

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	CAPÍTULO	04

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	5	50.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	40.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	10.00%
			Total	14	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	el servicio compromete el objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t".
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. la información se conocerá a más tardar en abril 2016, como está señalado en el Decreto N°290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 50.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	(Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100	88.5 % [(1618.0 / 1829.0) * 100]	Mediana	10.00	1

2	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t)) *100	95 % [(38665950000 /40701000000 ) *100]	Alta	15.00	2
3	Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t	(N° de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t/N° total de usuarias y usuarios encuestadas y encuestados en periodo t)*100	68.8 % [(1259.0 /1829.0 ) *100]	Menor	5.00	3
4	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)/Capital Colocado periodo j)*100	4.2 % [(1578056033.0 /37130730192.0 ) *100]	Menor	5.00	4
5	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t) *10.000 (operaciones)	0.18 % [(18.00 /980000.00 ) *10000.00 ]	Alta	15.00	5
Total Ponderación					50.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 40.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%

6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

### Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- El porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, se obtiene a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.
  - El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.
  - Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.
- El Presupuesto de Colocaciones (año t) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año t. Valores desagregados por sexo.

- 3
  - La vulnerabilidad de los usuarios se medirá a través de los quintiles.
  - El quintil correspondiente a cada usuaria y usuario (numerador) se determina a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa con de acuerdo a la declaración que cada encuestado señala de ingreso familiar total y numero de personas que constituyen el grupo familiar, lo que se analiza según los parámetros de la encuesta CASEN 2015.
  - La confianza y validez de los datos se asegura a través de la aplicación de las encuestas a través de la contratación de encuestadores externos y el procesamiento de resultados que asegura transparencia en los resultados finales a través de un prestador externo.
  - Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.
- 4
  - El periodo j equivale al periodo efectivo de colocación de los créditos, con una movilidad de 7 meses hacia atrás respecto de t, ya que cada periodo de crédito equivale a 7 meses (5 meses de plazo del crédito, más 1 mes de gracia, más 1 mes en el que se produce el remate). Con desagregación por sexo.
- 5
  - El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida, daño total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.