



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTION PÚBLICA
INGENIERIA DE EJECUCIÓN EN GESTION PÚBLICA

**“DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO
DE INVENTARIO FISICO DE LA UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES DEL SERVICIO
NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE
GENERO”**

Trabajo de Investigación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el Grado de
Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública

PROFESOR GUIA: JORGE TAPIA

ALUMNO: JORGE TRONCOSO

Fecha, Santiago junio 2020

Índice

Introducción	2
I. Planteamiento del problema.....	3
II. Antecedentes Generales	4-7
III. Justificación y pertinencia del estudio.....	8
IV. Objetivos (hipótesis – Obj. General – Obj. Especifico).....	9
V. Marco Teórico.....	10-16
VI. Metodología del estudio, Tipo de investigación, Población objetivo y Método/forma de recoger la información.....	17
VII. Resultados: Análisis de la información.....	18
Encuestas.....	18-34
Entrevista.....	35-36
VIII. Conclusiones.....	37-39
IX. Bibliografía.....	41
X. Anexos.....	42
Formato encuesta.....	43-44
Encuestas aplicadas.....	45-68
Formato entrevista.....	69
Entrevistas aplicadas.....	70-75

Introducción

La Administración del Estado de Chile realiza un esfuerzo por adaptarse a los cambios tecnológicos, económicos y sociales. Al igual que el resto de los países latinoamericanos, ha desarrollado un plan que se materializa en el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), que busca el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de los organismos que la componen.

Una de las herramientas utilizadas dentro del Pryme son los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), que tienen su origen en 1998. Desde 2014, los PMG cubren un total de 194 instituciones y más de 87 mil funcionarios, formando parte de uno de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional más importante aplicado en la administración pública de nuestro país.

El **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género**, el cual identificaremos en lo sucesivo como el Sernameg, cuenta con aproximadamente 400 funcionarios(as) públicos a lo largo del país, a los que debe proveer infraestructura, equipamiento, muebles, espacios y materiales múltiples para el desarrollo estable de sus funciones. Cabe señalar, que el control del inventario físico de estos bienes materiales no tiene un orden pre-establecido, y si bien, existe un Manual para guiar el ingreso y asignación de los bienes muebles (escritorio, sillas, sillones, computadores, proyectores, etc.) resulta insuficiente e ineficaz en muchos aspectos, principalmente en su correcta aplicación. Esto conlleva una falta de control sobre las especies, tanto como su vida útil como en la cantidad de las mismas, desconociéndose el total real a nivel nacional y regional de estos bienes muebles.

Con lo anterior, se ve afectada la toma de decisión de las autoridades del Sernameg por falta de información clara y veraz al respecto, en cuanto a dar de alta y baja un bien, su vida útil, quien lo utiliza, donde se encuentra ubicado, entre otros aspectos, lo que conlleva a una mala o deficiente entrega de información a la autoridad por parte de la Unidad Servicios Generales, estando al debe en dicha materia.

Por lo tanto, es necesario corregir los nudos críticos que afectan la información eficiente para las jefaturas y autoridades. Es por esto, que se debe replantear el paradigma antiguo del sistema y crear uno nuevo, mejorando de forma radical los procesos del inventario físico, para así conocer con claridad el estado de los bienes dentro de la institución.

El estudio a realizar abarcará cada subsistema involucrado en el sistema de inventario del Sernameg a fin de establecer los nudos críticos en este, mejorando la información, la estadía, y el uso de estos bienes mueble.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema esencial que acontece al Sernameg en cuanto a sus bienes materiales radica básicamente en que en sus procedimientos e informes de registro y control de sus bienes no constituyen herramientas adecuadas y suficientes a la hora de tomar decisiones y no dan claridad de cuantos, cuáles y cuando fueron los bienes muebles entregados a los funcionarios.

Ello impide contar con la información clara y precisa de los bienes muebles a nivel nacional que el Sernameg posee, lo que conlleva a errar en decisiones que las autoridades deben tomar, como es el caso del informe financiero contable, el cual da a conocer el registro total del patrimonio de estos bienes muebles.

Esta situación es originada al interior de la Unidad de Servicios Generales, que pertenece al Departamento de Administración y Finanzas, cuya finalidad en su conjunto es asesorar y colaborar con la Dirección del Sernameg en la gestión administrativa y financiera y en la elaboración y ejecución del presupuesto de la institución. Además, gestionar y llevar el control de la adquisición de bienes y las transferencias de recursos materiales a otras instituciones en virtud de la ejecución de proyectos específicos.

II. ANTECEDENTES GENERALES

El **Sernameg** es el organismo creado por el Gobierno de Chile para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y fue creado por la Ley N° 19.023, publicada el 3 de enero de 1991.

En base al Manual para la adquisición, administración y disposición de los bienes muebles de uso inventariables del Servicio (2017), Santiago de Chile, queda revelado que la creación del SERNAMEG es resultado de la recuperación de la democracia y de la participación política y social de las mujeres. Esta institución recoge la trayectoria de las chilenas en sus esfuerzos por conquistar el derecho a voto, el acceso a la educación, al trabajo remunerado equitativo y a una relación de equidad social al interior de la familia y la pareja.

Es un Servicio público chileno funcionalmente desconcentrado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relaciona con el presidente de la República por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, encargado de ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

Tiene su domicilio y sede en Santiago y posee Direcciones Regionales en el territorio nacional. La dirección superior, técnica y administrativa está a cargo de la Directora del Sernameg.

Así mismo dentro del Manual para la adquisición, administración y disposición de los bienes muebles de uso inventariables del Servicio, queda expuesto que el servicio de la mujer tiene una creación clara, una visión, misión y objetivos concretos a realizar como productos estratégicos a trabajar, dentro de estos se ve:

Su creación se debe a:

La demanda organizada de contar en democracia con un organismo del Estado que se preocupe de promover políticas públicas de igualdad entre mujeres y hombres, como también al cumplimiento por parte de los Gobiernos Democráticos, de los compromisos internacionales contraídos por Chile al ratificar la Convención de Naciones Unidas sobre Eliminación de Todas las formas de

Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y suscribir otros acuerdos que recomiendan a los países que organismos de alto nivel se encarguen de impulsar el progreso de las mujeres.

Misión Institucional:

Diseñar, proponer y coordinar políticas, planes, medidas y reformas legales, a través y en conjunto con los distintos ministerios y servicios, conducentes a garantizar y visibilizar la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, incorporando en la agenda pública las problemáticas que afectan a la mujer y la familia.

Visión institucional:

Institución promotora y garante de los Derechos Humanos de las mujeres, con mayor nivel de incidencia en los ámbitos público y privado, para la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

Objetivos Estratégicos:

1. Incorporar la Equidad de Género en las políticas y programas del sector público, a través de la coordinación intersectorial y la asesoría técnica a los distintos sectores del Estado.
2. Incentivar la inserción laboral de la mujer, incrementando la capacitación y oportunidades de empleo y emprendimiento, e impulsando la conciliación familia-trabajo y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.
3. Fortalecer la familia como base de la sociedad, incorporando un enfoque integral a las políticas públicas que contemple la realidad social que generan los cambios en el concepto de familia, aportando a la mejora en la calidad de vida y bienestar de mujeres y hombres.
4. Disminuir la Violencia Intrafamiliar, fortaleciendo la atención de víctimas, la prevención en niños/as, el tratamiento de agresores, el perfeccionamiento de los tribunales de familia y la legislación en torno a medidas cautelares y precautorias.
5. Promover la participación de la mujer en el ámbito de toma de decisiones política, gremial y sindical, fomentando su liderazgo.

Productos Estratégicos

1. Coordinación Intersectorial y Asesoría Técnica para incorporar criterios de Equidad de Género en las Políticas Públicas.
2. Habilitación Laboral y Apoyo al Emprendimiento con énfasis en la inserción laboral y la conciliación familia-trabajo.
3. Prevención, Atención y Protección en Violencia Intrafamiliar: Chile Acoge.
4. Apoyo a mujeres con embarazo no deseado, embarazo adolescente y a madres trabajadoras o que buscan trabajo con hijos en edad escolar.
5. Iniciativas legales y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos internacionales de cooperación horizontal, bilateral y multilateral.
6. Información, difusión de oportunidades y visibilizar la situación y problemáticas que afectan a la mujer y la familia.

Dentro del Sernameg se encuentran distintos sistemas operativos y de servicios, diseñados para controlarlo en la planificación, gestión, evaluación, capacitaciones y otras funciones o áreas de trabajo:

Sistema Integral de Atención a Ciudadanos, Usuarios y Beneficiarios (SIACUB): Desarrolla y establece la gestión interna de cada una de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) a lo largo de todo el país.

Sistema de Planificación y Control de Gestión: Instaura las definiciones estratégicas, la planificación anual, control de gestión y entrega de información a la Dirección de Presupuestos (DIPRES), del Ministerio de Hacienda.

Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público: Tiende a recoger las necesidades en cuanto a bienes y servicios de toda la Institución y realiza adquisiciones a nivel central, monitoreando en cada uno de los procesos.

Sistema de Evaluación de Desempeño: Establece actividades y responsabilidades atinentes a los recursos humanos de la Institución.

Sistema de Auditoría Interna: Estandariza el proceso de programación y ejecución de las auditorías internas, para ser utilizado en cada división; y define un procedimiento de monitoreo de este.

Sistema de Capacitación: Desarrolla los procesos de diagnóstico de competencias, necesidades de Capacitación y elaboración del Plan Anual de Capacitación (PAC), recogiendo y analizando las brechas y necesidades de Capacitación de los funcionarios.

Información extraída de:

Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género. (2019, 8 mayo). Decreto Ley N° 19.023. Recuperado 13 de abril de 2020, de https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=25

III. JUSTIFICACION Y PERTINENCIA DEL ESTUDIO

Se estima que el Servicio recogerá esta investigación a los procesos que hoy operan en relación al sistema de compra, inventariado y entrega de bienes físicos de esta institución, dado que ella permitirá, mediante un análisis detallado del sistema que hoy se encuentra en operación, visibilizar los nudos críticos que el propio sistema no deja visibilizar.

Se sostiene que una vez establecidas las deficiencias del sistema la autoridad competente acogerá las críticas y asumirá las conclusiones y propuestas, las cuales tendrán como fin corregir las debilidades del Sernameg en esta área. Asimismo, aceptará y asumirá las debilidades de los factores que hoy no permiten contar con un adecuado nivel de información pertinente para la toma de decisiones en términos del inventario físico del Sernameg, y las propuestas para corregirlas.

Igualmente se visibiliza que al mejorar los factores que hoy entorpecen el contar con información clara, precisa, fresca y adecuada que dé cuenta de la realidad de los bienes muebles se permitirá que los funcionarios otorguen a pares y superiores una mejor calidad de la información del tema en comento, además de poder opinar y suministrar a las jefaturas ideas y planteamientos respecto a los bienes muebles de Sernameg. Esto último será un plus de la investigación, ya que con ello los profesionales que no pertenecen a los rangos de jefaturas podrán participar de la toma de decisiones, que hoy les son muy lejanas. Es decir, si se puede entregar una mejora a través de esta investigación a un proceso determinado, por qué no se ha de tener la posibilidad y oportunidad de incidir en la mejora permanente de este sistema de control de bienes muebles, para entregar una herramienta eficiente a la hora de tomar decisiones sobre los bienes.

