregaron un total de 8.988 Duplicados, mientras que en el año 2003 se contabilizaron 15.185; el año 2004 contabilizó un total de 48.895 Duplicados entregados, cifra explosivamente superior que obedece al mayor requerimiento que este producto genera en los ciudadanos, en años electorales.



- **<Teléfono Electoral>**

Este producto también está directamente asociado a cada proceso electoral, ya que es en esos momentos en los que se implementa. Los datos históricos señalaban que en el año 2001 se resolvieron 25.882 consultas por esta vía; sin embargo era esperable un aumento importante para el proceso electoral de 2004, habida cuenta de sus nuevas características. Los datos finales concretaron un total de 80.925 consultas resueltas de manera directa por funcionarios del Servicio, durante el período previo al 31 de Octubre de 2004. El aumento esperado, se orientaba al hecho que se trataba de una elección local, con gran cantidad de dudas por información electoral después de dos años sin elecciones.

- **<Proceso de Control de gasto de campañas electorales>**

Este producto es nuevo, generado a partir de la Ley 19.884 que entró en vigor el año 2004, para el control y transparencia del gasto electoral asociado a cada proceso electoral. En este caso, la tarea del Servicio, implicó 7.438 campañas electorales que controlar, relacionándose con cada Administrador Electoral del caso, en conjunto con la actividad que los diez Partidos Políticos realizaron en el marco de esta Ley, para lo cual se contactó a su vez a los Administradores Electorales Generales de cada uno de ellos. Del funcionamiento de este producto solamente podrán derivarse conclusiones comparativas a partir del término del trabajo que implica el proceso electoral municipal y de la ejecución del proceso electoral Presidencial y Parlamentario de 2005.

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

El Servicio no registra compromisos de Programación Gubernamental 2004

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /
Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸**

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

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

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

- **Avances en Materias de Gestión**

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

El Servicio Electoral se encuentra inmerso en las iniciativas de mejoramiento de la gestión a través de los mecanismos que le otorga la Ley 19.618, la cual establece un sistema de objetivos de gestión no comprometidos dentro de los objetivos del programa marco de la Dipres, aún cuando toma varias de esas iniciativas para adaptarlas al mecanismo del Servicio. Sobre esta base durante el año 2004 se comprometieron cuatro objetivos de gestión que cumplieron distintos grados de ejecución a diciembre de este año, totalizando en su globalidad un 96% de cumplimiento (el cumplimiento no es validado por la Dipres). Estos objetivos obedecían a los siguientes ámbitos:

1. Fiscalización de Organismos Electorales: El Servicio cumple una labor muy relevante en esta área, considerada como estratégica por su influencia en los usuarios y en los productos del Servicio. Se estableció una meta en cantidad de visitas de fiscalización a Organismos Electorales durante el año 2004 (900 visitas de fiscalización) la cual fue plenamente cumplida.
2. La segunda meta consistió en diseñar e implementar durante el año 2004 el proceso de evaluación del sistema de calificaciones, de modo de culminar con una propuesta de mejoramiento de instrumentos auxiliares, previo al período de calificaciones 2004-2005. Esta meta generó una propuesta que permitió acreditar el cumplimiento total del objetivo, la cual quedó plasmada en un conjunto de instrumentos auxiliares de apoyo al proceso.
3. La tercera meta se relacionaba con el área de Auditoría Interna; específicamente implicaba diseñar, durante el año 2004, el Diagnóstico de Riesgo del Servicio, así como entregar la propuesta de Plan de Auditoría a la Dirección Superior. Ambos elementos fueron presentados dentro del plazo propuesto a la Dirección, y han generado un Plan de Auditoría que permitirá seguir avanzando en esta materia en los siguientes períodos.
4. Finalmente, la cuarta meta se refería a elaborar, a más tardar el 31 de marzo del año 2004, un sistema informático que procesara, registrara y consolidara la información de Certificados de Vecindamiento, disponibles en cada Dirección Regional, así como los que continuaran ingresando al sistema. El resultado en esta meta fue parcial ya que no pudo implementarse a cabalidad, obteniendo sólo un 60% de cumplimiento en la evaluación respectiva. El no cumplimiento total se relacionó con causas internas, producto de la falta en la elaboración del manual de operación y al hecho que el software diseñado presentó problemas al instalarse en algunos equipos con sistema XP.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Para el año 2004, dentro del Servicio fueron definidos 26 equipos, 13 territoriales y 13 funcionales; el conjunto de las metas abordadas, involucraban tanto aspectos de mejoramiento de tareas electorales, como de procesos de apoyo. Es así que entre los logros más destacables, dentro de este marco, se encuentran la sistematización del proceso de entrega del Cronograma Electoral a los actores principales del sistema electoral, la generación de un sistema de control de actividades para las unidades del Nivel Central, la puesta en marcha de sistemas automatizados para el cálculo y registro de bienes del personal, la edición de textos especializados sobre estadísticas electorales, la ejecución de tres precierres del Padrón Electoral para activar datos de este en períodos específicos del año y la generación de un sistema de apoyo a los Colegios Escrutadores para las elecciones municipales.

