
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

SERVICIO DE GOBIERNO
INTERIOR

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	3
2. Identificación de la Institución	8
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	9
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	10
• Principales Autoridades	11
• Definiciones Estratégicas	12
- Misión Institucional	12
- Objetivos Estratégicos.....	12
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	13
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	14
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	15
• Recursos Humanos	16
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	16
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	17
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	18
• Recursos Financieros	19
- Recursos Presupuestarios año 2004	19
3. Resultados de la Gestión	20
• Cuenta Pública de los Resultados	21
- Balance Global	21
- Resultados de la Gestión Financiera	22
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	28
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	33
- Informe de Programación Gubernamental	33
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	33
• Avances en Materias de Gestión.....	34
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	34
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	37
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	41
- Avances en otras Materias de Gestión	42
• Proyectos de Ley.....	43
4. Desafíos 2005	44

5. Anexos.....	46
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	47
• Anexo 2 Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004	48
• Anexo 3 Transferencias Corrientes	51
• Anexo 4 Iniciativas de Inversión.....	52
• Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	54

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	16
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	17
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	18
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	19
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	19
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	22
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	27
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004.....	37
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	47
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2004.....	48
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....	50
Cuadro 16: Transferencias Corrientes.....	51
Cuadro 17: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004.....	53
Cuadro 18: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	54

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato.....	16
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....	17
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	18

1. Carta del Jefe de Servicio



El Ministerio del Interior en su organización interna cuenta con el Servicio de Gobierno Interior (SGI), el cual está integrado por 13 intendencias y 50 gobernaciones cuyos titulares asumen la representación natural e inmediata del Presidente de la República. El Servicio provee la plataforma política, administrativa y de gestión para que éstos puedan ejercer a cabalidad dicha representación en las jurisdicciones en que se divide el territorio nacional para efectos del ejercicio del gobierno interior. La jefatura del Servicio de Gobierno Interior es ejercida por el Subsecretario del Interior.

De esta forma, los Gobernadores Provinciales se constituyen en el órgano de gobierno más cercano a la comunidad, correspondiéndoles entre otras materias, la mantención del orden público, y supervigilar y coordinar a los servicios públicos en los territorios de su jurisdicción, constituyéndose como instancia de respuesta eficaz a las demandas de los ciudadanos.

Para el año 2004, el SGI se fijó dos grandes metas, que dicen relación con las áreas de Orden y Seguridad Pública; y Administración y Gestión Territorial.

En el área de **Orden y Seguridad Pública**, se encuentran las siguientes acciones: a) Reforzar el programa de Promoción de convivencia democrática y prevención de conflictos; b) implementar del Programa de Asociación Gobierno/Policia/Comunidad; c) Interposición de querellas por delitos graves que

causen alarma o conmoción social; d) Unidad de Recepción de Denuncias de Delitos Graves; e) Implementar el Programa "Barrio + Seguro" Fondo Social Presidente de la República; y, e) Diseño e implementación de los Planes Regionales Anti-Delincuencia.

- a) Reforzar el Programa de Promoción de Convivencia Democrática y Prevención de Conflictos. Para ello se elaboraron manuales y guías metodológicas y se desarrollaron 50 catastros provinciales de conflictos actuales y potenciales. Como resultado de este proceso de carácter dinámico, se obtuvo un total anual de 288 actualizaciones de catastros provinciales de prevención de conflictos. Todo lo anterior permitió el perfeccionamiento de la normativa y la difusión al SGI de la política de Orden y Seguridad Pública diseñada por esta Subsecretaría, con la finalidad de orientar las políticas regionales y provinciales en esta materia.
- b) Implementar el Programa de Asociación Gobierno/Policía/Comunidad. Esta estrategia se implementa en coordinación con distintos servicios públicos y entes privados, y tiene por objeto reforzar la participación comunitaria, la reorganización de la vecindad y de la vida de barrio, para instar a los vecinos y miembros de la comunidad a asumir, a través de la participación, la prevención de la delincuencia y la solución de los distintos problemas de inseguridad que afectan su entorno. Se inició el proceso con un trabajo de elaboración de metodologías y estrategias de implementación y seguimiento del Programa, lo que arrojó una cifra de 764 Reuniones Gobierno/Policía/Comunidad durante el año 2004, efectuándose un promedio de 15 reuniones por gobernación.
- c) Respecto de los delitos que causan alarma o conmoción pública, la calificación de alarma pública está asociada a una percepción de temor generalizado en la población afectada, por la ocurrencia de un delito o varios asociados, generando inseguridad y sensación de indefensión en el conjunto de la ciudadanía. En relación con la Interposición de Querrelas frente a delitos que generen alarma o conmoción pública, desde el año 2002 se han tramitado un total de 150 causas. En estos ámbitos, las tareas asignadas para el cumplimiento de esta meta se cumplieron a cabalidad. En esta misma línea de trabajo, las Unidades de Recepción de Denuncias de Delitos Graves, recibieron un total de 19 denuncias, de las cuales no todas correspondieron al espíritu del Oficio Circular N° 82 del 11 de marzo de 2002. Finalmente, en relación a estos ámbitos, las tareas asignadas para el cumplimiento de esta meta se cumplieron a cabalidad.
- d) Implementar el Programa "Barrio + Seguro", Fondo Social Presidente de la República. Se trata de implementar un programa provincial de iniciativas comunitarias y de participación ciudadana. Para dar cumplimiento a esta meta, se generaron bases administrativas y operativas. Se focalizaron los sectores a intervenir, lo que se tradujo en Planes de Intervención en las 20 provincias clasificadas con un Nivel Alto de Intervención¹, se desarrollaron propuestas provinciales en esta materia, y se realizó un permanente trabajo de seguimiento y evaluación. Lo anterior, permitió contar 20 Planes de Intervención y con 50 carteras provinciales de proyectos relacionados con iniciativas en barrios

¹ Las veinte provincias clasificadas con Nivel de Intervención Alto (NAI) son: Arica, Iquique, Antofagasta; El Loa, Copiapó, Elqui, Valparaíso, San Antonio, San Felipe, Los Andes, Colchagua, Cachapoal, Curicó, Talca, Linares, Concepción, Cautín, Valdivia, Llanquihue y Magallanes.

vulnerables, que corresponden al Programa "Barrio + Seguro", anteriormente denominado Planes Integrados de Intervención Social Focalizados (PIISF). Asimismo, se confeccionó una nómina de proyectos aprobados técnicamente por la División de Gobierno Interior, para presentarlos a postulación a financiamiento en el Fondo Social Presidente de la República (FSPR), entidad que realiza una evaluación de carácter procedimental respecto a la documentación remitida por las gobernaciones provinciales, resuelve sobre aquellos proyectos que serán financiados, elaborando las respectivas resoluciones exentas, otorga el financiamiento respectivo y deposita a las unidades administradoras de los proyectos, las remesas de recursos que permitirán su implementación.

El año 2004 se implementó el Programa Barrio + Seguro en 50 provincias del país, comprometiendo y vinculando acciones de Gobierno en conjunto con las policías, la comunidad y el apoyo de otras entidades públicas y privadas. Esta alianza permitió abordar e intervenir la existencia de factores de vulnerabilidad, que alteran el orden social y se vinculan con acciones ilícitas, como el narcotráfico y la comisión sistemática de delitos. La inversión realizada en este programa durante el año 2004 alcanzó la suma de 835.894 millones de pesos, financiando 465 proyectos en 79 comunas. Estos proyectos se refieren principalmente a iniciativas vinculadas a: participación ciudadana; integración de jóvenes en riesgo social; recuperación de espacios públicos; infraestructura comunitaria; actividades de animación socio-cultural; y talleres de prevención, entre otros.

- f) Planes Regionales Anti-Delincuencia: Esta iniciativa surge como respuesta de coordinación y gestión por metas, frente a los resultados proporcionados por la Encuesta Nacional de Victimización, entregadas por la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC), realizada en el 2003 por el Ministerio del Interior en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas. Esta iniciativa ministerial se inicia con el diseño de las Comisiones Regionales de Seguridad Pública, cuya principal responsabilidad consistió en la elaboración de los Planes Regionales Anti-Delincuencia, los cuales fueron lanzados oficialmente en el período octubre 2004 y enero 2005. Actualmente éstos se encuentran en etapa de ejecución y son liderados por los Intendentes Regionales y Gobernadores Provinciales, en el marco de sus facultades legales tendientes a garantizar el orden y la seguridad pública del país. En este contexto, se acoge la demanda ciudadana por mayor seguridad pública y el plan se constituye en una respuesta gubernamental a la delincuencia y el temor, el Gobierno "se hace cargo" del delito y del temor asociado, entregando amparo y protección a la ciudadanía.

El Plan Regional Anti - Delincuencia tiene como objetivo, realizar una tarea de control policial y prevención situacional de la delincuencia, mediante el trabajo coordinado de diversos actores públicos. Esta propuesta de trabajo tiene como eje central la **coordinación intersectorial**, en materia de seguridad pública. Esta labor incorporó a instituciones estatales, entre las que se encuentran: Carabineros; Investigaciones; Gendarmería; Ministerio Público; Municipios y servicios públicos vinculados. Las tareas centrales que implica la ejecución del Plan son dos: por una parte, la labor de coordinación efectuada por la Mesa Regional de Seguridad Pública; y por otra parte, el control de gestión de éste.

En el área de **Administración y Gestión Territorial** se encuentra el Programa "Gobierno + Cerca". Este programa tiene por objetivo mejorar la accesibilidad de los beneficios de los Servicios Públicos del Estado a las personas, familias y comunidades que por carencias diversas (aislamiento, marginalidad, pobreza, desinformación, etc.) vean imposibilitada o disminuida su capacidad de captar las prestaciones a las cuales tienen derecho.

Para dar cumplimiento a esta meta, se generaron bases administrativas y operativas; se desarrolló un concurso de propuestas provinciales, se realizó un permanente trabajo de seguimiento y evaluación, se indujo el diseño y metodologías la elaboración de estrategias de asociación pública en los territorios y se efectuó un trabajo de seguimiento en terreno y elaboración de informes de situación para las autoridades ministeriales.