IV. OBJETIVOS

Hipótesis

La investigación pretende identificar y/o visualizar los factores del sistema de inventario físico del Sernameg que obstaculizan el funcionamiento eficiente y eficaz de este mismo. Por otro lado también se busca definir medidas o acciones para subsanarlos y permitir su funcionamiento óptimo a futuro.

Objetivo General

Identificar cuáles son los factores del sistema de inventario físico que impiden y obstaculizan contar con las herramientas necesarias en la gestión de la Unidad de Servicios Generales del Departamento DAF del Sernameg para la obtención de una información real del inventario físico y no constituyen una herramienta adecuada para la toma de decisiones.

Objetivos específicos

- Identificar y analizar las fortalezas y debilidades de los procesos actuales del inventario físico del SERNAMEG.
- Determinar y analizar los procesos de ingreso y distribución de los bienes muebles del Sernameg por parte de la Unidad de Servicios Generales.
- Definir las estrategias y medidas prácticas que se deben tomar para mejorar el proceso de ingreso, distribución e información de los bienes muebles por parte de la Unidad de Servicios Generales.
- Determinar la factibilidad de elaborar un nuevo Manual de inventario físico que incorpore las correcciones necesarias al actual Manual.

V. MARCO TEÓRICO

Para conceptualizar algunas terminologías dentro del estudio, en base al autor Jorge Machicado (2013) en su libro Bienes Muebles e Inmuebles, apuntes jurídicos de la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, se entenderá como bienes muebles aquellos elementos de la naturaleza, materiales o inmateriales, que pueden desplazarse de forma inmediata y trasladarse fácilmente de un lugar a otro, ya sea por sus propios medios o por una fuerza interna o por una fuerza extraña y manteniendo su integridad.

Asimismo, en base al actual Manual para la Adquisición, Administración y Disposición de los Bienes Muebles de Uso Inventariables del Servicio (Sernameg, 2017), se tendrá en consideración las siguientes terminologías y conceptos:

- **Bienes muebles de uso:** son aquellos bienes muebles de larga duración dentro de la empresa o servicio, los que son adquiridos con el ánimo de utilizarlos en la operación propia de esta (mesa, escritorios, sillas, etc.)
- **Bienes de activo fijo:** Son aquellos bienes de uso inventariables, cuyo valor de compra es mayor a las tres unidades tributarias mensuales.
- **Inventario General:** Es el registro de la totalidad de los bienes inventariables de la institución, desagregados por unidad, departamento y/o dirección regional.
- **Inventario físico:** Es el conteo físico de los bienes inventariables que permite contrastar los resultados obtenidos, con el registro en el sistema de control de inventario.
- **Formulario gestión de bienes Sernameg:** Es el formulario mediante el cual se registran los movimientos de los bienes inventariables, se consigan las firmas de las jefaturas responsables y encargado de inventario.
- **Altas o incorporación:** Operación mediante la cual se registra en el sistema de control de inventario el ingreso de un bien de uso inventariables.
- **Traslado de bienes:** Es la operación mediante la cual se traslada un bien mueble de una unidad operativa a otra, mediante resolución y a través del registro en el sistema de inventario.

- **Hoja mural:** Es el formulario que contiene todos los bienes inventariables, asignados a una dependencia y funcionario/a responsable y será firmada por la jefatura, funcionario responsable y por el encargado del inventario correspondiente a la unidad

El citado Manual actual también da cuenta y establece que cada funcionario del Sernameg será responsable de los bienes que se encuentran inventariados y que le han sido asignados mediante hoja mural, la cual identificara la cantidad, la descripción y el estado de los bienes. Con esto, se quiere conservar el buen uso de los bienes muebles, dándole la responsabilidad al funcionario que ocupa dichos bienes, siendo obligación del funcionario que tiene bienes a su cargo comunicar toda variación o alteración que sufran los bienes que están bajo su responsabilidad. Pero los funcionarios no siempre informan el estado de su bien mueble, ya sea cuando este es incorporado, dañado o destruido y por tanto no existe una información actualizada de lo sucedido con él, generando fallas dentro del inventario.

Por otra parte, dentro del Sernameg y su Manual de Rendición de Cuentas (Sernameg, 2017) existen procesos formales para la adquisición e ingreso de los bienes muebles, pero por distintos motivos no siempre se aplican, a saber:

1. **Resolución de traslado**
2. **Copia de factura**
3. **Copia de la orden de compra**
4. **Formulario de gestión de bienes**

Asimismo, la unidad a cargo del inventario una vez registrado el traslado en el sistema de control de inventario, debe enviar a la Unidad de Contabilidad los respaldos, para que se realicen los ajustes contables correspondientes.

Dentro del inventario físico, cuando ocurre la reasignación de un bien, ya sea de lugar, cambio de funcionario, cambio de funciones, actualización de tecnologías o cese de funciones, se debe generar un formulario de gestión de bienes, el que debe ser enviado a la jefatura correspondiente. Pero sucede muchas veces que nadie avisa donde se situó el bien mueble reasignado y no existe un orden en la creación ni movilización de este, perdiendo la oportunidad de generar una mejora para este bien mueble, en vez de una pérdida para el Sernameg.

Cabe mencionar que debe existir una actualización y mantención del inventario de forma semestral, en la que cada encargado de inventario, ya sea a nivel central como regional, debe generar la revisión física de los bienes existentes dentro de cada unidad de servicio, programa y/o dirección regional, con el fin de verificar la información real, con los bienes que se encuentran físicamente, dejando información respecto de su estado, ubicación, registro y funcionario responsable de este bien mueble. Pero cuando se contrasta esta información con la que se tenía desde un inicio, suelen no calzar, generándose así las fallas dentro del inventario.

El autor Andrés Orrego en su libro Los Contratos Reales (Santiago, 2015, Edición Universidad Finis Terrae), da a conocer que cada bien tiene una vida útil, una acción necesaria, un tiempo determinado y cuando este es dejado de utilizar en su tiempo predestinado, ocurren problemáticas dentro del micro-sistema, desconfigurando al sistema central. Con esto, el autor nos da conocer que cada acción que toma algún funcionario en el mal uso del bien mueble, no solo afecta directamente al usuario de este, si no también, al sistema central que controla el buen funcionamiento de estos.

Así también está la planeación del inventario la que, en base al autor Escobar en su libro El Primer Escalón de la Logística: El Aprovisionamiento (Revista Zona Logística, 2007) define la planeación como un proceso en el tiempo, que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que orientarán la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y números necesarios para su realización. Es decir, que dependiendo de las decisiones que se tomen en un momento preciso, producirán resultados a futuro, los que deben orientarse a los objetivos de la organización.

Comúnmente la planeación está relacionada con la mantención de cantidades suficientes de bienes (insumos, repuestos, etc.), que garanticen una operación fluida en un sistema o actividad comercial. Dentro de la planeación inventaría, está el proceso de inventariado seguro, el cual tiene como características:

- Saber cuántos son los bienes a pedir.
- Saber la fecha de pedido de los bienes
- Conocer el lugar de almacenamiento
- Conocer el nivel de stock
- Conocer la necesidad de pedir el bien

- Tener certeza del uso del bien
- Programación de un nuevo bien

Así también está el modelo de inventario generalizado, el que tiene por objetivo dar respuesta a preguntas tales como:

- a) ¿Qué cantidad de artículos deben pedirse? (cantidad optima de pedido a ordenar, para planear el periodo próximo de pedido)
- b) ¿Cuándo deben pedirse? (cantidad numérica de bienes que debe pedir la organización para un estado óptimo de ejecución)

Dentro del modelo de inventario generalizado, hay que resaltar dos puntos:

- a) Si se requiere revisión periódica en intervalos de tiempo iguales, por ejemplo: cada semana, cada mes, cada semestre, etc.
- b) Si se requiere revisión continua, el nivel de inventario al cual debe colocarse un nuevo pedido suele ser especificado como punto para un nuevo pedido.

Agregar que el inventario es un registro de existencias representadas en activos tangibles o intangibles. Dentro de una compañía, es tanta su importancia que se toma contablemente y es una herramienta clave y fundamental al momento de administrar un negocio ya que de su buen manejo depende en parte el éxito de una empresa.

Citando a Chiavenato, en su libro *Iniciación a la Administración de Materiales* (2006) dice, *“Existencias es la composición de materiales que no se utilizan momentáneamente en la empresa, pero que necesitan existir en función de las futuras necesidades”*. Estos materiales y/o bienes mayormente no se encuentran inventariados, pero sí existen de forma física, desconociendo el total real de estos mismos.

De acuerdo con el autor Baily en su libro *Administración de Compras y Abastecimientos*, (Compañía Editorial Continental, México, 1991) se mantienen inventarios por dos razones principales: por razones de economía y por razones de seguridad. Económicamente, existirán ahorros al fabricar o comprar en cantidades superiores, tanto en el trámite de pedidos, procesamiento y manejo, así como ahorros por volumen. Por otro lado, los inventarios de seguridad

proveen fluctuaciones en la demanda o entrega, protegiendo a la empresa de elevados costos por faltantes.

Hay empresas y organizaciones en la actualidad que no cuentan con los lineamientos adecuados para controlar sus inventarios, al igual que no hay control de los registros haciendo que no se tenga una clara información de las existencias actuales que pueda ser consultada con fiabilidad.

Uno de los principales motivos de realizar mejoramientos en los sistemas de inventarios va apuntado a la reducción de los costos, ya que ello implica reducir espacio y tiempo siendo más eficientes. Este es uno de los propósitos del presente estudio:

Ayudar a mejorar el sistema de inventario al menor costo y aprovechando al máximo el espacio.

Según la autora Anaya en su libro Logística Integral (Editorial ESIC, España, 2007) en el desempeño de reducir costos con el aumento de grado de servicio, las principales técnicas que se aplican en la logística tienen como denominador común la reducción de dos factores fundamentales: el factor tiempo y el factor espacio (volumen). Este es otro de los fundamentos de este proyecto: realizando mejoras en estos dos factores, principalmente en el área de almacenamiento, se pueden obtener grandes beneficios económicos y grandes mejoras de la cantidad adecuada de bienes, además de una mejor comunicación entre quien adquiere el bien y quien lo entrega.

Del mismo modo, existe una finalidad concreta para la realización de inventarios, la que tiene objetivos como:

- ❖ Permitir que las operaciones continúen sin que se produzcan paros por falta de productos a materia prima.
- ❖ Obtener ventajas por volumen de compra, ya que, si la adquisición de artículos se produce en grandes cantidades, el costo de cada unidad suele disminuir.
- ❖ Proporcionar unas reservas de artículos para satisfacer la demanda de los clientes.
- ❖ Salvaguardarse de la inflación y de los cambios de precio.
- ❖ Protegerse de las roturas de inventario que puedan producirse por productos defectuosos, el mal tiempo, fallo de suministro de proveedores, problemas de calidad o entregas inadecuadas.
- ❖ Ser utilizados como medio para la planificación y la producción.

Pero, una de las debilidades que se presentan en el proceso de inventario es la falta de comunicación entre quienes reciben el bien y quien conoce el estado real del mismo.

Los autores estadounidenses Carpenter, Bauer y Erdogan en su libro *Principles of Management*, Oregon, EEUU, 2009) segmentan los canales de comunicación de una empresa según la riqueza de información que transmiten.

