
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004**

**DIRECCION ADMINISTRATIVA
PRESIDENCIA DE LA
REPUBLICA**

SANTIAGO DE CHILE

Morandé 130, 6904000
www.presidencia.gob.cl

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Carta del Jefe de Servicio..... | 05 |
| 2. Identificación de la Institución | 06 |
| • Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución | 07 |
| • Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio | 08 |
| • Principales Autoridades | 09 |
| • Definiciones Estratégicas | 10 |
| - Misión Institucional | 10 |
| - Objetivos Estratégicos..... | 10 |
| - 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 | 18 |
| - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos | 22 |
| • Cumplimiento de Compromisos Institucionales | 27 |
| - Informe de Programación Gubernamental | 27 |
| - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas..... | 28 |
| • Avances en Materias de Gestión..... | 29 |
| - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión | 29 |
| - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo | 30 |
| - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales | 31 |
| - Avances en otras Materias de Gestión | 32 |
| • Proyectos de Ley..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Desafíos 2005..... | 34 |
| 5. Anexos..... | 35 |
| • Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 | 36 |
| • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño | 41 |
| • Anexo 3: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 | 42 |
| • Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos | 44 |

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..... | 18 |
| Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004..... | 19 |
| Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera..... | 21 |
| Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004..... | 30 |
| Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004..... | 36 |
| Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004..... | 41 |
| Cuadro 12: Cumplimiento PMG 2004..... | 42 |
| Cuadro 13: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003..... | 43 |
| Cuadro 14: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos..... | 44 |

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

CARTA DEL DIRECTOR / JEFE DE SERVICIO.

ROBERTO ESPINOZA OLIVARES

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Durante los últimos años, y acorde a los lineamientos de la Modernización del Estado y de la Gestión Pública, se ha trabajado continuamente en el logro de un servicio eficiente, ágil y preocupado por las personas, tanto en aquellos servicios que se relacionan directamente con S.E., y su Señora; así como también, en aquellos que se relacionan con la ciudadanía.

Fruto de lo anterior, la Presidencia de la República durante el año 2004, destacó por la obtención de resultados positivos, en todas aquellas materias relacionadas con la gestión institucional.

Entre los resultados positivos destacan el cumplimiento cabal de los objetivos propuestos en el marco de las políticas de gobierno de modernización de la gestión pública, tales como: el cumplimiento de los objetivos de gestión institucional (PMG) y los suscritos en el marco de la Ley del Nuevo Trato Laboral, para los equipos de trabajo existentes al interior del Servicio

Es importante destacar, que el logro de estos resultados se debe a la maduración de procesos internos de trabajo en equipo y participación, los cuales han generado compromiso con la gestión tanto a nivel individual como a nivel colectivo. Esto, se ha traducido en que la satisfacción por los logros sea palpable en todos los niveles de la organización.

El principal desafío para 2005, es profundizar el uso de herramientas de gestión disponibles y permitir a través de esto, el logro de resultados acordes a los niveles de excelencia propios de la naturaleza de la Gestión Presidencial, manteniendo los niveles de participación y compromiso de todos quienes integran la Presidencia de la República.



Roberto Espinoza Olivares
Director Administrativo
Presidencia de la República

Identificación de la Institución

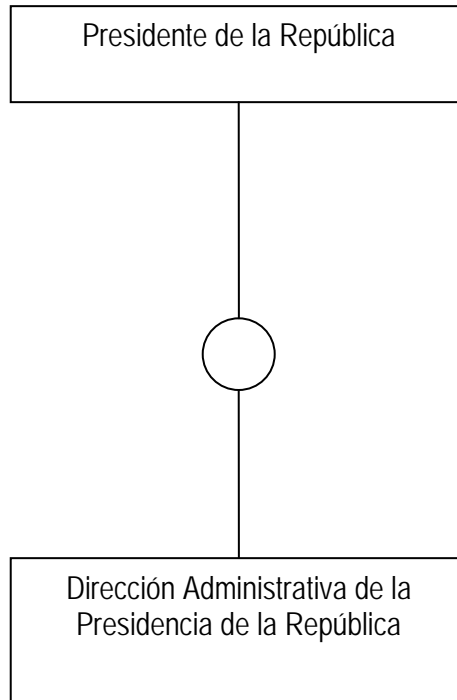
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / 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**

Existen varios Decretos y Normas que rigen a la Presidencia de la República, principalmente vinculados a la Planta de Funcionarios y sus modificaciones, estas son:

- D.L 3529/80 del Ministerio de Hacienda.
- Ley 19.154 D.O 3 de Agosto de 1982.
- Ley 16.644 D.O 27 de Agosto de 1987.
- DFL-18.834 Y DFL 59-18.834 del Ministerio del Interior D.O 11 de Abril de 1990.
- Ley N° 19.882 de Nuevo Trato Laboral
- Ley N° 19.553 que concede Asignación de Modernización para los Servicios Públicos.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



- Principales Autoridades

| Cargo | Nombre |
|----------------------------|---------------------------|
| Director Administrativo | Roberto Espinoza Olivares |
| Subdirector Administrativo | Luis Humberto Silva. |

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

La Dirección Administrativa de la Presidencia de la República, es un Servicio Público que tiene como misión: Apoyar de manera operativa la gestión del Presidente y su Señora; administrando eficiente y eficazmente los recursos humanos, financieros y materiales de que la Presidencia de la República dispone.