En el año 2004 como producto de la implementación de éste programa, se invirtieron M\$ 218.050 en un total de 172 comunas y se realizaron 334 acciones en terreno. Lo anterior, ha permitido asegurar un eficaz funcionamiento de los Comités Técnico Asesores como asimismo una eficaz coordinación de los servicios públicos con asiento territorial en las provincias y regiones, lo que sienta las bases para el establecimiento de una práctica de gestión integral de territorios y de Gobierno Interior. La importancia de la implementación de este programa destinado a asegurar a la ciudadanía equidad en el acceso a los beneficios que otorga el Estado, se refleja en el impacto de éste, toda vez que en el año 2004, se benefició directamente a un total de 189.288 personas.

Es importante señalar que el quehacer de las autoridades del SGI puede resumirse en el cumplimiento de dos roles fundamentales:

- 1.- la representación del Presidente de la República en el territorio
- 2.- la función de coordinación , fiscalización y supervisión de los Servicios Públicos

Sobre la base de lo señalado, los desafíos del Servicio de Gobierno Interior para el año 2005 se resumen en las siguientes líneas de acción prioritarias: Orden Público y Seguridad Ciudadana; y Administración y Gestión Territorial, que se relacionan con el rol de representación del Presidente de la República en el territorio, y la función de coordinación, fiscalización y supervisión de los Servicios Públicos.

Orden Público se desea continuar avanzando en la consolidación de los mecanismos de prevención e identificación territorial de los conflictos, en particular a través de la coordinación de los servicios públicos y la relación estable con los actores sociales y gremiales. Esto, con una doble finalidad: por una parte, fortalecer al máximo los derechos constitucionales de expresión y asociación de los ciudadanos y el resguardo de la integridad de las personas y bienes; y por otra parte, mejorar la percepción ciudadana respecto de las actuaciones del Gobierno, de los métodos propios del Estado de Derecho, de la seguridad ciudadana existente y, además, acercar la oferta pública de los servicios del Estado a la ciudadanía, otorgando énfasis a la gestión comunal del Programa Barrio + Seguro.

Administración y Gestión Territorial los esfuerzos se concentrarán en la instalación provincial, seguimiento y sistematización de los programas prioritarios de Gobierno, en base agendas de gestión cordadas con los servicios públicos pertinentes y una vinculación directa con los ciudadanos beneficiarios a través de la implementación y seguimiento del Programa "Gobierno + Cerca".



Jorge Correa Sutil

2. Identificación de la Institución

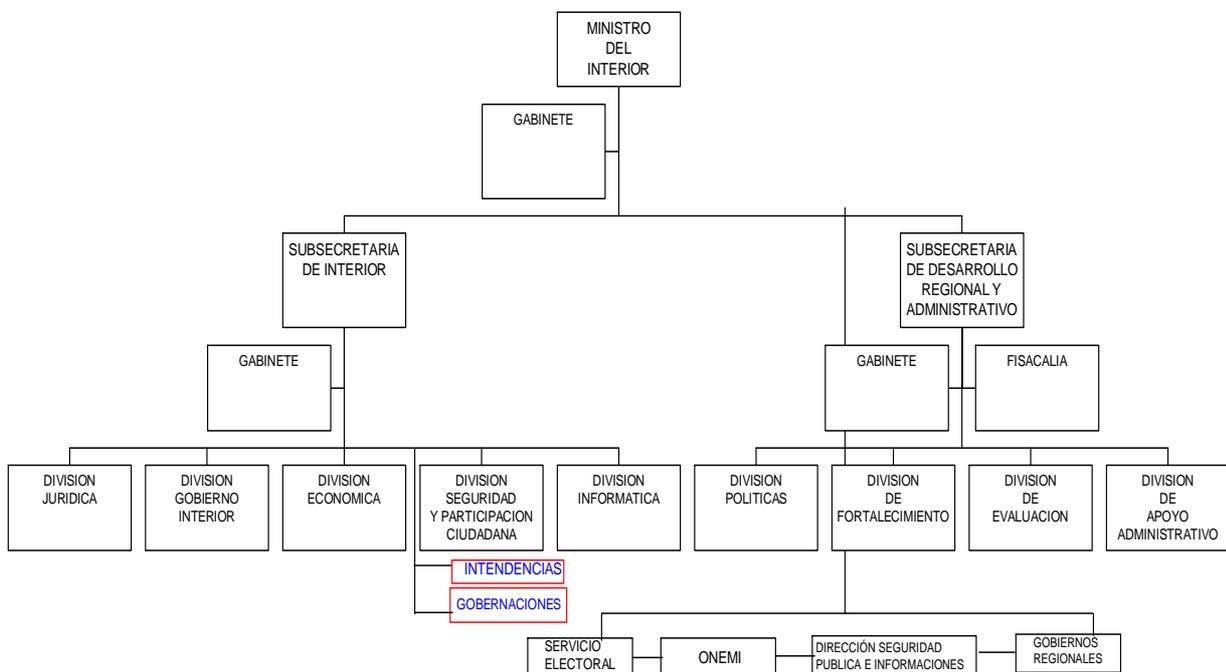
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes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

Decreto N° 22 de 1959 que fija texto de la Ley Orgánica y deroga la Ley de Régimen Interior de 1885. Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL INTERIOR



- **Principales Autoridades²**

Cargo	Nombre
Ministro del Interior	JOSE MIGUEL INSULZA SALINAS
Subsecretario del Interior	JORGE CORREA SUTIL
Intendente I Región de Tarapacá	PATRICIO ZAPATA VALENZUELA
Intendente II Región de Antofagasta	JORGE MOLINA CARCAMO
Intendente III Región de Atacama	RODRIGO ROJAS VEAS
Intendente IV Región de Coquimbo	FELIPE DEL RIO GOUDIE
Intendente V Región de Valparaíso	LUIS GUASTAVINO CORDOVA
Intendente VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins R.	CARLOS BRAVO BARROS
Intendente VII Región del Maule	CHRISTIAN SUAREZ CROTHERS
Intendente VIII Región del Biobío	JAIME TOHA GONZALEZ
Intendente IX Región de la Araucanía	RICARDO CELIS ARAYA
Intendente X Región de Los Lagos	PATRICIO VALLESPIN LOPEZ
Intendente XI Región de Aysén	LUIS CORTES HERNANDEZ
Intendente XII Región de Magallanes y Antártica Chilena	JAIME JELINCIC AGUILAR
Intendente Región Metropolitana	MARCELO TRIVELLI OYARZÚN
Gobernaciones Provinciales	Cincuenta Gobernadores

² Se menciona a las personas que ocuparon esos cargos durante el año 2004

• Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

Asistir en el ejercicio del gobierno interior del Estado al Presidente de la República. Para este efecto el SGI está segmentado en trece intendencias y cincuenta gobernaciones cuyos titulares asumen la representación natural e inmediata del Presidente de la República. El servicio provee la plataforma política, administrativa y de gestión para que intendentes y gobernadores puedan ejercer a cabalidad dicha representación en las jurisdicciones en que se divide el territorio nacional para efectos del ejercicio del gobierno y, además, proporciona a la población los bienes, las prestaciones y los servicios que establece la ley

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Reforzar la prioridad otorgada al afianzamiento de la seguridad de las personas y de sus bienes, monitoreando el accionar de Carabineros, su aproximación a la ciudadanía y sus organizaciones y efectuando el seguimiento del trámite procesal de los delitos de mayor connotación social
2	Desarrollar un sistema de prevención y de gestión de los eventos que pueden afectar el orden público en los territorios, considerando la contingencia nacional y local
3	Poner en aplicación el Programa de Administración Territorial, activando los comités Económico Social y Técnico Asesor, elaborando propuestas de priorización de la inversión pública regional en los territorios y de descentralización y desconcentración del Estado a favor de los servicios provinciales
4	Dar a conocer a la población los fondos y programas sociales gestionados por el Servicio y apoyar, informar y organizar a los potenciales beneficiarios de estos.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Ejercicio de la representación del Presidente de la República ante otros agentes públicos o privados. Dar a conocer las políticas públicas asociadas a las áreas de principal preocupación del Ejecutivo. Difusión de los planteamientos del Ejecutivo ante los diversos temas de la contingencia nacional. Intervenir de acuerdo a instrucciones específicas de las autoridades	1, 2, 3, 4
2	Gestión de la contingencia política del gobierno Atender permanentemente las relaciones con partidos políticos, parlamentarios, consejeros, alcaldes y concejales y otras autoridades. Atender las relaciones con los gremios, sindicatos, asociaciones y otras organizaciones comunitarias	1, 2, 3, 4
3	Provisión a la población del orden público, la seguridad de las personas y de sus bienes en situaciones normales y de emergencia. Asegurar el orden público Proveer seguridad pública Continuación y reforzamiento del Programa Barrio más Seguro en cada una de las provincias del país Gestionar medidas de protección civil	1, 2
4	Provisión a la ciudadanía de las garantías para el pleno ejercicio de sus derechos civiles. Garantizar el derecho a reunión. Garantizar el acceso a la información electoral	1
5	Ejercicio de la coordinación, fiscalización y supervisión de los servicios públicos de las regiones y provincias para lograr gestión integrada territorialmente. Conducir el funcionamiento del Comité Técnico Asesor. Actualizar el catastro de los proyectos de inversión relevantes. Definir prioridades en materia de inversión pública (Instructivo Presidencial N° 155) Coordinar, fiscalizar y supervisar a los servicios públicos	3, 4
6	Aplicación de las normas establecidas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros, administrar los pasos fronterizos y coordinar los servicios competentes. Otorgamiento de permisos de turismo, tripulantes. Otorgamiento de permisos de residencia. Aplicación de sanciones pecuniarias y administrativas. Administración de pasos fronterizos. Coordinación de los servicios que se relacionan con el tema de fronteras	1
7	Provisión de las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar en el desarrollo de los territorios. Difusión a la comunidad de la oferta pública existente. Organización de la comunidad para acceder a esos beneficios	3
8	Provisión a la población de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio, cuando las redes sociales normales no las pueden atender. Otorgar asistencia con fondos ORASMI a personas indigentes o de escasos ingresos. Apoyo para la postulación a Beca Presidente de la República.	4

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
Agentes públicos	
1	Municipios
2	Servicios Públicos
3	Otras reparticiones públicas
Agentes Privados	
4	Personas naturales nacionales o extranjeras, población en general, personas afectadas por situaciones de emergencia, ciudadanía en general
5	Privados asociados: Juntas de vecinos, clubes deportivos o sociales, gremios y sindicatos, comités u otras organizaciones comunitarias de diverso tipo.