Los canales varían en este sentido. Las comunicaciones verbales son más ricas en capacidad de transmisión de información que las escritas. La investigación muestra que los mandos que tienden a utilizar más canales de comunicación ricos en transmisión de información son más efectivos en su desempeño que los mandos que no los utilizan. Dentro de estos canales efectivos de comunicación se pueden ver:

Escritos: Pueden realizarse a través de comunicados, cartas, manuales, publicaciones institucionales, entre otras. Estos canales son útiles principalmente porque permiten mantener un registro tangible y verificable del mensaje a comunicar en la organización.

Orales: Dentro de este medio, se encuentran los mensajes transmitidos durante las reuniones, las conversaciones personales y las llamadas telefónicas.

Tecnológicos: Aunque fusiona elementos de los medios anteriores, se ha convertido en un componente muy importante dentro de la comunicación interna de las empresas. Dentro de él se encuentran los correos electrónicos, newsletters, el chat, las redes sociales, servicios de video llamadas, los blogs, etc.

Más allá de los canales utilizados para transmitir la información, es importante destacar la importancia de la implementación de un sistema de comunicación interna que permita promover una interacción bidireccional. La información debe fluir en ambas direcciones, dado que los colaboradores tienen mucho que aportar para el crecimiento de la organización.

Además, se pueden conocer tanto las fortalezas como debilidades

Fortalezas	Debilidades
Control de productos	Procesos lentos
Optima atención	Aumento de público
Manejo de bienes	Bienes no publicados en la página oficial
Comunicación efectiva	Ausencia de comunicación

Stock seguro	Desabastecimiento y sobre consumo
Dinero proporcional	Perdida de dinero
Toma de decisiones	Desinformación
Capacitación	Ausencia de herramientas laborales
Canales de comunicación múltiples	Miedo a comunicarse
Control bajo estamento	Dificultad para establecer estamento
Evaluación trimestral	Ausencia de evaluación

VI. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Tipo de investigación:

En base a Ramírez (2015), se utilizará una **investigación explicativa**, con el fin de poder explicar el proceso de inventario físico y los mejoramientos propuestos. Con este tipo de investigación, se tendrá un mayor conocimiento y/o comprensión sobre el tema a investigar, encontrando las razones por las que sucede el fenómeno, pero en las que el investigador tiene un manejo del tema mayor al resto de los sujetos, perfeccionando las debilidades y las causas que surgen del proceso, permitiendo una explicación del estudio en mayor profundidad, obteniendo nuevos puntos de vista.

Población objetivo:

La población objetivo a la que está dirigido el estudio son 15 profesionales que dentro de sus funciones tienen a cargo el inventario físico en el nivel central y en cada dirección regional. Se tomará una muestra de los 15 encargados regionales, para recoger su opinión sobre el inventario físico de los bienes muebles y se realizará una entrevista al encargado nacional para recoger su opinión sobre lo mismo.

Método/forma de recoger la información:

El método para recoger información será encuestas y una entrevista con el actor clave del sistema de inventarios físico dentro de la Unidad Servicios Generales del Sernameg.

- Respecto a las encuestas, para Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), son instrumentos de investigación que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para ordenar la información que se vaya obteniendo.
- En cuanto a la entrevista, Canales la define como *“la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”* (Canales, 2006).

Como se dijo, la entrevista a realizar será al Encargado Nacional de todo el proceso de inventario físico. Mientras que las encuestas serán aplicadas a los 15 encargados regionales de los bienes muebles, seleccionados por el método de racimo. Cabe señalar, que de los 15 encargados/as solo contestaron 7.

VII. RESULTADOS: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

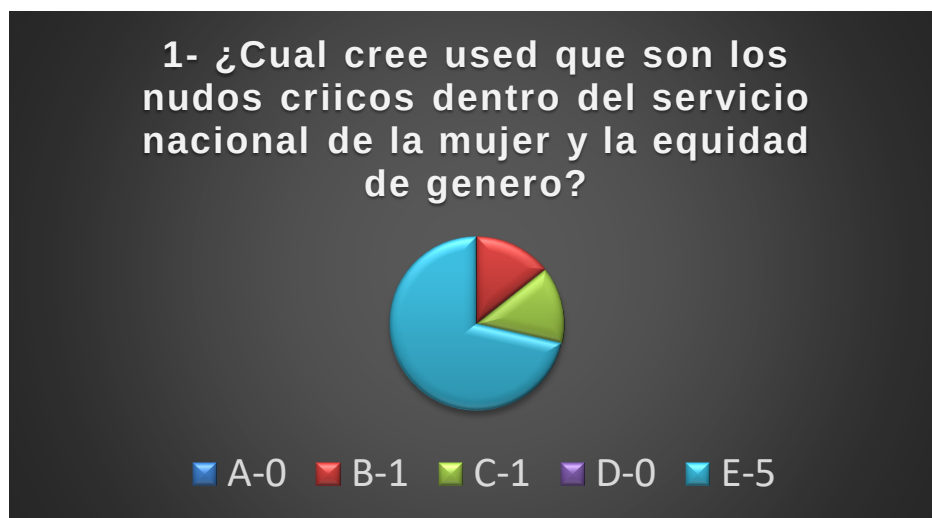
En esta parte se dará cuenta de los resultados obtenidos en el proceso de Encuestas a los encargados regionales y en el proceso de Entrevista al agente involucrado en el proceso nacional.

A. ENCUESTAS

Se hicieron 10 preguntas a quince profesionales del Sernameg en cada dirección regional del país, dirigidas a conocer su opinión y perspectivas sobre el tema de la investigación, recogiendo a través de ello información real e importante para el análisis del sistema, lo que se mostrará y explicará en la conclusión a partir de los resultados.

A continuación, se presentan las 10 preguntas con sus alternativas, las respectivas respuestas de 7 de los 15 encuestados que decidieron contestar y un análisis de ellas.

PREGUNTA 1:



Alternativas de respuesta:

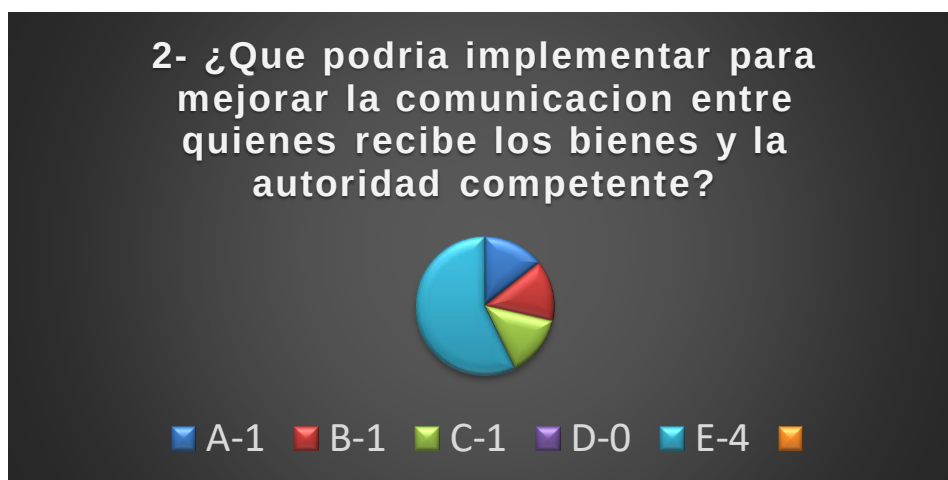
- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- e) Todas las anteriores

En esta primera pregunta, que buscaba indagar sobre los nudos críticos que se ven dentro del Sernameg en general, cinco de los encuestados opinan que hay una suma de problemas de diverso tipo (alternativa e): contables, fallas en el proceso de baja de los bienes, ausencia de comunicación interna, fallas del manual de procedimientos. Uno de ellos enfatiza el problema con los bienes que se dan de baja pero que no cumplen su proceso y otro la ausencia de comunicación entre las distintas unidades del Sernameg. Claramente, entonces, hay una diversidad de nudos críticos dentro del servicio, lo cual hace muy compleja la situación y las soluciones.

Uno de los nudos críticos señalados es el Manual actual para la Adquisición, Administración y Disposición de los bienes muebles de uso inventariables del Sernameg (2017), que presentaría fallas. Por ejemplo, el Manual indica que, dentro del inventario físico, cuando ocurre la reasignación de un bien ya sea de lugar, cambio de funcionario, cambio de funciones, actualización de tecnologías o cese de funciones, se debe generar un formulario de gestiones de bienes, el que debe ser enviado a la jefatura correspondiente. Pero no siempre se cumple bien con ello, por ejemplo, que no se avise donde se situó el bien mueble reasignado, o que no existe un orden en la creación ni movilización de este, perdiendo la oportunidad de generar una mejora para este bien mueble, en vez de una perdida para el Sernameg.

Asimismo, también se concluye en base al análisis de la pregunta que otro punto crítico es una comunicación distante entre los distintos profesionales de las distintas áreas dentro del Sernameg, obstruyendo el buen manejo de información, y queda en claro que esto no solo sucede a nivel central, sino que también a nivel regional.

PREGUNTA 2:



Alternativas de respuesta:

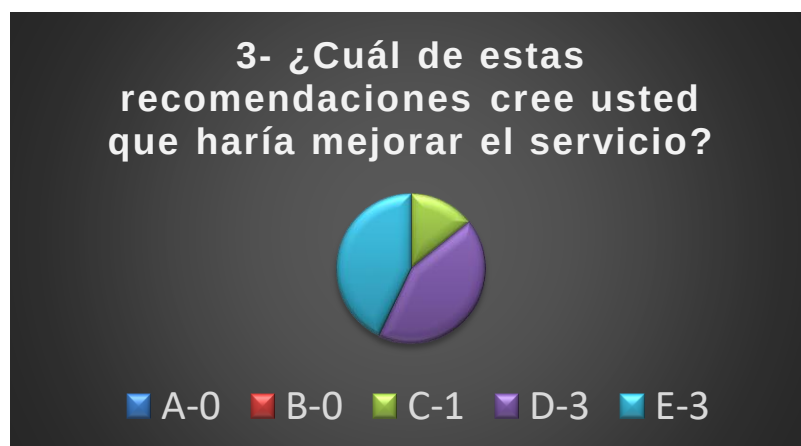
- a) Mayor instrucción escrita y/u oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Todas las anteriores.
- e) Capacitar en comunicación al personal

Esta pregunta apuntaba a conocer la opinión de los encuestados sobre cómo mejorar las comunicaciones internas entre quienes reciben el bien y la autoridad competente. El resultado resaltante es que cuatro de los siete indicaron que es necesario capacitar al personal en comunicación (alternativa e), en tanto los otros tres indicaron cada uno una alternativa diferente (a, b y c).

Como orientación y referencia sobre comunicaciones, podemos tomar a los autores Carpenter, Bauer y Erdogan (2009), en su libro Principles of management, oregon EEUU, segmentan los canales de comunicación de una empresa según la riqueza de información que transmiten. Nos dicen que las comunicaciones verbales son más ricas en capacidad de transmisión de información que las escritas. La investigación muestra que los mandos que tienden a utilizar más canales de comunicación ricos en transmisión de información, son más efectivos en su desempeño que los mandos que no los utilizan.

