

Agradecimientos

Agradezco a mi familia, que ha sido un apoyo incondicional, a mi madre Luisa por su comprensión y cariño infinito, a Manuel, mi padre, por su esfuerzo, a mis abuelos Mery y Rody, a mis hermanos.

*Quiero agradecer también a esas personas que durante estos años estuvieron a mi lado, por su paciencia, colaboración y cariño entregados.
A los amigos que conocí en el camino, quienes quedarán para la vida.*

A Gonzalo Cofré por su apoyo y disposición. A todas las personas que directa o indirectamente participaron de este proceso.

*Esta tesis, el fin de esta etapa y el comienzo de una nueva vida, se los dedico a
ustedes.*

INDICE

Resumen	5
Introducción	6
Capítulo I Marco Teórico	
1.1 Modernización del Estado	7
1.2 Modernización CGR	9
1.2.1 Probidad	11
1.2.2 Transparencia	11
Capítulo II Marco Referencial	
2.1 Contraloría General de la República	13
2.2 Funciones de la CGR	14
2.2.1 Función Jurisdiccional	14
2.2.2 Función de Dictaminar	14
2.2.3 Toma de Razón y Registro	15
2.2.4 Función de Auditoría	15
2.2.5 Función contable	16
2.2.6 Función Jurídica	16
2.3 Divisiones de la CGR	17
2.3.1 División Jurídica	17
2.3.2 División de Análisis Contable	18
2.2.3 División de Auditoría Administrativa	19

2.3.4	División del Personal de la Administración del Estado	20
2.3.5	División de Infraestructura y Regulación	21
2.3.6	División de Coordinación e Información Jurídica	22
2.3.7	División de Municipalidades	23
2.4	Contralorías Regionales	24
2.5	SIAPER	25
2.5.1	Implementación	26
2.6	Servicios	28
2.6.1	Instituto Nacional de Deportes	28
2.6.2	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	28
2.6.3	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura	28
2.6.4	Junta Nacional de Jardines Infantiles	29
2.6.5	Instituto de Previsión Social	29
2.6.6	Servicio de vivienda y urbanismo	29

Captulo III Metodología de la Investigación

3.1	Planteamiento del Problema y Justificación	30
3.2	Objetivos de investigación	30
3.2.1	Objetivo General	30
3.2.2	Objetivos Específicos	31
3.3	Diseño de Investigación	31
3.3.1	Tipo de Metodología	31
3.3.2	Tipo de Investigación	32
3.4	Fuentes de datos	33
3.5	Instrumento a Utilizar	33

3.5.1 Encuesta	33
3.6 Universo y Muestra	36
3.6.1 Universo	36
3.6.2 Muestra	37

Capítulo IV Obtención y Análisis de Resultados

4.1 Análisis de los datos	38
4.2 Análisis de contenido de encuestas	38
4.3 Análisis de los resultados	48
4.3.1 Capacitación de usuarios	48
4.3.2 Opinión, efectividad y aportes de SIAPER	49
4.3.3 Implementación	50
4.3.4 Propuestas de Mejoramiento	52
4.3.5 FODA SIAPER	53

Capítulo V Conclusiones

5.1 Conclusiones	56
Bibliografía	57

Resumen

La realización de esta tesis surgió luego de conocer El Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER), que es una herramienta para realizar, en soporte técnico, la tramitación de diversos procedimientos administrativos relativos a materias de personal, sustituyendo la tramitación en papel que realizaban los servicios públicos de sus actos administrativos sujetos a “registro”, por un sistema que realiza dicho trámite en línea, mediante el ingreso de información directamente en la base de datos de la Contraloría General de la República. Este sistema nació de la Modernización del Estado en su conjunto con la Contraloría General de la República.

Es un sistema nuevo que maneja toda la información del personal de la administración del Estado y el control de ésta. Su implementación y masificación ha sido paulatina por lo que la mayoría de los funcionarios públicos no lo conoce. Al ser ésta una herramienta con la que la mayor parte de los servicios públicos trabaja, es necesario dar a conocer de qué se trata y para qué es utilizado.

Introducción

La modernización del Estado, junto con la Modernización de la Contraloría General de la República, es un proceso que busca mejorar la calidad de los servicios entregados, que genere condiciones para vivir en un Estado probo, transparente y que funcione mejor para los ciudadanos y funcionarios públicos.

Vivimos en un ambiente dinámico y cambiante, por lo que es necesario adecuar las estructuras a este fenómeno.

La presente investigación pretende dar a conocer El Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) y además, como interés final, obtener información que sirva de base para las autoridades pertinentes al momento de continuar la implementación de este sistema.

El primer capítulo de este trabajo, denominado Marco Referencial, explica en qué consiste la Modernización del Estado y de la CGR, y de dónde y para qué surge la creación de nuevos sistemas para la modernización de éstos.

El segundo capítulo expone las diversas funciones de la CGR y sus divisiones, luego se presenta el Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) y su implementación, finalmente una breve descripción de los servicios seleccionados para llevar a cabo esta investigación.

En el tercer capítulo, Metodología de la Investigación, se plantea el problema de investigación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos a alcanzar, el diseño de investigación y las fuentes de datos utilizados.

El capítulo número cuatro trata de la obtención y análisis de resultados, su clasificación e interpretación.

Finalmente, el capítulo número cinco, expone las conclusiones que surgieron de la presente investigación.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1.- Modernización del Estado

La modernización es un proceso estructural de transformación social integral que afecta directamente la vida de las personas involucradas y que persiguen los países en vías de desarrollo. Es un concepto que concibe lo tradicional como antítesis de lo moderno, por lo que no se podría ser moderno si no se deja de lado lo tradicional, no se puede mirar el futuro sino dejando de mirar el pasado.

Se trata de un cambio guiado siempre por la idea de progreso, la búsqueda de la eficacia y del logro en la acción.

Es una especie de estado que deben alcanzar todas las sociedades tarde o temprano para no poner en peligro su sobrevivencia por falta de adaptación a los requerimientos de su entorno.

La modernidad se caracteriza por sus instituciones únicas, totalmente distintas de las que caracterizaban al orden tradicional, por lo que la sociedad debe adaptarse mediante la diferenciación de sus estructuras institucionales.

El Estado chileno ha ido cambiando a lo largo de los últimos siglos, desde el Estado clásico con apego al Derecho Público hasta la emergencia del Estado-Red, donde la sociedad civil juega un papel importante en la provisión de bienes públicos y el ejercicio de control social, todo esto en búsqueda de modernizar su gestión. Por lo anterior las actividades de control de los actos de la administración pública adquirieron una relevancia estratégica como un factor clave en el éxito y valor de la gestión del Estado. Existe por ende la necesidad de enfrentar las profundas transformaciones que el Estado chileno ha sufrido en las últimas décadas.

Es necesario adecuar las estructuras del aparato público, en particular la de los servicios públicos, a las actuales exigencias de transformación y dinamismo del Estado.

Lo anterior presupone asumir el problema de la adaptación del aparato estatal a las nuevas realidades políticas, económicas y sociales. Es importante señalar que ni la reforma del Estado ni la de sus administraciones públicas se justifican en sí mismas si no se orientan a garantizar el desarrollo de los pueblos. (Català, 1998)

El Estado debe asumir la regulación de los mercados, el funcionamiento de regímenes cada vez más democráticos, la provisión de bienes públicos y la revisión del aparato público en sus características y funciones esenciales, desde una nueva perspectiva para garantizar el desarrollo económico y social de un país, una adecuada inserción internacional y el bienestar de todas las personas que constituyen una sociedad. (Gustavo Toro Quintana)

Para que el desarrollo sea integral y sostenido en el tiempo, se requiere un Estado de excelencia que sea ejemplo de transparencia y probidad, que sea eficiente en el uso de los recursos, que promueva la igualdad de oportunidades, y que garantice la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Las reformas de modernización del Estado potencian el crecimiento económico, crean nuevas y mejores formas de participación ciudadana, y fortalecen la capacidad del sector público como el principal articulador de los esfuerzos por alcanzar igualdad de oportunidades y satisfacer las múltiples demandas sociales.

En Chile, con la vuelta a la democracia en 1990, el concepto de reforma se amplió y enriqueció. A los aspectos económicos se agregaron las dimensiones política y social.

Con todo lo ocurrido durante el gobierno militar, se pretendía lograr un Estado profundamente democrático y se pronunció una agenda de reformas para lograr dicho objetivo, como la democratización municipal y la reforma a la justicia.

El desafío por consolidar la democracia centró su interés en temas político-institucionales, pero al mismo tiempo encontró obstáculos importantes: un aparato estatal débil, estancado y burocratizado, con escasa preocupación por la calidad de atención a los usuarios, con orientación de la acción centrada en los procesos (apego estricto al cumplimiento de las normas administrativas) más que en los resultados, un control basado en la legalidad formal más que en la finalidad de los actos de la administración, y poca planificación y liderazgo en los servicios públicos.

En 1994 el tema de la gestión pública se incorporó a la agenda de la modernización del Estado. La gestión pública era el instrumento clave para enfrentar de mejor manera las múltiples y nuevas demandas exigidas al Estado. Para los servicios públicos, lo anterior consistía en elevar la cobertura y la calidad de los servicios entregados, contar con personal calificado y motivado, e incentivar el uso masivo y creativo de las nuevas tecnologías de información, entre otros. Inmediatamente el gobierno impulsó un conjunto de iniciativas para proveer a los servicios públicos de las herramientas necesarias para mejorar su accionar. Para ello se creó el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, su misión era promover la modernización de la gestión de los órganos del Estado y velar por la coherencia y articulación de sus planes de acción orientados hacia esa finalidad

En el año 2003 se llegó a un acuerdo de modernización llamado Agenda modernizadora del Estado, donde se estableció el compromiso y la participación de todos los sectores en la modernización del Estado, la transparencia y la promoción del crecimiento.

Entre los principales objetivos se encontraban la modernización de la gestión pública y la descentralización del gobierno interior.

La reforma y modernización del Estado apunta a la necesidad de avanzar en un crecimiento en conjunto con la ciudadanía, en un crecimiento como país, es una reforma que se encamina a la construcción de un Estado al servicio de los ciudadanos, siguiendo los principios de la transparencia, la eficiencia, la equidad y la participación como base principal para el funcionamiento de un Estado democrático.

1.2.- Modernización de la Contraloría General de la República

El Estado ya no es el proveedor exclusivo de bienes públicos, sino que también aspira a ofrecer servicios y regulaciones de calidad.

Las actividades de control de los actos de la administración pública, adquirieron una importancia estratégica como un factor clave de éxito en la nueva gestión del Estado y como una actividad que debiera agregar valor a dicha gestión. Es por ello que en el año 2001 el Estado solicitó ayuda al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para modernizar la CGR ya que existía la necesidad de modernización para adaptarse a los nuevos requerimientos de la gestión del Estado.

En su larga historia la CGR no había emprendido un proceso significativo de modernización de sus sistemas y procesos de trabajo, por lo que con el pasar del tiempo éstos se fueron haciendo cada vez más ineficientes.

Un estudio realizado por el BID señalaba un conjunto de falencias y desafíos relativos al ejercicio de las funciones propias de la CGR. Entre los principales problemas se destacaban los siguientes:

1- En cuanto al control legal, éste se ejercía principalmente a través de la revisión ex ante de los actos de la administración (procedimiento denominado Toma de Razón). La opción por un control ex ante de todos los actos de la administración conducía a un gran volumen de trabajo para la entidad (en el año 2002 había cerca de 200.000 actos afectos a toma de razón). Dada la progresiva ineficiencia de los sistemas y procesos de trabajo, se observaba un importante retraso en el ejercicio de esta función, lo que necesariamente redundaba en retraso para la administración gubernamental.

2- La función de auditoría era ejercida utilizando procesos y sistemas anticuados, que la hacían relativamente ineficiente.

3- La función de registro del personal del Estado operaba con un sistema informático obsoleto, poco amistoso y que atendía ineficazmente las necesidades de información de los usuarios.

4- En cuanto a la responsabilidad por llevar la Contabilidad General de la Nación, la CGR requería mejorar la calidad y oportunidad de la información, aplicando tecnología adecuada.

