

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institución: Programa Inspección de Exportaciones

Ministerio: MINISTERIO DE AGRICULTURA

Servicio: SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO

Año: 2001

Calificación: Incorporado ECG

Observación: Los compromisos que se encontraban pendientes serán evaluados y según corresponda actualizado o cancelado, en el marco de la definición de nuevos compromisos institucionales de la Evaluación Comprehensiva del Gasto al Ministerio de Agricultura.

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Estudiar la externalización de algunas funciones, en particular las que guardan relación con los procedimientos de verificación de las condiciones fitosanitarias de los productos exportados, reservándose el SAG la potestad de fiscalizar la ejecución del conjunto de actividades desarrolladas por el sector privado.</p> <p>De lo anterior se desprende que, en términos del cobro por los servicios, el sector privado cubra los costos de transferencias más los costos operativos (directos e indirectos) que significa mantener funcionando el Programa, y el Estado financie sólo los programas complementarios. En este contexto, la tarificación debiera ser aplicada al costo medio de dicho Programa, con la existencia de tarifas diferenciadas según especie, país de destino, medio de transporte, tamaño de la caja, entre otros.</p>	<p>Análisis de la externalización de algunas funciones del programa.</p> <p>Presentación de informe del Servicio respecto a la conveniencia de externalizar algunas funciones del programa, sobre la base de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados de un estudio sobre las experiencias de externalización de funciones de certificación realizadas en la IV región. - Consulta al Agregado Agrícola en Europa y Estados Unidos, respecto de la posición de ambos sectores sobre la externalización de funciones. <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2001</p>	<p>Se presentaron los resultados del Estudio de Externalización de Funciones y se consultó al Agregado Agrícola ante la Unión Europea respecto de la conveniencia de externalizar la función de certificación. El Servicio señala que en el marco de los actuales y futuros convenios fitosanitarios, el tema de la externalización de funciones será puesto en el marco de las negociaciones, definiendo para esto los especialistas nacionales, el tipo y nivel de actividad que se proponga externalizar.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio sobre externalización de funciones - Respuesta del Agregado Agrícola ante la Unión Europea

<p>1. Estudiar la externalización de algunas funciones, en particular las que guardan relación con los procedimientos de verificación de las condiciones fitosanitarias de los productos exportados, reservándose el SAG la potestad de fiscalizar la ejecución del conjunto de actividades desarrolladas por el sector privado.</p> <p>De lo anterior se desprende que, en términos del cobro por los servicios, el sector privado cubra los costos de transferencias más los costos operativos (directos e indirectos) que significa mantener funcionando el Programa, y el Estado financie sólo los programas complementarios. En este contexto, la tarificación debiera ser aplicada al costo medio de dicho Programa, con la existencia de tarifas diferenciadas según especie, país de destino, medio de transporte, tamaño de la caja, entre otros.</p>	<p>Revisión de las tarifas cobradas considerando diferenciadamente los programas SAG origen y SAG-USDA.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2002</p>	<p>En el marco del convenio establecido sobre Manejos Administrativos y Correctivos de los Procedimientos de Certificación Fitosanitaria de Productos Hortofrutícolas Frescos de Exportación, suscrito el 10 de Diciembre de 1999 entre el Servicio Agrícola y Ganadero, SAG y la Asociación de Exportadores de Chile, ASOEX, por petición de la Asociación Gremial se unificó las tarifas establecidas a esa fecha, la cual considera estas dos actividades del programa. Por ende, cualquier modificación al respecto iría en contra del espíritu del convenio establecido, ya que la tarifa unitaria para el programa era un anhelo sentido por mucho tiempo por parte del sector privado y ha sido uno de los grandes avances en post de la transparencia de la aplicación de tarifas hacia el sector privado.</p> <p>Por ello, realizar un cambio en la tarifa actual respetando el convenio, no es una decisión unilateral y requiere el acuerdo entre las partes involucradas, las cuales a la fecha no han efectuado mayor disconformidad del actual sistema de cobro único.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio está evaluando el esquema tarifario de exportación actual con el propósito de introducirles mejoras y correcciones.</p> <p><u>Observación:</u> El seguimiento de este compromiso será evaluado en el marco de la definición de nuevos compromisos institucionales de la Evaluación Comprehensiva del Gasto al Ministerio de Agricultura, la que se llevó a cabo durante el año 2002 y 2003.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> - Convenio establecido entre SAG/ASOEX, suscrito en diciembre año 1999.- Res. N°3661 del</p>
--	--	---