Se puede concluir entonces, en base al análisis de las respuestas entregadas por los profesionales que si dentro del Sernameg se implementara una capacitación y/o curso de manejo de la comunicación, se podría mejorar enormemente la transmisión de información de los bienes entre las diferentes autoridades, manejando todos los mismos contenidos.

PREGUNTA 3:



Alternativas de respuesta:

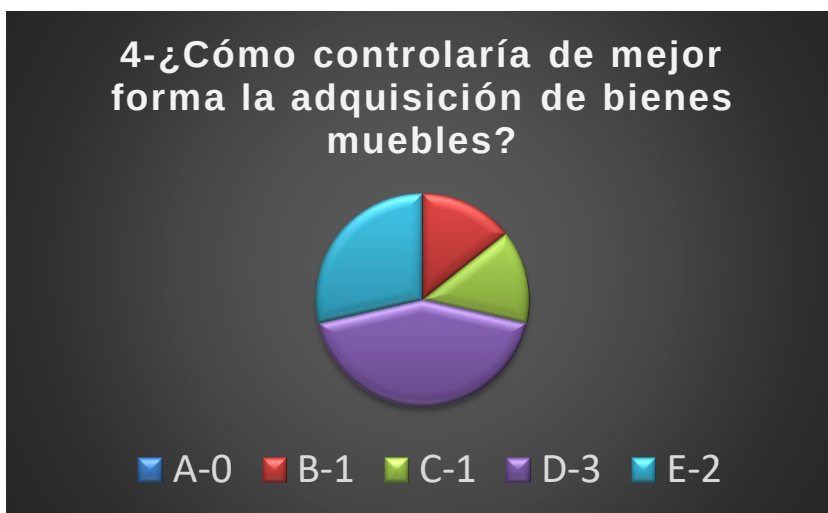
- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- e) Todas las anteriores.

La pregunta 3 refleja las recomendaciones de los profesionales encuestados, resaltando tres de ellos que se debe capacitar a nivel nacional a los responsables del proceso de inventario (alternativa d), ya que son ellos los que deben tener una mayor información y manejo de éste. Otro encuestado enfatiza que es necesario mejorar el plan de mejoramiento de la gestión (alternativa c), y los tres restantes opinan que se debe aplicar todas las acciones posibles como conjunto (alternativa e), incluyendo mejorar el Manual e instruir y capacitar sobre un nuevo manual mejorado.

Al respecto, el autor Baily (1991) nos dice que muchas empresas y organizaciones no cuentan con normas y lineamientos claros y adecuados para registrar y controlar sus inventarios y tienen insuficiente control de los registros, por lo cual no cuentan con una clara información de las existencias actuales que pueda ser consultada con fiabilidad. Pareciera que esto es muy aplicable al Sernameg.

Se concluye en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales que si el Sernameg no hace capacitación sobre el proceso de inventario ni crea un nuevo manual para normarlo y regularlo, se seguirá ejecutando de mala manera el proceso, con débil control del registro, lo que conlleva una mala información entre los profesionales a cargo y las autoridades.

PREGUNTA 4:



Alternativas de respuesta:

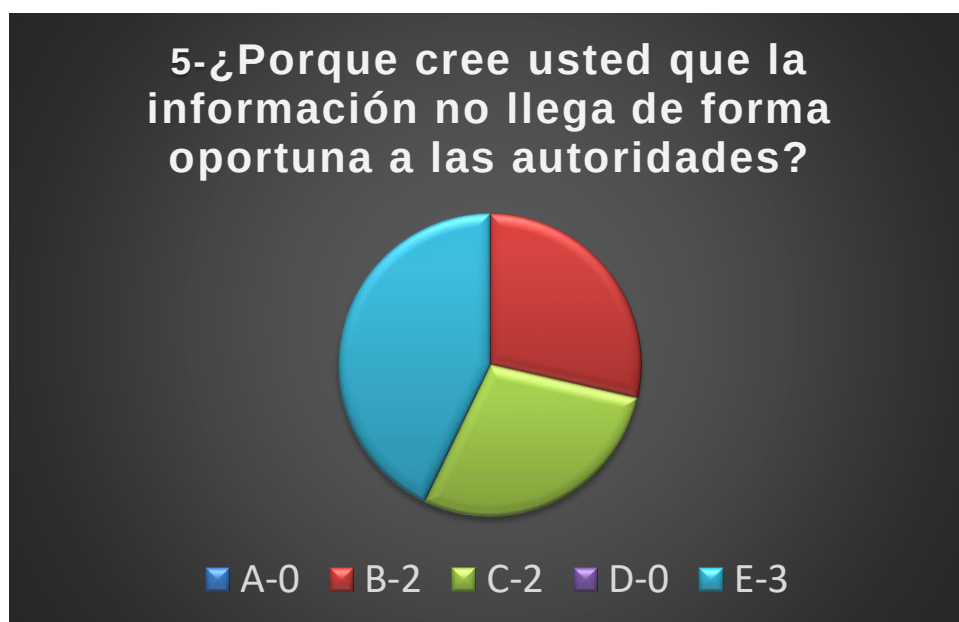
- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del Sernameg.
- e) Todas las anteriores.

En esta pregunta 4 se puede conocer la apreciación de los encuestados sobre cómo mejorar el proceso de adquisición de bienes muebles del Sernameg. Las respuestas más relevantes (3 profesionales) enfatizan la necesidad de una planificación de las necesidades del servicio (alternativa d), y dos encuestados señalan que sería necesarios aplicar una diversidad de medidas (alternativa e). Una persona señala que se requeriría elaborar un plan de compra anual y/o a plazo, y otro que ante todo es necesario detectar la necesidad real del Servicio, de manera de contar estrictamente con los bienes necesarios y la información de los mismos.

En este plano y como referencia, de acuerdo con el autor Baily (1991), se mantienen inventarios por dos razones principales: por razones de economía y por razones de seguridad. Económicamente, existirán ahorros al fabricar o comprar en cantidades superiores, tanto en el trámite de pedidos, procesamiento y manejo, así como ahorros por volumen. Por otro lado, los inventarios de seguridad proveen fluctuaciones en la demanda o entrega, protegiendo a la empresa de elevados costos por faltantes.

En esa óptica, se concluye, en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales, que el Sernameg debe dar relevancia a una planificación de necesidades para generar una compra anual o semestral de bienes. Así se podría ahorrar dinero a largo plazo, no depender del tiempo de demora en obtener el bien y entregar un servicio óptimo, teniendo como base un inventario riguroso de los bienes muebles.

PREGUNTA 5:



Alternativas de respuesta:

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- e) Todas las anteriores

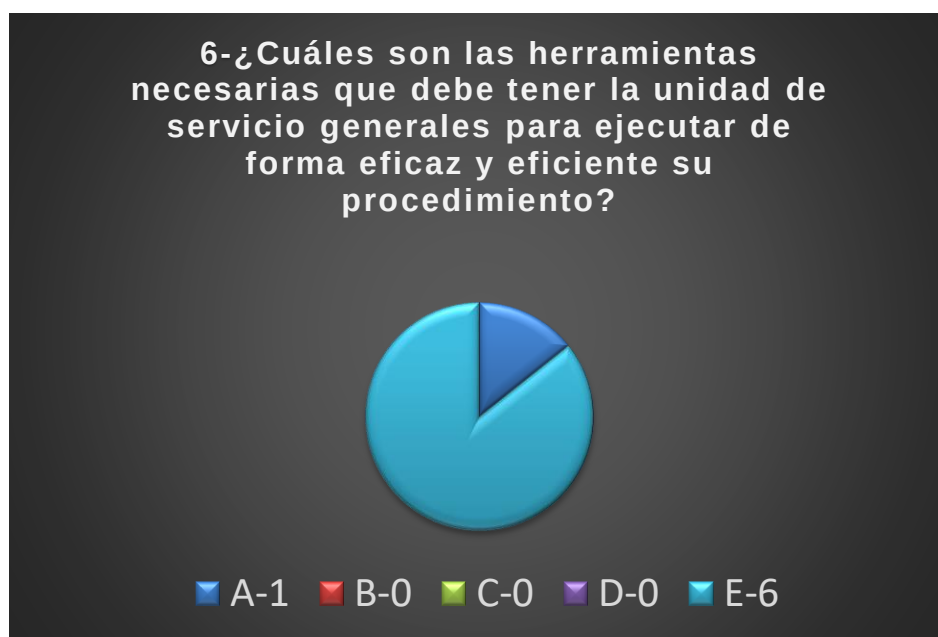
La pregunta 5 buscaba poder conocer la opinión de los profesionales en cuanto a cómo ellos visualizan que podría llegar mejor la información a las autoridades y jefaturas y que sea de forma oportuna. Las respuestas mayoritarias (3 encuestados) apuntan a una multicausal de las deficiencias en la transmisión de la información (alternativa e). Dos señalan que la información no existe y/o no hay un encuadre financiero, y otros dos que la causa es que se presume que la información y su transmisión no es un problema relevante dentro del servicio. Esto último sería muy grave, ya que sin duda la información siempre es relevante para quien la necesite dentro de una organización.

Respecto a este tema, el Manual actual para la Adquisición, Administración y Disposición de los bienes muebles de uso inventariables del Servicio, dice que debe existir una actualización y mantención del inventario de forma semestral, en la que cada encargado de inventario, ya sea a nivel central como regional, debe generar la revisión física de los bienes existentes dentro de cada unidad de servicio, programa y/o dirección regional, con el fin de verificar la información real, con

los bienes que se encuentran físicamente, dejando información respecto de su estado, ubicación, registro y funcionario responsable de este bien mueble. Pero en la realidad cuando se contrasta esta información con la que se tenía desde un inicio suelen no calzar, generándose así las fallas dentro del inventario.

Así, se concluye en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales, que existiría dentro del Sernameg una de las fallas más comunes en los sistemas organizacionales, que es que aquellos que deben tener y transmitir información no la entregan, o bien no la suben a las plataformas de registros del sistema. Esto implica una falla en las comunicaciones internas sobre la existencia y estado de los bienes, no encontrando la información real, precisa y concreta sobre éstos. Un factor relevante de estas fallas sería que algunos dentro del sistema “presumen” que la transmisión de información no es relevante para el resto del Servicio, no dando y/o entregando la información.

PREGUNTA 6:



Alternativas de respuesta:

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- e) Todas las anteriores.

En cuanto a la pregunta 6, buscaba detectar sugerencias de los encuestados sobre las herramientas con las que debería contar la Unidad de Servicios Generales para generar y ejecutar sus procesos de forma correcta. La mayoría absoluta de ellos (6 personas) opinan que se debería contar con una gama amplia y diversa de herramientas (información clara sobre los bienes, capacitación, sistema operativo adecuado). Sólo uno enfatiza que lo principal sería tener mayor información tanto regional como nacional sobre los bienes existentes tanto en uso como en desuso.