(Proyecto de Modernización Institucional de la Contraloría General de la República)

5- Con relación a la gestión interna de la CGR, se observó que la estructura, planta de recursos humanos, sistemas de información y procesos de trabajo no se adecuaban a las exigencias presentes de la función de control, siendo muy rígidos, centralizados y carentes de consistencia estratégica. Por ello, se asumió que era necesario establecer un nuevo modelo de gestión que permitiera el uso más eficiente y eficaz de los recursos de la entidad, mejorando sustancialmente la capacidad operativa del organismo. En particular, se planteaba el importante desafío de lograr una mayor profesionalización de la planta de personal del organismo. (Cortázar, 2010)

Al descubrir las falencias que ésta poseía se promovió la modernización integral de la CGR, buscando generar un cambio radical en la organización, que abarcaba desde la revisión de sus bases jurídicas hasta la integración de un modelo de gestión estratégica, pasando por una reingeniería de procesos de sus principales funciones y estableciendo sistemas y procesos de última generación.

La ejecución del proyecto de modernización de la CGR comenzó en el año 2002.

Los objetivos de este proyecto eran claros:

Contribuir a mejorar los sistemas de gestión de la CGR así como su eficiencia y eficacia operativa en su calidad de Organismo Superior de Control de la Administración, que le permita participar y contribuir al proceso de modernización del Estado Chileno.

Los componentes del proyecto eran los siguientes:

Desarrollo Estratégico y Organizacional: Establecer una estructura de organización, funcionamiento, e imagen corporativa adecuada para el logro de la misión y de los objetivos de la Contraloría. Ésta estructura debía responder a una planificación estratégica de acuerdo a un modelo de control y una administración por resultados.

Mejoramiento de Procesos y Tecnologías de Información: Modernizar y desarrollar los sistemas de información corporativos y de comunicaciones de la entidad, a fin de fortalecer su capacidad de gestión y lograr una mayor integración interna e intercambio dinámico de información con actores externos.

Gestión de Recursos Humanos: Lograr y mantener una dotación de funcionarios competentes para el desempeño de sus funciones, comprometidos con la misión y los objetivos estratégicos de la CGR y motivados con su proceso de modernización.

Iniciativas Innovadoras de Fiscalización, Control y Seguimiento: Permitir que la CGR, dentro de sus facultades legales, incursionara en nuevas modalidades de control que facilitaran a la autoridad competente la mejor asignación de los recursos a través de un control eficiente, dinámico y oportuno. (Cortázar, 2010)

El proyecto buscaba mejorar los sistemas de gestión de la CGR, impactando en sus niveles de eficacia y eficiencia operativa como organismo responsable del control de la Administración.

Esta iniciativa traería grandes aportes en la mejora de la gestión, a través de los avances en cuanto a la planificación estratégica, basada en procesos y sustentada en sistemas de gestión e información, favoreciendo la incorporación de tecnología y la mejora progresiva de las habilidades laborales de los recursos humanos de la CGR.

Los cambios que la modernización de la CGR ha traído consigo exigen que este órgano de la administración fiscalice y dictamine de manera más abundante y rápida.

A lo largo de la historia, se ha trabajado intensamente por dirigir el trabajo de la Contraloría hacia resultados concretos, lo que significa generar y poner a disposición

de los ciudadanos y de los organismos públicos productos y servicios de calidad, de fácil acceso y en el menor plazo posible. Para lo anterior se ha desarrollado un avance tecnológico en cuanto a los sistemas informáticos en una gran variedad de materias que van desde la planificación, gestión y control de las auditorías hasta el control de legalidad preventivo que realiza la Contraloría.

Lo anterior se enfoca en poner énfasis en la responsabilidad de cada funcionario y de cada jefatura por el resultado de su trabajo, buscando la calidad de los mismos para estar a la altura de las exigencias de los usuarios. Todo lo anterior con eficiencia para optimizar los recursos.

1.2.1.- Probidad

La probidad, según la definición de la palabra, es "la integridad y la honradez en el actuar", actuar recta y honradamente. El actuar ético de un servicio obliga, irrenunciablemente, a sus funcionarios, que son sus responsables humanos, a actuar con una probidad especial, a desempeñarse en forma honesta y tener una conducta éticamente intachable, eliminando la negligencia y la omisión, cuando ésta signifique evitar actuar correctamente, entregándose por entero y en forma leal al desempeño de su cargo, haciendo prevalecer el interés público sobre el privado.

Para luchar contra la corrupción es necesario coordinarse de manera inteligente y respetuosa, articulando esfuerzos con otros organismos públicos que ejercen funciones en este ámbito, en el cuidado y calidad de la defensa judicial de los intereses fiscales. Es necesario tecnificar y elevar la calidad de la tarea fiscalizadora modernizando las herramientas tecnológicas y de gestión al servicio del control.

1.2.2.- Transparencia

“La función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella.” (LEY 20.285, 2008)

“El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus únicos titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones. Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.” (LEY 20.285, 2008)

El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca la ley.

Se ha dado un salto gigantesco en cuanto al tema de la transparencia y el control de la corrupción, un ejemplo de ello es que hasta hace algunos años los principales pronunciamientos de la Contraloría, como por ejemplo, los informes de auditoría y los

dictámenes, no eran públicos. Respecto de los dictámenes que, en su conjunto, configuran la jurisprudencia administrativa de la Contraloría, eran técnicamente públicos y estaban a disposición de las personas en archivos de la CGR. Sin embargo, sólo eran un tema de especialistas, incluso por el lenguaje demasiado técnico que les era característico.

Hoy en día el tratamiento de información es radicalmente distinto. Los informes de auditoría son públicos y están disponibles para la ciudadanía en el portal web institucional, en un lenguaje mucho más comprensible para los ciudadanos no especializados. A partir de la publicación de informes y dictámenes de la Contraloría se generan variados debates públicos en los cuales la información provista por la Contraloría pasa a ser un dato fundamental.

Simple medidas de transparencia de las actuaciones de la Contraloría, han permitido avanzar en términos de probidad y transparencia, convirtiendo a los ciudadanos en los principales vigilantes de la entrega de la información y velando por la ejecución material de su contenido. Son los ciudadanos quienes se transforman en los aliados naturales de esta entidad de control, generando una democracia de mayor calidad e impidiendo el establecimiento de regímenes autoritarios de control.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1.- Contraloría General de la República

Desde el período de la Colonia, han existido distintas instituciones dedicadas a materias de fiscalización, administración, contabilidad y supervisión, entre las que podemos nombrar: La Real Audiencia, La Contaduría Mayor de Cuentas, La Dirección General de Contabilidad y El Tribunal de Cuentas.

Alrededor de 1540 se conformó el organismo llamado Real Audiencia, institución que tuvo la tarea de establecer una mayor autonomía en la función fiscalizadora de la gestión pública.

En el siglo XVIII dichas funciones fueron asumidas por la Contaduría Mayor de Cuentas, dotada de facultades fiscalizadoras, consultivas y normativas.

En 1869 se crea la Dirección General de Contabilidad, que solo duró hasta 1888 año en donde se establece por ley la creación del Tribunal de Cuentas que terminó por superar en atribuciones a todos los organismos contralores conocidos hasta ese momento.

En 1925, durante el gobierno del Presidente Arturo Alessandri Palma, el Gobierno chileno contrató a un grupo de expertos financieros estadounidenses, que venían en la llamada "Misión Kemmerer", quienes propusieron la creación de la Contraloría General de la República a partir de la fusión de la Dirección General de Contabilidad, el Tribunal de Cuentas, la Dirección General de Estadísticas y la Inspección General de Bienes de la Nación.

La CGR nace definitivamente como órgano de control de juridicidad o legalidad de la administración del Estado el 26 de marzo de 1927 con la misión Kemmerer, en virtud del decreto con fuerza de ley N°400 bis.

La Contraloría General de la República (CGR) es un órgano superior de fiscalización de la Administración del Estado, contemplado en la Constitución Política, que goza de autonomía frente al Poder Ejecutivo y los demás órganos públicos, es independiente de todos los Ministerios, las autoridades y oficinas del Estado.

La CGR está a cargo de un funcionario que tiene el título de Contralor General de la República, quien es nombrado por el Presidente de la república con acuerdo del Senado. Existe también un Subcontralor, que reemplaza al Contralor en los casos de ausencia o vacancia y mientras se nombre al titular. Para el desempeño de ambos cargos se requiere el título de abogado.

El Contralor dicta las resoluciones necesarias para detallar las atribuciones y deberes del personal y las condiciones de funcionamiento de los Departamentos u oficinas del Servicio.

La labor de la CGR es eminentemente fiscalizadora; de carácter jurídico, contable y financiero, pues está destinada a cautelar el principio de legalidad, es decir, verificar que los órganos de la Administración del Estado actúen dentro del ámbito de sus atribuciones y con sujeción a los procedimientos que la ley contempla.

La principal función de la Contraloría General de la República, consiste en ejercer el control de juridicidad de los actos de la Administración, llamada Función jurídica. En particular, el control preventivo de juridicidad se lleva a cabo mediante el trámite constitucional de la toma de razón.

La toma de razón es el procedimiento de control preventivo a través del cual la CGR verifica la constitucionalidad y legalidad de los decretos y resoluciones que deben tramitarse ante ella, y de los decretos con fuerza de ley que dicta el Presidente de la República.

Los actos administrativos sobre personal que se encuentren exentos de toma de razón deben remitirse a esta Entidad para su registro y revisión, en tanto que los actos administrativos sobre obras que se encuentren exentos del control preventivo deben enviarse para toma de conocimiento. (contraloria.cl)

2.2.- Funciones de la CGR

La Constitución Política de Chile en su artículo 98, le encomienda a la Contraloría General de la República, entre otras funciones, ejercer el control de legalidad de los actos de la administración, llevar la contabilidad general de la nación, y, examinar y juzgar las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes o fondos fiscales. Lo anterior, es reiterado en el artículo 1º, de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General.

2.2.1.- Función Jurisdiccional

La Constitución Política delega a la Contraloría General de la República la labor de juzgar las cuentas de las personas o funcionarios que tienen a su cargo fondos o bienes públicos, al mismo tiempo, debe velar por la legalidad de sus ingresos y gastos y también por la integridad del patrimonio estatal.

El objetivo de este procedimiento es perseguir la responsabilidad de los funcionarios o ex funcionarios que hayan causado daño al patrimonio público, contemplando para tal efecto la existencia de una Fiscalía y de los Tribunales de Cuentas de Primera y Segunda Instancia.

La primera instancia se tramita ante el Juzgado de Cuentas, cuyo juez es el Subcontralor, mientras que la segunda instancia, se tramita ante el Tribunal de Cuentas de Segunda Instancia, compuesto por el Contralor General y por dos abogados designados por el Presidente de la República. A este último tribunal le corresponde conocer de los recursos de apelación y de revisión que se interpongan durante la tramitación de un juicio de cuentas.

Durante este proceso del juicio de cuentas, la Fiscalía de la Contraloría General de la República actúa como parte en defensa de los intereses patrimoniales del Estado.

2.2.2.- Función de dictaminar

Estado de Derecho le reconoce a la Contraloría General, la facultad de interpretar las normas jurídicas que inciden en el ámbito administrativo, labor que se materializa en la emisión de informes jurídicos que son obligatorios para los servicios sometidos a su fiscalización.

Esta potestad permite la elaboración de una doctrina administrativa conformada por un sistema de precedentes obligatorios, y favorece la unidad del sistema normativo mediante su interpretación uniforme y consistente, donde cada decisión contribuye a orientar otras múltiples decisiones posibles, haciendo que la regulación aplicable a los entes públicos sea más coherente, íntegra y estable.

De este modo, con la labor interpretativa de la Contraloría General, se facilita que las declaraciones generales y abstractas de la normativa legal relacionada con la ética pública, se transformen en normas específicas de conducta.

Asimismo, el sistema jurídico basado en la interpretación uniforme de una misma regla jurídica permite que la actuación administrativa gane en previsibilidad, es decir, afirma la legítima expectativa que tienen los ciudadanos de que la Administración tome decisiones de manera armónica y con los criterios manifestados con anterioridad en situaciones equivalentes.

2.2.3.- Toma de Razón y Registro

Por medio de la toma de razón, la Contraloría examina si los decretos con fuerza de ley, decretos y resoluciones cumplen con los requisitos de forma y fondo que a su respecto exige el ordenamiento jurídico, agregando que se trata de un control preventivo, de juridicidad, imprescindible e impeditivo.

Es una forma de fiscalización jurídica a la que deben someterse los actos de la Administración antes de que estos surtan efectos. Es un procedimiento de control preventivo a través del cual la Contraloría General de la República verifica la constitucionalidad y legalidad de las resoluciones, de los decretos y decretos con fuerza de ley que dicta el Presidente de la República que, de conformidad a la ley, deben tramitarse ante ella para verificar la conformidad con el Derecho objetivo.