		23/12/1999 que aprueba Addendum SAG/ASOEX
2. Realizar un estudio que determine los requerimientos reales de inversión y de recurso humano para prevenir una situación que, dada el alza constante en el volumen de operaciones de certificación, ocasione un quiebre o una merma en la provisión del servicio de certificación de exportaciones.	<p>Determinación de requerimientos de inversión.</p> <p>Presentación de informe que defina los requerimientos de inversión y de recurso humano.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2002</p>	<p>En el año 2001 se determinaron los requerimientos adicionales de inversión y de recursos humanos necesarios para el programa, a fin de prevenir una situación que, dada el alza constante en el volumen de operaciones de certificación, ocasione un quiebre o una merma en la provisión del servicio de certificación de exportaciones. Estos requerimientos se presentaron en el proyecto de presupuesto 2002 al Fondo Concursable, pero aun cuando el programa fué bien evaluado por MIDEPLAN, no fué seleccionado. Los recursos adicionales ascienden a (M\$) 591.791.-</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ficha N° 150504178 presentada a MIDEPLAN.</p>
3. Realizar un estudio de los costos involucrados en el Programa (en particular para determinar la contribución de los costos administrativos). El sistema debiera concluir con la determinación de un Centro de Costos, capaz de asignar o imputar (según corresponda) los costos de las diversas actividades necesarias para la mantención operativa del Programa	<p>Determinación de un Centro de Costos del Programa.</p> <p>Presentación de metodología para estimar los costos administrativos del programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2002</p>	<p>El Servicio tiene codificados todos sus programas de acción, lo que permite asignar presupuestos e imputar gastos a cada uno de ellos (equivalentes a Centros de Costo por unidades organizacionales y programa-proyecto). Hay gastos indirectos que requieren de un procesamiento especial en los hitos que se definen para procesos evaluativos. Se elaboró por parte del Depto. de Planificación una metodología para estimar los costos administrativos del Programa, la que se aplicará semestralmente.</p> <p><u>Observación:</u> Este indicador de eficiencia debe formar parte de los indicadores de desempeño a los cuales se le hará seguimiento</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Metodología para Determinación de costos del Programa Exportaciones.</p>
3. Realizar un estudio de los costos	Realización de un análisis que permita	El concepto de Centro de Costo como C. de R. en el

<p>involucrados en el Programa (en particular para determinar la contribución de los costos administrativos). El sistema debiera concluir con la determinación de un Centro de Costos, capaz de asignar o imputar (según corresponda) los costos de las diversas actividades necesarias para la mantención operativa del Programa</p>	<p>conocer cuáles son los requerimientos de información para la determinación de un centro de costos específico para el programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2002</p>	<p>cual se imputan todos los gastos realizados en un período determinado, es posible aplicar en una institución como el SAG, a nivel de Cuentas Presupuestarias, pero no a nivel contable.</p> <p>Por las características del Servicio, estructurado por Deptos, D. Regionales y Sectores, como C. de R.; el obtener el control de los costos de un programa específico no ha sido complejo, desde el punto de vista presupuestario, pero sí desde el punto de vista contable, ya que los costos se imputan a nivel de cuentas más agregadas que las presupuestarias y por centros de responsabilidad. Pretender crear centro de costos, vía cuentas contables es muy complejo y significa cambiar normativas vigentes de la contabilidad gubernamental.</p> <p>Para el control, el SAG a nivel presupuestario tiene definidos centros de costos: Deptos, Regiones y Sectores, y a nivel de proyectos, como sub-centros de costo, por lo tanto, hoy el SAG realiza un control eficiente de todos los gastos realizados por el Programa, presupuestados e imputados al Proyecto 332; es más, existe un Subdepto de Exportaciones (Protec Agric.), que a través del proyecto 332 tiene expresión en regiones y sectores para efecto de la planificación técnica y presupuestaria y control del gasto.</p> <p><u>Observación:</u> El seguimiento de este compromiso será evaluado en el marco de la definición de nuevos compromisos institucionales de la Evaluación Comprehensiva del Gasto al Ministerio de Agricultura, la que se llevó a cabo durante el año 2002 y 2003.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> -Balance general-Balance presupuestario</p>
4. Diseñar e implementar los	Diseño e implementación de	Punto a y b:

<p>siguientes instrumentos evaluativos:</p> <p>a) Un instrumento de monitoreo del Programa, que evalúe su gestión interna y externa. Respecto del instrumento de monitoreo para la parte externa (resultados), se propone la definición, desarrollo y uso de indicadores adecuados.</p> <p>b) Sistematizar y uniformar los procesos de generación de información para el análisis de gestión del Programa, a fin de mantener el uso y cálculo de los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico.</p> <p>c) Continuar con la aplicación del indicador: Tiempo promedio que demora el inicio de una inspección para los Componentes SAG y SAU/USDA, actualmente en ejecución.</p> <p>d) Un instrumento único que permita establecer comparaciones a través del tiempo respecto del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.</p>	<p>instrumentos evaluativos para el Programa.</p> <p>a) y b) Presentación matriz de marco lógico e indicadores de desempeño revisados y concordados con DIPRES que sirvan de base para evaluar el logro del propósito del programa y realizar su posterior seguimiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2001</p>	<p>Se diseñó y se implementó la Matriz de Marco Lógico en el Marco Técnico 2002; se revisaron los indicadores de desempeño concordando con DIPRES, a fin de evaluar el logro del propósito del programa y efectuar el seguimiento correspondiente.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> matriz de marco lógico</p>
<p>4. Diseñar e implementar los siguientes instrumentos evaluativos:</p> <p>a) Un instrumento de monitoreo del Programa, que evalúe su gestión interna y externa. Respecto del instrumento de monitoreo para la parte externa (resultados), se propone la definición, desarrollo y uso de indicadores adecuados.</p> <p>b) Sistematizar y uniformar los</p>	<p>d) Presentación de los primeros resultados respecto a la aplicación de la encuesta diseñada por la Universidad de Santiago., que permite realizar la comparabilidad de resultados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2001</p>	<p>Se presenta la Encuesta y el análisis de resultados de la Encuesta, así como una comparación de los resultados para los años 1999-2001</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Encuesta de atención de usuarios y análisis 1999-2001</p>

<p>procesos de generación de información para el análisis de gestión del Programa, a fin de mantener el uso y cálculo de los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico.</p> <p>c) Continuar con la aplicación del indicador: Tiempo promedio que demora el inicio de una inspección para los Componentes SAG y SAU/USDA, actualmente en ejecución.</p> <p>d) Un instrumento único que permita establecer comparaciones a través del tiempo respecto del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.</p>		
<p>4. Diseñar e implementar los siguientes instrumentos evaluativos:</p> <p>a) Un instrumento de monitoreo del Programa, que evalúe su gestión interna y externa. Respecto del instrumento de monitoreo para la parte externa (resultados), se propone la definición, desarrollo y uso de indicadores adecuados.</p> <p>b) Sistematizar y uniformar los procesos de generación de información para el análisis de gestión del Programa, a fin de mantener el uso y cálculo de los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico.</p> <p>c) Continuar con la aplicación del indicador: Tiempo promedio que demora el inicio de una inspección para los Componentes SAG y SAU/USDA, actualmente en ejecución.</p>	<p>(c) Presentación de informe con cuantificación de indicadores del programa que cuentan con información para su medición. Este informe deberá ser presentado a la DIPRES en las instancias de seguimiento respectivas (Junio y Diciembre de cada año).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2002</p>	<p>Propuesta de indicadores se encuentra contenida en Marco Lógico del programa así como en propuesta institucional de Indicadores de Desempeño. La Institución, luego de realizado el análisis, ha estimado que no se deben incorporar nuevas mediciones de resultado en otros ámbitos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Marco Lógico del Programa. Formulario H DIPRES</p>