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

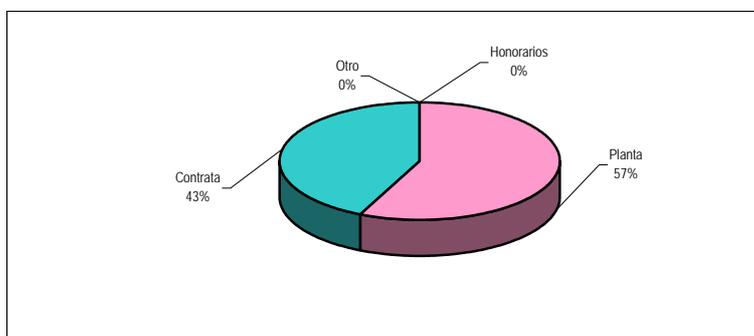
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Ejercer la representación del Presidente de la República ante otros agentes públicos o privados. Descripción: Dar a conocer las políticas públicas asociadas a las áreas de principal preocupación del Ejecutivo. Difundir los planteamientos del Ejecutivo ante los diversos temas de la contingencia nacional. Intervenir de acuerdo a instrucciones específicas de las autoridades	Todos
2	Gestionar la contingencia política del gobierno Descripción: Atender las relaciones permanentes con los partidos políticos, parlamentarios, consejeros, alcaldes y concejales y otras autoridades. Atender las relaciones con los gremios, sindicatos, asociaciones y otras organizaciones comunitarias	Todos
3	Proveer a la población del orden público, la seguridad de las personas y de sus bienes en situaciones normales y de emergencia. Descripción: Orden público Seguridad Protección civil	Todos
4	Proveer a la ciudadanía de las garantías para el pleno ejercicio de sus derechos civiles. Descripción: Garantizar la libertad de expresión y asociación. Difundir los resultados electorales	Todos
5	Ejercer la coordinación, fiscalización y supervisión de los servicios públicos de las regiones y provincias para lograr gestión integrada territorialmente. Descripción: Constituir el Comité Técnico Asesor. Elaborar el catastro de los proyectos relevantes. Definir prioridades en materia de inversión pública Coordinar, fiscalizar y supervisar a los servicios públicos	1, 2, 3
6	Aplicar las normas para el tránsito y la permanencia de los extranjeros, administrar los pasos fronterizos y coordinar los servicios competentes. Descripción: Otorgamiento de permisos de turismo, tripulantes. Otorgamiento de permisos de residencia. Aplicación de sanciones pecuniarias y administrativas. Expulsión de extranjeros. Administración de pasos fronterizos. Coordinación de los servicios que se relacionan con el tema	2, 3, 4
7	Provisión de las condiciones institucionales que requiere el sector privado para participar en el desarrollo de los territorios. Descripción: Difusión a la comunidad de la oferta pública existente. Organización de la comunidad para acceder a esos beneficios	Todos
8	Proveer a la población de la asistencia social que requiere en situaciones de apremio, cuando las redes sociales normales no las pueden atender. Descripción: Otorgar asistencia con fondos ORASMI a personas indigentes o de escasos ingresos. Administración de proyectos FOSAC	4, 5

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva ³ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	225	275	500
Contrata	191	188	379
Honorarios ⁴	0	0	0
Otro	0	0	0
TOTAL	416	463	879

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



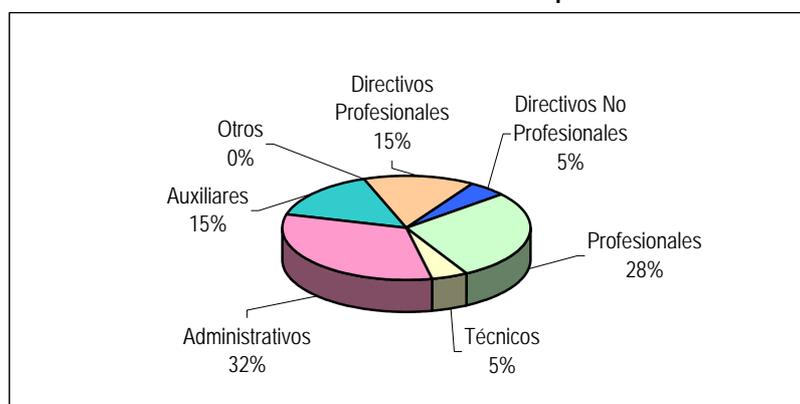
³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

⁴ Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva ⁵ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁶	35	93	128
Directivos no Profesionales ⁷	11	31	42
Profesionales ⁸	125	122	247
Técnicos ⁹	29	13	42
Administrativos	204	82	286
Auxiliares	12	122	134
Otros ¹⁰	0	0	0
TOTAL	416	463	879

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



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

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

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

8 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.

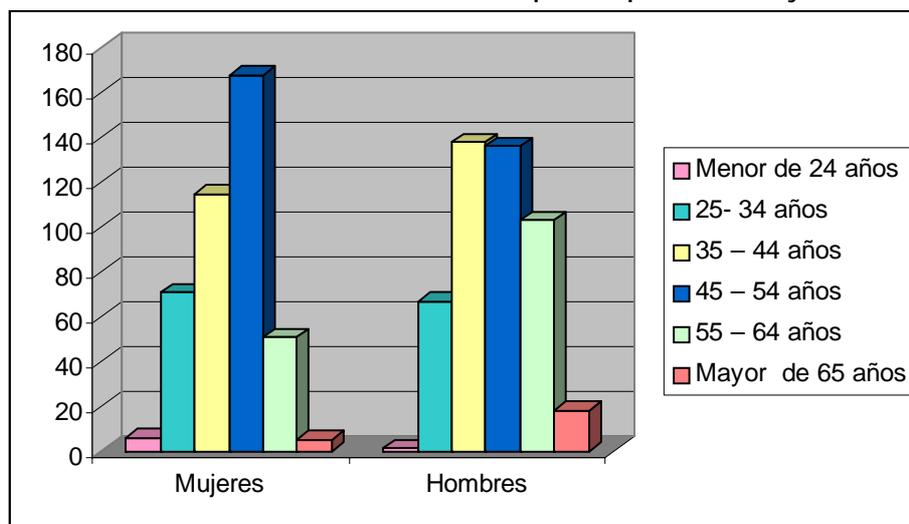
9 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

10 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 ¹¹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	6	1	7
25 – 34 años	71	67	138
35 – 44 años	115	138	253
45 – 54 años	168	136	304
55 – 64 años	51	103	154
Mayor de 65 años	5	18	23
TOTAL	416	463	879

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



¹¹ 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 Percibidos¹² año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	22.660.089.-
Endeudamiento ¹³	0.-
Otros Ingresos ¹⁴	2.130.860.-
TOTAL	24.790.949.-

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹² año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹⁵	14.519.161.-
De Capital ¹⁶	8.915.603.-
Otros Gastos ¹⁷	1.356.185.-
TOTAL	24.790.949.-

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

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

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

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

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

17 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 términos generales, la gestión 2004 se destacó por la reorientación de las metas y acciones del Servicio de Gobierno Interior hacia el cumplimiento cabal de los objetivos y funciones expuestos en la ley orgánica del Servicio.

En base a lo expresado anteriormente, de la gestión 2004 de la División de Gobierno Interior en el Servicio de Gobierno Interior, podemos destacar lo siguiente:

En cuanto a lo realizado en materia de Orden y Seguridad Pública, cabe destacar la labor de prevención y sistematización de conflictos de carácter político, social o económico a través de la redacción y remisión trimestral de catastros de conflictos por parte de las distintas unidades del SGI; la programación de reuniones periódicas entre las policías, autoridades políticas y ciudadanos; el funcionamiento de la Unidad de Recepción de Denuncias de Delitos Graves en todas las gobernaciones del país; la presentación de Querrelas por delitos graves que causen alarma o conmoción pública; la implementación y continuo perfeccionamiento del programa "Barrio + Seguro"; y el perfeccionamiento, seguimiento y evaluación de los Planes Regionales Anti-Delincuencia. Todas estas iniciativas permitieron actuar oportuna y legítimamente en la preservación de la paz social y la prevención de conflictos; en los eventuales incidentes de quebrantamiento del orden público, se actuó con pleno apego a las libertades y garantías constitucionales de los ciudadanos. Esta labor realizada por la autoridad gubernamental permite contribuir a disminuir la percepción de inseguridad ciudadana –respecto del fenómeno delictual- y a generar en la ciudadanía una mayor sensación de seguridad, toda vez que recibe el amparo y protección del Estado, quien "se hace cargo" de este tema y ha diseñado una respuesta estatal coordinada que involucra también una participación activa de la sociedad civil para enfrentar esta problemática.

En relación a la labor en materia de Administración y Gestión Territorial, destaca la implementación del Programa "Gobierno + Cerca", cuyos propósitos centrales son los siguientes: a) En primer lugar, mejorar la accesibilidad de los beneficios y productos de los Servicios Públicos del Estado para las personas, familias y comunidades que por carencias diversas (aislamiento, marginalidad, pobreza, desinformación, etc.) vean imposibilitada o disminuida su capacidad de captar las prestaciones a que tienen derecho; b) En segundo lugar, desarrollar la coordinación territorial provincial de los Servicios Públicos y traducirla en acciones de atención conjuntas, directas y focalizadas en localidades donde estas carencias afecten a grupos significativos de familias y que permitan su confluencia.; c) En tercer lugar, apoyar e implementar las facultades del Gobernador Provincial para la administración territorial y la representación directa del Presidente de la República en función de la atención de las necesidades de los ciudadanos, y finalmente, d) En cuarto lugar, facilitar la integración de acciones y eventos que signifiquen la información, difusión, formación y participación activa por parte de los ciudadanos, en relación a las políticas y programas públicos del Gobierno de Chile, a los cuales tienen derecho. En el año 2004, como producto de la implementación de este programa, se realizaron un total de 334 actividades en terreno a nivel nacional,

lográndose como resultado la realización de: 48.578 trámites directos; 34.122 trámites diferidos y consultas; y 130.656 acciones de difusión e información, atendiendo en el año, a un total de 189.288 beneficiarios directos.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁸	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS	17.967.255.-	24.790.948.-	
VENTA DE ACTIVOS	63.805.-	37.575.-	1
RECUPERACION DE PRESTAMOS	2.145.-	190.-	
OTROS INGRESOS	219.592.-	134.845.-	
APORTE FISCAL	16.072.721.-	22.660.089.-	
SALDO INICIAL DE CAJA	1.608.992.-	1.958.249.-	
GASTOS	17.967.255.-	24.790.948.-	
GASTOS EN PERSONAL	10.162.159.-	10.555.818.-	2
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.999.591.-	2.649.683.-	3
PRESTACIONES PREVISIONALES	0.-	115.810.-	4
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	950.700.-	1.182.559.-	5
INVERSION REAL	1.050.645.-	1.341.413.-	
INVERSION FINANCIERA	1.221.-	1.144.-	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	599.779.-	7.782.576.-	6
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	188.905.-	166.957.-	
OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	34.764.-	61.743.-	7
SALDO FINAL DE CAJA	1.979.491.-	933.245.-	

¹⁸ 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.