Cuadro 9
Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004

Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo	99,4%	4
--	-------	---

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El Servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales

- **Avances en otras Materias de Gestión**

1. **NORMALIZACION DE PROCEDIMIENTOS:** En el primer semestre del año 2004, se elaboró una versión actualizada y normalizada para el funcionamiento de las Oficinas de Partes de las direcciones regionales y del Nivel Central, con ello se incorporaron contenidos de las nuevas normativas de procedimiento administrativo, atención a los usuarios y control de la información a las rutinas de trabajo de todas las unidades que funcionan como puntos de atención de usuario, en la búsqueda de mejorar los procedimientos que se relacionan con la provisión de productos.
2. **MEJORAMIENTO DE SISTEMAS:** También en el marco de otorgar una atención más eficaz a los usuarios del Servicio, se potenció la accesibilidad de los datos existentes en la página web del Servicio, de modo de evitar colapsos por acumulación masiva de consultas en los días peak previos a la elección municipal, ello permitió que las aplicaciones de consulta de locales de votación y vocales de mesa operarán sin contratiempos, aún en los momentos en que miles de personas accedían a la vez la consulta de la web. Los resultados de esta iniciativa mejoraron notoriamente la imagen de servicio ante los ciudadanos, ya que pudieron consultar sin limitaciones los distintos datos existentes en el sitio.
3. **PROBIDAD ADMINISTRATIVA:** Dada la necesidad de mantener actualizado el conocimiento de los funcionarios, en las diversas áreas temáticas que involucra el tema de la probidad administrativa, como una forma de garantizar un correcto comportamiento en los diversos escenarios en que se desenvuelven los integrantes de la institución; la Dirección del Servicio emitió durante el año, una serie de instructivos, difundidos a todos los funcionarios, respecto a la relación de temas tales como el secreto bancario y su aplicabilidad al Servicio con la entrada en vigencia de la Ley 19.884, atención a Administradores Electorales, instructivos electorales para Direcciones Regionales, etc. Con ello, se busca mantener la imagen de transparencia que el Servicio mantiene en sus actuaciones, frente a los distintos usuarios con los que se relaciona.

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004

4. Desafíos 2005

El principal desafío para el año 2005, se refiere a los procesos electorales que deberá organizar el Servicio. La Elección Presidencial a nivel nacional, La Elección de Diputados en los 60 Distritos existentes en todo el país y la Elección de Senadores en las regiones pares y en las Circunscripciones Senatoriales de la Región Metropolitana. Estos tres tipos de elecciones que concurren en el mes de diciembre, implicarán trabajo regular de todos los equipos del Servicio, con miras a resultados efectivos que demostrar a la ciudadanía a su término. Este desafío operativiza la misión institucional y los objetivos estratégicos, en un esfuerzo permanente por mantener los resultados de cada proceso electoral con los mismos estándares de calidad que hasta la fecha se han logrado.

Otra de las metas establecidas para el período tiene que ver con el perfeccionamiento de los sistemas de trabajo del área de Control de Gasto Electoral, habida cuenta de la necesidad de incorporar la información de su puesta en práctica durante el año 2004 para generar mejoras para el próximo proceso electoral. También en el ámbito operacional, es un desafío para este Servicio el generar una nueva plataforma de procesamiento del sistema de recepción de candidaturas, a fin de mejorar el producto que se les entrega a los usuarios de esta área, el resultado específico a entregar en este punto se refiere a la automatización de la etapa de recepción de documentos de candidaturas, punto que consume la mayor cantidad de tiempo en la recepción de la candidatura como producto. Se buscará también en el área operacional, la mejora en la entrega de información de los sistemas que administran la base de datos electoral, a fin de optimizar los procesos internos mediante la renovación de los equipos que la sustentan como el diseño de mejoramientos a algunos de los programas asociados.