La Constitución política de la república dispone que la CGR ejercerá el control de legalidad de los actos de la administración y que, en el ejercicio de esa función, tomará razón de los decretos y resoluciones que en conformidad a la ley deben tramitarse por la contraloría, o representará la ilegalidad de que puedan adolecer.

La toma de razón resulta esencial para la preservación del Estado de Derecho y el resguardo del patrimonio público, desde el momento en que evita que lleguen a producir sus efectos actos que lesionen derechos fundamentales de las personas, o actos irregulares que comprometan recursos públicos, ya que constituye un control de juridicidad de los instrumentos que se examinan.

2.2.4.- Función de Auditoría

La CGR debe efectuar auditorías con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y el respeto del principio de probidad administrativa.

Estas auditorías permiten evaluar los sistemas de control interno de los servicios y entidades de la siguiente manera:

- Se fiscaliza la aplicación de las disposiciones relativas a la administración financiera del Estado (ejecución de los estados financieros).
- Se comprueba la veracidad de la documentación.
- Verifica el cumplimiento de las normas y se formulan las proposiciones que sean adecuadas para corregir los vacíos que detecta.

El examen de cuentas queda inserto dentro de las auditorías. La CGR puede realizar visitas inspectivas en los servicios públicos que fiscaliza, atendiendo denuncias que se le formulen, en cuyo caso efectúa las indagaciones que procedan y emite un informe que es remitido a la autoridad respectiva.

2.2.5.- Función contable

Corresponde a la Contraloría General de la República impartir las normas y definir los procedimientos contables básicos para el registro de las transacciones por parte de los servicios e instituciones que integran la Administración del Estado, generando información estructurada y sistemática sobre los eventos económicos que modifican los recursos y las obligaciones del Estado y que está destinada a apoyar el proceso de toma de decisiones de los poderes del Estado, de las autoridades administrativas y de los órganos de fiscalización. Del mismo modo, su finalidad es promover la información de la gestión del estado entre la comunidad. Para ello, consolida los registros que deben efectuar los servicios, conforme a los principios y normas contables básicas y procedimientos que ella determina.

Además, le compete en forma exclusiva regular la contabilidad general de la nación, definido para estos efectos por la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, e interpretar con fuerza obligatoria las disposiciones vigentes que incidan en la contabilización de una operación determinada e informar acerca de los procedimientos técnicos aplicables.

2.2.6.- Función Jurídica

El control permite verificar y corregir el diseño institucional que la soberanía popular ha prescrito, a través de la Constitución Política y las leyes. En cuanto a la Administración, éste permite el aseguramiento del cumplimiento por la autoridad pública, del ejercicio de sus potestades con resguardo de las garantías constitucionales.

El control de juridicidad de los actos de la Administración se cumple mediante la emisión de pronunciamientos jurídicos obligatorios para la administración del Estado y a través del control de las órdenes formales emanadas de la administración activa.

Es un mecanismo de contención para el abuso en el uso de los poderes públicos, constituyéndose así en un amparo para los administrados. Esto implica que la Administración en su organización, funcionamiento, relaciones con la comunidad y su personal, están subordinados al ordenamiento jurídico, el que deriva directamente de un marco constitucional. Las normas jurídicas deben someterse a la Constitución

Política, y a éstas deberán someterse a su vez, las normas que derivan de la potestad reglamentaria.

Es previsible también, que por las características de la naturaleza humana, de la cual surge la voluntad administrativa que se materializa en un acto administrativo, carezca de honestidad o competencias que generen situaciones que puedan afectar el patrimonio público como a terceros. Esta posibilidad justifica claramente la existencia del control para evitar, corregir o reparar el daño ocasionado, es por ello que el control debe ser totalmente imparcial.

2.3.- Divisiones de la CGR

2.3.1.- División Jurídica

Esta División está encargada de examinar la legalidad de resoluciones y decretos que digan relación con materias de su competencia, así como de emitir dictámenes.

La estructura organizacional de la División Jurídica está compuesta por seis Comités, cuyas funciones particulares se señalan a continuación:

a) Comité I, Estatutos: Le corresponde examinar la legalidad y emitir dictámenes con respecto a los temas relacionados con los estatutos de los órganos estatales, con los profesionales que son funcionarios y el sistema de alta dirección pública, con la Ley Orgánica Constitucional de enseñanza y temas afines a la misma, con las declaraciones de patrimonio que deben efectuar las autoridades, con las pólizas de fidelidad funcionaria y con la reforma procesal penal, entre otros temas.

b) Comité II, Seguridad Social: Le corresponde examinar la legalidad y emitir dictámenes con respecto a los temas relacionados con el sistema de pensiones, con revisión de la situación previsional de los exonerados políticos, con el sistema previsional, con las asignaciones familiares, con la aplicación del código del trabajo a los funcionarios que se rigen bajo esta normativa, y con cualquier otro beneficios de seguridad social que afecte a funcionarios públicos y que la Contraloría sea competente.

c) Comité III, Finanzas: Le corresponde examinar la legalidad y emitir dictámenes con respecto a los temas relacionados con materias financieras del estado y recursos fiscales, y especialmente con la Ley Orgánica Constitucional de Administración Financiera del Estado.

d) Comité IV, Empresas: Le corresponde examinar la legalidad y emitir dictámenes con respecto a los temas relacionados con organización y funcionamiento de los servicios públicos, con normas medio ambientales, con transparencia, con tratados internacionales, con la normativa del Código Sanitario, con la formación y modificación de sociedades por entes públicos, con empresas públicas, entre otras.

e) Comité V, Remuneraciones y Fuerzas Armadas: Le corresponde examinar la legalidad y emitir dictámenes con respecto a los temas relacionados con las remuneraciones y el funcionamiento de la Administración del Estado, de las Fuerzas Armadas, Carabineros y Policía de investigaciones, y las contrataciones que no sean de la competencia del Tribunal de Contratación Pública.

f) Comité VI, Crédito Público y Bienes Nacionales: Le corresponde examinar la legalidad y emitir dictámenes con respecto a los temas relacionados con la autorización de adquisición y la transferencia de bienes para el Fisco o servicios

públicos centralizados, con áreas protegidas, con áreas de desarrollo indígena, y con concesiones marítimas y de acuicultura, entre otras materias.

2.3.2.- División de Análisis Contable

De acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente le corresponde a esta División llevar la contabilidad general de la Nación.

Ahora bien, para cumplir adecuadamente la función en comento, la División de Análisis Contable debe cubrir, principalmente, tres aspectos. En primer término, le corresponde ejercer un rol fundamentalmente normativo, que se traduce en la fijación de un marco doctrinario de carácter general - principios, normas y procedimientos técnicos - , correspondiéndole a cada una de las entidades públicas la responsabilidad del registro de las operaciones económico-financieras que realizan, el que debe estar en armonía con los preceptos normativos antes citados y con los principios de control interno para asegurar así la confiabilidad y calidad de la información financiera.

El segundo aspecto está constituido por la fase de consolidación y análisis de la información periódica de carácter financiera, patrimonial y presupuestaria que fluye de todas y cada una de las entidades afectas a la contabilidad pública, sin perjuicio de la labores de fiscalización de las operaciones o hechos económicos a que se refiere la citada información.

Como un complemento del proceso antes reseñado, cabe anotar la mantención actualizada de la Ley de Presupuestos del Sector Público y de los ordenamientos de ingresos y gastos presupuestarios de las municipalidades. En el caso de la Ley de Presupuestos, los datos sobre modificaciones presupuestarias, se obtienen directamente a través de la toma de razón de los decretos y resoluciones que las autoridades competentes dictan para modificar, ya sea aumentando o disminuyendo, las estimaciones iniciales de ingresos y gastos aprobadas en el texto legal indicado.

Por su parte, tratándose de las municipalidades – cuyos actos administrativos se encuentran exentos del control previo de legalidad por parte de la Contraloría General – las variaciones que experimenten sus presupuestos deben ser comunicadas mensualmente a la División de Análisis Contable, mediante los informes específicos de actualización presupuestaria.

En tercer término, una vez cumplidos los procesos anteriores, corresponde que la División de Análisis Contable se preocupe de proporcionar información confiable y oportuna para que los usuarios puedan optimizar su toma de decisiones, entre los cuales cabe considerar a las diversas otras Divisiones y Contralorías Regionales que ejercen el control preventivo de los actos de la Administración o que realizan labores de control externo o de fiscalización en terreno. Esta función la cumple la División de Análisis Contable a través de la emisión de informes periódicos mediante los cuales se expone, en diversos niveles de desagregación, la situación presupuestaria, financiera y patrimonial de las reparticiones públicas incluidas en la Ley de Presupuestos del Sector Público y de las municipalidades del país. Tratándose de

los informes anuales, considera además, la situación financiera de las empresas públicas, de los institutos tecnológicos CORFO y de las entidades de educación superior del Estado, cuyos presupuestos están sujetos a normas legales especiales.

Por último, como una actividad de apoyo a la función contable, cabe mencionar la labor permanente de capacitación que realiza la División de Análisis Contable en materias de contabilidad pública y administración financiera en general, en la cual se capacita a su propio personal, al de otras Divisiones y a todos aquellos funcionarios que cumplen funciones en el área de finanzas de las distintas entidades de la Administración del Estado.

2.3.3.- División de Auditoría Administrativa

Le corresponde efectuar las auditorías e investigaciones especiales pertinentes, en los ministerios y servicios públicos vinculados a ellos, así como empresas y universidades que conforman el universo de entidades fiscalizables por esta División. Además, debe instruir sumarios administrativos en conformidad a la Ley N° 10.336 y a la resolución 526/70, e investigaciones sumarias por infracción al DL. N° 799/74, en los servicios aludidos anteriormente. Junto a esto, atiende e investiga las denuncias formuladas por la Cámara de Diputados y el Senado de la República, así como por autoridades nacionales y particulares, conforme a los procedimientos establecidos para ello. Asimismo, formula los reparos ante el Tribunal de Cuentas y efectúa las denuncias a la justicia ordinaria, Ministerio Público u otras instituciones, conforme lo ameriten los hechos y situaciones establecidas en las auditorías o investigaciones realizadas.

Dependiente de esta División es la Unidad de Auditorías Especiales, a la cual le corresponde:

- a) Efectuar las fiscalizaciones, investigaciones y estudios que le encomiende el Contralor.
- b) Coordinar con las distintas reparticiones de la Contraloría General de la República que realicen funciones de control externo la ejecución de las labores que se deben desarrollar por esta Unidad.
- c) Efectuar análisis, evaluaciones y estudios que contribuyan a la prevención de situaciones que contravengan los principios de legalidad, de probidad administrativa y de publicidad y transparencia o que puedan afectar el resguardo del patrimonio público.
- d) Efectuar el seguimiento de los informes que esa Unidad emita, pudiendo requerir directamente la información a las respectivas entidades.
- e) Informar de manera permanente al Contralor General de la República y a la Jefatura de la División de Auditoría Administrativa lo relativo al cumplimiento de los objetivos de la Unidad.

f) Llevar a cabo la coordinación con los órganos nacionales e internacionales que se relacionen o vinculen con la Contraloría General de la República en materia de control de la corrupción.

g) Realizar las demás labores que le asigne el Contralor General.

Todas las Divisiones y dependencias de la Contraloría General, así como las Contralorías Regionales proporcionarán a la Unidad de Auditorías Especiales los documentos, informes y antecedentes que ésta les requiera para el cumplimiento de sus funciones.

2.3.4.- División del personal de la administración del Estado

Debe efectuar el control de legalidad de los actos de la administración relacionados, principalmente, con los derechos y obligaciones de los funcionarios; mantener un registro del personal de la Administración, con anotación de las condenas y destituciones que los puedan haber afectado; realizar los reparos que dan inicio a los juicios de cuentas y fiscalizar el cumplimiento, por parte de los distintos organismos de la Administración, de la normativa relativa a personal.

A).- Subdivisión Jurídica:

Le corresponde emitir los pronunciamientos que se le soliciten sobre materias de personal, activo y pasivo, propias del conocimiento de los funcionarios de la Administración. Asimismo, resolverá los planteamientos y consultas que le efectúen las distintas Unidades de la División, como aquéllas que emanen de otras Divisiones o Unidades Organizacionales de la Contraloría General sobre materias de orden jurídico.

Al mismo tiempo, le corresponderá efectuar el estudio de legalidad de los sumarios e investigaciones sumarias sujetas al estudio de la Contraloría General. Por otra parte, deberá examinar los actos administrativos cuyo análisis se ha radicado en la División y que no se refieren a materias de personal. Esta Subdivisión tendrá un Jefe de Departamento al que le corresponderá analizar el despacho de los comités de la subdivisión cuya firma se le delegue; tendrá la coordinación general del sector y deberá subrogar, en caso de ausencia de titular, el cargo de Jefe de la Subdivisión Jurídica.