NOTAS:

1. Monto del 2003 supera al del 2004, debido a que en este primer año hubo mayor recaudación por concepto de liquidación de remate de vehículos de la dotación del servicio.
2. Mayor asignación de recursos en el año 2004 para financiamiento de aguinaldo, reajuste y mayor costo del personal de planta y contrata por incremento en el número de profesionales.
3. Menor asignación de recursos en el año 2004 por eliminación en este año de la glosa de gastos reservados, y por disminución del presupuesto por parte del M. de Hacienda por implementación de la nueva modalidad de compras a través del sitio de Chile Compra y por rebaja de infractor resto estimado en Ley de Presupuesto 2004.
4. Financiamiento en el 2004 de bonificación al retiro Ley 19.882.
5. En el año 2004 se asignaron mayores recursos en el programa Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial para desarrollar una mayor cantidad de actividades programas en terreno.
6. Recursos para transferir al Servicio de Gobierno Regional Región Metropolitana de Santiago, en el año 2004 hubo un aumento de recursos para el Programa de Lavado de Calles, en el marco del Plan de Descontaminación de la Región Metropolitana de Santiago además que se incluyeron en este mismo periodo, recursos para proyectos de Mantenimiento de vías segregadas y de reparación y conservación de las vías incluidas en el Plan de Mejoramiento del Transporte de Santiago.
7. Durante el año 2004 se refleja mayor ejecución ya que se incluye las deudas también del subtítulo 22, a diferencias del año anterior que solo incluía las deudas del subtítulo 21.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²¹ (M\$)	Diferencia ²² (M\$)	Notas
			45I INGRESOS	23.094.750.-	24.772.478	24.790.950.-	-18.472.-	
04			VENTA DE ACTIVOS	42.922.-	42.922.-	37.575.-	5.347.-	
	41		ACTIVOS FISICOS	42.922.-	42.922.-	37.575.-	5.347.-	
		001	De Enajenación Vehículos en 2004	42.922.-	42.922.-	37.575.-	5.347.-	
05			RECUPERACION DE PRESTAMOS	10.-	10.-	191.-	181.-	
07			OTROS INGRESOS	61.084.-	111.208.-	134.846.-	-23.638.-	
	75		DONACIONES	10.-	10.-	0.-	10.-	
	79		OTROS	61.074.-	111.198.-	134.846.-	-23.648.-	1
09			APORTE FISCAL LIBRE	22.990.724.-	22.660.089.-	22.660.089.-	0.-	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10.-	1.958.249.-	1.958.249.-	0.-	
			GASTOS	23.094.750.-	24.772.478.-	24.790.950.-	-18.472.-	
21			GASTOS EN PERSONAL	9.877.183.-	10.772.338.-	10.572.654.-	199.684.-	2
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.757.529.-	2.917.989.-	2.836.186.-	81.803.-	3
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	10.-	115.820.-	115.809.-	11.-	
	30		PRESTACIONES PREVISIONALES	10.-	115.820.-	115.809.-	11.-	4
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.009.679.-	1.482.081.-	1.218.698.-	263.383.-	
	31		TRANSFERENCIAS AL SECTOR PUBLICO	63.791.-	60.185.-	48.394.-	11.791.-	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	63.781.-	53.205.-	45.702.-	7.503.-	
		033	Fondo de Solidaridad Nacional	10	6.980.-	2.692.-	4.288.-	5
	33		TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PUBLICAS	945.888.-	1.421.896.-	1.170.304.-	251.592.-	
		011	Ley de Régimen Interior	10.-	10.-	0.-	10.-	
		012	Administración Complejos Fronterizos	645.878.-	737-742.-	569.289.-	168.453.-	6
		800	Programa Coordinación Orden Públ. Y Gestión Territorial	300.000.-	684.144.-	601.015.-	83.129.-	7

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

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

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²¹ (M\$)	Diferencia ²² (M\$)	Notas
			INVERSION REAL	1.596.816.-	31			
	50		REQUISITO DE INVERSION PARA FUNCIONAMIENTO	115.948.-	122.271.-	66.768.-	55.503.-	8
	51		VEHÍCULOS	296.554.-	301.576.-	301.133.-	443.-	9
	52		TERRENOS Y EDIFICIOS	0.-	15.000.-	14.225.-	775.-	10
	56		INVERSION EN INFORMATICA	59.354.-	106.818.-	85.833.-	20.985.-	11
	61		INVERSION REGION I	0.-	98.553.-	55.730.-	42.823.-	12
		301	Construcción Complejo Fronterizo Colchane	0.-	46.270.-	5.730.-	40.540.-	
		401	Construcción Complejo Fronterizo Chungara	0.-	52.283.-	50.000.-	2.283.-	
	62		INVERSION REGION II					
		401	Construcción Complejo Fronterizo Jama II Región	0.-	41.629.-	0.-	41.629.-	
	67		INVERSION REGION VII	0.-	72.489.-	48.313.-	24.176.-	
		002	Normalización Edificio Gobernación de Linares	0.-	52.989.-	48.313.-	4.676.-	
		401	Construcción Complejo Fronterizo Sector San Pedro	0.-	19.500.-	0.-	19.500.-	
	68		INVERSION REGION VIII	0.-	62.493.-	26.220.-	36.273.-	
		301	Instalación Red Eléctrica en Intendencia VIII Región	0.-	26.220.	26.220.-	0.-	
		401	Construcción Complejo Fronterizo Pichachen	0.-	36.273.-	0.-	36.273.-	
	69		INVERSION REGION IX	0.-	462.692.-	419.664.-	43.028.-	
		201	Construcción Complejo Fronterizo Puesto, Curarrehue	0.-	413.336.-	404.073.-	9.263.-	
		301	Construcción Complejo Fronterizo Pino Hachado	0.-	49.356.-	15.591.-	33.765.-	
	70		INVERSION REGION X	0.-	143.191.-	143.191.-	0.-	
		201	Mejoramiento Integral Complejo Cardenal Antonio Samore	0.-	143.191.-	143.191.-	0.-	
	71		INVERSION REGION XI	0.-	35.892.-	1.274.-	34.618.-	
		301	Reposición Cierre Perimetral Gobernación Coyhaique	0.-	4.570.-	0.-	4.570.-	
		302	Mejoramiento Inmueble Gobernación Coyhaique	0.-	7.487.-	0.-	7.487.-	
		401	Construcción Complejo Fronterizo Chile Chico	0.-	23.835.-	1.274.-	22.561.-	
	74		INVERSION NO REGIONALIZABLE	1.124.960.-	12.609.-	0.-	12.609.-	
32			INVERSION FINANCIERA	10	1.144.-	1.144.-	0.-	13
	81		PRESTAMOS	10	1.144.-	1.144.-	0.-	
		001	Anticipo Cambio de Residencia	10	1.144.-	1.144.-	0.-	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	7.853.493.-	7.782.576.-	7.782.576.-	0.-	

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²¹ (M\$)	Diferencia ²² (M\$)	Notas
	86		APORTES A ORGANISMOS DEL SECTOR PUBLICO	7.853.493.-	7.782.576.-	7.782.576.-	0.-	
		002	Gobierno Regional Región Metropolitana de Santiago	7.853.493.-	7.782.576.-	7.782.576.-	0.-	14
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	10.-	163.159.-	163.157.-	2.-	15
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	10.-	62.138.-	62.548.-	-400.-	15
90			SALDO FINAL DE CAJA	10.-	10.-	875.827.-	-875.817.-	

NOTAS:

1. Mayores ingresos por recuperación y reembolso de licencias medicas Isapres y Mutual.
2. Incremento para financiamiento de aguinaldo, bonos, reajuste y mayor costo personal de planta y contrata por incremento en el número de profesionales.
3. Incorporación SIC para financiamiento deudas 2003 de consumos básicos, recursos extras por PMG y Programa Difusión Intendencia XII Región.
4. Asignación de mayores recursos financiados con incorporación saldos iniciales de caja para cubrir bonificación al retiro Ley 19.882.
5. Compromisos financiados con disponibilidades saldo inicial de caja 2004
6. Mayores recursos en presupuesto final por incorporación disponibilidades saldo inicial de caja y menor ejecución derivado a que en 2004 no se alcanzó a finiquitar la implementación de libre circulación en complejos fronterizos Jama, Pajarito, Integración Austral, San Sebastián.
7. Incremento para desarrollar una mayor cantidad de actividades en terreno.
8. Menor ejecución debido a una reducción estricta de compras para financiamiento de déficit operacional.
9. Incremento con saldo inicial de caja por aumento valor de vehículos.
10. Compromisos cubierto con saldo inicial de caja destinados a la compra de terreno para construcción Complejo Fronterizo Colchane.
11. Incremento con saldo inicial de caja para adquisición nuevos equipos computacionales para usuarios SIGFE, Chile Compra y OIR en Intendencias y Gobernaciones.
12. Identificaciones de proyectos de Inversión financiados con cargo al saldo inicial de caja y a al ítem 31-74.
13. Asignación de recursos para otorgamiento de prestamos al personal del servicio por cambio de residencia.
14. Menor presupuesto final por reducción dispuesta por el Ministerio de Hacienda por rebaja del infractor resto estimado en la Ley de Presupuesto año 2004.
15. Aumento por incorporación de disponibilidades al 31/12/2003 para financiamiento deudas año 2003

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios} - N^{\circ} \text{ de decretos originados en leyes}^{25} / N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	N°	70%	20%	77%	300	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{26}]$	M\$	15.036	15.251	14.201	93	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{27} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	M\$	3.46%	6.89%	8.85%	128	3
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{28} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	M\$	3.24%	5.36%	5.20%	97	4

NOTAS:

1. Disciplina fiscal; el aumento del número de decretos modificatorios entre el año 2004 con relación al año 2003 se debe a que el servicio financio sus déficit con su propio presupuesto.
2. Indicador descendente indica un mejoramiento de la gestión por disminución del gasto de operación por funcionario.
3. Indicador ascendente indica un mejoramiento de la gestión ya que se ejecutaron mayores recursos en los programas Administración de Complejos Fronterizos y Coordinación. Orden Público y Gestión Territorial, durante el año 2004 con relación al año 2003 con una dotación efectiva de personal muy similar en ambos periodos.
4. Indicador descendente indica un deterioro de la gestión debido a una menor ejecución de proyectos de inversión en el año 2004 con relación a lo ejecutado en este mismo rubro en el año 2003, debido a que hubo varios proyectos que no se ejecutaron durante el 2004 por haber sido identificados en el ultimo trimestre de este año.

