

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISION SOCIAL

DIRECCION GENERAL DE
CREDITO PRENDARIO (DICREP)

Índice

1. Resumen Ejecutivo.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2011.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	5
3. Desafíos para el año 2012.....	10
4. Anexos.....	12
Anexo 1: Identificación de la Institución	13
Anexo 2: Recursos Humanos.....	17
Anexo 3: Recursos Financieros.....	25
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011	33
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	36
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	37
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	38
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	39

1. Resumen Ejecutivo

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica de Derecho Público y patrimonio propio, de duración indefinida que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría del Trabajo, que tiene por Misión ser *“una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando debidamente las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en la ejecución de remates fiscales y como órgano auxiliar de la administración de Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario”*.

Fue creada en el año 1920, de carácter social y económico que tiene por finalidad el desarrollo del Crédito en los sectores de más escasos recursos mediante el otorgamiento de préstamos en dinero con garantía de prenda civil o industrial, así como también prestar servicio de remate de los bienes dados de baja por los organismos públicos, fiscales y semifiscales. Respecto de los Remates Fiscales y Judiciales, la determinación del cliente y sus necesidades se encuentra establecida en el artículo 4º del D.F.L. Nº 16 de 1986 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo. Se atiende en la actualidad casi a la totalidad de los Servicios Públicos, exceptuándose las Fuerzas Armadas y el Ministerio de Obras Públicas, instituciones que han optado por la competencia ante el ofrecimiento de una mayor gama de servicios

La DICREP cuenta con 19 unidades de crédito desde Arica a Punta Arenas, con una dotación de 382 funcionarios comprometidos en la entrega de una alternativa de crédito simple y oportuna, con una destacada atención al usuario/cliente y con una focalización en los sectores de más escasos recursos en este sentido, respecto de los clientes considera la medida objetiva de MIDEPLAN en la que clasifica a la población en quintiles. Se ha definido como segmento objetivo los quintiles II y III, ya que en términos comparativos presentan un alto riesgo financiero (DICOM, mujeres desocupadas, etc.) en general manifiestan restricciones al mercado financiero tradicional y acceso limitado a los subsidios del Estado.

Durante el año 2011, Dicrep ha basado su accionar en 5 pilares definidos en el Plan Estratégico, los cuales son:

- Servicios Dicrep
- Desarrollo de las Personas
- Sistemas de Información
- Seguridad
- Infraestructura

Respecto de algunos estospilares, podemos destacar los siguientes logros del año 2011, respecto del año 2010:

- Aumento en el nivel de colocaciones en 15,7% .
- Aumento en el nivel de operaciones en 11,3% .
- Respecto de los clientes se produjo un aumento del 11,9%.
- La Tasa de Remates bajó de 8,8% en 2010 a 4,1% en 2011.
- De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral realizada el 2011, un 56% de los funcionarios considera que existe un “excelente” clima laboral, aumentando esta valoración en un 75% respecto a la encuesta anterior.
- De acuerdo a la encuesta de Satisfacción del Cliente realizada el 2011, un 86% de los encuestados considera que son bien atendidos en DICREP.
- En materia de Infraestructura el presupuesto ejecutado aumentó en un 25,1% respecto al año anterior.
- En materia de Seguridad el presupuesto ejecutado aumentó de MM\$ 34,5 a MM\$ 167,7.
- En Capacitación se produce un importante aumento de MM\$13,8 en 2010 a MM\$ 61 en 2011.
- En Informática se produce una importante inversión que llegó a MM\$ 267,9 en 2011, permitiendo regular sus áreas de riesgo.

A nivel de compromisos institucionales, podemos mostrar resultados muy importantes como son el haber cumplido el 100% en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), asimismo el 100% en el Convenio de Desempeño Colectivo en todos los equipos.

Finalmente, los desafíos 2012 es continuar la ejecución del plan de modernización, asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en el Presupuesto 2012, continuar con las políticas en materia de desarrollo de las personas, modernizar y mejorar los Sistemas de Información, Seguridad y seguir mejorando la calidad de los servicios que se le entregan a nuestros usuarios y clientes.