B) Subdivisión de Nombramientos:

Le corresponde efectuar el estudio de legalidad de todos los decretos y resoluciones que sobre materias de personal dispongan las autoridades de la Administración del Estado, con excepción de las Municipalidades, y efectuará el registro de dichas materias, como así también las de aquéllas exentas del trámite de toma de razón. Esta Subdivisión tendrá un Jefe de Departamento al que le corresponderá analizar el despacho de las secciones de la Subdivisión cuya firma se le delegue; tendrá la coordinación general del sector y, en especial, de todo lo concerniente al estudio de los contratos sobre la base de honorarios y deberá subrogar, en caso de ausencia del titular, el cargo de Jefe de la Subdivisión de Nombramientos.

C) Subdivisión de Seguridad Social:

Le corresponde el estudio de legalidad de los actos de la administración que conceden beneficios previsionales, y su correspondiente registro en las Bases de Datos respectivas. Así también le corresponde el análisis y registro de los documentos exentos del trámite de toma de razón que incidan en dichas materias. Al mismo tiempo, deberá fijar pautas en todo lo concerniente a las remuneraciones del personal de la Administración Pública y atender las consultas internas que sobre estas materias se planteen. Deberá, a su turno, conceder los desahucios y estudiar la legalidad de aquéllos que se otorgan por instituciones diversas a la Contraloría General. Contestará al mismo tiempo, las consultas que le efectúen los funcionarios públicos respecto de los desahucios que ha concedido o de la devolución de las imposiciones, cuando ello sea procedente.

Esta Subdivisión tendrá un Jefe de Departamento al que le corresponderá analizar el despacho de las secciones de la Subdivisión cuya firma se le delegue; tendrá la coordinación general del sector y deberá subrogar, en caso de ausencia del titular, el cargo de Jefe de la Subdivisión de Seguridad Social.

Esta Subdivisión tendrá un Jefe de Departamento al que le corresponderá analizar el despacho de las unidades de la Subdivisión que el Jefe de la Subdivisión le asigne, tendrá la coordinación general del sector y le corresponderá subrogar al Jefe de la Subdivisión, en caso de ausencia del titular.

2.3.5.- División de Infraestructura y Regulación

Le corresponde efectuar las auditorías e investigaciones especiales pertinentes, en los ministerios y servicios públicos vinculados a ellos, así como empresas y universidades que conforman el universo de entidades fiscalizables por esta División. Además, debe instruir sumarios administrativos en conformidad a la Ley N° 10.336 y a la resolución 526/70, e investigaciones sumarias por infracción al DL. N° 799/74, en los servicios aludidos anteriormente.

Junto a esto, atiende e investiga las denuncias formuladas por la Cámara de Diputados y el Senado de la República, así como por autoridades nacionales y particulares, conforme a los procedimientos establecidos para ello. Asimismo, formula los reparos ante el Tribunal de Cuentas y efectúa las denuncias a la justicia ordinaria, Ministerio Público u otras instituciones, conforme lo ameriten los hechos y situaciones establecidas en las auditorías o investigaciones realizadas.

Dependiente de esta División es la Unidad de Auditorías Especiales, a la cual le corresponde:

- a) Efectuar las fiscalizaciones, investigaciones y estudios que le encomiende el Contralor.
- b) Coordinar con las distintas reparticiones de la Contraloría General de la República que realicen funciones de control externo la ejecución de las labores que se deben desarrollar por esta Unidad.

c) Efectuar análisis, evaluaciones y estudios que contribuyan a la prevención de situaciones que contravengan los principios de legalidad, de probidad administrativa y de publicidad y transparencia o que puedan afectar el resguardo del patrimonio público.

d) Efectuar el seguimiento de los informes que esa Unidad emita, pudiendo requerir directamente la información a las respectivas entidades.

e) Informar de manera permanente al Contralor General de la República y a la Jefatura de la División de Auditoría Administrativa lo relativo al cumplimiento de los objetivos de la Unidad.

f) Llevar a cabo la coordinación con los órganos nacionales e internacionales que se relacionen o vinculen con la Contraloría General de la República en materia de control de la corrupción.

g) Realizar las demás labores que le asigne el Contralor General.

Todas las Divisiones y dependencias de la Contraloría General, así como las Contralorías Regionales proporcionarán a la Unidad de Auditorías Especiales los documentos, informes y antecedentes que ésta les requiera para el cumplimiento de sus funciones.

2.3.6.- División de coordinación e información Jurídica

a) Llevar al día un índice de la jurisprudencia administrativa establecida por los diferentes Departamentos y Subdepartamentos de la Contraloría General.

b) Llevar un índice completo de leyes y decretos reglamentarios; y mantener permanentemente actualizadas sus modificaciones y concordancias.

c) Mantener un archivo de los boletines de sesiones de las dos ramas del Congreso Nacional.

d) Distribuir periódicamente un resumen de los dictámenes que emita el Departamento Jurídico y de aquellos emitidos por otros Departamentos o Subdepartamentos que, por su materia, deban ser igualmente conocidos.

e) Proporcionar a todo el personal de la contraloría la información que solicite para resolver materias sometidas a su estudio.

f) Proporcionar a los Jefes y Abogados del Departamento Jurídico y a los Jefes de los diferentes Departamentos y Subdepartamentos la historia de la ley que soliciten.

g) Atender las consultas que sobre jurisprudencia administrativa formulen los funcionarios de otros servicios.

h) Mantener permanentemente relación con las Oficinas Zonales proporcionarles jurisprudencia e información jurídica y responder a las consultas que le formulen sobre las leyes, reglamentos y dictámenes vigentes.

i) Preparar recopilaciones sistemáticas de jurisprudencia sobre determinadas materias, para facilitar su aplicación, tanto por los organismos integrantes de esta Contraloría General como por los Servicios Públicos sujetos a su fiscalización.

j) Preparar, controlar y dirigir las publicaciones que corresponda efectuar a esta Contraloría General.

2.3.7.- División de Municipalidades

Le corresponde efectuar las auditorías e investigaciones especiales pertinentes, en los ministerios y servicios públicos vinculados a ellos, así como empresas y universidades que conforman el universo de entidades fiscalizables por esta División. (contraloria.cl)

Además, debe instruir sumarios administrativos en conformidad a la Ley N° 10.336 y a la resolución 526/70, e investigaciones sumarias por infracción al DL. N° 799/74, en los servicios aludidos anteriormente. (contraloria.cl)

Junto a esto, atiende e investiga las denuncias formuladas por la Cámara de Diputados y el Senado de la República, así como por autoridades nacionales y particulares, conforme a los procedimientos establecidos para ello. Asimismo, formula los reparos ante el Tribunal de Cuentas y efectúa las denuncias a la justicia ordinaria, Ministerio Público u otras instituciones, conforme lo ameriten los hechos y situaciones establecidas en las auditorías o investigaciones realizadas.

Dependiente de esta División es la Unidad de Auditorías Especiales, a la cual le corresponde:

- a) Efectuar las fiscalizaciones, investigaciones y estudios que le encomiende el Contralor.
- b) Coordinar con las distintas reparticiones de la Contraloría General de la República que realicen funciones de control externo la ejecución de las labores que se deben desarrollar por esta Unidad.
- c) Efectuar análisis, evaluaciones y estudios que contribuyan a la prevención de situaciones que contravengan los principios de legalidad, de probidad administrativa y de publicidad y transparencia o que puedan afectar el resguardo del patrimonio público.
- d) Efectuar el seguimiento de los informes que esa Unidad emita, pudiendo requerir directamente la información a las respectivas entidades.
- e) Informar de manera permanente al Contralor General de la República y a la Jefatura de la División de Auditoría Administrativa lo relativo al cumplimiento de los objetivos de la Unidad.
- f) Llevar a cabo la coordinación con los órganos nacionales e internacionales que se relacionen o vinculen con la Contraloría General de la República en materia de control de la corrupción.
- g) Realizar las demás labores que le asigne el Contralor General.

Todas las Divisiones y dependencias de la Contraloría General, así como las Contralorías Regionales proporcionarán a la Unidad de Auditorías Especiales los

documentos, informes y antecedentes que ésta les requiera para el cumplimiento de sus funciones. (contraloria.cl)

2.4.- Contralorías Regionales

En el artículo 24 de la Ley 10.336 se dice que “El Contralor General podrá constituir dependencias de la Contraloría en las zonas del país que él determine, con el objeto de facilitar y hacer más eficaz el control que la ley le encomienda, fijando por resolución la jurisdicción territorial de dichas oficinas, sus atribuciones y el personal de este organismo que las atenderá dentro de la competencia general de la Contraloría.”

Para el ejercicio de las funciones de la Contraloría General la República se cuenta con Contralorías Regionales en cada una de las regiones del país, exceptuando la Metropolitana de Santiago, las que se encuentran a cargo de un Contralor Regional con título profesional, quien desarrolla tareas de planificación, dirección, organización, coordinación, y control de las actividades de su dependencia, las cuales le han sido delegadas por el Contralor General.

Las Contralorías Regionales ejercerán funciones jurídicas, de control externo y de contabilidad.

“En el ejercicio de la función jurídica las Contralorías Regionales tendrán las siguientes atribuciones específicas:

a- Emitir los dictámenes relativos a materias propias de su competencia, aplicando siempre los criterios jurisprudenciales vigentes de la Contraloría General.

b- Efectuar el estudio de la constitucionalidad y legalidad de los actos sujetos a toma de razón emitidos por las entidades públicas de la región. En tal virtud, tomarán razón, o representarán, "por orden del Contralor General", la inconstitucionalidad o ilegalidad de los decretos y resoluciones del Intendente, de los Gobernadores, de los Secretarios Regionales Ministeriales, de los Directores Regionales, de los jefes provinciales de los servicios públicos, de los jefes superiores de servicios que tengan su sede principal en la región, de los alcaldes y de las demás jefaturas o funcionarios que cuenten con facultades delegadas para tal efecto y que deban tramitarse ante la Contraloría General.

d- Efectuar el registro cuando corresponda, de los decretos o resoluciones relativos a personal que se emitan en la región.

j- Mantener actualizado el sistema de información administrativa respecto de los funcionarios públicos que laboren en la región.” (Resolución 1002, 2011)

Los Contralores Regionales deben velar por la efectiva utilización de las tecnologías de información y comunicaciones que se encuentren disponibles para el trabajo de la organización y porque las bases de datos de los sistemas informáticos de la Contraloría sean permanentemente actualizadas con los antecedentes que correspondan a su respectiva Región, para lo cual deberán coordinarse con el Centro de Informática de la Contraloría General.

2.5.- SIAPER

El Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) es una herramienta para realizar, en soporte técnico, la tramitación de diversos procedimientos administrativos relativos a materias de personal, sustituyendo la tramitación en papel que realizaban los servicios públicos de sus actos administrativos sujetos a “registro”, por un sistema que realiza dicho trámite en línea, mediante el ingreso de información directamente en la base de datos de la Contraloría General de la República, sin necesidad de enviar materialmente el documento original a este Organismo de Control, el que se mantendrá en las dependencias del servicio, junto con sus antecedentes, para posteriores fiscalizaciones de Contraloría.

Se trata de una plataforma web que nació en el año 2001 en el marco del proyecto de gestión del gasto público, financiado por el Banco Mundial, con el fin de rediseñar los procesos que apoyan la función de control de Personal, habilitándose inicialmente como una herramienta unitaria de información en materia de personal de la Administración del Estado y luego, desde que lo asume integralmente la Contraloría el año 2009, como un medio de coordinación en línea con los entes que deben relacionarse con la Entidad. (Zúñiga, 2011)

Esta herramienta centraliza y permite administrar adecuadamente la información sobre el personal del Estado, facilitando y organizando su registro, almacenamiento y disposición, de acuerdo con altos estándares de gestión y de transparencia pública. De este modo se apoya el control de juridicidad de los actos administrativos y de fiscalización en materia de personal considerando el flujo y cada una de las etapas del proceso de tramitación de los documentos ingresados a esta entidad fiscalizadora.

Su fase inicial se encuentra operando desde el 1 de diciembre de 2009 al interior de la Contraloría General y contiene más de 16 millones de documentos con información de personas que tienen o han tenido relación laboral con los organismos de la Administración del Estado.

En lo esencial, relaciona los datos de manera integral y útil, creando una base única, generando mayor eficiencia en la Toma de Razón e incrementando notablemente su rapidez y economizando recursos (por ejemplo el papel) y eliminando el riesgo de pérdida o deterioro de antecedentes.