- **Objetivos Estratégicos**

| Número | Descripción |
|--------|---|
| 1 | Velar por la excelencia y calidad de todas aquellas actividades en que participe el Presidente de la República y su Señora, cumpliendo para ello con las normas y procedimientos establecidos para tal efecto. |
| 2 | Mantener los estándares de calidad, acordes a la gestión presidencial, tanto en los servicios entregados a los usuarios internos como externos, entregando servicios que respondan a las exigencias de dicha gestión. |
| 3 | Contar con niveles de excelencia acordes a la gestión presidencial, por medio de una correcta selección y desarrollo de su recurso humano. |
| 4 | Administrar de manera eficiente y eficaz los Recursos Materiales y Financieros de que la Presidencia de la República dispone. |

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

| Número | Nombre - Descripción | Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula |
|--------|---|--|
| 1 | Atención directa al Presidente y su Señora. | 1,2,3 |
| 2 | Atención integral de los eventos del Presidente y Su Señora. | 1,2,3 |
| 3 | Mantenimiento y Administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de la República. | 2,3,4 |

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

| Número | Nombre |
|--------|--|
| 1 | Presidente de la República y su Señora (2) |

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

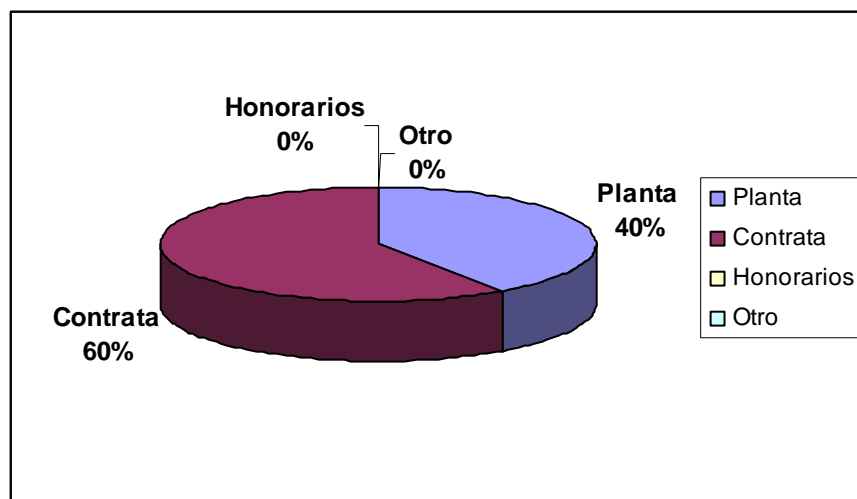
| Número | Nombre – Descripción Producto Estratégico | Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula |
|--------|--|---|
| 1 | Atención directa al Presidente y su Señora. | 1 |
| 2 | Atención integral de los eventos del Presidente y Su Señora. | 1 |
| 3 | Mantención y Administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de la República. | 1 |

- **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 | 43 | 88 | 131 |
| Contrata | 64 | 106 | 170 |
| Honorarios ² | | | |
| Otro | | | |
| TOTAL | 107 | 194 | 301 |

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



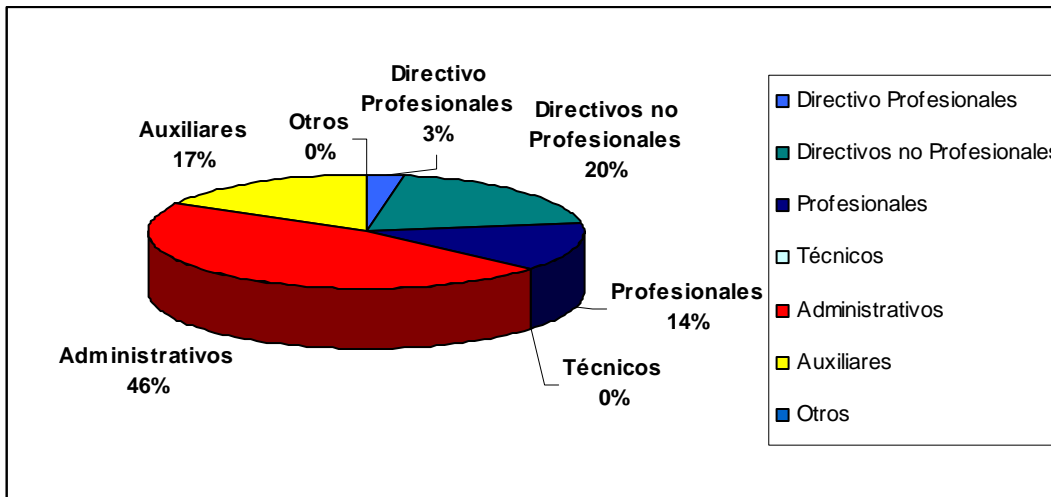
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorario asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde 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 y Sexo | | | |
|---|------------|------------|------------|
| | Mujeres | Hombres | Total |
| Directivos Profesionales ⁴ | 3 | 4 | 7 |
| Directivos no Profesionales ⁵ | 21 | 19 | 40 |
| Profesionales ⁶ | 15 | 2 | 17 |
| Técnicos ⁷ | | | |
| Administrativos | 50 | 99 | 149 |
| Auxiliares | 18 | 70 | 88 |
| Otros ⁸ | | | |
| TOTAL | 107 | 194 | 301 |

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados 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.

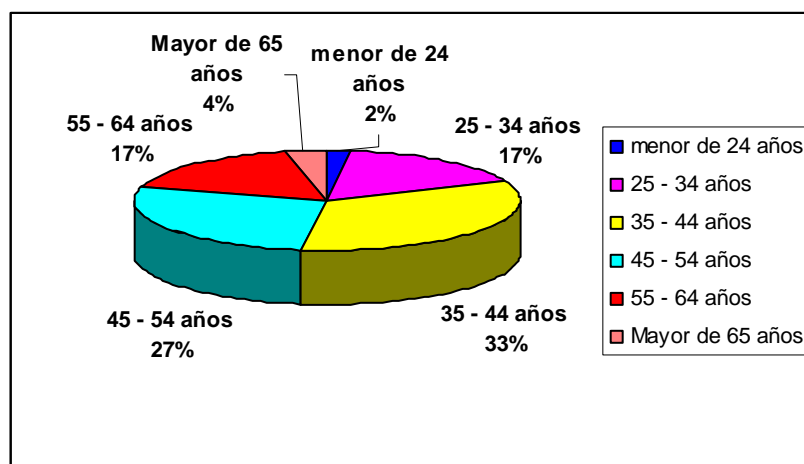
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

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 | 2 | | 2 |
| 25 – 34 años | 18 | 38 | 56 |
| 35 – 44 años | 36 | 70 | 106 |
| 45 – 54 años | 29 | 49 | 78 |
| 55 – 64 años | 18 | 29 | 47 |
| Mayor de 65 años | 4 | 8 | 12 |
| TOTAL | 107 | 194 | 301 |

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 asimilados 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 | 7.201.495.- |
| Endeudamiento ¹¹ | |
| Otros Ingresos ¹² | 213.017.- |
| TOTAL | 7.414.512.- |

Cuadro 5
Gastos Presupuestarios
Ejecutados¹⁰ año 2004

| Descripción | Monto M\$ |
|----------------------------|--------------------|
| Corriente ¹³ | 7.297.356.- |
| De Capital ¹⁴ | 6.681.- |
| Otros Gastos ¹⁵ | 110.475.- |
| TOTAL | 7.414.512.- |

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**

En el transcurso del año 2004, la Presidencia de la República realizó los máximos esfuerzos por cumplir con excelencia sus Objetivos Estratégicos.