Uno de los caminos que el Servicio abordará durante el año 2005, se refiere a la estructuración del sistema de Capacitación Electoral y la ejecución de los primeros módulos del programa de capacitación interna, mediante el cual se pretende generar una base sólida de funcionarios técnicamente certificados en diversas áreas del quehacer electoral, con los cuales definir una plataforma de atención al usuario mucho más técnica y polifuncional; con evidentes perspectivas de potenciar este proyecto a escala interna y externa. El gran objetivo de este trabajo es cimentar una imagen del Servicio, como ente técnico electoral, el cual puede brindar colaboración al resto del Sistema Electoral en temas de perfeccionamiento, de requerirse; así se manifiesta en forma práctica el cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos institucionales, que dice relación con el potenciamiento de las capacidades del personal para la mejor entrega de servicios a los usuarios.

Finalmente, el Servicio mantiene su desafío permanente con la actividad fiscalizadora; único medio de contacto entre los organismos electorales para asegurar que el proceso de inscripción electoral, el proceso de cancelaciones y las demás actividades que se relacionan con nuestros usuarios que conforman el Padrón Electoral, puedan desarrollarse de tal manera de contar con el más óptimo instrumento para la determinación de las distintas variables que se entrecruzan entre cada proceso electoral y la inscripción regular de ciudadanos. De esta manera el Servicio contribuye a potenciar la búsqueda de la transparencia y probidad en el comportamiento del proceso electoral en su conjunto, asegurando con ello el correcto ejercicio de los derechos electorales.

5. Anexos

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

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

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Fiscalización de Organismos Electorales	Porcentaje de Organismos Electorales Fiscalizados	(N° de organismos electorales fiscalizados año t/N° de organismos totales año t)*100		93.4	95.2	97,5	95	SI	102,5	
Fiscalización de Organismos Electorales	Promedio de Fiscalizaciones a organismos electorales por fiscalizador	(N° de fiscalizaciones efectuadas año t/N° de Fiscalizadores año t)		12.7	21.1	16.7	13	SI	124	1
Información Electoral	Promedio de consultas resueltas por funcionario	Número de consultas resueltas/ Funcionarios operadores del Teléfono Electoral				80.9	85	SI	95,2	
Información Electoral	Tiempo promedio de respuesta a consultas vía página web	(Cantidad total de horas de procesamiento de respuestas entregadas/ Número de respuestas entregadas				32	36	SI	112	

Porcentaje global de cumplimiento: 100

Notas:

1.- El mayor número promedio obedeció a la creación de cuatro nuevas comunas en el país Alto Hospicio, CholChol, Hualpen y Alto Biobío, las cuales requirieron formular nuevos organismos electorales para esos territorios y los adyacentes reformulados por la ley, por lo que debieron incrementarse las visitas a esas zonas específicas del país. Paralelamente la existencia de antecedentes de situaciones alejadas de procedimientos normales de inscripción en algunos organismos electorales, implicó la necesidad de aumentar la cantidad de visitas sobre ellos, hecho que también afectó el resultado final.

2.- La disminución del promedio de visitas por fiscalizador entre los años 2003 y 2004, equivalente a un 21%, obedece a un aumento muy por sobre lo planificado de las visitas de 2003, dado el hecho que se colocó a mitad del año una meta colectiva tendiente a la revisión de todo el sistema de cancelaciones ejecutado entre 1987 y 2002, situación que obligó a aumentar considerablemente las salidas de fiscalizadores. Este comportamiento vuelve a la normalidad en el año 2004, registrando una tasa promedio menor por tanto.