Hoy se registran on line todos aquellos actos referidos a suplencias, designaciones a contrata por períodos inferiores a 15 días, contratos de personas naturales a honorarios con determinados requisitos, resoluciones que aprueban feriados, permisos y licencias médicas, así como el registro de las calificaciones, dentro de una larga lista de actos administrativos.

Aquí los propios servicios registran la información de los actos administrativos exentos emitidos y vinculados a su dotación de personal, quedando incorporados a la base de datos automáticamente sin necesidad de enviar materialmente el documento original a este organismo de control, luego de lo cual, una vez registrado el acto, la plataforma emite el certificado de registro correspondiente.

Ha ocurrido una disminución considerable en los tiempos de tramitación del registro de los documentos exentos el que hoy, en la práctica, puede resultar instantáneo.

La tercera fase del proyecto SIAPER apunta a la Toma de Razón Automática para que los propios servicios públicos incorporen sus actos administrativos sobre personal y afectos a Toma de Razón en esta plataforma, efectuando la Contraloría General su control de juridicidad en línea.

Con la información de los actos proporcionada por los servicios, el sistema mayoritariamente valida de modo inteligente y autónomo el cumplimiento de los requisitos legales exigidos para la materia de que trate el documento, para lo cual se han creado catálogos para cada posición funcional de la Administración del Estado, los cuales contienen el conjunto de requisitos legales aplicables según el servicio público de que se trate.

De esta forma, la Contraloría realiza el control de legalidad de los actos administrativos ingresados a través de esta plataforma, estableciendo si se ajustan a la legalidad o si carecen de algunos de los requisitos exigibles para ser cursados.

La tramitación electrónica involucra un profundo e irreversible cambio en las realidades administrativas y en el uso de las tecnologías, que produce una comunicación más expedita donde el papel a tramitar debe desaparecer o al menos disminuir de modo drástico y en su reemplazo realizar procesos en línea.

Con este nuevo Sistema se espera la liberación de personal que se puede destinar a otras funciones; el mejor uso de los recursos públicos mediante la interoperabilidad con otras plataformas de la Administración; la verificación y validación de antecedentes en línea; la disminución del volumen de expedientes archivados en los servicios y, la entrega inmediata de información sobre la legalidad de los actos emitidos. Y, por supuesto el acceso público de cada funcionario de toda la Administración del Estado a su correcta situación funcional presente e histórica.

SIAPER se encuentra operando en la Contraloría General de la República desde el 1° de diciembre del año 2009, sustituyendo el antiguo sistema de codificación que manejaba este Órgano Contralor.

Los mayores aportes de SIAPER han sido los siguientes:

- Recopilar en un solo lugar la información que hasta entonces se encontraba dispersa.
- Relacionar los datos de manera integral y útil.
- Estandarizar los procesos de la Contraloría a nivel nacional, pues antes de SIAPER cada regional presentaba y seguía sus propios procesos.
- Disminuir los tiempos promedios de tramitación en Contraloría en más de un 40%.
- Mejor disposición y calidad de la información.
- En resumen, mayor eficiencia y eficacia en los procesos de toma de razón y de registro. (Zúñiga, 2011)

2.5.1.- Implementación

SIAPER Toma de Razón Automática (TRA) será implementado gradualmente, para lo cual se estimó que durante el primer semestre de 2012, 20 Servicios Pilotos,

comenzaron su operación, número que se irá incrementando en el tiempo dependiendo de las evaluaciones que se realicen a su puesta en marcha, debiendo quedar el total de la Administración del Estado operando con el Sistema a finales del año 2014, aproximadamente.

Es importante considerar que la puesta en marcha del sistema es paulatina, puesto que los servicios públicos para poder incorporarse al sistema deben necesariamente cumplir con las siguientes condiciones previas, entre otras:

i) Catálogo del Servicio Público cargado en el sistema:

Es decir, el conjunto de requisitos legales generales y específicos aplicables a cada acto administrativo aplicable al Servicio en cuestión.

Sobre este punto, es importante considerar que SIAPER TRA permitirá la construcción y poblamiento de los catálogos a través de una aplicación del propio Sistema, denominada “Administrador Legal”, que será administrado por la Unidad de Actualización y Mantenimiento SIAPER, por ende, progresivamente deberán sumarse nuevos catálogos o validadores según la cantidad de Servicios Públicos existentes y los distintos actos administrativos que pueda realizar cada Servicio Público, contemplando, además, la posibilidad de actualizar en el tiempo la información contenida en dichos validadores, conforme a las modificaciones normativas que se presenten.

ii) Regularización de Trámite Final de la totalidad de los documentos que contiene SIAPER:

Es necesario que todos los documentos que se encuentran en SIAPER tengan su correspondiente “trámite final” pues la propia base SIAPER constituye antecedente de los nuevos documentos que se tramitarán a través de TRA. Esto es así, ya que gran parte de los “validadores” de los requisitos que la ley exige para un determinado acto administrativo se encuentran en SIAPER, por tanto, para que el sistema pueda leerlos correctamente, los documentos que conforman SIAPER deben tener el estado “Cursado”, “Cursado con alcance” o “Representado”, de lo contrario, el sistema TRA no podrá “leerlos”, pudiendo tomar razón o representar un acto indebidamente.

iii) Enganche o conexión de los ceses de funciones y honorarios contenidos en el Sistema con sus respectivos nombramientos y contratos:

La automatización de la toma de razón requiere que la Hoja de Vida de SIAPER tenga una relación, sistematización y coherencia en su información, de manera tal, que el sistema pueda verificar el cumplimiento de los requisitos legales a través de la validación de los datos allí existentes; por lo tanto, es de suyo relevante que la Hoja de Vida permita establecer la lógica secuencial en que se generan los hechos en la vida de un funcionario, pues sabemos que existen actos administrativos que por su naturaleza están asociados ineludiblemente a un acto anterior, ya sea porque éste le sirve de antecedente, como en el caso de una prórroga de contrata respecto a una contrata, o bien, sobre el cual tiene consecuencias, como en el caso de un cese de funciones respecto a un acto de nombramiento. Precisamente, estas asociaciones de actos en la hoja de vida se realizan a través del “Enganche”.

iv) Capacitación:

Al constituir un sistema totalmente nuevo, con muchas funcionalidades y que implica perfiles distintos de usuarios, se deberán destinar jornadas de capacitación a los distintos usuarios de los servicios.

2.6.- Servicios

2.6.1.- Instituto Nacional de Deportes

La Ley N° 19.712 publicada en el Diario Oficial N° 36.884 de 9 de febrero de 2001, creó el Instituto Nacional de Deportes (IND) como servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que es el sucesor legal de la ex Dirección General de Deportes y Recreación (DIGEDER).

También conocido por su antiguo nombre “Chiledeportes”, es un servicio público chileno, funcionalmente descentralizado, encargado de proponer la política nacional de deportes.

El Instituto está organizado en una Dirección Nacional y en Direcciones Regionales en cada una de las regiones del país. El Director Nacional es nombrado por el Presidente de la República y tiene rango de Subsecretario. El Director Nacional es, además, el jefe superior del servicio y ejerce su representación legal. Los Directores Regionales son nombrados por el Director Nacional a propuesta en terna de los respectivos Intendentes Regionales.

Las direcciones regionales están encargadas de desarrollar la Política Deportiva a nivel regional; financiando proyectos para el fomento de la actividad física y deportiva en las regiones.

El Instituto se vincula con el presidente de la República a través del Ministerio Secretaría General de Gobierno. (IND)

2.6.2.- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Fue creado en el año 1976, en el marco de la aprobación del Estatuto de Capacitación y Empleo (Decreto Ley 1446, promulgado el 1 de Mayo de ese año). (costa, 2005)).

Debe contribuir a la generación de empleo, dinamizar el mercado laboral y desarrollar capital humano mediante la aplicación de políticas públicas, de fomento e intermediación laboral y de capacitación orientada a la empleabilidad y la productividad. (sense)

2.6.3.- Servicio Nacional de Pesca

El Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA) es un organismo público chileno, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo objetivo es controlar el cumplimiento de las normas pesqueras y acuícolas del país,

así como los temas sanitarios y ambientales relacionados con estas actividades y los acuerdos internacionales que regulan la actividad, con el fin de conservar los recursos hidrobiológicos y contribuir a asegurar el desarrollo sustentable del sector. (sernapesca)

2.6.4.- Junta Nacional de Jardines Infantiles

Organismo del Gobierno que se encuentra a cargo de las salas cunas y jardines infantiles del país. Su rol es garantizar la educación y protección de los niños menores de 4 años para que sean atendidos en forma adecuada en los establecimientos de educación preescolar.

Es de carácter autónomo pero queda bajo la dependencia del Ministerio de Educación.

La junta ha tenido por objetivo el garantizar el acceso incondicional de lactantes e infantes a la educación a través de modificaciones a la ley del trabajo, apoyo y financiamiento de nuevos jardines infantiles. (junji)

2.6.5.- Instituto de Previsión Social

El Instituto de Previsión Social (IPS), es un servicio público creado a partir del artículo 53 de la Ley 20.255, de Reforma al Sistema Previsional, descentralizado, y con personalidad jurídica y patrimonio propio.

El IPS desarrolla sus funciones bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

El nuevo servicio tiene por objetivo la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el INP, y constituye un servicio público regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la ley N° 19.882. (ips)

2.6.6.- Servicio de vivienda y urbanismo

Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile (MINVU) es el ministerio encargado de la planificación, desarrollo y construcción de viviendas, además de urbanizar y normar el uso los espacios de los centros urbanos para hacerlos apropiados para vivir. (serviu)

CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1.- Planteamiento del Problema y Justificación

Durante el proceso de modernización del Estado que Chile ha vivido desde la década de los 80, se dio cuenta que la Contraloría General de la República (CGR), órgano superior de fiscalización de la Administración del Estado, necesitaba un cambio radical en su organización, reingeniería de procesos de sus principales funciones y estableciendo sistemas y procesos de última generación, siendo el Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) un ejemplo de los nuevos sistemas creados durante la Modernización de la CGR.

Para el ejercicio de las funciones de la CGR y con el objeto de facilitar y hacer más eficaz su control, se han constituido dependencias de la Contraloría en todas las regiones del país, exceptuando la región Metropolitana de Santiago, las que se encuentran a cargo de un Contralor Regional con título profesional, quien desarrolla tareas de planificación, dirección, organización, coordinación, y control de las actividades de su dependencia, las cuales le han sido delegadas por el Contralor General.

El Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) es una herramienta para realizar, en soporte técnico, la tramitación de diversos procedimientos administrativos relativos a materias de personal, sustituyendo la tramitación en papel que realizaban los servicios públicos de sus actos administrativos sujetos a "registro", por un sistema que realiza dicho trámite en línea, mediante el ingreso de información directamente en la base de datos de la Contraloría General de la República, sin necesidad de enviar materialmente el documento original a este Organismo de Control, el que se mantendrá en las dependencias del servicio, junto con sus antecedentes, para posteriores fiscalizaciones de Contraloría.

SIAPER al ser un sistema de gran importancia en el ingreso de información de los servicios a nivel nacional es indispensable que su funcionamiento sea óptimo en todas sus etapas. Por lo anterior es necesario conocer tanto sus fortalezas y debilidades como sus fallas más comunes para así generar mejoras en cuanto al software para la comodidad de sus usuarios.

Al existir poca o nula información o seguimiento de la opinión del personal que trabaja con SIAPER en los servicios, y debido a que SIAPER es un sistema nuevo que surgió con la modernización del Estado y la CGR, es de suma importancia conocer las opiniones de los usuarios del sistema.

3.2.-Objetivos de investigación

3.2.1.- Objetivo General:

-Exponer la opinión del personal encargado de operar con SIAPER en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, la Junta Nacional de Jardines Infantiles, el Instituto Nacional de Deportes, todos estos en la comuna de Valparaíso, respecto de la implementación y funcionamiento de SIAPER en sus respectivos Servicios.

3.2.2.- Objetivos Específicos:

-Describir el proceso de implementación y funcionamiento SIAPER

-Analizar a través de las opiniones de los operadores de SIAPER, en la comuna de Valparaíso, si las capacitaciones han sido efectivas para utilizar el sistema sin mayores complicaciones.

-Identificar los aportes para el mejoramiento del sistema que puedan entregar los funcionarios que operan SIAPER en los servicios encuestados.