Es en pos de estos objetivos, que en el BGI del año 2003 se plantearon desafíos para el año 2004, de los cuales se da cuenta a continuación.

En relación al apoyo a las actividades del Presidente y su Señora, es posible afirmar que esto se cumplió a cabalidad, lo que se refleja en la realización con éxito de todas las actividades Presidenciales y de la Señora del Presidente en que se prestó apoyo. Para que este cometido que se ha realizado en el transcurso de todo este período presidencial, sea evaluado a través de instrumentos de gestión es que para el período 2005 se ha diseñado un indicador que mida directamente la satisfacción expresada en el ámbito de la calidad de los servicios entregados a nuestros Clientes directos (Presidente de la República y Señora) en cuanto a la acción u omisión de los servicios provistos.

En relación al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el PMG-2004, como modo de profundizar la calidad en la totalidad de los servicios y productos de la Dirección Administrativa, se debe mencionar que se cumplió el objetivo, alcanzándose un 100% de cumplimiento. Además es pertinente mencionar que los resultados obtenidos en la Ley del Nuevo Trato Laboral, este Servicio también alcanzó sus metas en un 100% de cumplimiento.

Por otra parte, en lo que respecta a potenciar iniciativas de Control de Gestión, cabe mencionar que durante el año 2004 se realizaron una serie de acciones, entre otras, la incorporación en su primera etapa de Diagnóstico y Propuesta del proyecto SIGFE, junto con el Análisis y rediseño de Procesos Internos, entre otros.

En relación al diseño de un Plan de Capacitación que permita la mantención de un Recurso Humano acorde con los niveles de excelencia de la Gestión Presidencial, es posible afirmar que este objetivo se cumplió en su totalidad, llegando su porcentaje a 75,9% de funcionarios capacitados, de acuerdo al Plan Anual de Capacitación.

Finalmente, en lo que a Administración Eficiente y Eficaz de los Recursos Financieros se refiere, es posible afirmar que como dan cuenta los indicadores presentados en el Proyecto de Presupuesto 2004, se realizó una adecuada programación y ejecución presupuestaria.

- **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 | | | |
| VENTA DE ACTIVOS | 17.308.- | 6.840.- | |
| TRANSFERENCIAS | 104.205.- | 104.153.- | |
| OTROS INGRESOS | 2.904.- | 15.517.- | |
| APORTE FISCAL | 7.318.552.- | 7.201.495.- | |
| SALDO INICIAL DE CAJA | 4.527.- | 86.507.- | |
| GASTOS | | | |
| GASTOS EN PERSONAL | 2.113.387 | 2.211.074.- | |
| BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO | 3.661.478.- | 3.301.984.- | |
| PRESTACIONES PREVICIONALES | | 1.615.- | |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 1.545.909.- | 1.782.683.- | |
| INVERSION REAL | 39.307- | 6.681.- | |
| OPERACIONES AÑOS ANTERIORES | | 21.691.- | |
| SALDO FINAL DE CAJA | 87.415.- | 88.784.- | |

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. | Ítem | Asig | Denominación | Presupuesto | Presupuesto | Ingresos y | |
|-------|------|------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------------------|--------------------|
| | | | | Inicial (MS) | Final (MS) | Gastos Devengados (MS) | Diferencia (MS) |
| | | | INGRESOS | 7.201.800 | 7.398.822 | 7.383.181 | 15.641 |
| 04 | | | VENTA DE ACTIVOS | 31.761 | 31.474 | 6.840 | 24.634 |
| 06 | | | TRANSFERENCIAS | 105.102 | 104.153 | 104.153 | - |
| 07 | | | OTROS INGRESOS | 6.584 | 6.525 | 15.518 | (8.993) |
| 09 | | | APORTE FISCAL | 7.053.872 | 7.201.495 | 7.201.495 | - |
| | | | Bienes y Servicios de Consumo | 4.958.080 | 5.021.180 | 5.021.180 | - |
| | | | Gastos en Personal | 2.095.792 | 2.180.315 | 2.180.315 | - |
| 11 | | | SALDO INICIAL DE CAJA | 4.481 | 55.175 | 55.175 | 0 |
| | | | GASTOS | 7.201.800 | 7.398.822 | 7.383.181 | 15.641 |
| 21 | | | GASTOS EN PERSONAL | 2.095.792 | 2.242.703 | 2.211.070 | 31.633 |
| | | | Otras remuneraciones | 1.824.580 | 1.842.668 | 1.814.350 | 28.318 |
| | | | Horas extras | 199.774 | 318.668 | 318.665 | 3 |
| | | | Viáticos | 23.360 | 31.991 | 28.848 | 3.143 |
| | | | Funciones Críticas | 48.078 | 49.376 | 49.207 | 169 |
| 22 | | | BIENES Y SERV.CONSUMO | 3.341.333 | 3.306.418 | 3.305.394 | 1.024 |
| | | | Reservado | 1.211.764 | 1.211.764 | 1.211.764 | - |
| | | | Informable | 2.024.467 | 1.989.552 | 1.988.528 | 1.024 |
| | | | Segpres | 105.102 | 105.102 | 105.102 | - |
| 24 | | | PRESTACIONES PREVISIONALES | - | 1.615 | 1.615 | - |
| | | | Prestaciones Previsionales | - | 1.615 | 1.615 | - |
| 25 | | | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 1.732.640 | 1.787.640 | 1.784.884 | 2.756 |
| | 33 | 701 | Programa Apoyo Activadaes Presid. | 1.732.640 | 1.787.640 | 1.784.884 | 2.756 |
| 31 | | | INVERSION REAL | 31.035 | 37.755 | 6.681 | 31.074 |
| | 50 | | Requisitos de inv.para func. | 10.651 | 10.371 | 6.681 | 3.690 |
| | 51 | | Vehiculos | 20.384 | 20.384 | - | 20.384 |
| | 53 | | Estudios para Inversión | - | 7.000 | - | 7.000 |