²³ 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.

²⁴ 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.

²⁵ Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

²⁶ 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.

²⁷ Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁸ Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

A continuación se expondrán los resultados obtenidos durante el año 2004 en las líneas de acción definidas como prioritarias, análisis que se ha estructurado en base a los objetivos estratégicos del SGI:

EJERCER LA REPRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA ANTE OTROS AGENTES PÚBLICOS O PRIVADOS

En esta materia, las autoridades de las unidades del Servicio de Gobierno Interior desarrollaron actividades diferenciadas de acuerdo a los niveles regulares de gestión territorial en que les corresponde desempeñarse. De esta forma, los intendentes generaron mecanismos de diálogo e información con los parlamentarios y dirigencias regionales de los partidos políticos. En forma paralela, gestionaron las tareas de gobierno regional del cual son parte los consejeros regionales, atendiendo a las normativas institucionales. Además de ello, los intendentes desarrollaron una extensa agenda de reuniones y entrevistas con los diversos actores de la región de su responsabilidad, abarcando los diversos tópicos de la gestión de gobierno.

A partir de la normativa proporcionada por el Instructivo Presidencial N° 155 del 28 de febrero de 2002, las gobernaciones provinciales intensificaron sus vínculos con las autoridades comunales y otros actores privados al convocarlos a conocer la cartera de inversiones provinciales. Asimismo, la plena implementación de los Comités Técnicos Asesores por los gobernadores provinciales, permitió intensificar los vínculos e interlocución de Gobierno con actores gremiales, vecinales y productivos; en un balance que incorpora los niveles provinciales e incluso locales. Estas actividades de los gobernadores se implementaron fundamentalmente a través de una agenda establecida de entrevistas y diálogos en terreno.

En lo relativo a convenios con otros agentes públicos, destacan: a) el Programa Chile Solidario; y b) el convenio con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).

Respecto del Programa "Chile Solidario", actualmente se encuentra vigente el Protocolo firmado con MIDEPLAN, al que se adscribieron 50 gobernaciones provinciales y se encuentra en ejecución. En este convenio, el rol de la Subsecretaría del Interior se centra en tres actividades fundamentales: en primer lugar, participar en el Comité Técnico Chile Solidario en el nivel de coordinación del programa; en segundo lugar, privilegiar el acceso de las familias que integran el Sistema Chile Solidario a los programas dependientes del Ministerio del Interior; y en tercer lugar, instruir a los intendentes sobre su rol de conducción de este sistema en sus respectivas regiones, lo que involucra tareas de coordinación, supervisión, socialización y difusión de éstas, integrando en éstas al Gabinete regional y servicios públicos, como complemento de su participación en el Comité Ejecutivo Regional.

El rol que cumplen las gobernaciones provinciales en el Programa "Chile Solidario" se articula en seis tareas: a) control, seguimiento y vocería del Sistema Chile Solidario, en representación del Presidente de

la República; b) coordinar y complementar con el Comité Técnico Asesor Provincial las actividades del programa; c) supervisar el cumplimiento en el plano local los compromisos asumidos por ministerios y servicios públicos nacionales; d) integrar los Apoyos Provinciales para la coordinación regional del Sistema al Comité Técnico Asesor; e) en caso de requerirse nuevos Apoyos Familiares, participar en la selección de éstos; y f) determinar y comunicar los hitos relevantes de avance y cuenta pública provincial del sistema, y encabezar las actividades de terreno relativas a su operación e implementación.

En relación con el segundo, el 2003 la Subsecretaría del Interior firmó un convenio con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), entidad que mantiene un Fondo de Proyectos Concursables, los que son canalizados y administrados a través de las 51 las gobernaciones provinciales del país. En el año 2004 se reactualizó este convenio, habiéndose beneficiado a un total de 1.196 clubes y agrupaciones de adultos mayores con personalidad jurídica. En este contexto se presentaron a financiamiento un total de 3.500 proyectos, de los cuales se aprobaron y financiaron un total de 1.197 iniciativas, destinadas en su mayoría a la implementación de talleres, financiamiento de actividades de recreación, etc., todo lo cual implicó una inversión correspondiente a \$ 618.458.310.

PROVEER A LA POBLACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO, LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y DE SUS BIENES EN SITUACIONES NORMALES Y DE EMERGENCIA

La política preventiva de *orden público* se fundamenta en el valor de la libertad y éste es, a su vez, una de las garantías para el legítimo ejercicio de las libertades individuales y colectivas, constituyéndose en el límite preciso para el ejercicio abusivo de las mismas. Por lo tanto, se debe garantizar esta libertad compatibilizándola con la seguridad de otros, buscando eliminar la violencia como método de manifestación y reivindicación, e instalando, en cambio, la lógica del diálogo y el compromiso.

En esta perspectiva, las Intendencias y Gobernaciones tuvieron durante el año 2004, un importante rol principalmente en la prevención de conflictos y, cuando las alteraciones del orden público no pudieron ser impedidas, en el control de las mismas. El énfasis estuvo en prevenir y controlar, principalmente, dos clases de conflictos: aquellos recurrentes o predecibles y aquellos que surgen a partir de promesas gubernamentales no cumplidas.

El orden público fue abordado por las gobernaciones, principalmente a través de:

- *Desarrollo de catastros de prevención de conflictos.* Se dio cumplimiento a la elaboración de 50 catastros provinciales de prevención de conflictos, los que establecieron una línea base que permitió tipificar a las provincias según su nivel de conflictividad²⁹. Este diagnóstico permitió que

²⁹ Periodicidad de las actualizaciones de catastros según nivel de conflictividad de las provincias:

- Mensual: 17 Gobernaciones de niveles altos de intervención en el "Programa Barrio + Seguro"
- Bimensual: 27 Gobernaciones de nivel medio de intervención "Programa Barrio + Seguro"
- Semestral: 6 Gobernaciones de zonas aisladas

las gobernaciones fuesen actualizando sus catastros de acuerdo a los conflictos que fueron surgiendo en el período. De esta forma, durante el año 2004 se realizaron un total de 288 actualizaciones de catastros, entendiendo éstas en base a dos dimensiones: en primer lugar, la generación de información relativa a nuevos conflictos; y en segundo lugar, la ampliación de la información relativa al proceso de desarrollo de un conflicto en sus diferentes fases, en un horizonte temporal determinado. Se sobre cumplió la meta de 100% en los envíos trimestrales de catastros de conflictos actuales y potenciales, elemento que fue fundamental para promover el diálogo y efectuar de esta forma realizar un trabajo sistemático de seguimiento y apoyo por parte del nivel central tanto en ámbito de prevención de las alteraciones del orden público, antes de que éstas se desarrollaran, como también en la solución de estos conflictos. Como se reiteró en el párrafo precedente, de un total de 288 actualizaciones de conflictos actuales y potenciales, se logró la prevención y la solución de éstos en su totalidad.

El concepto de *Seguridad Pública* se fundamenta, al igual que el Orden Público, en el valor de la libertad pero con un contrapeso, que consiste en el deber de proporcionar seguridad a la ciudadanía, mediante acciones de control y prevención situacional, destinadas a disminuir y/o contener los delitos y otorgar amparo y protección a los afectados por la delincuencia.

La seguridad pública fue abordada por las gobernaciones, a través de los siguientes ámbitos:

- *Programa "Barrio + Seguro", Fondo Social Presidente de la República Desconcentrado*: Es una medida destinada a homogeneizar las estrategias de intervención territorial y dar respuesta a los requerimientos de la sociedad civil en materia de seguridad pública, mediante el desarrollo y aplicación de modelos de prevención del delito concordantes con la realidad delictual de cada localidad. Este programa surge a raíz de los Planes Integrados de Intervención Social Focalizados (PIISF) implementados en el 2003. La característica fundamental del Programa "Barrio + Seguro" es la focalización territorial, en base a criterios de selección tales como altos índices de exclusión social o marginalidad; de cesantía; de deserción escolar de niños (as) y jóvenes; falta de espacios públicos, áreas verdes o lugares de esparcimiento, y especialmente, ocurrencia de delitos de mayor connotación social. En el año 2004 se continuó con la implementación del Programa Barrio + Seguro en 50 provincias del país, comprometiendo y vinculando acciones de Gobierno en conjunto con las Policías, la comunidad y el apoyo de otras entidades públicas y privadas. Es relevante señalar que de conformidad a la naturaleza de este programa, es imposible su aplicación en todas las comunas del país. Esta alianza permitió abordar e intervenir la existencia de factores de vulnerabilidad, que alteran el orden social y se vinculan con acciones ilícitas, como el narcotráfico y la comisión sistemática de delitos. La inversión realizada en este programa durante el año 2004 alcanzó la suma de 835.894 millones de pesos, financiando 465 proyectos en 79 comunas. Estos proyectos se refieren principalmente a iniciativas vinculadas a: participación ciudadana; integración de jóvenes en riesgo social; recuperación de espacios públicos; infraestructura comunitaria; actividades de animación socio-cultural; y talleres de prevención, entre otros, alcanzando el 100% de la ejecución de la cartera de proyectos antes mencionada durante el año 2004.