<p>d) Un instrumento único que permita establecer comparaciones a través del tiempo respecto del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.</p>		
<p>4. Diseñar e implementar los siguientes instrumentos evaluativos:</p> <p>a) Un instrumento de monitoreo del Programa, que evalúe su gestión interna y externa. Respecto del instrumento de monitoreo para la parte externa (resultados), se propone la definición, desarrollo y uso de indicadores adecuados.</p> <p>b) Sistematizar y uniformar los procesos de generación de información para el análisis de gestión del Programa, a fin de mantener el uso y cálculo de los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico.</p> <p>c) Continuar con la aplicación del indicador: Tiempo promedio que demora el inicio de una inspección para los Componentes SAG y SAU/USDA, actualmente en ejecución.</p> <p>d) Un instrumento único que permita establecer comparaciones a través del tiempo respecto del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.</p>	<p>e) Evaluación del indicador de tiempo promedio de demora de la inspección.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2002</p>	<p>A comienzos de abril se evaluó el estándar de tiempo junto al estándar de calidad definido sobre la base de una encuesta, concluyéndose en base a los resultados obtenidos que no era necesario mantener la aplicación del indicador de Tiempo y recomendando solo mantener la aplicación de la encuesta cada 2 o 3 años como un elemento de análisis de la calidad del servicio que se está entregando.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Final "Estándar de Tiempo de Atención al Usuario", año 2001.Ord. 1045 del 4/4/2002 con evaluación final período Agosto 2001-Febrero 2002.</p>
<p>4. Diseñar e implementar los siguientes instrumentos evaluativos:</p>	<p>(f) Presentación de indicadores que den cuenta del grado de satisfacción de los usuarios del programa.</p>	<p>Considerando que el tiempo de retraso en el otorgamiento de servicios a plantas es un indicador que no tenía la sensibilidad suficiente para ser</p>

<p>a) Un instrumento de monitoreo del Programa, que evalúe su gestión interna y externa. Respecto del instrumento de monitoreo para la parte externa (resultados), se propone la definición, desarrollo y uso de indicadores adecuados.</p> <p>b) Sistematizar y uniformar los procesos de generación de información para el análisis de gestión del Programa, a fin de mantener el uso y cálculo de los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico.</p> <p>c) Continuar con la aplicación del indicador: Tiempo promedio que demora el inicio de una inspección para los Componentes SAG y SAU/USDA, actualmente en ejecución.</p> <p>d) Un instrumento único que permita establecer comparaciones a través del tiempo respecto del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2002</p>	<p>representativo de la satisfacción de usuarios, se estableció un nuevo indicador, "% de usuarios satisfechos con los servicios de certificación de exportaciones", definido sobre la base de una encuesta que permite conocer la percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios otorgados por el SAG en el proceso de certificación de exportaciones agrícolas. Esta encuesta se aplicará año por medio, con el propósito de verificar la mantención de los estándares de calidad del servicio prestado, en el marco del programa. Se incorporó en el Marco Técnico 2003 este nuevo indicador, "% de usuarios satisfechos con los servicios de certificación de exportaciones", cuya fórmula de cálculo es "(N° de usuarios satisfechos con los servicios otorgados/ N° de usuarios encuestados)*100".</p> <p><u>Observación:</u> Este compromiso será evaluado y según corresponda actualizado o cancelado, en el marco de la definición de nuevos compromisos institucionales de la Evaluación Comprehensiva del Gasto al Ministerio de Agricultura, la que se llevó a cabo durante el año 2002 y 2003.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> -Encuesta de satisfacción de usuarios</p>
<p>5. Avanzar en el proceso de descentralización de la operación del programa. Específicamente a través de la aplicación de procedimientos relativos a las actividades de supervisión y definiciones organizacionales (separación de las dependencias funcionales y administrativas).</p>	<p>Avanzar en el proceso de descentralización de la operación del Programa.</p> <p>Desarrollo de un análisis sobre la viabilidad de avanzar en este esquema dentro de la normativa vigente.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p>cumplido</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2003)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

	Diciembre 2001	
--	----------------	--