| | | | | | | |
|----|--|-----------------------------|-------|--------|--------|----------|
| 60 | | OPERAC.AÑOS ANTERIORES | - | 21.691 | 21.691 | - |
| | | De Bienes y Serv.de Consumo | - | 11.691 | 11.691 | - |
| | | De Inversiones | - | 10.000 | 10.000 | - |
| 90 | | SALDO FINAL DE CAJA | 1.000 | 1.000 | 51.846 | (50.846) |

| Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera | | | | | | | |
|---|---|------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------|
| Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo ¹⁷ | | | Avance ¹⁸ 2004/2003 | Notas |
| | | | 2002 | 2003 | 2004 | | |
| Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes | $[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{19} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$ | porcentaje | $(11-5)/11 * 100 = 54.5$ | $((13-6)/13 * 100 = 53.84$ | $(11-3)/11 * 100 = 72.73$ | 135.09 % | |
| Promedio del gasto de operación por funcionario | $[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{20}]$ | promedio | $7.171.987/281 = 25.5$ | $5.714.859/307 = 18.6$ | $5.513.059/307 = 17.96$ | 96.56% | |
| Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación | $[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{21} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$ | porcentaje | | $1.529.846/5.714.859 * 100 = 26.77$ | $1.782.684/5.513.059 * 100 = 32.34$ | 120.81 | |
| Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación | $[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{22} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$ | porcentaje | | | $0/5.513.059 * 100 = 0$ | 0% | |

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

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

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

20 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados 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.

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

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

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

La Presidencia de la República ha definido tres productos estratégicos definidos, los cuales durante el período 2004 presentaron un positivo nivel de resultados en las mediciones efectuadas.

Cabe señalar que estos productos estratégicos presenta un nivel de actividad elevado en virtud de las numerosas actividades que desarrolla el Presidente de la República y su Señora, como por ejemplo el recibimiento de autoridades tanto a nivel internacional como nacional, Cumbres como APEC, entre otras actividades. Además todos los productos estratégicos se encuentran destinados a nuestros únicos clientes, el Presidente de la República y su Señora, y al no realizar programas de atención directa de personas y atención de trámites de carácter público, no se detallan beneficiarios ni usuarios directos, para estos productos estratégicos.

Al analizar el comportamiento cualitativo de los resultados obtenidos por los productos estratégicos, se puede mencionar que factores como calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia en cuanto como se presentaron los servicios y acciones de apoyo a las actividades del Presidente, obtuvieron un alto porcentaje de cumplimiento, puesto que la respuesta desarrollada por los indicadores se encuentran en un rango superior de cumplimiento, incluso en algunos casos, por sobre las estimaciones que se había proyectado para el período.

En los casos en que existió sobrecumplimiento de las metas proyectadas se debió a factores como los que a continuación se mencionan:

- En las proyecciones realizadas incidió en una postura conservadora de creación de escenarios de desarrollo de indicadores, el hecho que durante el período 2004 se desarrollaran de manera más acabada sistemas como Chilecompras, y el nuevo sistema Financiero- Contable, adquirido por el servicio, los cuales implementarían una situación que se analizó tendría el efecto propio que produce la transformación, en el modo de desarrollo de tareas que se deben llevar a cabo por los funcionarios operadores de los sistemas.
- Además los resultados de los indicadores se cimentaron en la modificaciones de orden interno en relación a la contratación de nuevo personal, en las áreas de control interno en los Departamentos de Mantención y adquisiciones, una nueva Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, situación desarrollada por el servicio en búsqueda de un impacto positivo en la ejecución de acciones ligadas directamente con el desarrollo de los productos estratégicos. Pero este impacto positivo fue superior al estimado en su oportunidad, lo que configuró en definitiva el desarrollo de los resultados finalmente obtenidos.
- Además la situación en la cual los indicadores evidencian un sobrecumplimiento elevado (en el caso del indicador de porcentaje promedio de gasto en mantención de vehículo, respecto al promedio del año anterior y al indicador de porcentaje de variación en el costo de la ración alimenticia programada por Casino General) se debe a que al evaluar los grados de cumplimientos de los indicadores, esto se realiza comparando la situación proyectada respecto a lo que realmente fue ejecutado en el período de medición. Hay casos que se puede mal interpretar el cumplimiento del indicador, o que este no presenta el resultado informado, ello

debido a que al estar asociados por ejemplo, a gastos estimados, el hecho de incurrir en un porcentaje menor de lo proyectado no significa un incumplimiento de la meta, por el contrario, lo que sucede es una disminución de los costos asociados a desarrollo del producto, que en definitiva es una mejor utilización de los recursos de la Institución. Por ello el porcentaje de cumplimiento sobrepasa el 100%, en algunos indicadores.

En el caso de no cumplimiento que se evidencia en solo uno de los indicadores presentados, que corresponde al Departamento de Contabilidad, ello ocurrió debido a la puesta en marcha de un nuevo sistema informático Financiero –Contable, adquirido por la institución. A partir de ello, (y al ser una medición de satisfacción de usuarios la que midió el impacto en los usuarios de esta modificación) se presentaron insatisfacciones expresadas que se relacionaban a los nuevos estándares de presentación de reportes que el sistema otorga, opinión que a luz de los seguimientos desarrollados se ven influidos básicamente con la modificación de patrones culturales de acostumbamiento a formato de la documentación. Además pese que en el período 2003 este indicador presentó un comportamiento favorable, se visualizaron una serie de incompatibilidades respecto al funcionamiento del antiguo sistema, a comienzos del período 2004, en virtud de ello se vio el servicio en la necesidad de adquirir este nuevo sistema, con el fin justamente de entregar un producto de mayor calidad a las que se evidenciaba en los primeros meses del período.