Cuadro de metodología para objetivos

OBJETIVO	METODOLOGÍA
Describir el proceso de implementación y funcionamiento SIAPER	Revisión bibliográfica Diseño encuesta de opinión usuarios SIAPER Aplicación Tabulación de datos (Análisis datos) Contrastiva
Identificar los aportes para el mejoramiento del sistema que puedan entregar los funcionarios que operan SIAPER en los servicios encuestados.	Diseño encuesta de opinión usuarios SIAPER Aplicación Tabulación de datos (Análisis datos) Contrastiva
Analizar a través de las opiniones de los operadores de SIAPER, en la comuna de Valparaíso, si las capacitaciones han sido efectivas para utilizar el sistema sin mayores complicaciones.	Diseño encuesta de opinión usuarios SIAPER Aplicación Tabulación de datos (Análisis datos) Contrastiva Triangulación de datos: fuente secundaria(bibliografía)+resultados encuesta= análisis

3.3.- Diseño de Investigación

3.3.1.- Tipo de Metodología.

La propuesta del tipo de metodología a utilizar será la cualitativa, que es un método utilizado en las ciencias sociales con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como lo experimentan sus protagonistas.

Este tipo de investigación requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y de las razones que lo gobiernan.

Dentro de las características del enfoque cualitativo podemos encontrar las siguientes:

- Es inductivo, puesto que los investigadores desarrollan conceptos partiendo de hipótesis antes utilizadas por otros.
- El investigador observa el escenario y las personas no como variables sino como un todo.
- Los investigadores tratan de comprender al hombre dentro de su propia realidad.
- El investigador aparta sus creencias y perspectivas.
- Para el investigador todos los puntos de vistas son valiosos puesto que no se busca la verdad, sino una comprensión detallada de la realidad y sus actores.
- Para el investigador todas las personas y escenarios son dignos de estudios.

Dentro de las ventajas del enfoque cualitativo podemos encontrar las siguientes:

- Predominio de la riqueza interpretativa de la información.
- Contextualización del ambiente o entorno. Los detalles y las experiencias únicas.
- Mirada holística de los fenómenos.
- Flexibilidad en las etapas de la investigación.

(Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2003)

La presente investigación es de tipo cualitativa ya que por medio de ésta se analizará SIAPER en base a sus características y funcionamiento, obteniendo la información necesaria mediante métodos de recolección de datos no cuantitativos.

3.3.2.- Tipo de Investigación

Sampieri en su libro “Metodología de la Investigación” menciona cuatro tipos de investigaciones: exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas:

- La investigación exploratoria se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen dudas o no se ha explorado antes.

- La investigación descriptiva pretende decir cómo funcionan diversas situaciones y eventos. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades u otro fenómeno que sea sometido a análisis, ofrece la posibilidad de hacer predicciones aunque sean incipientes.

-La investigación correlacional pretende responder a preguntas de investigación, con el propósito de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

- La investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, ya que están dirigidos a responder por las causas de los eventos o fenómenos físicos o sociales. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2003).

El tipo de investigación a utilizar para este estudio será de tipo descriptivo ya que se pretende decir o describir cómo es, cómo funciona y la implementación Del Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, la Junta Nacional de Jardines Infantiles, el Instituto Nacional de Deportes, todos estos en la comuna de Valparaíso.

3.4.-Fuentes de datos

Las fuentes de datos que se pueden utilizar son de dos tipos: Fuentes Primarias y Fuentes Secundarias.

Las fuentes primarias "constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes". Algunos ejemplos de fuentes primarias son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, entre otros.

Las fuentes secundarias Interpretan y analizan fuentes primarias, son comentarios o análisis de una fuente primaria. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. Ejemplos de tipos de fuentes secundarias serían los siguientes: índices, revistas de resúmenes, crítica literaria y comentarios, enciclopedias, bibliografías. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2003)

Esta investigación se llevará a cabo mediante la revisión bibliográfica de documentos oficiales facilitados por la Contraloría General de la República y de Valparaíso y otras fuentes como libros de diferentes autores, publicaciones y otros. Por ende, es una investigación que contará con fuentes de datos primarios y secundarios.

3.5.- Instrumento a Utilizar

Para esta investigación se utilizará como instrumento de recolección de información una entrevista cualitativa, la cual pretende acceder a la perspectiva del o los sujetos estudiados. Es una entrevista dirigida con preguntas semi cerradas.

3.5.1.- Encuesta

ENCUESTA DE OPINIÓN DE A LOS OPERADORES DE SIAPER

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Género:

1. ¿Tuvo usted acceso a capacitación antes del uso de SIAPER?
2. ¿En su opinión que resultados tuvo esta capacitación?
3. ¿Considera usted que es una efectiva herramienta del control del personal?
¿Por qué?
4. ¿Cuál ha sido el mayor aporte de SIAPER en su servicio? (en cuanto a la gestión de personal)
5. ¿Cuál es la falla más frecuente del sistema?
6. ¿Considera que es un sistema rápido, fácil de usar y seguro? ¿Por qué?
7. Haga una breve comparación con el sistema anterior.
8. Si pudiese modificar el sistema, ¿qué aspectos reemplazaría o agregaría?
¿Por qué?
9. Nombre dos Fortalezas del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por fortaleza: elementos internos y positivos que diferencian al sistema de otros de igual clase.
10. Nombre dos Debilidades del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por debilidad: elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha del sistema.
11. Nombre dos Oportunidades del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por oportunidad: situaciones negativas, externas al sistema, que pueden atentar contra éste.
12. Nombre dos Amenazas del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por amenaza: factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.
13. ¿Qué contribuciones haría usted para mejorar el sistema? Nombre una.

Cuadro representativo de encuesta de opinión (Diseño de encuesta)

En el siguiente cuadro se clasifican las preguntas de la encuesta de acuerdo al tema o tópico al cual corresponden:

TEMA	PREGUNTAS
Capacitación de usuarios	1-¿Tuvo usted acceso a capacitación antes del uso de SIAPER? 2-¿En su opinión que resultados tuvo esta capacitación?
Opinión, efectividad y aporte de SIAPER	3-¿Considera usted que es una efectiva herramienta del control del personal? ¿Por qué? 4-¿Cuál ha sido el mayor aporte de SIAPER en su servicio? (en cuanto a la gestión de personal
Implementación	5-¿Cuál es la falla más frecuente del sistema? 6-¿Considera que es un sistema rápido, fácil de usar y seguro? ¿Por qué? 7-Haga una breve comparación con el sistema anterior.
Propuesta Mejoramiento	8-Si pudiese modificar el sistema, ¿qué aspectos reemplazaría o agregaría? ¿Por qué? 13-¿Qué contribuciones haría usted para mejorar el sistema? Nombre una.
	9-Nombre dos Fortalezas del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por fortaleza: elementos internos y positivos que diferencian al sistema de otros de igual clase. 10-Nombre dos Debilidades del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por debilidad: elementos,

<p>FODA SIAPER</p>	<p>recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha del sistema.</p> <p>11-Nombre dos Oportunidades del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por oportunidad: situaciones negativas, externas al sistema, que pueden atentar contra éste.</p> <p>12-Nombre dos Amenazas del uso de SIAPER, teniendo en cuenta que se entiende por amenaza: factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.</p>
--------------------	--

3.6.- Universo y Muestra

Corresponde a un Muestreo no probabilístico, accidental o casual, ya que se utiliza la muestra que estuvo al alcance de la investigación presente, tomando las muestras disponibles sin introducir selección o modificación, seleccionando la muestra de acuerdo a la posibilidad de acceder a ella.

3.6.1.- Universo:

- 1.-Armada de Chile
- 2.-Caja previsión de la defensa nacional
- 3.-Consejo nacional de la cultura y las artes
- 4.-Corporación de fomento de la producción
- 5.-Corporación nacional de desarrollo indígena
- 6.-Defensoría Penal pública
- 7.-Fondo Nacional de Salud
- 8.-Gendarmería de Chile
- 9.-Instituto de previsión social
- 10.-Instituto Nacional de Deportes
- 11.-Instituto Nacional de la Juventud
- 12.-Junta Nacional de Jardines Infantiles
- 13.-Municipalidad de Valparaíso
- 14.-Policía de Investigaciones de Chile
- 15.-Servicio de Impuestos Internos
- 16.-Servicio de Vivienda y urbanismo
- 17.-Servicio Médico Legal
- 18.-Servicio nacional de capacitación y empleo
- 19.-Servicio Nacional de Aduanas
- 20.-Servicio Nacional de la mujer

- 21.-Servicio Nacional de Pesca
- 22.-Servicio nacional de menores
- 23.-Servicio Nacional del Adulto Mayor
- 24.-Servicio Nacional del Consumidor
- 25.-Servicio de registro civil e identificación
- 26.-Universidad de Playa Ancha
- 27.-Universidad de Valparaíso

3.6.2.-Muestra

1. -Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
2. -Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
3. -Junta Nacional de Jardines Infantiles
4. -Instituto Nacional de Deportes
5. -Instituto de previsión social
6. -Servicio de vivienda y urbanismo

Capítulo IV Obtención y Análisis de Resultados

4.1.- Análisis de los datos

4.2.- Análisis de contenido de encuestas

Tema	Definición Teórica	Definición Operacional (Cómo realmente se hizo)
Capacitación de usuarios	Al constituir un sistema totalmente nuevo, con muchas funcionalidades y que implica perfiles distintos de usuarios, se destinaron jornadas de capacitación a los distintos usuarios de los servicios.	<p>Pregunta N°1:</p> <p>MUG (Sence): Sí.</p> <p>AGV (Serviu): Sí, 8 horas.</p> <p>JTT (Junji): No.</p> <p>SML (IND): Sí, en Contraloría.</p> <p>JHV (IPS): Personalmente no porque lo aprendí en la práctica.</p> <p>DSG (Sernapesca): No.</p> <hr/> <p>Pregunta N°2:</p> <p>MUG (Sence): Buenos resultados.</p> <p>AGV (Serviu): Se aprendió solo lo básico, conocer la nueva plataforma.</p> <p>JTT (Junji): No aplica.</p> <p>SML (IND): Conocer y aprender a usar el sistema.</p> <p>JHV (IPS): La capacitación otorga los conocimientos necesarios y básicos, lo demás se aprende con la ejecución del sistema.</p> <p>DSG (Sernapesca): No aplica.</p>

<p>Opinión, efectividad y aporte de SIAPER</p>	<p>La efectividad y/o aporte se nota ya que se sustituye la tramitación en papel que realizaban los servicios públicos de sus actos administrativos sujetos a “registro”, por un sistema que realiza dicho trámite en línea, mediante el ingreso de información directamente en la base de datos de la Contraloría General de la República, sin necesidad de enviar materialmente el documento original a este Organismo de Control</p>	<p>Pregunta N°3:</p> <p>MUG (Sence): Así es, porque, tiene el control de feriados, licencias, permisos.</p> <p>AGV (Serviu): Hasta ahora es lo más efectivo y rápido para ingresar un nuevo contrato a la Contraloría.</p> <p>JTT (Junji): Es una gran herramienta ya que permite el control de los actos administrativos en la etapa final (el registro de contraloría).</p> <p>SML (IND): Desconozco si es efectiva para Contraloría, para nuestra institución es solo ingresar información.</p> <p>JHV (IPS): Totalmente, porque es un sistema que permite llevar el registro de todos los actos administrativos del servicio público.</p> <p>DSG (Sernapesca): Un sistema es efectivo en la medida de su estabilidad y rapidez de respuesta, y SIAPER lamentablemente en general es lento.</p> <hr/> <p>Pregunta N°4:</p> <p>MUG (Sence): Saber con exactitud, en el caso de los permisos, cuánto lleva.</p> <p>AGV (Serviu): La rapidez para terminar los procesos de contrataciones a honorarios.</p>
--	---	---

		<p>JTT (Junji): Se ha transformado en una herramienta de información sobre el tiempo servido en otros servicios, y ha dado una mirada integral como hoja de vida funcionaria.</p> <p>SML (IND): El mayor aporte es tener el control del registro de contratos a honorarios a suma alzada.</p> <p>JHV (IPS): Ha permitido recopilar toda la información necesaria dentro de un mismo sistema, lo que contribuye a llevar un mayor orden de la información.</p> <p>DSG (Sernapesca): Ayuda bastante en el orden y evita el exceso de papel.</p>
Implementación	<p>SIAPER ha sido implementado gradualmente dependiendo de las evaluaciones que se realicen en su puesta en marcha.</p> <p>La puesta en marcha del sistema es paulatina, puesto que los servicios públicos para poder incorporarse al sistema deben cumplir con ciertas condiciones previas.</p>	<p>Pregunta N°5:</p> <p>MUG (Sence): Ninguna.</p> <p>AGV (Serviu): Generalmente se cae la página web, y no da la opción de gravar en algunos ítem de ingreso.</p> <p>JTT (Junji): Dificultades de conectividad, basadas en horarios donde debe existir un uso más masivo del sistema. Lentitud en la carga de páginas, quizás por actualizaciones de java y/o flash.</p> <p>SML (IND): Hasta el momento no tiene fallas frecuentes. En ocasiones es lento, al igual que todos los servicios en línea.</p>