-
- *Reuniones Gobierno / Policía / Comunidad:* Durante el año 2004 se realizaron un total de 764 reuniones (15 reuniones en promedio por gobernación), en las que participaron representantes de las gobernaciones provinciales, de las policías y de la comunidad local (dirigentes vecinales y gremiales, ciudadanos en general, en ocasiones alumnos, alcaldes y servicios públicos, entre otros). Estas reuniones se difunden previamente y se realizan en los horarios que más acomoden a los vecinos de la localidad. Allí se exponen las necesidades y expectativas de la comunidad en materias de seguridad (aunque este tema no es exclusivo), se asumen compromisos por parte de autoridades y también de la comunidad y se programan futuras reuniones para evaluar los compromisos adquiridos. Además, cada gobernación envía periódicamente un informe a la División de Gobierno Interior comunicando las reuniones realizadas, con fecha y lugar, contándose con un total de 496 compromisos cumplidos.
 - *Interposición de Querellas* frente a delitos graves que generen alarma o conmoción pública: esta iniciativa se inserta en la línea de acción Seguridad Pública de la División de Gobierno Interior (DGI). Dado que la seguridad pública es un derecho y garantía que debe ser cautelado por el Estado, el Ministerio del Interior en el marco de sus atribuciones relacionadas con la mantención del orden y la seguridad pública, mediante el trabajo coordinado entre la Subsecretaría y las Gobernaciones Provinciales, realiza acciones ejecutivas de prevención, pero también realizar acciones sustantivas de investigación y persecución, con la finalidad que los involucrados en éstas, sean sancionados conforme a la legislación vigente. En esta perspectiva, en los casos que las Gobernaciones califiquen que un determinado delito ha generado alarma pública, se evalúa junto al Jefe de la División de Gobierno Interior y el Subsecretario del Interior, la pertinencia de ejercer acciones ante los tribunales presentando la denuncia o querrela respectiva. Las instrucciones y procedimientos para estos efectos fueron establecidas mediante Ord. N° 2948 del 5 de abril de 2004, que instruyó a los gobernadores provinciales respecto de la interposición de querellas con la finalidad de proporcionar amparo a la ciudadanía afectada por estos ilícitos y reducir de esta forma, la sensación de inseguridad en la población. A la fecha y desde el año 2002 se han tramitado un total de 150 causas.
 - Por último, se encuentra el diseño e implementación de los *Planes Regionales Antidelincuencia* actualmente en etapa de implementación y seguimiento por parte del nivel central. Considerando el carácter de esta iniciativa centrada en una estrategia de combate a la delincuencia, y al hecho de que éstos Planes, han establecido objetivos a mediano y largo plazo para la reducción y/o contención de los delitos de mayor connotación social, no es posible proporcionar a la fecha, información respecto de sus resultados.

PROVEER A LA CIUDADANÍA DE LAS GARANTÍAS PARA EL PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS CIVILES

Los Intendentes y Gobernadores tienen la responsabilidad de autorizar reuniones, actos y manifestaciones ajustadas a derecho, en los espacios públicos de sus territorios. En cumplimiento de este mandato, Intendentes y Gobernadores dispusieron de autorizaciones para los más diversos actos y manifestaciones, con énfasis en garantizar la libertad de cada ciudadano y la seguridad de la comunidad en su conjunto. Los habitantes de las distintas localidades han comprendido esto y se ha instaurado la lógica de solicitar autorización para las distintas manifestaciones, comprendiendo que los espacios públicos pertenecen a todos por igual y que, si bien esto implica que están disponibles para manifestarse, también requieren de regulación. En esta perspectiva, no existen gestiones pendientes, pues las distintas autoridades han aprobado prácticamente la totalidad de las solicitudes, cuando éstas se ajustan a la legalidad.

EJERCER LA COORDINACIÓN, FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS REGIONES Y PROVINCIAS PARA LOGRAR UNA GESTIÓN INTEGRADA TERRITORIALMENTE

En el ámbito de las atribuciones establecidas en el art. N° 105 de la Constitución Política del Estado, y los arts. 45 y 46 de la Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional, relativas a las facultades del Gobernador Provincial para ejercer la coordinación, fiscalización y supervigilancia de los servicios públicos existentes en la provincia, surge el Programa “Gobierno + Cerca”, el cual se ubica en la línea de acción Administración y Gestión Territorial de la División de Gobierno Interior (DGI). El Programa “Gobierno + Cerca” tiene por finalidad dar cumplimiento a los siguientes propósitos: en primer lugar, mejorar la accesibilidad de los beneficios y productos de los Servicios Públicos del Estado para las personas, familias y comunidades que por carencias diversas (aislamiento, marginalidad, pobreza, desinformación, etc.) se encuentran imposibilitadas de acceder a la oferta pública, lo cual constituye un derecho para todos los chilenos, independiente de la localidad donde habiten; en segundo lugar; desarrollar la coordinación territorial provincial de los Servicios Públicos y traducirla en acciones de atención conjuntas, directas y focalizadas en localidades donde estas carencias afecten a grupos significativos de familias y que permitan su confluencia; en tercer lugar; apoyar e implementar las facultades del Gobernador Provincial para la administración territorial y la representación directa del Presidente de la República en función de la atención de las necesidades de los ciudadanos y finalmente, en cuarto lugar, facilitar la integración de acciones y eventos que signifiquen la información, difusión, formación y participación de los ciudadanos en relación a las políticas y programas públicos del Gobierno de Chile.

Como resultado de la gestión 2004 del Programa “Gobierno + Cerca”, se sobre cumplió la meta inicial de 200 acciones planificadas para el año, verificándose la ejecución -a nivel nacional- de 334 actividades en terreno, lográndose como resultado la realización de: 48.578 trámites directos; 34.122 trámites diferidos y consultas; y 130.656 acciones de difusión e información, atendiendo en el año, a un total de 189.288 beneficiarios directos.

- **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 / Instituciones³⁰ Evaluadas³¹**

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

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

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

- **Avances en Materias de Gestión**

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

Durante 2004, el Servicio de Gobierno Interior, visto en su conjunto, ha logrado resultados que configuran una tendencia hacia un leve pero persistente deterioro después del punto alto alcanzado en 2002. Ello se puede constatar en el primero de los tres cuadros que se presentan en el Anexo N° 2. Además y según se puede apreciar, mientras las gobernaciones muestran un estancamiento, las intendencias registran un desmejoramiento en cada uno de los dos últimos años, especialmente marcado en 2004. En los siguientes dos cuadros de mismo anexo, se presentan para los años que se indica el grado de cumplimiento global alcanzado por cada una de las gobernaciones e intendencias, de manera separada.

Observando esos dos últimos cuadros, que muestran el desempeño individual de cada una de las intendencias y gobernaciones, se puede apreciar que el número de unidades que logran alcanzar el máximo nivel de aprobación (sobre 90%) durante los últimos tres años muestra un leve descenso (47, 46, 45, respectivamente). Por su parte, las unidades que logran un porcentaje de cumplimiento intermedio (entre 75 y 89%) permanece prácticamente estable (10, 12, 12) y lo mismo ocurre con la unidades que no lograron alcanzar el cumplimiento estimado mínimo (6, 5, 6, respectivamente).

Estos resultados, tanto los que muestran el desempeño del SGI visto en su conjunto como también de manera individual, pueden considerarse satisfactorios, si se considera que los sistemas que componen el PMG no plantean a los servicios un nivel de exigencia igual o siquiera parecido año a año sino que, por el contrario, van elevando sistemáticamente su nivel de complejidad. En otras palabras, el desafío que implica la aplicación de un programa que busca incrementar sistemáticamente la calidad de la gestión de los servicios en áreas críticas, tales como recursos humanos, calidad de atención al usuario o administración financiera, ha sido enfrentado por el Servicio de Gobierno Interior con relativo éxito.

En efecto, en Higiene y Seguridad se lograron avances en el ámbito de la prevención, mientras que en lo referido a mejoramiento de ambientes laborales, en cambio, se logró avances en un pequeño porcentaje del total de Intendencias y Gobernaciones. El progreso más importante ha sido ligar el Plan Anual de Prevención de Riegos y Mejoramiento de Ambientes Laborales con el proceso de formulación presupuestaria, logrando que los requerimientos establecidos por cada unidad del SGI se vean reflejados en el presupuesto del Servicio. Con ello se ha logrado en algunas unidades la adquisición del equipamiento necesario para un óptimo desempeño de los funcionarios y en última instancia concienciar a un mayor número de personas de las necesidades del Servicio. Como punto negativo debe destacarse que la inexistencia de recursos o de un fondo concursable para financiar iniciativas tendientes al mejoramiento de ambientes laborales, merma ostensiblemente la capacidad de generar avances en esta materia, dado que el mejoramiento de la gestión en este sistema está asociado a que las personas se desempeñen en un lugar físico que presente condiciones aceptables de trabajo, lo que finalmente implica realizar - especialmente en el caso del Servicio de Gobierno Interior- inversiones tendientes a subsanar las desviaciones detectadas con respecto a los estándares establecidos.

En Capacitación, durante el año 2004 el Ministerio de Hacienda asignó recursos adicionales para que se realizara un estudio de competencias en el Servicio de Gobierno Interior. Este estudio fue realizado por una consultora externa y permitió obtener como producto las competencias transversales y específicas de los funcionarios hasta el cuarto nivel jerárquico, que corresponde a los encargados de área o unidad. Lo anterior permitirá a las unidades aplicar los perfiles de competencia en los procesos de selección y en la determinación de brechas de capacitación para el año 2005 y siguientes. Además, cabe destacar que todas las unidades han gestionado la Capacitación a través del portal ChileCompras, lo que les ha permitido conocer una gama más amplia de oferentes, adjudicar cursos con valores convenientes y sumar la participación de un mayor número de funcionarios.

En cuanto a Evaluación del Desempeño se puede afirmar que el sistema se ha transformado en una herramienta útil para el Servicio, que permite desarrollar una evaluación del desempeño funcionario con mayor racionalidad y no dando pie a arbitrariedades. No obstante ello, los beneficios que esta herramienta sólo se pueden afirmar de manera teórica y en lo referido a la visión institucional, por cuanto la cultura organizacional - resistente al cambio - limita la ejecución y la consecución de los avances de los que habla la teoría. El gran desafío del servicio va en torno al cambio cultural que permita que esta y otras herramientas dirigidas a la gestión de personal ayuden a modernizar la organización.

En relación a Gobierno Electrónico, las unidades del SGI han revisado sus procesos con el fin de poder incorporar en ellos tecnologías de información y comunicaciones (TIC), particularmente en aquellos asociados a sus objetivos estratégicos y que son relevantes dentro del quehacer de la institución. Es el caso de las atenciones relacionadas con ORASMI, Extranjería y Beca Presidente de la República. Asimismo, las unidades del SGI han analizado la factibilidad de incorporar una Web institucional (u optimizar la existente) como una forma de hacerse cargo de las políticas de transparencia y participación ciudadana definidas por el Gobierno. Lo anterior ha permitido incorporar a las gobernaciones e intendencias an los procesos modernizadores establecidos en la Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 .