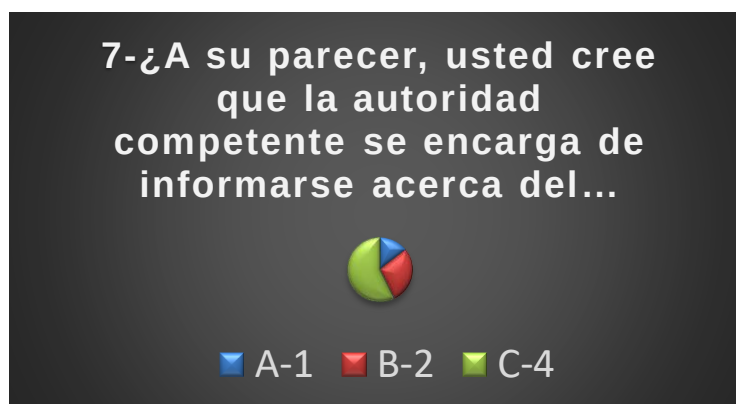
Cabe señalar que dentro del Servicio existen procesos formales para la adquisición e ingreso de los bienes muebles, pero por distintos motivos no siempre se aplican, a saber:

1. Resolución de traslado
2. Copia de factura
3. Copia de la orden de compra
4. Formulario de gestión de bienes

Asimismo, una vez registrado el traslado en el sistema de control de inventario, la Unidad a cargo del inventario debe enviar a la Unidad de Contabilidad los respaldos, para que se realicen los ajustes contables correspondientes.

Se concluye en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales que el servicio debe aplicar estrictamente sus procesos formales establecidos tanto para la adquisición como para el desuso de los bienes, lo que pasa básicamente por un buen funcionamiento del sistema de control de inventario. Si esto no es así, se dificulta la comunicación entre todos los profesionales del servicio involucrados en el registro y control de los bienes. Las respuestas mayoritarias muestran que esta problemática es a nivel país dentro del Servicio y no solo afecta al núcleo central.

PREGUNTA 7:



Alternativas de respuesta:

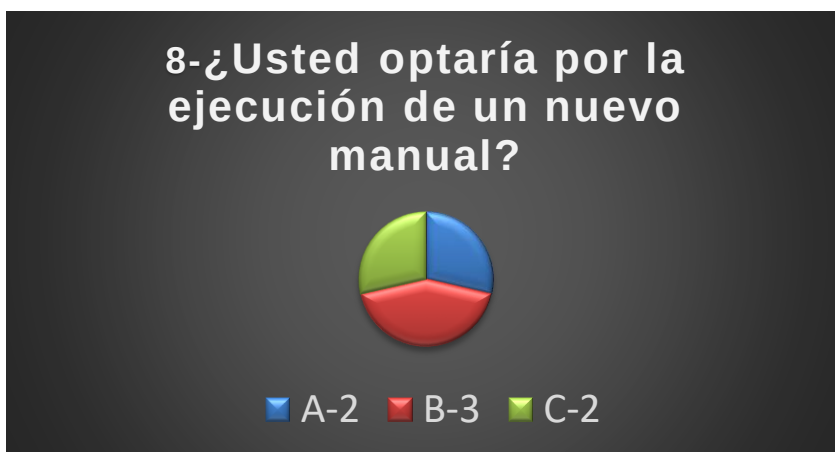
- a) Si
- b) No
- c) No se

Esta pregunta 7 apuntaba a apreciar cómo los profesionales encuestados visualizan a la autoridad competente en sus atribuciones y responsabilidades formales respecto al registro y control de los bienes del servicio. Mayormente (4 personas) responden que no saben (alternativa c), lo cual podría significar que realmente no saben o bien que prefieren no opinar al respecto. Dos personas señalan que creen que las autoridades y jefaturas competentes no cumplen su función en esta área. Sólo un encuestado dice que sí la cumplen. De acuerdo a la respuesta, por tanto, claramente hay un problema serio en cuanto a cómo las autoridades y jefaturas asumen y se informan acerca del inventario.

Como referencia esta problemática específica, el autor Chiavenato (2006) en su libro *Iniciación a la Administración de Materiales* dice: *“Existencias es la composición de materiales que no se utilizan momentáneamente en la empresa, pero que necesitan existir en función de las futuras necesidades”*. Si la autoridad involucrada en el tema no se informa o no transmite la información sobre las existencias, será muy difícil tener un buen registro y control de los materiales y bienes.

Se concluye en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales que la autoridad competente sobre el tema dentro del Sernameg no maneja una información clara y actualizada sobre las existencias de bienes y no tiene una comunicación directa y constante con sus funcionarios al respecto. Estos desconocen si la autoridad y jefaturas competentes cumplen con informarse y revisar la existencia de materiales y bienes del servicio.

PREGUNTA 8:



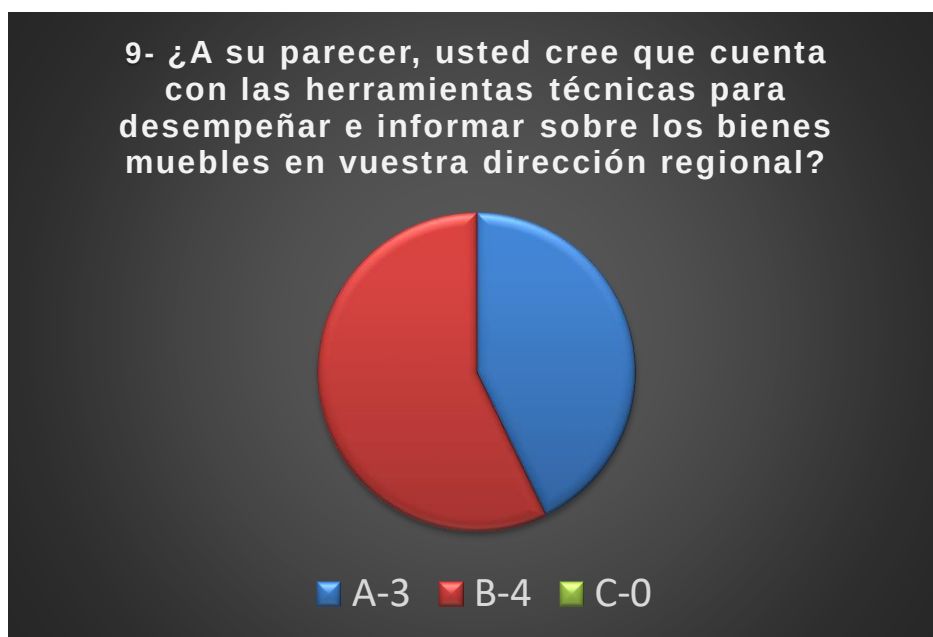
Alternativas de respuesta:

- a) Si
- b) No
- c) No se

En la pregunta 8 se puede conocer la apreciación y opinión de los profesionales sobre si para mejorar el sistema sería necesario generar un nuevo manual, y mayormente (3 personas) contestan que no (alternativa b). Esto muestra una contradicción con las preguntas anteriores, en las que opinan que existe un mal uso del manual, un incumplimiento de sus normas y procedimientos, una errónea información entre profesionales y autoridades, una mala comunicación entre el servicio, y otras fallas del sistema que el Manual actual no permite resolver o superar. Sin embargo, opinan perciben que el manual está bien y no debería cambiarse.

Entonces se concluye en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales que el problema radica esencialmente en un deficiente cumplimiento del manual, que contendría la información, normas, procedimientos, instrucciones, etc. necesarias y relevantes para generar un buen proceso de inventario. La debilidad en su uso y funcionalidad estaría en los profesionales y funcionarios que deben aplicarlo y la falta de capacitación sobre su manejo, como queda revelado en algunas de las anteriores preguntas y respuestas.

PREGUNTA 9:



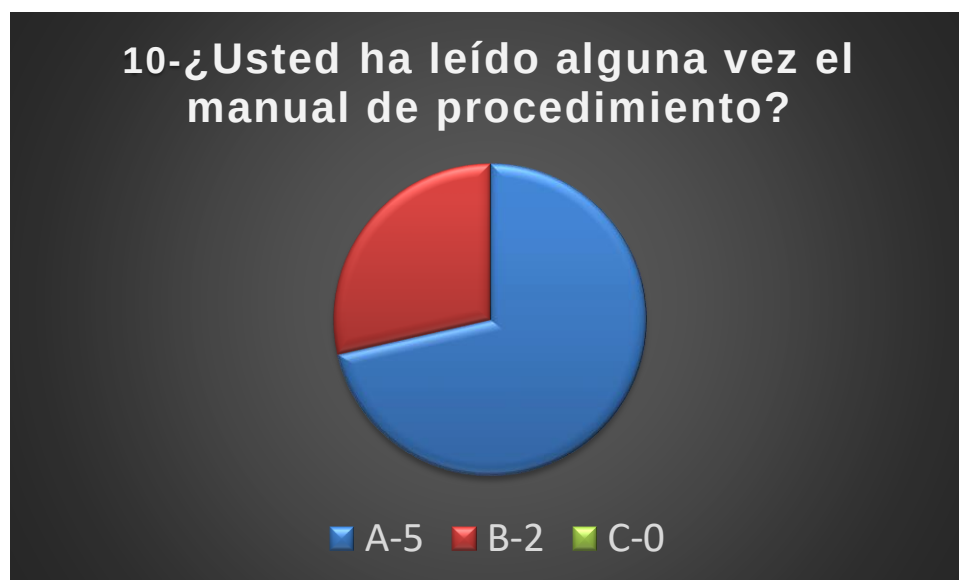
Alternativas de respuesta:

- a) Si
- b) No
- c) No se

En la pregunta 9 se aprecia la percepción de los profesionales en cuanto a sus propias herramientas de trabajo y si se consideran capaces para desempeñarse en sus funciones y tareas respecto al sistema de inventario en su respectiva región. Mayoritariamente (4 personas) dicen no sentirse competentes para esta materia por no contar con las herramientas técnicas necesarias (alternativa b). Esto implica que o no conocen y manejan suficientemente el manual o no le dan el correcto uso, aunque creen que está bien y no debe generar uno nuevo, como indica la pregunta 8. Con todo, es importante destacar que tres encuestados opinan que sí cuentan con las herramientas técnicas necesarias para desempeñarse bien en sus funciones relativas al inventario (alternativa a).

Las respuestas mayoritarias pueden estar indicando que un eje negativo dentro del Servicio es la ausencia de capacitación de los profesionales involucrados en el manejo del sistema de inventario, como se ha desprendido de preguntas anteriores, y no la necesidad de generar un nuevo manual que corrija las supuestas debilidades del actual. Esto no excluye que pueda hacerse una actualización tendiente a mejorar o agregar definiciones, normas, indicaciones, procedimientos, controles, etc. Por ejemplo, explicitar y regular un sistema de capacitación para el correcto y riguroso uso del manual en todos los niveles involucrados en el inventario, y formas de transmisión de la información necesaria entre las distintas unidades del servicio.

PREGUNTA 10:



Alternativas de respuesta:

- a) Si
- b) No
- c) No se

En la pregunta número 10 se buscaba conocer si los profesionales han leído al menos una vez el manual de procedimientos. Su mayoría (5 personas) contestan que sí lo han leído (alternativa a), pero dos dicen que no lo han leído. Esto último es preocupante, ya que se trata justamente de los encargados en cada región de llevar el sistema de inventario, por lo cual no se sabe sobre qué base o normativa trabajan. Considerando que la mayoría sí lo ha leído, y supuestamente estudiado para aplicarlo, puede suponerse que el manual no es fácil de entender a cabalidad y en detalle, dadas las fallas y debilidades observables en el sistema de inventario, tales como vacíos de herramientas técnicas, malas prácticas de información, incumplimiento de papeleo administrativo clave para conocer el estado actual y en desuso del bien, entre otras. Todo ello indicaría nuevamente la falta de capacitación de los funcionarios involucrados.