		<p>JHV (IPS): En un principio, con la reciente implementación de este sistema, se presentaba inestabilidad, pero ya se ha corregido.</p> <p>DSG (Sernapesca): La lentitud con la que a veces “anda”.</p>
		<p>Pregunta N°6:</p> <p>MUG (Sence): Rápido, y fácil siempre y cuando se tenga la capacitación.</p> <p>AGV (Serviu): Es lo más efectivo y rápido con lo que contamos actualmente.</p> <p>JTT (Junji): El sistema parece seguro, y de interface intuitiva, sin embargo no es rápido, ya que recurrentemente presenta problemas de conectividad o tiempos de espera muy largos.</p> <p>SML (IND): Es rápido y fácil de usar, la seguridad está dada porque la institución seleccionó usuarios que ingresan con rut y clave y asocia todo registro al rut del usuario que ningún otro usuario puede modificar.</p> <p>JHV (IPS): Por supuesto, porque es un sistema amigable y fácil de aprender, además que indica los campos obligatorios en el registro, entre otras cosas.</p>

		<p>DSG (Sernapesca): Considero que es medianamente fácil de usar y seguro, pero insisto en el tema de la lentitud y las “mañas” que muchas veces presenta.</p> <p>Pregunta N°7:</p> <p>MUG (Sence): No conozco el sistema anterior.</p> <p>AGV (Serviu): La rapidez del ingreso de documentos. La demora, al enviar los contratos a honorarios, fluctuaba entre 15 a 20 días al pasar por la Contraloría.</p> <p>JTT (Junji): En relación al registro exento, los tiempos se han acortado, han disminuido el uso de papel, las copias, el paso a contraloría, y las diferencias con aquellas de toma de razón.</p> <p>SML (IND): Para el caso de contratos a honorarios antes se ocupaba muchas hojas para su registro en contraloría, además de una copia para el archivo de la institución, hoy solo quedan los originales en la institución, por lo que hay mayor ahorro de papel, tinta y fotocopias. Antes se tenía conocimiento del registro alrededor de un año o más, hoy es inmediato: Rapidez en las respuestas.</p>
--	--	--

		<p>JHV (IPS): En cada servicio usan distintos sistemas, pero en mi caso, SIAPER es mejor que el sistema antiguo porque permite ver toda la información de inmediato, a diferencia del anterior que por cada consulta en el sistema había que consultar el rut una y otra vez.</p> <p>DSG (Sernapesca): No utilicé el sistema anterior.</p>
<p>Propuestas de Mejoramiento</p>	<p>Al ser un sistema nuevo e implementado gradualmente, los usuarios pueden llegar a detectar aspectos positivos o negativos de la puesta en marcha de SIAPER.</p>	<p>Pregunta N°8:</p> <p>MUG (Sence): Ninguno.</p> <p>AGV (Serviu): Se podría buscar algún método que eliminara al menos 3 pasos para llegar al final del proceso.</p> <p>JTT (Junji): Agregaría la opción de trabajar con un software independiente al sitio web, que permitiera el trabajo desconectado, a fin de evitar una mayor dependencia a la conectividad, con actualizaciones recurrentes (más de una al día). De lo contrario, agregar servidores para un uso más efectivo del sistema. Modificaría también la opción desplegable del selector de materias, que no tiene la alternativa de desmarcar todas en una sola acción, y si solo deseo ver una materia, todas las demás se deben desmarcar manualmente. Aumento de funcionarios en la mesa de ayuda a fin</p>

		<p>de mejorar los tiempos de respuesta.</p> <p>SML (IND): Para el caso de solicitudes de permisos y feriados agregaría la posibilidad de tener reportes mensuales exportables que son útiles para llenar planillas para la DIPRES.</p> <p>JHV (IPS): Que los servicios tuvieran más autonomía en el ingreso de los registros, teniendo un encargado de corregir errores, y así no depender tanto de mesa de ayuda.</p> <p>DSG (Sernapesca): Le agregaría una forma de utilización más amigable y con menos pasos.</p> <hr/> <p>Pregunta N°13:</p> <p>MUG (Sence): No responde.</p> <p>AGV (Serviu): Mejorar el ingreso de licencias en una sola pantalla, debería ir autorizado por etapas de avance sin salir de ella y ver el avance de cada una.</p> <p>JTT (Junji): No responde.</p> <p>SML (IND): Que se pueda aprovechar los datos ingresados en obtener reportes útiles para nuestro servicio, ya que esos mismos datos deben informar a través del gobierno transparente y DIPRES.</p>
--	--	--

		<p>JHV (IPS): No responde.</p> <p>DSG (Sernapesca): Un sistema de capacitación de fácil acceso, mejoras en interfaz y estabilidad de la plataforma web.</p>
FODA SIAPER	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que pueda presentar SIAPER para su uso a futuro.	<p>Pregunta N°9:</p> <p>MUG (Sence): No responde.</p> <p>AGV (Serviu): 1- Rapidez de Ingreso. 2- información actualizada.</p> <p>JTT (Junji): 1- Sistema de uso sencillo, con interface intuitiva. 2- Acceso sencillo a contenido clave de los funcionarios, incluso de otros servicios (verificación de destituciones, reconocimiento de estudios, etc.).</p> <p>SML (IND): 1- Registro en línea del contrato a honorario por el usuario de la institución, obteniendo el certificado y con ello la eliminación del registro de la documentación de respaldo en oficinas de la Contraloría. 2- Acceso a la página web de Contraloría a cualquier hora y lugar.</p> <p>JHV (IPS): No responde.</p> <p>DSG (Sernapesca): 1- Permite un mejor control de la gestión pública.</p>

		<p>Pregunta N°10:</p> <p>MUG (Sence): No responde.</p> <p>AGV (Serviu): 1- El procedimiento de licencias es muy engorroso. 2- La caída de la página web a lo menos dos veces durante un día de trabajo intenso.</p> <p>JTT (Junji): Fallas graves de conectividad. No incluye todos los aspectos que podría incluir.</p> <p>SML (IND): Al expirar el tiempo de uso, no continua donde se estaba trabajando, por tanto, se pierde la información ingresada hasta ese punto. 2- Solo ingreso de actos administrativos y no obtener reportes.</p> <p>JHV (IPS): No responde.</p> <p>DSG (Sernapesca): 1- Lentitud y problemas de estabilidad que a veces presenta el sistema. 2- Interfaz poco amigable.</p> <hr/> <p>Pregunta N°11:</p> <p>MUG (Sence): No responde.</p> <p>AGV (Serviu): 1- La poca capacitación que se ha realizado para el uso del portal. 2- Intermitencia del internet.</p>
--	--	--

		<p>JTT (Junji): Da información actualizada que agiliza el trabajo sobre los actos administrativos.</p> <p>SML (IND): 1- El sistema podría complementarse para obtener reportes que sirvan para nuestra institución y no sean útiles solo para Contraloría. 2- Que el sistema permita a la DIPRES obtener los registros de los actos administrativos y evitar la confección de planillas con esa misma información.</p> <p>JHV (IPS): No responde.</p> <p>DSG (Sernapesca): 1- Como todo sistema informático, sus oportunidades de mejoramiento son innumerables, tanto en interfaz, rapidez, estabilidad como también en la inclusión de nuevos registros y la ampliación hacia procesos distintos al control de personal.</p> <hr/> <p>Pregunta N°12:</p> <p>MUG (Sence): No responde.</p> <p>AGV (Serviu): 1- Mejorar página web. 2- Reducir en al menos tres pasos el ingreso de información de contratos.</p> <p>JTT (Junji): 1- Dilación de los actos administrativos</p>
--	--	--

		<p>de los servicios, que no permiten información actualizada.</p> <p>SML (IND): Como institución no veo amenazas, que no es la misma visión que debe tener contraloría, sobre todo en la seguridad en el resguardo de la información.</p> <p>JHV (IPS): No responde.</p> <p>DSG (Sernapesca): 1- Falta de un sistema de capacitación, el que podría ser incluso a través de manuales o cursos virtuales.</p>
--	--	--

4.3.- Análisis de los resultados

Con la modernización del Estado y, al mismo tiempo de la Contraloría General de la República, se han ido creando e implementando nuevos sistemas para la mejora del aparato público. La idea de la modernización del Estado, y la creación de nuevos procedimientos, es dar coherencia a las acciones de éste orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos, con una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar de los ciudadanos, que genere igualdad de oportunidades y asegure el acceso a servicios públicos de calidad.

Un eje importante, y del cual se trata la presente investigación, es la Modernización de la CGR y su potenciación para que ésta cumpla de la mejor forma su rol de velar por la legalidad de los actos de la administración.

En ese contexto, (SIAPER), Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado, creado durante la modernización de la CGR, debe ser una herramienta de mejoramiento permanente y de gran efectividad, para lo cual es necesario hacer un seguimiento de estos nuevos sistemas en cuanto a su diseño, puesta en marcha y funcionamiento.

A continuación se muestra el análisis de las respuestas de los entrevistados de acuerdo a los temas expuestos en los cuadros anteriores.

4.3.1.- Capacitación de usuarios:

De acuerdo a este tópico, los entrevistados señalaron lo siguiente:

Pregunta N°1:

MUG: Sí obtuve capacitación.

JTT: No obtuve capacitación.

JHV: Personalmente no porque lo aprendí en la práctica, pero a todo funcionario nuevo en SIAPER se le debe capacitar.

DSG: No obtuve capacitación.

SML: Sí tuve capacitación, en contraloría.

AGV: Sí tuve capacitación, con duración de 8 hrs.

Pregunta N°2:

MUG: Buenos resultados.

JTT: No responde ya que no tuvo capacitación.

JHV: La capacitación otorga los conocimientos necesarios y básicos, lo demás se aprende con la ejecución del sistema.

DSG: No responde ya que no tuvo capacitación.

SML: Conocer y aprender a usar el sistema, SIAPER.

AGV: Se aprendió solo lo básico, aprender a usar la nueva plataforma.

En cuanto al ítem anterior se da cuenta de que no todos los operadores de SIAPER entrevistados tuvieron un proceso de capacitación para aprender a usar el sistema, lo cual señala que lo anterior no trajo aportes, de acuerdo a la respuesta de la pregunta número 2.

Por otro lado los que sí tuvieron acceso a capacitación dicen haber aprendido solo lo básico de cómo usar el sistema. Es importante señalar que la práctica aporta en gran medida al conocer cómo funciona la plataforma.

4.3.2.- Opinión, efectividad y aportes de SIAPER:

De acuerdo a este ítem, los entrevistados señalaron lo siguiente:

Pregunta N°3:

MUG: Así es.

JTT: Es una gran herramienta ya que permite el control de los actos administrativos en la etapa final (el registro de contraloría).

JHV: Totalmente, porque es un sistema que permite llevar el registro de todos los actos administrativos del servicio público.

DSG: Un sistema es efectivo en la medida de su estabilidad y rapidez de respuesta, y SIAPER lamentablemente en general es lento.

SML: Desconozco si es efectivo para contraloría, para nuestra institución es solo ingresar información.

AGV: Hasta ahora es lo más efectivo y rápido para ingresar un nuevo contrato a contraloría.

Pregunta N°4:

MUG: Saber con exactitud, en el caso de los permisos cuanto lleva.

JTT: Ha disminuido la cantidad de representaciones, en virtud de que al realizar un acto administrativo, se visa previamente si ya se registró. Al mismo tiempo, se ha transformado en una herramienta de información sobre el tiempo servido en otros servicios, y ha dado una mirada integral como hoja de vida funcionaria.

JHV: Que ha permitido recopilar toda la información necesaria dentro de un mismo sistema, todo lo registrado en SIAPER contribuye a llevar un orden de las contrataciones, responsabilidades administrativas, sanciones, licencias médicas, etc.

DSG: Ayuda bastante en el orden y evita el exceso de papelería.

SML: El mayor aporte es tener el control del registro de contratos a honorarios a suma alzada, que antes se debía enviar un set de documentación a contraloría para su registro (3 copias de contratos, 3 copias de resolución, certificados de: antecedentes, de esperticia, presupestario, etc), del cual tenía demora de un año o más en devolver registrado.