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

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

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

Por Ley 19.618 el Servicio Electoral desarrolla un sistema de programas de mejoramiento de la gestión, el cual aborda una serie de objetivos que el Servicio establece como prioritarios para cada año, durante el año 2004, el Servicio comprometió los siguientes objetivos con sus respectivos indicadores de prioridad, ponderadores y grado de cumplimiento:

DE ALTA PRIORIDAD:

Objetivo de Gestión N° I: "Implantar una cobertura de fiscalización que abarque a lo menos el 90% de Organismos Electorales durante el año 2004. Considerando el universo de 631 Organismos Electorales.

La meta específica consistía en realizar a lo menos 900 visitas de fiscalización a organismos electorales a través de todo el país durante el año 2004."

Grado de Cumplimiento:100%

DE MEDIANA PRIORIDAD:

Objetivo de Gestión N° II: "Potenciar el instrumento de Evaluación del Desempeño elaborado por el Servicio, a fin de generar e implementar los sistemas de evaluación necesarios para definir propuestas de instrumentos auxiliares de mejoramiento.

La meta específica consiste en diseñar e implementar durante el año 2004 el proceso de evaluación del sistema de calificaciones, de modo de culminar con una propuesta de mejoramiento de instrumentos auxiliares, previo al período de calificaciones 2004-2005"

Grado de Cumplimiento: 100%

Objetivo de Gestión N° III: "Elaborar los instrumentos básicos de funcionamiento de la Unidad de Control Interno, en el marco de potenciar el rol de auditoría interna que ha generado este Servicio.

La meta específica implica diseñar, durante el año 2004, el Diagnóstico de Riesgo del Servicio, así como entregar la propuesta de Plan de Auditoría a la Dirección Superior".

Grado de Cumplimiento: 100%

DE MENOR PRIORIDAD:

Objetivo de Gestión N° IV: "Perfeccionar los sistemas de respaldo de información en lo referente a los datos de los extranjeros con derecho a sufragio; a fin que cada Dirección Regional pueda contar con registros que entreguen respuesta a las necesidades de los distintos usuarios del Sistema Electoral.

La meta específica implica elaborar, a más tardar el 31 de marzo del año 2004, un sistema informático que procese, registre y consolide la información de Certificados de Avicindamiento, disponibles en cada Dirección Regional, así como los que continúen ingresando al sistema; de esta forma podrá colaborar al óptimo desarrollo del proceso electoral municipal de octubre de 2004. Dicho sistema, a fin de acreditar su funcionamiento en las condiciones requeridas, deberá contar con el visto bueno de la unidad solicitante".

Grado de Cumplimiento: 60%

Porcentaje Total de Cumplimiento: **96,00**

Cuadro 11			
Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	99,41	100	98,5

• **Anexo 3: Transferencias Corrientes³¹**

Cuadro 12 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ³² (M\$)	Presupuesto Final 2004 ³³ (M\$)	Gasto Devengado ³⁴ (M\$)	Diferencia ³⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	1.997	1.997	1.125	872	
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	4.459	4.419	4.441	-22	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ³⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS	6.456	6.416	5.597	819	

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

32 Corresponde al aprobado en el Congreso.

33 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

34 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

35 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

36 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

● Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 13 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁷		Avance ³⁸	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	0,82	0,75	109 ³⁹	
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	2,39	6,8	35,15 ³⁹	
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal	Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.				
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,4	0	--	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	--	
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,59	6,11	26,0239	
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,4	0,76	190 ⁴⁰	
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	83,33	150	180 ⁴⁰	
Grado de Movilidad en el servicio	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	8,76	12,6	143,8 ⁴⁰	
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.					

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

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

39 Indicador con sentido Descendente

40 Indicador con sentido Ascendente

Cuadro 13 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁷		Avance ³⁸	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	3,23	8,93	276,440	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	34,9	30,2	86,540	
Porcentaje de becas ⁴¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0,4	10040	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.					
	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	59,7	32,7	54,7740	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	12,9	12,6	97,640	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño⁴² Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	94,44	91,99	102,6	
	Lista 2 % de Funcionarios				
	Lista 3 % de Funcionarios				
	Lista 4 % de Funcionarios				

Nota 1.- Los porcentajes restantes para completar el 100% en Evaluación del Desempeño corresponden al personal que no se califica en cada período (5,66% en 2003 y 8,01% en 2004).

Las diferencias expresadas entre cada período corresponden en general a variaciones de uno o dos funcionarios, los cuales con respecto a la dotación total pueden implicar cifras significativas.

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

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