Se concluye en base al análisis de la pregunta y las respuestas entregadas por los profesionales que el servicio debe priorizar y potenciar una capacitación en el sistema de inventario a todos los profesionales y funcionarios involucrados en él en una u otra forma, partiendo por el estudio sistemático, acucioso y obligatorio del manual y no sólo su lectura ocasional. De este estudio y consulta permanente podrían surgir propuestas de actualización y mejoramiento generales y específicas. También podrían generarse formas de comunicación e intercambio entre los encargados regionales y entre ellos y la autoridad central del sistema para retroalimentarse en el uso del manual, lo cual contribuiría a crear un ambiente laboral colaborativo, estable, eficaz y eficiente entre todos los involucrados en el sistema y proceso del inventario.

B. ENTREVISTA

Paralelamente a las encuestas se genera y realiza una entrevista al encargado nacional en el nivel central de la coordinación del inventario físico, dirigida a conocer su perspectiva y opiniones sobre el funcionamiento del sistema y proceso de inventario del Sernameg, y sus ideas y sugerencias para mejorarlo.

Se le plantearon las siguientes 10 preguntas de opinión y análisis:

1. ¿Cuál es su cargo dentro del Sernameg y la Equidad de Género?
2. ¿Usted ha generado informes sobre los bienes muebles de servicio?
3. ¿Conoce el total de bienes con los que cuenta el servicio?
4. ¿Usted encuentra que el proceso de entrega es óptimo? ¿Se puede mejorar? ¿Cómo?
5. ¿Si existe un manual de procedimientos, porque cree usted que este no se implementa de forma correcta? ¿Qué cambiaría?
6. ¿En base a su opinión, cuáles son las fortalezas y debilidades del servicio?
7. ¿Usted, como parte de la Unidad de Servicios Generales dedicado a la recepción de bienes, cuáles son las medidas prácticas que usted tomaría para mejorar el servicio?
8. ¿Cuál es el procedimiento correcto, desde la entrega de servicio hasta la entrega de información última?
9. ¿Usted como coordinador, encuentra que su gestión al inventario físico tiene relevancia en la gestión institucional?
10. ¿Usted cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles a nivel nacional?, ¿Cuáles?

En ANEXOS se adjuntan las respuestas escritas del Encargado a cada una de estas preguntas, por lo que en esta sección sólo se presenta una síntesis de sus opiniones y algunos comentarios y conclusiones en base a sus respuestas.

- El Encargado Nacional de la coordinación del inventario físico del Sernameg deja establecido que utiliza el programa informático **“Igestion”**, el cual le da la posibilidad de poder gestionar, controlar y evaluar computacionalmente la existencia de bienes y materiales con los que cuenta el servicio.
- En su opinión el servicio es óptimo en cuanto a la entrega del bien y servicio, y los nudos críticos pasan por la poca capacidad y rigurosidad de los funcionarios que en el trabajan, que cometen

errores como saltarse los pasos administrativos, no avisar de los problemas y deficiencias, no hacer correcta u oportunamente los registros necesarios, y otras importantes fallas operativas, todo lo cual entorpece el buen manejo de la información del inventario.

- También señala que el servicio de informática con el que cuenta el servicio demora mucho tiempo en poder actualizar dicha información, generando fallas a nivel nacional, como no poder contar oportunamente con la información completa y detallada de la totalidad de los bienes y materiales del servicio, su cantidad, estado, ubicación, etc.
- Enfatiza que uno de los puntos esenciales dentro del servicio es mejorar y regularizar la capacitación hacia los funcionarios involucrados en el sistema, ya que estos la necesitan para gestionar, aplicar y evaluar de mejor manera los pasos administrativos a seguir, corrigiendo las deficiencias antes señaladas. La capacitación es un factor relevante para mejorar el sistema de inventario.
- Pero en su opinión el problema no solo se erradica ahí, sino que también la rotación del personal es muy rápida en el servicio. Señala que en promedio las personas que trabajan en el área de bienes dentro del servicio no poseen un arraigo mayor a un año, con lo que la formación y la experiencia que acumulan se la llevan con ellos y no es transmitida a los nuevos reemplazantes, generando las fallas ya expuestas del sistema.
- Pero el servicio tiene la fortaleza de tener la plataforma informática de “Igestion”, la cual nos hace saber de todo bien y servicio con el que se cuenta, pero a la vez se observa debilidad en el área de capacitaciones del personal que usa esta plataforma, perdiendo la capacidad de generar mayor factibilidad del bien.
- Igualmente queda demostrado que la Unidad de recepción de bienes en ocasiones no toma un control de llegada, sólo deja el número de serie, pero no es subido a la plataforma digital, desconociéndose así que los bienes fueron entregados de forma correcta.
- También es muy relevante para el Servicio dar cuenta de las metas institucionales y su cumplimiento, para que cuando se realicen informes y/o juntas administrativas se dé cuenta de las fallas del sistema, que por mala información no son visualizadas como fallas.
- Finalmente, el Encargado expresa que debe generarse una capacitación a nivel nacional sobre el sistema de inventario y un esfuerzo por mantener a los profesionales dentro del Servicio, dándoles estabilidad y generando fidelidad funcionaria.

VIII. CONCLUSIONES

La presente investigación, que tenía como finalidad diagnosticar y conocer el proceso de inventario físico de la Unidad de Servicios Generales del Sernameg, fue realizada bajo la metodología explicativa, la que permitió lograr una explicación de cómo funciona el sistema, sus fortalezas y sus deficiencias y cómo se podría generar un mejoramiento del sistema y el proceso de inventario. Por tanto, se logró comprobar la Hipótesis de Trabajo.

- **Síntesis de los resultados obtenidos y de las propuestas de mejoramientos del sistema:**

- El proceso de inventario del Sernameg ocupa una plataforma informática llamada “Igestion”, la cual suministra la información necesaria para conocer totalidad del inventario físico con el que cuenta el Servicio, pudiendo conocer los bienes y el lugar que ocupan. Pero hay una mala aplicación y administración de esta plataforma, lo que genera fallas y errores en el proceso de inventario. En base a las respuestas entregadas por profesionales encuestados y entrevistados se visualiza que el mal uso de la plataforma y las consecuentes fallas suceden por una falta de capacitación formal a los profesionales responsables de la operación del sistema en la administración de éste.
- Se agrega a lo anterior que, si bien el Sernameg cuenta con un Manual de Procedimientos para guiar el ingreso, asignación y control de los bienes muebles, que ha sido leído y revisado por los profesionales responsables encuestados, se revela falta de capacitación para la administración y aplicación práctica del Manual.
- Es evidente entonces que para mejorar la gestión del sistema y el proceso de inventario físico del Sernameg, subsanando sus deficiencias y errores, es imprescindible implementar un plan de capacitación sistemático, permanente y formal hacia los profesionales del Servicio responsables de su aplicación, preparándolos para el uso del Manual y la utilización de la plataforma Igestión, y en general para gestionar de buena manera los procesos técnicos y administrativos que aseguren el buen manejo de los bienes y la entrega oportuna de información. Dentro de esto, dada la alta rotación de personal, es necesario enfocarse principalmente en los nuevos profesionales que llegan a incorporarse al Servicio en esta área, y que se inician en sus tareas sin una capacitación adecuada.

- Se debe destacar entonces que la falta o insuficiencia de capacitación, el mal uso de la plataforma Igestión y del Manual de Procedimientos y la alta rotación de funcionarios son factores relevantes de los problemas y fallas del sistema de inventario del Sernameg.
- Con todo, se identifican algunas fortalezas dentro del Sernameg para la administración del sistema, las que deben mantenerse y reforzarse. Por una parte, contar con una plataforma informática llamada “Igestion”, que permite concentrar información ordenada de los registros de los bienes físicos y entregarla a las unidades del Servicio involucradas en el sistema. Y, por otra parte, contar con el Manual de Procedimientos para guiar la aplicación del proceso, que en general se aprecia como claro y adecuado, si bien se le podría introducir mejoramientos y actualizaciones a partir de la experiencia práctica, y capacitar para su aplicación.
- En cuanto a aspectos significativos que permitan mejorar el proceso de ingreso, distribución e información del bien, se debe asumir mejor y reforzar la estrategia de los cuatro pasos entregada por el Manual, que se basa en 1) la resolución de traslado (debe venir informado el tipo de bien, su causa, si es adquisición o bien reasignado), 2) la copia de la factura (la cual debe quedar registrada en plataforma digital), 3) la copia de la orden de compra (esta igualmente debe quedar registrada en plataforma digital) y 4) el formulario de gestión de bienes (formulario debe ir firmado por receptor). Si se potencia la aplicación de estas cuatro esferas del proceso se optimizará un proceso eficaz y eficiente del ingreso y control del bien mueble.
- En cuanto a determinar la factibilidad de elaborar un nuevo manual de procedimientos para el inventario físico del servicio, que era un objetivo de la investigación, se concluye que no es necesario por ahora ya que como se ha señalado se considera que el actual Manual es suficiente y adecuado, y sólo se requiere que sea bien aplicado. Sin embargo, esto no excluye la posibilidad de actualizarlo a las nuevas condiciones institucionales que han venido surgiendo y a las nuevas necesidades de los profesionales encargados del sistema, que han surgido de la práctica. Se necesita entonces introducirle correcciones básicas y un área de capacitación formal del personal, que permita que sea visualizado y asumido en forma estándar por el total de los trabajadores de la institución. Esto a su vez servirá además para fortalecer a la institución en general y una entrega adecuada y oportuna de herramientas para la toma de decisiones por las jefaturas y autoridades.

- Otro aspecto relevante que los resultados de la investigación permiten visualizar es que hay ausencia o insuficiencia de una comunicación interna fluida, a nivel horizontal y en especial hacia las autoridades y jefaturas. Los profesionales sienten que no pueden conversar fácilmente con las autoridades para entregarles información valiosa y/o que estos últimos no se acercan a la unidad encargada para conocer la realidad del Servicio en cuanto al inventario físico. Se requiere entonces con urgencia que al interior del Servicio se genere un proceso de mejoramiento en el ámbito comunicacional, que permita ir creando lazos y vínculos más cercanos entre profesionales y autoridades estableciendo formas de comunicación estable y expedita.
- Para finalizar, es necesario dar un énfasis especial al problema y/o impedimentos esenciales que acontecen dentro del Servicio y que dan dificultad en el buen uso de la toma de decisiones, donde se puede ver el sistema de inventario, que es que tanto procedimientos como informes no constituyen herramientas suficientes, adecuadas y oportunas para generar la toma de decisiones correctas por las autoridades. Se produce un vacío o al menos retardo de información válida, verídica y oportuna del total de bienes muebles del Servicio, su ubicación, estado, valor, etc., lo que conlleva a errar en decisiones que se deben tomar por parte de las autoridades, por ejemplo, la necesidad de nuevas adquisiciones. La sistematización y mejora en la capacitación del personal, y consecuentemente en la aplicación correcta de los procedimientos administrativos del caso y en el uso de la plataforma informática, podrá permitir que los informes se encuentren actualizados y en la plataforma con una información clara y precisa, como base para la toma de decisiones de las autoridades pertinentes, como igualmente generar medidas prácticas de comunicación directa entre autoridades y profesionales para un mejor flujo de comunicación y vínculo dentro del Servicio Nacional De La Mujer.
- En síntesis, una vez detectada las falencias y/o debilidades del sistema de inventario físico, se puede concluir que, al aplicar medidas preventivas a los puntos mencionados anteriormente, puede existir una clara mejora en los procesos internos del sistema de inventario; considerando lo anterior esta investigación se transforma en una herramienta práctica para el mejoramiento del proceso del sistema de inventario físico a nivel marco y micro, generando cambios positivos a corto, mediano y largo plazo. Esta herramienta no tan solo puede ser aplicada al SERNAMEG, si no que puede ser replicada en otras reparticiones públicas que puedan tener falencias similares.