Las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) son la puerta de entrada del ciudadano a las unidades del SGI. El modelo integral de atención al usuario que paulatinamente se ha ido instalando, ha permitido modernizar la gestión institucional, en términos de coordinar los distintos espacios de atención existentes, mejorar la calidad de la atención especializada, disminuir los tiempos de espera y tramitación de las solicitudes ciudadanas ingresadas y evitan hacer volver innecesariamente a la persona. Esto finalmente se ha traducido en una mejor atención a los usuarios/beneficiarios que acuden a ella. Todo lo anterior, considerando el instructivo Presidencial de participación ciudadana y dando cumplimiento a metas según lo estipulado en la ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativos en los servicios públicos .

En materia de planificación y control de gestión, el SGI ha establecido un sistema de información para la gestión basado en *convenios de desempeño* que las autoridades provinciales y regionales asumen anualmente con el Jefe de Servicio. Estos convenios han permitido a las autoridades concentrar la atención y los recursos en aquellos aspectos de la gestión territorial que las personas perciben como más

deficitarios o críticos, lográndose así una gestión que los usuarios del servicio y la ciudadanía en general perciben como más eficiente y más cercana.

- **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
GOBERNACIONES			
Iquique	12	100	4
Arica	16	87	2
Parinacota	7	100	4
Antofagasta	11	100	4
El Loa	11	100	4
Tocopilla	8	100	4
Chañaral	9	84	2
Copiapó	12	100	4
Huasco	10	100	4
Elqui	10	100	4
Limarí	11	100	4

Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Choapa	8	100	4
Valparaíso	16	100	4
Isla de Pascua	8	80	2
Quillota	13	100	4
San Antonio	11	81	2
San Felipe	11	100	4
Los Andes	12	76	2
Petorca	10	100	4
Cachapoal	13	100	4
Colchagua	14	100	4
Cardenal Caro	10	87	2
Curicó	12	78	2
Talca	13	90	4
Linares	13	95	4
Cauquenes	12	100	4
Ñuble	15	100	4
Concepción	14	100	4
Arauco	11	100	4
Biobío	12	100	4
Malleco	10	38	0
Cautín	10	85	2
Valdivia	14	93	4
Osorno	11	100	4
Llanquihue	13	94	4
Chiloé	11	100	4
Palena	9	100	4
Aysén	10	100	4
Coyhaique	11	100	4
General Carrera	7	94	4
Capitán Prat	9	100	4
Antártica	6	100	4
Magallanes	12	100	4
Tierra del Fuego	7	100	4
Última Esperanza	8	100	4

Melipilla	12	100	4
Chacabuco	11	100	4
Maipo	16	100	4
Cordillera	11	72	0
Talagante	10	100	4
INTENDENCIAS			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Tarapacá	22	100	4
Antofagasta	20	97	4
Atacama	16	100	4
Coquimbo	18	100	4
Valparaíso	18	100	4
Libertador Bernardo O'Higgins	25	100	4
Maule	17	100	4
Biobío	20	100	4
Araucanía	20	100	4
Los Lagos	18	52	0
Aysén	19	100	4
Magallanes	16	98	4
Metropolitana	62	100	4

Como se sabe, los gobernadores e intendentes cumplen funciones esencialmente políticas en los territorios de sus respectivas jurisdicciones y deben operar en condiciones de alta visibilidad. En estas condiciones, a las autoridades nacionales del servicio les interesa que los gobernadores e intendentes no se limiten a cumplir las obligaciones o simplemente a ejercer las atribuciones establecidas en las leyes.

Esta finalidad se lograra a través de los Convenios de Desempeño (CDD), los que están dirigidos a superar las principales brechas o deficiencias que la comunidad observa en esos territorios, estableciendo compromisos que llevan a gobernadores e intendentes a priorizar los recursos de que disponen con ese fin.

De acuerdo con esto, las autoridades nacionales y territoriales del servicio identifican las brechas más importantes que se presentan en los territorios sobre la base de un diagnóstico compartido, y definen también en conjunto los objetivos de gestión y las actividades a realizar en el año para salvarlas, con sus correspondientes indicadores. Es decir, cada CDD es un documento de autoría compartida, en los que, si fuera necesaria una última palabra, ella corresponde al Subsecretario del Interior.

De otra parte, la socialización de estas metas que gobernadores e intendentes deben efectuar entre el personal a su cargo y el incentivo asociado a su cumplimiento convierte a este instrumento en un eficaz apoyo al mejoramiento de la gestión de gobernaciones e intendencias.

Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales

- Avances en otras Materias de Gestión

Auditoría Interna.

Durante el año 2004 la Unidad de Auditoría Interna aplicó a las auditorías operativas del Servicio de Gobierno Interior nuevas herramientas de análisis de evaluación de riesgo a objeto de mejorar los diagnósticos y enriquecer las recomendaciones en una perspectiva integral del servicio auditado, estableciendo actualizaciones de las herramientas utilizadas en el año 2003. Los resultados consolidados que genera esta herramienta se utilizan en la definición de la planificación de la Unidad de Auditoría, identificando las Áreas de Riesgo del Servicio. Adicionalmente, se continuó con la aplicación del Programa de Seguimiento que tiene por objeto medir la efectividad en la implementación de las recomendaciones realizadas a las unidades operativas auditadas. En relación a otras innovaciones, se debe señalar la implementación de una Guía Metodológica actualizada que tiene por objetivo servir de itinerario de revisión en la ejecución de las auditorías operativas.

CONACE puso a disposición de las gobernaciones provinciales, definidas como organizaciones de alta intervención por la Subsecretaría del Interior, asistencia técnica y recursos financieros con el objeto de coordinar, promover y fortalecer el trabajo preventivo que efectúan dichas instancias provinciales para enfrentar el fenómeno del consumo y tráfico de drogas. Para tal efecto, 24 gobernaciones elaboraron y ejecutaron iniciativas en torno a la prevención del consumo y tráfico de drogas en sectores focalizados por el Programa Barrio Más Seguro 2004, impulsado por la División de Gobierno Interior, con una inversión nacional de \$ 85.200.000 (ochenta y cinco millones doscientos mil pesos). Las líneas de intervención desarrolladas por los proyectos estuvieron vinculadas a actividades de capacitación, difusión, fortalecimiento del trabajo intersectorial y de coordinación.

En Extranjería y Migración se han producido avances que han tenido incidencia en la gestión del Servicio de Gobierno Interior, básicamente en dos ámbitos. El primero, tiene relación con la definición de una política migratoria y los instrumentos utilizados para difundirla. En esta línea, se generó una iniciativa conjunta con la Organización Internacional para las Migraciones, que permitió exponer los lineamientos o principios rectores de la política que el Gobierno propone a las gobernaciones provinciales. Se desarrollaron acciones de difusión en las gobernaciones provinciales de la región de Tarapacá, de la región de Antofagasta, de la región de Coquimbo, de la región de Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins y de la región Metropolitana. Posteriormente en enero del presente año se complementó la actividad con el desarrollo de una nueva sesión de trabajo en para las gobernaciones provinciales de las regiones del Biobío, de la Araucanía, de Los Lagos y de la Región de Aysén.

El segundo ámbito relevante ha sido la continuación del proceso de cambio en los sistemas de recepción de solicitudes de residencia, desde uno presencial a uno por correo en la Región Metropolitana. En el año 2004 se incorporaron las solicitudes de residencia temporaria a las sujeta a contrato y de estudiante que ya habían iniciado el proceso en los años 2002 y 2003. De acuerdo con los informes estadísticos que entrega el sistema B3000, se disminuyó en más de un 96% la recepción de solicitudes de permisos de residencia temporaria por ventanilla en la Intendencia Metropolitana. El tiempo de respuesta para las solicitudes resueltas en el mes de diciembre recién pasado fue de 28.46 días en promedio.

- **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

Para el año 2005, los desafíos del Servicio de Gobierno Interior, se resumen en dos líneas de acción prioritarias: i) Orden y Seguridad Pública; y ii) Administración y Gestión Territorial.

Para el año 2005, el Servicio se propone implementar una agenda de gestión integrada por las dos siguientes líneas de acción prioritarias:

1.a En Orden Público el desafío consiste en lograr una convivencia democrática pacífica mediante la prevención de los conflictos de carácter político, social y económicos, es decir, actuar de manera preventiva con la finalidad de evitar las alteraciones del orden público. En este contexto, el rol de intendentes y gobernadores es identificar los conflictos de carácter cíclico y catastrar compromisos pendientes, fomentando el diálogo en reemplazo de la violencia.

Se perfeccionarán los avances logrados en materia de prevención e identificación territorial de los conflictos, lo cual significa afianzar los mecanismos de coordinación con los servicios públicos e intensificar los procedimientos de prevención social-gremial para incidir en la escalada de los conflictos, con énfasis en la detección de promesas gubernamentales no cumplidas. Considerando que la implementación de los *Catastros* opera como un continuo, el desafío respecto al perfeccionamiento de su implementación, se refiere a asegurar el envío formal de las actualizaciones de catastros, (entendiéndose por esto, la información oficial que envían las gobernaciones provinciales al nivel central, relativas a crisis o conflictos, desde dos ámbitos: por una parte, respecto del surgimiento de un conflicto específico sea de tipo político, social o económico; y por otra parte, respecto de la extensión de un conflicto específico en un horizonte temporal determinado). En esta perspectiva, enmarcado en la línea de la identificación y prevención de conflictos, los gobernadores provinciales continuarán con su envío periódico de Catastros de conflictos actuales y potenciales a la División de Gobierno Interior (DGI), a fin de contar con asesoría y seguimiento por parte del nivel central en la prevención y solución de conflictos actuales o potenciales. Dado que existen conflictos imprevisibles, el énfasis se pondrá en aquellos conflictos recurrentes en el tiempo y aquellos que surgen a partir de promesas gubernamentales incumplidas

1.b En Seguridad Pública, el desafío consiste en otorgar amparo y protección a la ciudadanía afectada por la comisión de ilícitos.