La situación de este indicador, en cuanto a su resultado expresado, es materia de estudio por parte de la Institución, ello se ve reflejado en las acciones que se comenzarán a desarrollar a partir del período 2005, las cuales están orientadas a optimizar la oportunidad de la información y el conocimiento de los usuarios interno de las bondades que presenta el soporte financiero-contable.

Atendiendo a todas las causas expresadas de cumplimiento, no cumplimiento y de sobrecumplimiento, es que se estimó que el grado de cumplimiento de los indicadores para el período 2004 llegó a un 110,07% de cumplimiento.

En otro aspecto relacionado con la gestión del servicio, las mediciones de calidad en la atención de Usuarios internos (encuestas de calidad de atención), se desarrollaron durante el período 2004, en dos mediciones, tendientes a medir estos grados de satisfacción. Este instrumento es de importancia en el desarrollo de la gestión interna, puesto que es una fuente de información primaria respecto de los efectos que presentan las acciones que se implementan en el Servicio. Los resultados para el período fueron satisfactorio principalmente en dos áreas definidas, la primera, por el cumplimiento de metas que presentaron los Departamentos medidos (91, 28% de satisfacción) y segundo por el accionar de los Departamentos que componen el servicio, producto de las medidas correctivas que implementaron en su gestión interna, la que posibilitó la obtención de los resultados descritos y además por la mejor utilización de las mediciones como instrumentos de apoyo a la gestión Departamental. Para el período 2005 ya se ha elaborado el calendario de mediciones a realizar.

A continuación se presentan los resultados para cada uno de los Productos Estratégicos que cuenta la Presidencia de la República. Cabe señalar que estos Productos Estratégicos son evaluados a través de una serie de indicadores de gestión, los cuales constituyen el SIG del

Servicio y los informes de Gestión enviados a Organismo Públicos externos a la Presidencia de la Republica.

RESULTADOS DE PRODUCTOS ESTRATEGICOS PERÍODO 2004

| Producto Estratégico | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Porcentaje comprometido de cumplimiento | Porcentaje de Cumplimiento 2004 | Notas |
|--|--|---|---|---------------------------------|---|
| Atención directa al Presidente y su Señora. | Promedio mensual de reclamos formalizados por el Presidente de la República y su Señora a la Dirección Administrativa por la acción u omisión de los servicios provistos | (Total de reclamos del Presidente de la República y su Señora en el año/12) | 0 | 0 | La creación de éste indicador se origina en el SIG 2004 y se ha considerado para percibir la evaluación de los servicios entregados a nuestros principales usuarios, el Presidente y su Señora. |
| | Porcentaje de Usuarios en rango de satisfacción por concepto de atención Telefónica. | (Total de Usuarios en rango de satisfacción por la atención Telefónica/Nº total de usuarios encuestados) | 95% | 95,83% | |
| | Porcentaje de Usuarios en rango de satisfacción por concepto de Recepción de personas. | (Total de Usuarios en rango de satisfacción por el servicio de Recepciones/Nº total de usuarios encuestados) | 95% | 99,73% | |
| | Porcentaje de días efectivos de vehículos disponibles en el año | $((\sum \text{de días disponibles de cada vehículo en el año} / \text{Nº total de vehículos}) / 365) * 100$ | 97% | 95,50 % | |
| | Tasa de variación anual del gasto promedio en mantención por vehículo. | $((\text{Promedio de gasto en mantención por vehículo año } t / \text{promedio de gasto en mantención por vehículo año } t-1) - 1) * 100$ | 75% | 45,73% | |
| Porcentaje de variación en el costo de la ración alimenticia programada en el Casino General | $((\text{Valor promedio mensual ración programada} / \text{valor promedio mensual ración entregada}) - 1) * 100$ | -1,5 | -2,5 | | |

| | | | | | |
|---|--|---|---------|------------|--|
| Atención integral de los eventos del Presidente y su Señora. | Porcentaje de usuarios que se manifiestan satisfechos por el servicio de Visitas Guiadas | ((Total de usuarios que se manifiestan satisfechos por el servicio de visitas guiadas/Total de usuarios encuestados)*100) | 95% | 100% | |
| | Porcentaje de Usuarios en rango de satisfacción por concepto de atención Telefónica. | (Total de Usuarios en rango de satisfacción por la atención Telefónica/Nº total de usuarios encuestados) | 95% | 92,81% | |
| | Porcentaje de Usuarios en rango de satisfacción por concepto de Recepción de personas. | (Total de Usuarios en rango de satisfacción por el servicio de Recepciones/Nº total de usuarios encuestados) | 95% | 99,73% | |
| | Porcentaje de días efectivos de vehículos disponibles en el año | ((Σ de días disponibles de cada vehículo en el año/ Nº total de vehículos)/365) *100 | 97% | 95,55% | |
| | Porcentaje de variación en el costo de la ración alimenticia programada en el Casino General | ((Valor promedio mensual ración programada / valor promedio mensual ración entregada)-1) * 100 | -1,5 | -2,5 | |
| - Mantenimiento y administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de | Tasa de variación anual del gasto promedio en mantenimiento por vehículo. | ((Promedio de gasto en mantenimiento por vehículo año t/promedio de gasto en mantenimiento por vehículo año t-1)-1)*100) | 75% | 45,73% | |
| | Porcentaje de variación en el costo de la ración alimenticia programada en el Casino General | ((Valor promedio mensual ración programada / valor promedio mensual ración entregada)-1) * 100 | -1,5 | -2,5 | |
| | Promedio de rotación de inventario de materiales de uso corriente y | Sumatoria de días de permanencia de cada última unidad de producto de cada partida/Nº de partidas | 70 días | 60,96 días | |

| | | | | | |
|---------------|--|---|-----|---------|--|
| la República. | mantenimientos | | | | |
| | Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción respecto del área de inspección | (Total de usuarios en rangos de satisfacción/Nº total de usuarios encuestados)*100 | 85% | 86,25% | |
| | Porcentaje del gasto en materiales de aseo por m ² , respecto del promedio del año anterior | (promedio de gasto en materiales de aseo año t/promedio de gasto en materiales de aseo año t-1) * 100 | 98% | 100,38% | |

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

El Servicio no tiene una Programación gubernamental.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /
Instituciones²³ Evaluadas²⁴

El Servicio no presenta Programas y tampoco instituciones evaluadas.