AGV: La rapidez para terminar procesos de contrataciones a honorarios, en programas deportivos que es nuestro fuerte.

Con lo anterior se puede destacar que la gran mayoría de los entrevistados coinciden en lo mismo, SIAPER es una herramienta que ayuda a mejorar el control de los actos administrativos del servicio público, ahorrando tiempo en el registro de las contrataciones, espacio y recursos.

4.3.3.- Implementación:

Los entrevistados señalaron lo siguiente:

Pregunta N°5:

MUG: Como frecuente, ninguna.

JTT: Dificultades de conectividad, basadas en horarios donde debe existir un uso más masivo del sistema. Lentitud en la carga de páginas, quizás por actualizaciones de java y/o flash.

JHV: En un principio, con la reciente implementación de este sistema, a veces se presentaba inestabilidad, pero ya se ha corregido.

DSG: La lentitud con la que a veces “anda”.

SML: Hasta el momento no tiene fallas frecuentes, al igual que todos los sistemas en línea, en algunas ocasiones es lento.

AGV: Generalmente, se cae la página web, y no da la opción de grabar en algunos ítem de ingreso.

Pregunta N°6:

MUG: Rápido, y fácil siempre y cuando se tenga la capacitación. Amigable.

JTT: El sistema parece seguro, y de interface intuitiva, sin embargo no es rápido, ya que recurrentemente presenta problemas de conectividad o tiempos de espera muy largos.

JHV: Por supuesto, porque es un sistema amigable y fácil de aprender, además que indica los campos obligatorios en el registro, entre otras cosas.

DSG: Considero que es medianamente fácil de usar y seguro, pero insisto en el tema de la lentitud y las “mañas” que muchas veces presenta.

SML: Sí es rápido y fácil de usar, la seguridad está dada porque la institución seleccionó usuarios que ingresan con rut y clave, asociando todo registro al rut del usuario que ningún otro usuario puede modificar.

AGV: Como lo comenté en otra pregunta, es lo más efectivo y rápido con lo que contamos actualmente.

Pregunta N°7:

MUG: Sólo conozco éste.

JTT: En relación al registro exento, los tiempos se han acortado, han disminuido el uso de papel, las copias, el paso a contraloría, y las diferencias con aquellas de toma de razón.

JHV: En cada servicio usan distintos sistemas, pero en mi caso, SIAPER es mejor que el sistema antiguo porque permite ver toda la información de inmediato, a

diferencia del anterior que por cada consulta en el sistema había que consultar el rut una y otra vez.

DSG: No utilizé el sistema anterior.

SML: Para el caso de los contratos a honorarios a suma alzada.

Antes: Se ocupaba muchas ojas para su registro en contraloría y además una copia pa archivo institución.

Hoy: Solo quedan los originales en archivo institución, por tanto hay ahorro de papel, tinta y fotocopias.

Antes: Teníamos conocimiento de su registro alrededor de un año o más.

Hoy: Se obtiene el certificado una vez ingresado por el usuario autorizado de la institución.

AGV: La demora fluctuaba entre 15 a 20 días al pasa por la contraloría (Contratos a honorarios).

En este punto, podemos destacar que, con el uso de SIAPER, la demora en el registro de los contratos a honorarios a disminuído notablemente. Adicional a eso, SIAPER es un sistema amigable y fácil de usar, lo que no traería mayores complicaciones a los funcionarios que trabajen con él y que no hayan recibido previamente una capacitación. También permite ver toda la información de una persona en un mismo lugar (una especie de hoja de vida funcionaria).

Es un sistema seguro ya que cada operador del sistema cuenta con un usuario y clave personal que solo ellos pueden utilizar para el registro de información. El punto negativo está dado por recurrentes problemas de conectividad o tiempos de espera muy largos.

4.3.4.- Propuestas de Mejoramiento:

Los entrevistados señalaron lo siguiente:

Pregunta N°8:

MUG: Ninguno.

JTT: Agregaría la opción de trabajar con un software independiente al sitio web, que permitiera el trabajo desconectado, a fin de evitar una mayor dependencia a la conectividad, con actualizaciones recurrentes (más de una al día). De lo contrario, agregar servidores para un uso más efectivo del sistema. Modificaría también la opción desplegable del selector de materias, que no tiene la alternativa de desmarcar todas en una sola acción, y si solo deseo ver una materia, todas las demás se deben desmarcar manualmente. Aumento de funcionarios en la mesa de ayuda a fin de mejorar los tiempos de respuesta.

JHV: Que los servicios tuvieran más autonomía en el ingreso de los registros, teniendo un encargado de corregir errores, y así no depender tanto de mesa de ayuda.

DSG: Le agregaría una forma de utilización más amigable y con menos pasos.

SML: Para el caso de solicitudes de permisos y feriados, agregaría la posibilidad de tener reportes mensuales exportables que son útiles para llenar planillas para la DIPRES.

AGV: Se podría buscar algún método que eliminara al menos 3 clip para llegar al final del proceso.

Pregunta N°13:

MUG: No responde.

JTT: No responde.

JHV: No responde.

DSG: Un sistema de capacitación de fácil acceso, mejoras en interfaz y estabilidad de la plataforma web.

SML: Que se pueda aprovechar los datos ingresados en obtener reportes útiles para nuestro servicio, ya que esos mismos datos se deben informar a través del Gobierno Transparente y DIPRES.

AGV: Mejorar el ingreso de licencias, en una sola pantalla debería ir autorizando por etapas de avance y ver el avance de cada una.

En cuanto a las propuestas de mejoramiento, indicaron que hay demoras en las respuestas de la mesa de ayuda, lo que podría ser más eficiente si los servicios tuvieran más autonomía en el ingreso de los registros, teniendo un encargado de corregir errores.

También manifestaron que a veces el proceso de ingreso de datos es muy largo por lo que se podrían eliminar un par de pasos para llegar al final del ingreso de documentos, siendo de esta manera un proceso mucho más rápido.

Y por último que la información de SIAPER pudiera utilizarse para otros fines, como por ejemplo: obtener reportes útiles para los servicios.

4.3.5.- FODA SIAPER

Pregunta N°9:

MUG: No responde.

JTT: Sistema de uso sencillo, con interface intuitiva. Acceso sencillo a contenido clave de los funcionarios, incluso de otros servicios (verificación de destituciones, reconocimiento de estudios, etc.)

JHV: No responde.

DSG: Permite un mejor control de la gestión pública.

SML: Registro en línea del contrato a honorario por el usuario de la institución, obteniendo el certificado y con ello la eliminación del ingreso de la documentación de respaldo en oficinas de la contraloría.

Acceso a la página web de ontraloría a cualquier hora y lugar.

AGV: La rapidez del ingreso.

La información actualizada.

Pregunta N°10:

MUG: No responde.

JTT: Fallas graves de conectividad.

No incluye todos los aspectos que podría incluir.

JHV: No responde.

DSG: Lentitud y problemas de estabilidad que a veces presenta el sistema.

Interfaz poco amigable.

SML: Al expirar el tiempo de uso, no continua donde se estaba trabajando, por tanto se pierde la información ingresada hasta ese punto.

Solo ingreso de actos administrativos y no obtener reportes.

AGV: El procedimiento de licencias es muy engorroso.

La caída de la página web a lo menos dos veces durante un día de trabajo intenso.

Pregunta N°11:

MUG: No responde.

JTT: Da información actualizada que agiliza el trabajo sobre los actos administrativos.

JHV: No responde.

DSG: Como todo sistema informático, sus oportunidades de mejoramiento son innumerables, tanto en interfaz, rapidez, estabilidad como también en la inclusión de nuevos registros y la ampliación hacia procesos distintos al control de personal.

SML: El sistema podría complementarse para obtener reportes que sirvan para nuestra institución y no solo sea útil para contraloría.

El sistema permita a la DIPRES obtener los registros de actos administrativos y evitar la confección de planillas con esa misma información.

AGV: La poca capacitación que se ha realizado para el uso del portal.

Intermitencia del internet.

Pregunta N°12:

MUG: No responde.

JTT: Dilación de los actos administrativos de los servicios, que no permiten información actualizada.

JHV: No responde.

DSG: Como amenaza en mi caso personal es la falta de un sistema de capacitación, el que podría ser incluso a través de manuales o cursos virtuales.

SML: Como institución no veo amenazas, que no es la misma visión que debe tener contraloría, sobre todo en la seguridad en el resguardo de la información.

AGV: Mejorar página web.

Reducir en 3 clip el ingreso de información de contratos.

El FODA arrojó respuestas esperadas de acuerdo a las demás preguntas de la encuesta. Los funcionarios coincidieron en que es una buena herramienta para el control de la gestión pública ya que la información del personal de la administración del estado, como por ejemplo: verificación de destituciones, reconocimiento de estudios, etc, está siempre actualizada y reunida en una sola plataforma web, la cual puede ser revisada a cualquier hora y lugar al momento de hacer una contratación.

Los aspectos negativos se reflejan en que al ser una plataforma que trabaja con conexión a internet, presenta fallas frecuentes en la conectividad, lo que genera lentitud y problemas de estabilidad.

Una de las grandes amenazas es la falta de capacitación al personal que opera SIAPER.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

5.- Conclusiones

SIAPER es un sistema que queda como legado del actual contralor general de la república, Ramiro Mendoza, quien ha liderado la Contraloría General de la República y sus funcionarios a través de un periodo caracterizado por la optimización de procesos, el aumento de profesionales en dotación y un importante desarrollo de los sistemas tecnológicos, que hoy posicionan a este Organismo Fiscalizador como un ejemplo en la Administración Estatal, pionero en materia de acceso ciudadano a la información y políticas pro transparencia.

En cuanto a la mejora del funcionamiento del aparato público y la optimización de procesos, la Modernización del Estado, diseña sistemas para cumplir sus objetivos y mejorar la gestión del personal. Estos sistemas, al querer ser implementados lo más rápido posible, operan con fallas que retrasan el trabajo y objetivos de los servicios públicos, fallas que son corregidas a medida que los sistemas van siendo implementados y no antes, como debería ser.

Sí, es importante la modernización del Estado y de Contraloría, pero es de suma importancia potenciarla lo mejor posible para que cumpla de mejor forma su rol de velar por la legalidad de los actos de la administración.

La Modernización del Estado requiere de coherencia, innovación y un mejoramiento permanente desde el interior de los servicios públicos. Por lo anterior, se hace sumamente necesario contar con funcionarios públicos que posean las competencias y herramientas precisas para producir esos cambios, que sean líderes de excelencia, y por sobre todo que respondan eficientemente a las necesidades de los ciudadanos.

Los funcionarios realizan el proceso administrativo, otorgando el servicio al usuario, por lo que son las personas que “hacen” el servicio público, ese servicio se logra con la satisfacción del usuario y es esa satisfacción del usuario el fin del servicio público o la realización efectiva del bien común. Naturalmente existen una serie de actividades intermedias, la burocracia, la cual es un elemento de poder pero ese poder o dominación es extraña e indeseable en un ambiente donde lo esencial es la colaboración y cooperación.

No necesitamos un Estado enorme y burocrático, incapaz de hacer bien su deber, necesitamos un mejor Estado que ejerza su función con eficiencia y urgencia.

BIBLIOGRAFÍA

(2008). *LEY 20.285*. Santiago.

(2008). *Ley 20.285 sobre acceso a la información pública*. Santiago.

(2011). *Resolución 1002*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional.

Català, J. P. (1998). Administración pública y desarrollo en América Latina. Un enfoque neoinstitucionalista. *Reforma y Democracia*, 1.

CONTRALORIA (s.f.). Obtenido de <http://www.contraloria.cl/>

Cortázar, J. C. (2010). *Proyecto de modernización institucional de la Contraloría General de la República*. Chile.

Gustavo Toro Quintana. (s.f.). *La modernización del Estado*.

IND. (s.f.). Obtenido de IND: <http://www.ind.cl/>

IPS. (s.f.). Obtenido de IPS: <http://www.ips.gob.cl/>

JUNJI. (s.f.). Obtenido de JUNJI: <http://www.junji.gob.cl/Paginas/inicio.aspx>

Sampieri, H., F. C., & B. L. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

SENSE. (s.f.). Obtenido de SENSE: <http://www.sence.cl/sence/>

SERNAPESCA. (s.f.). Obtenido de SERNAPESCA: <http://www.sernapesca.cl/>

SERVIU. (s.f.). Obtenido de SERVIU: <http://www.serviurm.cl/>

Zúñiga, R. M. (2011). *Cuenta Pública*.