Como respuesta a este desafío, surge el Programa "Barrio + Seguro", que se materializa a través de las gobernaciones, como la voluntad política de promover la integración de las organizaciones sociales y de diversos actores locales en el mejoramiento de las condiciones de seguridad. Implementando una estrategia de intervención en un sector o barrio definido. Este programa es concebido como una alianza estratégica de acción y coordinación entre el Gobierno, las policías y la comunidad, comprometidos a desarrollar y aplicar iniciativas de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana, mejoramiento de entornos vecinales, acercamiento policía- comunidad, recuperación de la vida en barrio. La tarea para el año 2005 consiste en consolidar la articulación de iniciativas específicas que potencien una acción integral de la seguridad ciudadana, es decir, por una parte el control policial y prevención situacional a

través del Plan Regional Antidelincuencia liderado por el Comité Regional de Seguridad Ciudadana, que tiene como componentes: la coordinación intersectorial y el control de determinados delitos en lugares focalizados y cuyos resultados específicos generen acciones que permitan disminuir la oportunidad de comisión de ellos. En el mismo plano, para afianzar una política de protección y amparo a la ciudadanía, se continuará con la Interposición de Querellas por Delitos Graves con motivo de la comisión de delitos graves que causen alarma pública o conmoción social. Como señaló anteriormente, respecto de los Planes Regionales Antidelincuencia dado que se encuentran en etapa de implementación, no es posible proporcionar información sobre esta materia.

2.- En lo concerniente al área de Administración y Gestión Territorial, el desafío consiste en la situación de alejamiento, falta de equidad y carencia de acceso por parte de la ciudadanía a la oferta de los servicios públicos del Estado a la cual tiene derecho.

Como respuesta a esta carencia, se implementará y coordinará el Programa de Servicio al Ciudadano en los territorios provinciales: "Programa Gobierno + Cerca" para lo cual se establecerán bases administrativas y operativas; las gobernaciones deberán presentar su Plan de Trabajo, al cual se aplicará un proceso de seguimiento y evaluación. Simultáneamente, se trabajará en el mejoramiento de la coordinación y el trabajo de los servicios públicos provinciales y se prestará asistencia técnica en terreno, complementada con monitoreo y evaluación. Para el año 2005 la División de Gobierno Interior (DGI) se ha propuesto la implementación, seguimiento y evaluación de 300 acciones en terreno a nivel nacional.

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: Iniciativas de Inversión
- Anexo 5: 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 ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2002	2003	2004				
Representación del Presidente de la República ante otros agentes públicos o privados.	Porcentaje de los encuentros programados de las autoridades con la comunidad que efectivamente se cumplen	(Número de encuentros efectivos ocurridos año t/Número de encuentros programados año t)*100	%	SI	0	95	84	No	113.00	1
Institucional	Enfoque de Género: No Porcentaje del gasto de operación del servicio sobre el gasto total	(Gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	74.5	77.4	55.9	75.8	Si	136.00	2
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento:50

Notas:

1.- El porcentaje de cumplimiento logrado superó importantemente al que se fijó como meta. La meta se fijó en ese nivel pues se temió que la circunstancia de que el año 2004 fuese un año electoral afectaría el desempeño de las gobernaciones e intendencias en esta materia, cosa que no ocurrió. Pese a que, como es habitual, la realización de elecciones representó una recarga extraordinaria de trabajo, el número de encuentros efectivamente realizados superó largamente al número de encuentros que se había programado.

2.- Durante 2004 los gastos totales se expandieron de manera importante, de acuerdo con decisiones tomadas a nivel del gobierno central, mientras los gastos de operación no se modificaron respecto de lo que se había presupuestado. Se trató del aumento experimentado por el Gasto de Transferencias para el Programa de Coordinación Territorial y Orden Público y del incremento del gasto de administración de complejos fronterizos, por efecto del funcionamiento de los complejos integrados. Por otra parte, se produjo una disminución del déficit histórico de funcionamiento del Servicio, mediante aumento del subtítulo de Operaciones de años anteriores. Todo esto explica que la importancia relativa de los gastos de operación dentro del gasto total del servicio haya disminuido de la forma en que lo expresa el indicador.

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

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

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

Cuadro 14
Cumplimiento PMG 2001 – 2004. Por gobernaciones e intendencias

Gobernaciones provinciales	Grado de Cumplimiento Institucional Anual			
	2001	2002	2003	2004
Antártica Chilena	40%	100%	80%	90%
Antofagasta	75%	100%	100%	85%
Arauco	60%	100%	90%	90%
Arica	85%	100%	100%	90%
Aysén	75%	80%	95%	100%
Biobío	80%	80%	100%	80%
Cachapoal	95%	70%	95%	88%
Capitán Prat	60%	100%	100%	100%
Cardenal Caro	100%	100%	100%	100%
Cauquenes	80%	90%	90%	95%
Cautín	35%	100%	100%	100%
Chacabuco	50%	80%	95%	55%
Chañaral	70%	100%	100%	95%
Chiloé	60%	100%	100%	95%
Choapa	80%	60%	60%	80%
Colchagua	100%	100%	80%	90%
Concepción	35%	100%	100%	100%
Copiapó	30%	95%	100%	90%
Cordillera	100%	100%	100%	70%
Coyhaique	100%	100%	95%	75%
Curico	95%	100%	90%	70%
El Loa	35%	100%	100%	100%
Elqui	100%	100%	95%	100%
General Carrera	80%	100%	70%	100%
Huasco	90%	100%	95%	86%
Iquique	85%	100%	95%	95%
Isla De Pascua	100%	100%	100%	100%
Limarí	70%	70%	85%	90%
Linares	80%	100%	70%	95%
Llanquihue	95%	70%	100%	90%
Los Andes	35%	100%	100%	90%
Magallanes	70%	100%	80%	90%
Maipo	100%	80%	85%	70%

Malleco	65%	100%	100%	100%
Melipilla	80%	85%	50%	90%
Nuble	85%	100%	85%	60%
Osorno	70%	100%	100%	100%
Palena	45%	100%	100%	100%
Parinacota	76%	100%	100%	85%
Petorca	85%	60%	80%	100%
Quillota	30%	100%	95%	90%
San Antonio	75%	100%	80%	85%
San Felipe	55%	100%	85%	100%
Talagante	25%	80%	80%	100%
Talca	60%	100%	100%	100%
Tarapacá	100%	100%	100%	100%
Tierra Del Fuego	60%	80%	95%	95%
Tocopilla	30%	70%	95%	95%
Ultima Esperanza	85%	95%	65%	100%
Valdivia	100%	100%	100%	100%
Valparaiso	30%	100%	90%	90%
Valparaiso	96%	98%	85%	92%

Intendencias regionales	Grado de Cumplimiento Institucional			
	2001	2002	2003	2004
Tarapacá	30%	100%	90%	90%
Antofagasta	60%	95%	100%	85%
Atacama	70%	100%	95%	85%
Coquimbo	80%	80%	90%	60%
Araucanía	100%	100%	100%	95%
Libertador General B. O'Higgins	50%	88%	88%	94%
Maule	95%	100%	90%	100%
Biobío	40%	88%	95%	80%
Los Lagos	80%	100%	100%	80%
Aysén	60%	100%	75%	90%
Magallanes y la Antártica Chilena	40%	100%	100%	100%
Metropolitana	100%	96%	100%	100%

Cuadro 15
Cumplimiento PMG años 2001 – 2004. Servicio de Gobierno Interior

	2001	2002	2003	2004
Promedio anual gobernaciones	71%	93%	91%	91%
Promedio anual intendencias	67%	96%	94%	88%
PROMEDIO ANUAL SGI	71%	95%	93%	92%

● Anexo 3: Transferencias Corrientes³⁴

Cuadro 16 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ³⁵ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ³⁶ (M\$)	Gasto Devengado ³⁷ (M\$)	Diferencia ³⁸	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	0.-	0.-	0.-	0.-	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	945.888.-	1.421.896.-	1.170.304.-	251.592.-	1
Gastos en Personal	215.230.-	419.818.-	412.552.-	7.266.-	
Bienes y Servicios de Consumo	510.658.-	782.078.-	640.205.-	141.873.-	
Inversión Real	220.000.-	220.000.-	117.547.-	102.453.-	
Otros ³⁹	0.-	0.-	0.-	0.-	

TOTAL TRANSFERENCIAS

Nota 1 : Asignación de mayores recursos para el Programa Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial para desarrollar una mayor cantidades de actividades programadas en terreno consistente en el traslado de los servicios públicos a aquellos lugares que se encuentran alejados de la ciudad.

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

35 Corresponde al aprobado en el Congreso.

36 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

37 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

38 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

39 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

• Anexo 4: Iniciativas de Inversión⁴⁰

1. Nombre: Construcción Complejo Fronterizo Puesco, Curarrehue

Tipo de Iniciativa: Ejecución

Objetivo: La construcción del proyecto tiene por objetivo la relocalización del actual complejo aduanero, respetando el entorno al ubicarse al interior del Parque Nacional Villarrica.

Beneficiarios: Turistas que cruzan la frontera por la zona (Provincia de Cautín)

2. Nombre: Mejoramiento Integrado Complejo Fronterizo Cardenal Antonio Samoré

Tipo de Iniciativa: Ejecución

Objetivo: La importancia de contar con un recinto en optimas condiciones para preservar la imagen del país, siendo este complejo el segundo en importancia con Argentina y el tercero en importancia a nivel nacional

Beneficiarios: Turistas que cruzan la frontera por la zona.

⁴⁰ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Cuadro 17
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴¹	Ejecución Acumulada al año 2004 ⁴²	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 ⁴³	Ejecución Año 2004 ⁴⁴	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Construcción Complejo Fronterizo Puesco, Curarrehue	694.600.-	555.974.-	80.04%	413.336.-	404.073.-	97.75%	9.263.-	
Mejoramiento Integral Complejo Cardenal Antonio Samoré	317.254.-	307.296.-	96.86%	143.191.-	143.191.-	100%	0.-	

41 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

42 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

43 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

44 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

● Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 18 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	0.98	0.87	112.64	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	10.89	7.96	135.68	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.00	0.00	0.00	
Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	1.00	0.00	0.00	
Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	8.92	7.39	120.70	
Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1.85	0.57	324.56	
Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) *100$	60.64	70.00	115.43	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) *100$	0.6	4.00	667	

45 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.

46 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 18
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	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.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	0.00	1.32		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	93.28	96.36	103.30	
Porcentaje de becas ⁴⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.00	0.00	0.00	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	12.00	11.00	91.67	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$		4.16		
<i>Evaluación del Desempeño</i> ⁴⁸ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98.9	99.0	99.90	
	Lista 2 % de Funcionarios	1.1	1.0	90.90	
	Lista 3 % de Funcionarios	0.0	0.0	0.00	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0.0	0.00	

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

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