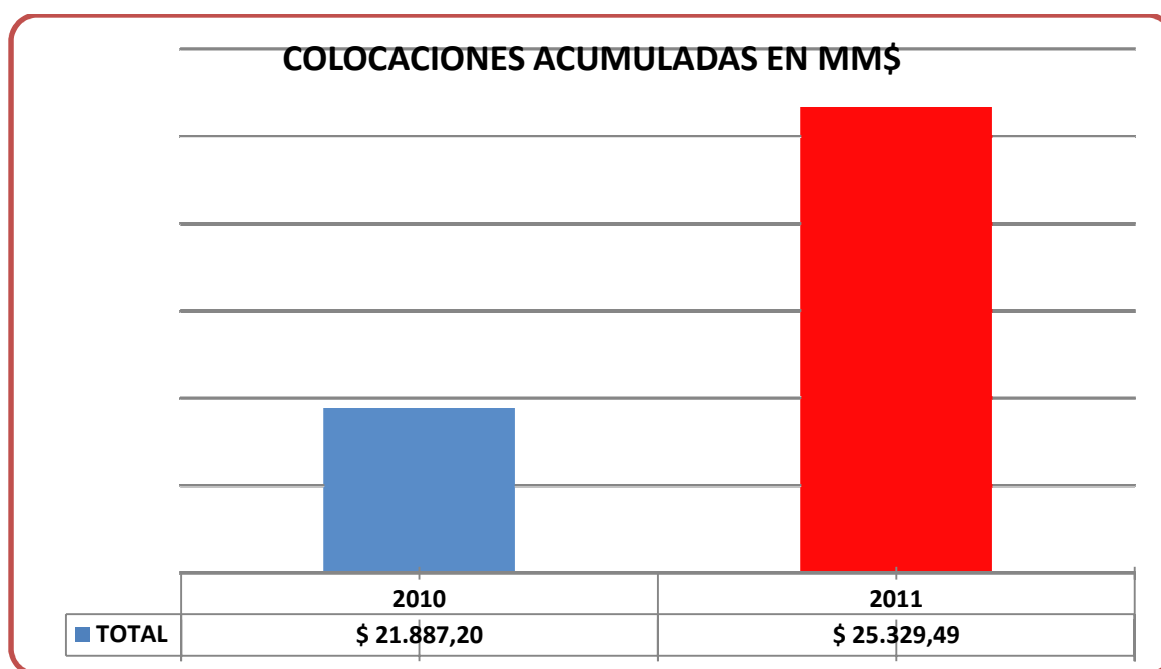
RODRIGO MONTT SWETT
DIRECTOR GENERAL (S)

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

- Créditos con Prenda Civil

Las Colocaciones son el giro del negocio de la DICREP, por eso es importante destacar que durante el año 2011 se aumentaron las colocaciones en 15,7% respecto del año anterior, lo que significó un aumento de MM\$ 3.442,29, como se aprecia en el siguiente gráfico:



En materia de colocaciones por mes durante el año 2011, es importante destacar los aumentos significativos que se produjeron en los meses de marzo y diciembre, respecto del mismo mes del año 2010, lo mismo acontece en junio y julio.

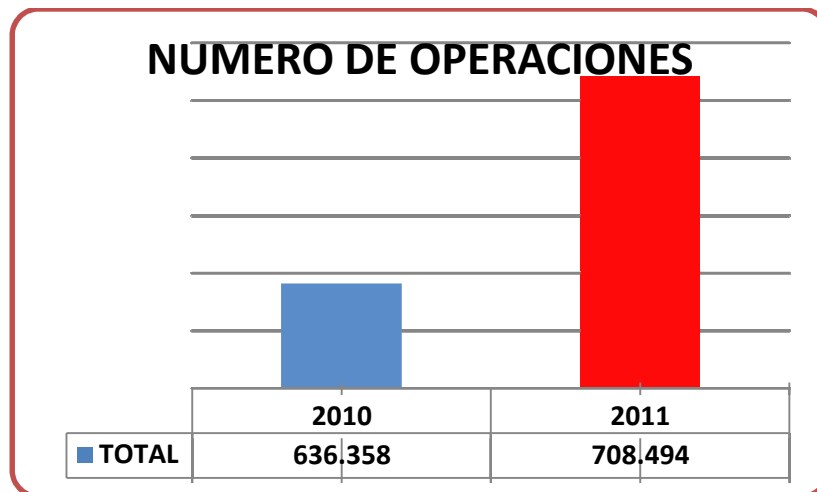
Es dable hacer notar que durante el año 2011, el gramo de Oro tuvo un valor mínimo de \$ 4.800 y un máximo de \$ 7.500.