FIN

Bibliografía

Manual para la adquisición, administración y disposición de los bienes muebles de uso inventariables del Servicio (Sernameg, 2017), Santiago de Chile.

Manual de rendición de cuentas (Sernameg, 2017) Santiago de Chile.

J. Machicado, Bienes Muebles e Inmuebles, Apuntes Jurídicos, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, 2013

Orrego Juan, Los Contratos Reales, Santiago: Edición Universidad Finis Terrae, 2015.

Ramírez F. , Hipótesis, los Supuestos de la Investigación, Santiago de Chile, Edición Universidad de las Américas, 2015.

Trespalcios, Vázquez y Bello, Investigación de Mercados: Métodos de Recogida y Análisis de la Información para la Toma de Decisiones de Marketing, España, Edición Paraninfo, 2005

Chiavenato, Idalberto, Iniciación a la Administración de Materiales, Mc Graw Hill, México, 2006.

Canales, M. , Metodologías de la Investigación Social, Santiago, LOM Ediciones, 2006.

Baily, P.J.H , Administración de Compras y Abastecimientos, Compañía Editorial Continental, México, 1991.

Anaya Tejero, Julio Juan, Logística Integral, Editorial ESIC. España, 2007

Refusta Escobar, Javier, El primer Escalón de la Logística: El Aprovisionamiento, Revista Zona Logística, 2007

Mason Carpenter, Talya Bauer y Berrin Erdogan, Principles of Management, Oregon EEUU, 2009

Anexos

Formato encuesta

Las siguientes preguntas son para recoger la opinión de profesionales que dentro de sus funciones tienen a cargo el inventario físico en cada dirección regional y el nivel central. Las respuestas serán usadas solo para fines académicos.

1. ¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro Sernameg y la equidad de género?
 - a) Problemas contables.
 - b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
 - c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
 - d) Fallas del manual de procedimiento
 - e) Todas las anteriores

2. ¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?
 - a) Mayor instrucción escrita y/o oral
 - b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
 - c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
 - d) Todas las anteriores.
 - e) Capacitar en comunicación al personal

3. ¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?
 - a) Mejorar el manual
 - b) Instruir el uso del manual a nivel general.
 - c) Plan de mejoramiento de gestión.
 - d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
 - e) Todas las anteriores.

4. ¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?
 - a) Con un nuevo manual.
 - b) Con la detección de la necesidad real.
 - c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
 - d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
 - e) Todas las anteriores.

5. ¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- e) Todas las anteriores

6. ¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- e) Todas las anteriores.

7. ¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- d) Si
- e) No
- f) No se

8. ¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- a) Si
- b) No
- c) No se

9. ¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) Si
- b) No
- c) No se

10. ¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- a) Si
- b) No
- c) No se

Encuesta aplicada a distintas Direcciones Regionales:
Dirección Regional Tarapacá.

Preguntas múltiples relativos al Inventario Físico de SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- ☒ c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- ☒ d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- ☒ d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- ☒ c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso .
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) Si ✓
- b) No
- c) No se

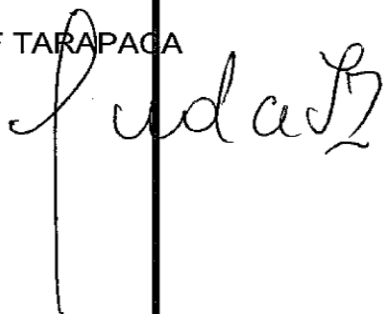
¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- ✓ a) Si
- b) No
- c) No se

Nombre: PAOLA IGNACIO MONTECINO

Cargo: DAF TARAPACA

Firma:



Dirección Regional Valparaíso.

Preguntas múltiples relativos al **Inventario Físico de SernamEG.**

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- a) Si
- b) No
- ☒ c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

Nombre: PATRICIO ARMANDO BARRERA JONOSO

Cargo: ADMINISTRATIVO CONTABLE

Firma:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital 'B' followed by a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right.

Preguntas múltiples relativos al Inventario Físico de
SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- ☒ d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- a) Si
- b) No
- ☒ c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- a) Si
- b) No
- ☒ c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

Nombre:

Ricardo Gómez Pardo

Cargo:

Jefe Regional de Oficinas

Firma:



Preguntas múltiples relativos al **Inventario Físico de**
SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- ☒ a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- ☒ d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- ☒ b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- ☒ a) Si
- b) No
- c) No se

Nombre: DAVID FUENTES C
Cargo: ENC. ADM. REGION TUMBES
Firma: 

Dirección Regional Los Lagos.

Preguntas múltiples relativos al Inventario Físico de SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- a) Si
- b) No
- c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- a) Si
- b) No
- c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) ☒ Si
- b) ☐ No
- c) ☐ No se

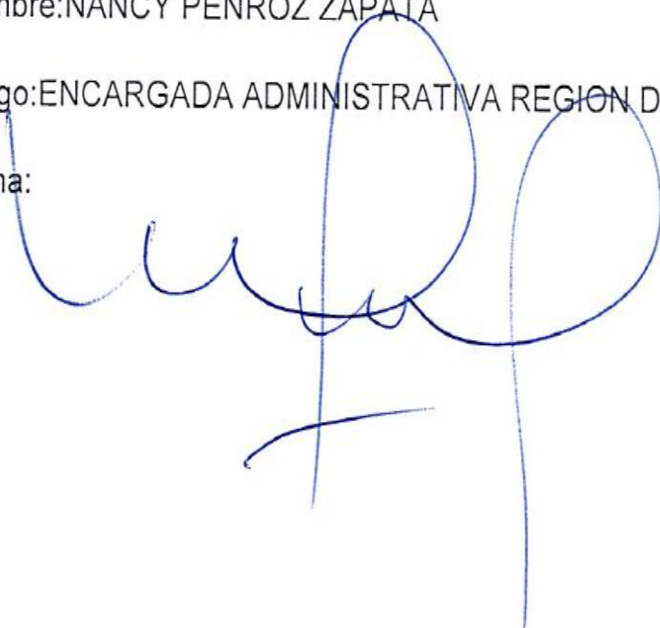
¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- a) ☒ Si
- b) ☐ No
- c) ☐ No se

Nombre: NANCY PENROZ ZAPATA

Cargo: ENCARGADA ADMINISTRATIVA REGION DE LOS LAGOS

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'N. Penroz Zapata', written over the 'Firma:' label. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

Dirección Regional Punta Arenas.

Preguntas múltiples relativos al **Inventario Físico** de SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro Sernameg y la equidad de género?

- f) Problemas contables.
- g) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- h) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- i) Fallas del manual de procedimiento
- j) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- f) Mayor instrucción escrita y/o oral
- g) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- h) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- i) Capacitar en comunicación al personal
- j) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- f) Mejorar el manual
- g) Instruir el uso del manual a nivel general.
- h) Plan de mejoramiento de gestión.
- i) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- j) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- f) Con un nuevo manual.
- g) Con la detección de la necesidad real.
- h) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- i) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- j) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- f) Burocracia
- g) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- h) Se presume que no es relevante
- i) No se encuentra
- j) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- f) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- g) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- h) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- i) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- j) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- g) Si
- h) No
- i) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- d) Si
- e) No
- f) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

d) Si

e) No

f) No se

¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

d) Si

e) No

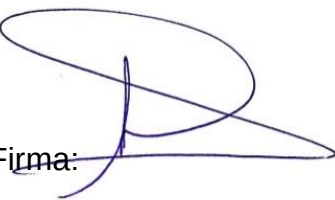
f) No se

() no se entiende el planteamiento de la pregunta*

NOTA: Se observa ausencia de un punto fundamental y es que no existe dentro de la Institución en general, la internalización de la importancia que reviste para el resultado de la gestión del Servicio, un control efectivo y concordante con el registro contable, de los bienes o el activo del SernamEG.

Nombre: Susana Ruiz Paredes

Cargo: Jefa DAF Regional

Firma: 

Preguntas múltiples relativos al Inventario Físico de
SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- ☒ b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- ☒ d) Fallas del manual de procedimiento
- e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- c) Plan de mejoramiento de gestión.
- ☒ d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- ☒ b) Con la detección de la necesidad real.
- ☒ c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- ☒ e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- a) Si
- b) No
- ☒ c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

Nombre: MARCATORIA ALAYA

Cargo: TÉCNICO DAF

Firma: 

Dirección Regional Metropolitana II.

Preguntas múltiples relativos al Inventario Físico de SernamEG.

¿Cuál cree usted que son los nudos críticos dentro servicio nacional de la mujer y la equidad de género?

- a) Problemas contables.
- b) Bienes que se darán de baja, no cumplen su proceso.
- c) Ausencia de comunicación entre las distintas unidades.
- d) Fallas del manual de procedimiento
- ☒ e) Todas las anteriores

¿Que podría implementar para mejorar la comunicación entre quien recibe los bienes y la autoridad competente?

- a) Mayor instrucción escrita y/o oral
- ☒ b) Información oportuna de la baja y/o adquisición de un bien.
- c) Mayor cercanía entre en el encargado nacional y sus profesionales a cargo.
- d) Capacitar en comunicación al personal
- e) Todas las anteriores.

¿Cuál de estas recomendaciones cree usted que haría mejorar el servicio?

- a) Mejorar el manual
- b) Instruir el uso del manual a nivel general.
- ☒ c) Plan de mejoramiento de gestión.
- d) Capacitación a nivel nacional de los responsables del proceso de inventario.
- e) Todas las anteriores.

¿Cómo controlaría de mejor forma la adquisición de bienes muebles?

- a) Con un nuevo manual.
- b) Con la detección de la necesidad real.
- ☒ c) Con un plan de compra anual y/o a largo plazo.
- d) Planificación en base a una intervención concreta de las necesidades del servicio.
- e) Todas las anteriores.

¿Porque cree usted que la información no llega de forma oportuna a las autoridades?

- a) Burocracia
- ☒ b) No existe la información y/o descuadre a nivel financiero
- c) Se presume que no es relevante
- d) No se encuentra
- e) Todas las anteriores

¿Cuáles son las herramientas necesarias que debe tener la unidad de servicio generales para ejecutar de forma eficaz y eficiente su procedimiento?

- ☒ a) Información regional y nacional concreta de los bienes existentes y en uso.
- b) Información sobre bienes muebles en desuso sin dar de baja.
- c) Capacitación de los profesionales dentro del servicio.
- d) Sistema operativo que conecte la información en tiempo real.
- e) Todas las anteriores.

¿A su parecer, usted cree que la autoridad competente se encarga de informarse acerca del inventario?