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

24 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**

La Presidencia de la República, cumple con el desarrollo, medición y cumplimientos de metas de los indicadores insertos dentro de la formulación del SIG, lo que ha fortalecido las tareas de control de gestión, incentivando el desarrollo de nuevos análisis y procesos en el ámbito de Planificación y Control de la misma.

El Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, se encuentra en completa operación y durante el período 2004 se han optimizando sus procesos, entregado capacitación a los funcionarios del área a cargo, con lo que consigue transparentar los procesos de compras y mejorar la calidad y oportunidad de dicho proceso.

La administración financiera de la Presidencia ha alcanzado los niveles óptimos en cuanto a la oportunidad y calidad de la información mensual entregada a instituciones externas. Además durante el año 2004 la Presidencia de la República comienza a dar lo pasos para la puesta en marcha de SIGFE, es así que durante los meses de noviembre y diciembre se ha comenzado a desarrollar todo el proceso de Diagnóstico, necesario para la implementación del soporte y preparación en materia de estructura organizacional para la puesta en marcha de este sistema.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

| Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004 | | | |
|--|--|--|---------------------------------------|
| Equipos de Trabajo | Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo | Porcentaje de Cumplimiento de Metas | Incremento por Desempeño Colectivo |
| Dirección Administrativa | 9 | 100 | 4 |
| Servicios | 135 | 100 | 4 |
| Apoyo Logístico | 65 | 100 | 4 |
| Apoyo Operativo | 99 | 100 | 4 |
| Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo | | 100 % | |

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El Servicio no contiene otro Incentivo Remuneracional por el cual debe responder.

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Se han mejorado las medidas correctivas aplicadas sobre las mediciones o indicadores de gestión garantizando con ello una mejora permanente en los resultados esperados.

Hemos mejorado los mecanismos de Planificación Anual tanto para el Plan de Capacitación y Planificación de Compras, entre otros, lo que permite establecer puntos de control que vayan orientando el buen comportamiento de la gestión que se ha diseñado para el período descrito.

Se fortalece el Área de Planificación y Control de Gestión y el Área de Auditoría con la incorporación de nuevo recurso humano.

- **Proyectos de Ley**

La Presidencia de la República no tiene proyectos de ley en trámites en el Congreso Nacional.

4. Desafíos 2005

La Presidencia de la República, en cumplimiento con las prioridades del Gobierno en materia de Gestión Pública, sus Definiciones Estratégicas y el Presupuesto aprobado para el año 2005, se plantea los siguientes desafíos:

Brindar el apoyo operativo requerido por las actividades del Presidente y su Señora, teniendo en cuenta los niveles de excelencia requeridos en virtud de su naturaleza.

Cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005, como un modo de profundizar la calidad en la totalidad de los servicios y productos que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República entrega.

Llevar a cabo las iniciativas en materia de Control de Gestión impulsadas por la Dirección Superior del Servicio, como aspecto central en el mejoramiento de la gestión interna.

Ejecutar el Plan Anual de capacitación aprobado como apoyo a la mantención de un recurso humano acorde con los niveles de excelencia de la gestión Presidencial.

Mantener una administración eficiente y eficaz de los recursos materiales de que la Presidencia de la República dispone.

Mantener una administración eficiente y eficaz de los recursos financieros que la Presidencia de la República dispone.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- 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 ²⁵ | % Cumplimiento ²⁶ | Notas |
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | | | |
| Atención directa al Presidente y su Señora. | Porcentaje de días efectivos de vehículos disponibles en el mes | (Sumatoria de días disponibles de cada vehículo en el mes/Producto del Número de días del mes por el número total de vehículos)*100 | | 96 | 96 | 96 | 98 | Si | 102.00 | |
| Atención directa al Presidente y su Señora. | Enfoque de Género: No Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción departamento de relaciones públicas | (Total de usuarios en rango de satisfacción/Número total de usuarios encuestados)*100 | | 98.50 | 0.00 | 97.50 | 98.50 | Si | 101.00 | |
| Atención directa al Presidente y su Señora. | Enfoque de Género: No Porcentaje promedio de gasto en mantención por vehículo, respecto al promedio del año anterior | (promedio de gasto en mantención por vehículo año t/promedio de gasto en mantención por vehículo año t-1)*100 | | 0 | -34 | 46 | 103 | Si | 224.00 | 1 |
| Atención integral de los eventos del Presidente y su Señora. | Enfoque de Género: No Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción departamento de relaciones públicas | (Total de usuarios en rango de satisfacción/Número total de usuarios encuestados)*100 | | 98.50 | 0.00 | 97.50 | 98.50 | Si | 101.00 | |
| Atención integral de los eventos del Presidente y su Señora. | Enfoque de Género: No Porcentaje promedio de gasto en mantención por vehículo, respecto al promedio del año anterior | (promedio de gasto en mantención por vehículo año t/promedio de gasto en mantención por vehículo año t-1)*100 | | 0 | -34 | 46 | 103 | Si | 224.00 | 2 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |

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

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

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2004 | Cumple SI/NO ²⁵ | % Cumplimiento ²⁶ | Notas |
|---|---|--|------------------|----------|------|-------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | | | |
| Mantenimiento y administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de la República. | Porcentaje de variación en el costo de la ración alimenticia programada en casino general | ((Valor promedio mensual ración programada/Valor promedio mensual ración entregada)-1)*100 | | -2.91 | 0.00 | 2.50 | -1.25 | No | -50.00 | 3 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Mantenimiento y administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de la República. | Porcentaje de eficacia en la provisión de insumos | (Número total de compras ejecutadas dentro de plazo/Total de productos solicitados de urgencia normal)*100 | | 98 | 0 | 98 | 98 | Si | 100.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Mantenimiento y administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de la República. | Promedio de rotación de inventario de materiales de uso corriente | (Sumatoria de días de permanencia de cada última unidad de producto de cada partida/Número de partidas) | | 45.07 | 0.00 | 60.96 | 67.69 | Si | 111.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Mantenimiento y administración de los Palacios de la Moneda y Cerro Castillo y de los bienes de que dispone la Presidencia de la República. | Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción departamento Servicios Generales | (Total de usuarios en rango de satisfacción/Número total de usuarios encuestados)*100 | | 72 | 0 | 86 | 85 | Si | 99.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2004 | Cumple SI/NO ²⁵ | % Cumplimiento ²⁶ | Notas |
|---|--|---|------------------|----------|------|------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | | | |
| Selección y desarrollo del recurso humano. | Porcentaje de problemas solucionados en atención social | (Número de problemas solucionados de acuerdo al procedimiento establecido/Número total de problemas expuestos)*100 | | 83 | 0 | 90 | 85 | No | 94.00 | 4 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje de desviación del gasto en materiales de aseo por metro cuadrado, respecto del promedio del año anterior. | (1-(Promedio de Gasto en Materiales de Aseo/Promedio de Gasto en Materiales de Aseo en el año anterior))*100 | % | 0.0 | 0.0 | -0.4 | 7.1 | No | -6.00 | 5 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Atención integral de los eventos del Presidente y su Señora. | Porcentaje de días efectivos de vehículos disponibles en el mes | (Sumatoria de días disponibles de cada vehículo en el mes/Producto del Número de días del mes por el número total de vehículos)*100 | | 96 | 96 | 96 | 98 | Si | 102.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje de variación en el costo de la ración alimenticia programada en casino general | ((Valor promedio mensual ración programada/Valor promedio mensual ración entregada)-1)*100 | | -2.91 | 0.00 | 2.50 | -1.25 | No | -50.00 | 6 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje promedio de gasto en mantención por vehículo, respecto al promedio del año anterior | (promedio de gasto en mantención por vehículo año t/promedio de gasto en mantención por vehículo año t-1)*100 | | 0 | -34 | 46 | 103 | Si | 224.00 | 7 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje de eficacia en la provisión de insumos | (Número total de compras ejecutadas dentro de plazo/Total de productos solicitados de urgencia normal)*100 | | 98 | 0 | 98 | 98 | Si | 100.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2004 | Cumple SI/NO ²⁵ | % Cumplimiento ²⁶ | Notas |
|---|--|--|------------------|----------|------|-------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Promedio de rotación de inventario de materiales de uso corriente | (Sumatoria de días de permanencia de cada última unidad de producto de cada partida/Número de partidas) | | 45.07 | 0.00 | 60.96 | 67.69 | Si | 111.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción departamento Servicios Generales | (Total de usuarios en rango de satisfacción/Número total de usuarios encuestados)*100 | | 72 | 0 | 86 | 85 | Si | 99.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje de problemas solucionados en atención social | (Número de problemas solucionados de acuerdo al procedimiento establecido/Número total de problemas expuestos)*100 | | 83 | 0 | 90 | 85 | No | 94.00 | 8 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Administración de los recursos financieros de que dispone la Presidencia. | Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción departamento de Contabilidad | (Total de usuarios en rango de satisfacción/Número total de usuarios encuestados)*100 | | 100 | 0 | 70 | 100 | No | 70.00 | 9 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Selección y desarrollo del recurso humano. | Porcentaje promedio de gasto en mantención por vehículo, respecto al promedio del año anterior | (promedio de gasto en mantención por vehículo año t/promedio de gasto en mantención por vehículo año t-1)*100 | | 0 | -34 | 46 | 103 | Si | 224.00 | 10 |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Institucional | Porcentaje Promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado | (Promedio Anual [(Ejecución Efectiva del gasto mensual)/(Ejecución programada del gasto mensual)])*100 | % | 99.6 | 99.2 | 100.0 | 100.0 | Si | 100.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |
| Institucional | Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total | (Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)/Gasto total)*100 | % | 99.6 | 99.2 | 99.6 | 100.0 | Si | 100.00 | |
| | Enfoque de Género: No | | | | | | | | | |

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2004 | Cumple SI/NO ²⁵ | % Cumplimiento ²⁶ | Notas |
|----------------------|---|---|------------------|----------|------|------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | | | |
| Institucional | Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal | $(\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}) * 100$ | % | 24.8 | 28.9 | 40.1 | 37.7 | Si | 106.00 | |

Enfoque de Género: No

Porcentaje global de cumplimiento: 67%²⁷

Notas:

- 1.- La incorporación de vehículos realizada durante el período y la baja de aquellos vehículos que incurrieran en el mayor gasto de mantención, entregaron un resultado significativo, mayor al contemplado en las estimaciones proyectadas. Sin embargo la meta trabajada por la institución (75%), difiere de la utilizada en la aplicación (103%), siendo el resultado final de 164% de cumplimiento.
- 2.- La incorporación de vehículos realizada durante el período y la baja de aquellos vehículos que incurrieran en el mayor gasto de mantención, entregaron un resultado significativo, mayor al contemplado en las estimaciones proyectadas. Sin embargo la meta trabajada por la institución (75%), difiere de la utilizada en la aplicación (103%), siendo el resultado final de 164% de cumplimiento.
- 3.- La variación se ha mantenido en los rangos programados, e incluso ha superado la estimación hecha durante la elaboración del presupuesto 2004, el indicador debe ser ascendente, la meta debe ser -1,5 y el resultado de cumplimiento real es de 166,7%
- 4.- El indicador es ascendente y el resultado final es de un 105,9%.
- 5.- El indicador debe ser descendente, y la meta existente definida por la institución es de un 98% no siendo el valor expresado en el cuadro resumen que se presenta en la aplicación.
- 6.- La variación se ha mantenido en los rangos programados, e incluso ha superado la estimación hecha durante la elaboración del presupuesto 2004, el indicador debe ser ascendente, la meta debe ser -1,5 y el resultado de cumplimiento real es de 166,7%
- 7.- La incorporación de vehículos realizada durante el período y la baja de aquellos vehículos que incurrieran en el mayor gasto de mantención, entregaron un resultado significativo, mayor al contemplado en las estimaciones proyectadas. Sin embargo la meta trabajada por la institución (75%), difiere de la utilizada en la aplicación (103%), siendo el resultado final de 164% de cumplimiento.
- 8.- El indicador es ascendente y el resultado final es de un 105,9%.
- 9.- Se esperaba cumplir en un 100%, pero debido a la incorporación de un nuevo sistema contable, el tipo de información entregada por contabilidad a los departamentos no respondió a las expectativas de sus usuarios.
- 10.- La incorporación de vehículos realizada durante el período y la baja de aquellos vehículos que incurrieran en el mayor gasto de mantención, entregaron un resultado significativo, mayor al contemplado en las estimaciones proyectadas. Sin embargo la meta trabajada por la institución (75%), difiere de la utilizada en la aplicación (103%), siendo el resultado final de 164% de cumplimiento.