- a) Si
- b) No
- ☒ c) No se

¿Usted optaría por la ejecución de un nuevo manual?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

¿A su parecer, usted cree que cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles en vuestra dirección regional?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

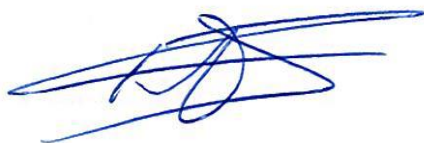
¿Usted ha leído alguna vez el manual de procedimiento?

- a) Si
- ☒ b) No
- c) No se

Nombre: Carle Reinos Reyes

Cargo: Profesional Unidad DAF

Firma:



Formato entrevista

Las siguientes Preguntas son para el coordinador general del Sernameg y Equidad de género, las que serán usadas solo con fines académicos.

1. ¿Cuál es su cargo dentro del Sernameg y la equidad de género?
2. ¿Usted ha generado informes sobre los bienes muebles de servicio?
3. ¿Conoce el total de bienes con los que cuenta el servicio?
4. ¿Usted encuentra que el proceso de entrega es óptimo? ¿Se puede mejorar? ¿Cómo?
5. ¿Si existe un manual de procedimientos, porque cree usted que este no se implementa de forma correcta? ¿Qué cambiaría?
6. ¿En base a su opinión, cuales son las fortalezas y debilidades del servicio?
7. ¿Usted, como parte de la Unidad de Servicios Generales dedicado a la recepción de bienes, cuales son las medidas prácticas que usted tomaría para mejorar el servicio?
8. ¿Cuál es el procedimiento correcto, desde la entrega de servicio hasta la entrega de información ultima?
9. ¿Usted como coordinador, encuentra que su gestión al inventario físico tiene relevancia en la gestión institucional?
10. ¿Usted cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles a nivel nacional?, ¿Cuáles?

Entrevista aplicada al Coordinador Nacional.

Las siguientes Preguntas son para el coordinador general del servicio Nacional de la Mujer y Equidad de género, las que serán usadas solo con fines académicos.

1. ¿Cuál es su cargo dentro del servicio nacional de la mujer y la equidad de género?
Mi cargo es de Coordinador del Inventario Físico del Servicio a nivel nacional y tengo a mi cargo Contratos de Suministros.
2. ¿Usted ha generado informes sobre los bienes muebles de servicio?
Si, de inventario físico a nivel nacional, con una plataforma informática llamada Igestion.
3. ¿Conoce el total de bienes con los que cuenta el servicio?
Si, de acuerdo a los informes son 9.420 bienes físicos.
4. ¿Usted encuentra que el proceso de entrega es óptimo? ¿Se puede mejorar? ¿Cómo?
Si en cuanto a la entrega del bien, pero se saltan algunos pasos administrativos que después entorpecen la información, en cuanto al mejoramiento puedo indicar que este debe ser a través un buen poblamiento de la información y que las actualizaciones sean periódicas con el fin de tener información sin errores y actualizada, es decir, la debilidad radica en las personas que intervienes en el sistema.
5. ¿Si existe un manual de procedimientos, porque cree usted que este no se implementa de forma correcta? ¿Qué cambiaría?
No es la implementación, sino, que no se capacita adecuadamente al personal que debe ejecutar los trabajos y el hecho que la rotación de los encargados es constante, es por ello que se requiere de forma frecuente que se capacite al respecto.
6. ¿En base a su opinión, cuáles son las fortalezas y debilidades del servicio?
Fortalezas:
Tener un sistema llamado Igestion.
Contar con un manual para la ejecución de los trabajos.

Debilidades:
Falta de capacitación.
Alta rotación de funcionarios a cargo del sistema.

7. ¿Usted, como parte de la Unidad de Servicios Generales dedicado a la recepción de bienes, cuáles son las medidas prácticas que usted tomaría para mejorar el servicio?

Tener un control desde la llegada de los bienes al Servicio, es decir, realizar el alta mediante el ingreso del bien y dictar la resolución respectiva asignando el bien.

8. ¿Cuál es el procedimiento correcto, desde la entrega de servicio hasta la entrega de información última?

De acuerdo con el manual el procedimiento adecuado es:

VIII. ADQUISICION DE BIENES MUEBLES DE USO INVENTARIABLES.

1. Alta o Incorporación de un bien de uso en el Inventario General

Es la operación mediante la cual se registra la incorporación física de un bien mueble al Inventario o Registro. Las operaciones que originan una Alta o Incorporación, posterior a la confección del inventario son: Por Adquisiciones de nuevos bienes, donaciones o transferencias de otras Entidades. Tanto para la Dirección Nacional como para las Direcciones Regionales, corresponderá elaborar y tramitar Resolución de Alta que autoriza el alta del bien de acuerdo a las disposiciones contenidas en el DL 1939 de 1977 y el DS N°577. Asimismo, deben remitirse los antecedentes del alta a la unidad de contabilidad correspondiente. Además, las Direcciones Regionales deberán enviar copia de la resolución de alta con sus documentos de respaldo a la unidad encargada del inventario para efectos de supervisión (Anexo1).

1.1 Plazos para la Incorporación y rotulación de un bien de uso inventariable

El encargado(a) de inventario de Nivel Central y/o Regional con la recepción conforme de los bienes y totalmente tramitada la resolución de alta, ingresará los bienes adquiridos al sistema de control de inventario en un plazo no mayor a los quince días de corrido y procederá a rotular dichos bienes con el número único asignado por el sistema de inventario.

Una vez que el bien es ingresado al sistema, el encargado(a) de inventario de Dirección Nacional y/o Regional, enviara la información correspondiente a los bienes de activo fijo (mayor a 3UTM), a la Unidad de Contabilidad para su respectiva contabilización (Anexo1).

2. Alta por adquisiciones de nuevos Bienes

El alta de bienes en la Dirección Nacional y Direcciones Regionales, se realizará con la recepción conforme de los bienes adquiridos, de acuerdo a la factura, orden de compra y formulario de gestión de bienes con la recepción conforme del bien, se deben ingresar dichos documentos a la Oficina de Partes.

La recepción se debe realizar a través del “formulario gestión de bienes” con las firmas del funcionario (a) que recibe, jefatura solicitante de la compra y el encargado de inventario, dicho formulario se debe adjuntar a la factura y orden de compra para que se realice el pago y la resolución de alta.

Una vez totalmente tramitada dicha resolución, se deberá ingresar los bienes al sistema de control de inventario. (Anexo1).

3. Alta de bienes informáticos.

Para los bienes informáticos y de telecomunicaciones, la unidad de informática será la responsable de su recepción mediante el “formulario gestión de bienes SERNAMEG”, el cual deberá enviar a la unidad a cargo del inventario, junto a los antecedentes de compra (Orden de compra, factura), para que se elabore la resolución de alta e ingreso al sistema de control de inventario.

El encargado de inventario de Nivel central, remitirá a la Unidad de informática las etiquetas y un listado con las nuevas altas incorporadas, para que dicha unidad rotule los bienes con el numero único asignado.

Para la asignación de los bienes computacionales a las Direcciones Regionales, la Unidad de Informática deberá enviar los antecedentes y solicitar a la Unidad a cargo del inventario Institucional, la elaboración de la resolución de traslado con el respectivo formulario de gestión de bienes que

indique la Dirección Regional, dependencia y funcionario a quien se le asignará el bien.

Una vez totalmente tramitada la resolución de traslado, la Unidad de Informática, coordina el despacho de los bienes informáticos a las Direcciones Regionales. (Anexo1).

El despacho de bienes informáticos a las Direcciones Regionales, deberá acompañarse con los siguientes documentos y cumplir con estándares para el traslado de bultos consignados en los procedimientos para la gestión documental y la oficina de partes.

- a). Resolución de traslado
- b). Copia de la factura,
- c). Copia de la orden de compra
- d). Formulario gestión de bienes.

Las Direcciones Regionales, con la recepción conforme de los bienes, deberán devolver el formulario gestión de bienes con las firmas respectivas a la Unidad a cargo del inventario, para que realice el traslado definitivo en el sistema de inventario.

Asimismo, la Unidad a cargo del inventario una vez registrado el traslado en el sistema de control de inventario, enviara a la Unidad de Contabilidad los respaldos, para que se realicen los ajustes contables correspondientes.

Para la asignación de los equipos informáticos para los funcionarios de Nivel Central, la Unidad de Informática deberá enviar a la Unidad a cargo del inventario Institucional memorándum con el formulario de gestión de bienes que indique jefatura responsable, dependencia del funcionario/a que se le asignará el bien, con las firmas correspondientes para que dicha Unidad lo registre y actualice en el sistema de inventario.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que una Dirección Regional requiera adquirir directamente bienes informáticos, deberá coordinarse previamente con la Unidad de Informática, para la asesoría técnica, planificación y pertinencia de la respectiva compra.

4. Alta de bienes por donación

La entidad o persona natural que manifieste su intención de donar bienes de uso inventariables, deberá enviar una carta o documento formal con la intención de donación y que acredite que los bienes son de su propiedad.

Para la recepción de los bienes se deberá elaborar un “acta de bienes en donación” con la individualización y características de los bienes, la cual deberá ser firmada por el representante de la entidad y el encargado de inventario de la dirección regional o nacional según corresponda.

Para la aceptación de bienes mediante donación de cualquier institución o persona natural, será aceptada a través de una resolución por la Directora Nacional o Directora Regional, mediante la cual se incorporarán los bienes donados al sistema de inventario y se deberán rotular según el número asignado por el sistema informático.

5. Alta de Vehículos

De acuerdo a la Ley de presupuesto aprobada anualmente la Directora Nacional, revisara y autorizara la solicitud de adquisición de un vehículo para la Dirección Nacional o Regional, según los antecedentes que respaldan el requerimiento.

Una vez autorizada la compra del vehículo y asignado los recursos a la Unidad operativa que corresponda, dicha unidad comenzara el proceso de compra a través de mercado público.

El proceso de alta de un vehículo se materializa a través de la emisión y aceptación por parte del proveedor de la orden de compra y la elaboración de la respectiva resolución de alta con sus documentos de respaldo y que deberá consignar los datos de: Inscripción, Patente, Permiso de circulación, Revisión técnica, Seguro contra accidente, seguro contra terceros, Inscripción de TAG (Para las regiones V, VI, VII Y Región Metropolitana).

Con la recepción el vehículo fiscal, y totalmente tramitada la resolución de alta, debe ser incorporado al sistema de control de Inventario, por el encargado de inventario de cada Dirección Regional y en Nivel Central, por el encargado de inventario Dirección Nacional, este registro debe contemplar:

Tipo de vehículo; Marca; Modelo; Año de fabricación; Número de Motor; Chasis; R.N.V.M, Factura o Guía de Despacho, orden de compra y número de resolución de alta

9. ¿Usted como coordinador, encuentra que su gestión al inventario físico tiene relevancia en la gestión institucional?
Si, dado que debo coordinar, verificar los trabajos de otros y dar cumplimiento a la meta institucional de Inventario físico.
10. ¿Usted cuenta con las herramientas técnicas para desempeñar e informar sobre los bienes muebles a nivel nacional?, ¿Cuáles?
Si, plataforma llamada Igestion y el manual de procedimiento de activo fijo.

Nombre: Oscar Israel Pino Marchant

Cargo: Coordinador del Inventario Físico del Servicio a nivel nacional y tengo a mi cargo contratos de suministros.

Firma: _____