²⁷ El resultado expresado como porcentaje global de cumplimiento, es obtenido en virtud del cálculo realizado de los grados de cumplimiento efectivo respecto de las metas establecidas para el período. La situación de no cumplimiento así como de sobrecumplimiento de metas, ha quedado explicada en el desarrollo del título de "Resultados de Gestión por Productos Estratégicos" que el presente documento hace referencia, específicamente en la pág. 23.

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

| Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004 | | | | | | | | |
|--|--|--|------------------|----------|-------|--------|---------------------------------------|-------|
| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Avance ²⁸ 2004/ 2003 | Notas |
| | | | | 2002 | 2003 | 2004 | | |
| Atención directa al Presidente y su Señora. | Porcentaje de usuarios en rango de satisfacción por concepto de atención telef., recepción de personas y visitas guiadas | (Total de usuarios en rango de satisfacción/Nº total de usuarios encuestados)*100 | % | 94,5 | 94,64 | 97,7 | 103,23% | |
| Atención integral de los eventos del Presidente y su Señora. | | | | | | | | |
| Capacitación | Gasto en capacitación per cápita | Gasto Ejecutado en la Capacitación Anual realizada/ Nº total de funcionarios capacitados | % | 0 | 0 | 80.645 | | |

28 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.

- **Anexo 3: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

| Cuadro 12 Cumplimiento PMG 2004 | | | | | | | | | | |
|---|--|--|----|-----|----|---|----|-----------|------------|--------|
| Áreas de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | | | | | | Prioridad | Ponderador | Cumple |
| | | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance | | | | | | | | |
| | | I | II | III | IV | V | VI | | | |
| Recursos Humanos | Capacitación | | | | | | | MEDIANA | 10% | |
| | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo | | | | | | | MENOR | 5% | |
| | Evaluación de Desempeño | | | | | | | MEDIANA | 10% | |
| Calidad de Atención a Usuarios | Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS | | | | | | | | | |
| | Gobierno Electrónico | | | | | | | MEDIANA | 10% | |
| Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada | Planificación / Control de Gestión | | | | | | | ALTA | 20% | |
| | Auditoría Interna | | | | | | | ALTA | 20% | |
| | Gestión Territorial Integrada | | | | | | | | | |
| Administración Financiera | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público | | | | | | | MENOR | 5% | |
| | Administración Financiero-Contable | | | | | | | ALTA | 20% | |
| Enfoque de Género | Enfoque de Género | | | | | | | | | |

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

| Sistemas | Justificación |
|---|--|
| Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS | Se excluye: El Servicio no atiende usuarios finales |
| Administración Financiero-Contable | Se modifica: No se incorporarán aquellos aspectos referidos a proyectos de inversión y su estado de avance, puesto que el Servicio no maneja presupuesto de inversión (Subtítulo 31 de la Ley de Presupuesto). |
| Enfoque de Género | Se excluye: El servicio no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable el enfoque de género |
| Gestión Territorial Integrada | Justificación Eximición: La Presidencia de la República no es una institución desconcentrada regionalmente y su gestión está centralizada en el Palacio de la Moneda |

| Cuadro 13 | | | |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Cumplimiento PMG años 2001 - 2003 | | | |
| | 2001 | 2002 | 2003 |
| Porcentaje Total de Cumplimiento PMG | 75% | 95% | 100% |

● Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 14 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos | | | | | |
|--|---|--------------------------|-------|----------------------|-------|
| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ²⁹ | | Avance ³⁰ | 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 | 1.76 | 1.12 | 63.64 | |
| 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 | 6.73 | 2.93 | 43.54 | |
| Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva. | | | | | |
| Rotación de Personal | | | | | |
| Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación. | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados | (N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100 | 0 | 0 | 0 | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios fallecidos | (N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100 | 0.34 | 0.33 | 97.06 | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Retiros voluntarios | (N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100 | 6.38 | 2.93 | 45.92 | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Otros | (N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100 | 0.34 | 0 | 0 | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Razón o Tasa de rotación | N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100 | 240 | 144.4 | 60.18 | |
| Grado de Movilidad en el servicio | | | | | |
| Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal. | (N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100 | 2.70 | 37.23 | 1378.89 | |
| Grado de Movilidad en el servicio | | | | | |
| Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | (N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100 | 11.40 | 55.29 | 485 | |

29 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.

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

| Cuadro 14 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos | | | | | |
|---|--|--------------------------|-------|----------------------|-------|
| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ²⁹ | | Avance ³⁰ | Notas |
| | | 2003 | 2004 | | |
| Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. | $(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$ | 0 | 75,9 | | |
| Porcentaje de becas ³¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva. | $\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$ | 0 | 0 | | |
| Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. | $(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$ | 0 | 7.45 | | |
| Grado de Extensión de la Jornada | | | | | |
| Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario. | $(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$ | 48.9 | 49.63 | 101.49 | |
| Evaluación del Desempeño ³² Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal. | Lista 1 % de Funcionarios | 93.7 | 94.7 | 101.07 | |
| | Lista 2 % de Funcionarios | 6.30 | 5.30 | 84.13 | |
| | Lista 3 % de Funcionarios | | | | |
| | Lista 4 % de Funcionarios | | | | |

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

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