De los resultados en materia de colocaciones podemos ver que cada una de las zonas, sean estas norte, centro y sur, presentan aumentos significativos siendo la sur la más relevante con un aumento respecto del año anterior del 23,82%.

Respecto cada unidad, es importante destacar lo realizado en por las de Copiapó, Viña del Mar y Concepción las cuales presentan un alza superior al 50%, en este mismo orden se debe destacar y revisar la baja que se produce en la Unidad de Valparaíso, cuya reducción en materia de colocaciones fue del orden del 16,79%

Como se puede apreciar en la siguiente tabla:

COLOCACIONES ACUMULADAS EN MM\$			
SUCURSAL	2010	2011	Variación 2011 / 2010 (%)
Arica	\$ 1.038,60	\$ 1.192,23	14,79
Iquique	\$ 1.548,60	\$ 1.677,60	8,33
Antofagasta	\$ 1.534,40	\$ 1.825,15	18,95
Copiapó	\$ 87,00	\$ 135,34	55,56
La Serena	\$ 1.348,80	\$ 1.666,62	23,56
TOTAL ZONA NORTE	\$ 5.557,40	\$ 6.496,94	16,91
Los Andes	\$ 384,70	\$ 445,99	15,93
Quillota	\$ 570,40	\$ 657,64	15,29
Valparaíso	\$ 1.935,90	\$ 1.610,92	-16,79
Viña del Mar	\$ 896,50	\$ 1.552,59	73,18
San Diego	\$ 2.078,20	\$ 2.280,15	9,72
Matriz	\$ 2.811,20	\$ 3.140,09	11,70
Matucana	\$ 2.104,40	\$ 2.364,03	12,34
Rancagua	\$ 904,00	\$ 1.030,44	13,99
TOTAL ZONA CENTRO	\$ 11.685,30	\$ 13.081,85	11,95
Talca	\$ 677,60	\$ 865,94	27,80
Concepcion	\$ 819,30	\$ 1.257,11	53,44
Temuco	\$ 1.048,70	\$ 1.230,39	17,33
Valdivia	\$ 704,20	\$ 819,56	16,38
Puerto Montt	\$ 702,90	\$ 825,79	17,48
Punta Arenas	\$ 691,80	\$ 751,91	8,69
TOTAL ZONA SUR	\$ 4.644,50	\$ 5.750,70	23,82
TOTAL	\$ 21.887,20	\$ 25.329,49	15,73



En materia de operaciones de crédito social podemos destacar que se produjo un alza de un 11,34% respecto del año anterior, lo que significó en cifras absolutas un aumento de 72.136.

Otro punto relevante dentro del giro del negocio son los clientes nuevos, donde podemos ver que se produce una baja que bordea el 1% respecto del año anterior, la cual es de 441 usuarios, dato importante para la gestión de este año con el fin aumentar este número para el 2012 y tener un diferencial mayor. Si bien a nivel global se produce una baja en los clientes nuevos, se debe destacar que la zona sur presenta un alza de un 8,52%, a diferencia de las zonas norte y centro donde hay una baja.

En materias de alzas destacan en forma muy relevante la unidad de Concepción, siguiéndola la de Talca, como se aprecia en la siguiente tabla. Por el lado de las bajas, las más significativas son las de Copiapó, Valparaíso y Punta Arenas.

CLIENTES NUEVOS			
Sucursal	2010	2011	Variación 2011 / 2010 (%)
Arica	1.952	2.030	4,00
Iquique	2.482	2.280	-8,14
Antofagasta	2.896	2.819	-2,66
Copiapó	674	504	-25,22
La Serena	3.075	3.229	5,01
Total Zona Norte	11.079	10.862	-1,96
Los Andes	1.096	1.144	4,38
Quillota	1.159	1.208	4,23
Valparaíso	3.965	3.279	-17,30
Viña del Mar	1.671	1.703	1,92
San Diego	4.975	4.840	-2,71
Matriz	6.501	6.314	-2,88
Matucana	6.262	5.633	-10,04
Rancagua	2.126	2.347	10,40
Total Zona Centro	27.755	26.468	-4,64
Talca	1.708	2.092	22,48
Concepción	1.892	2.973	57,14
Temuco	3.128	3.051	-2,46
Valdivia	2.061	2.053	-0,39
Puerto Montt	2.147	2.045	-4,75
Punta Arenas	1.541	1.326	-13,95
Total Zona Sur	12.477	13.540	8,52
Total	51.311	50.870	-0,86

- **Remates**

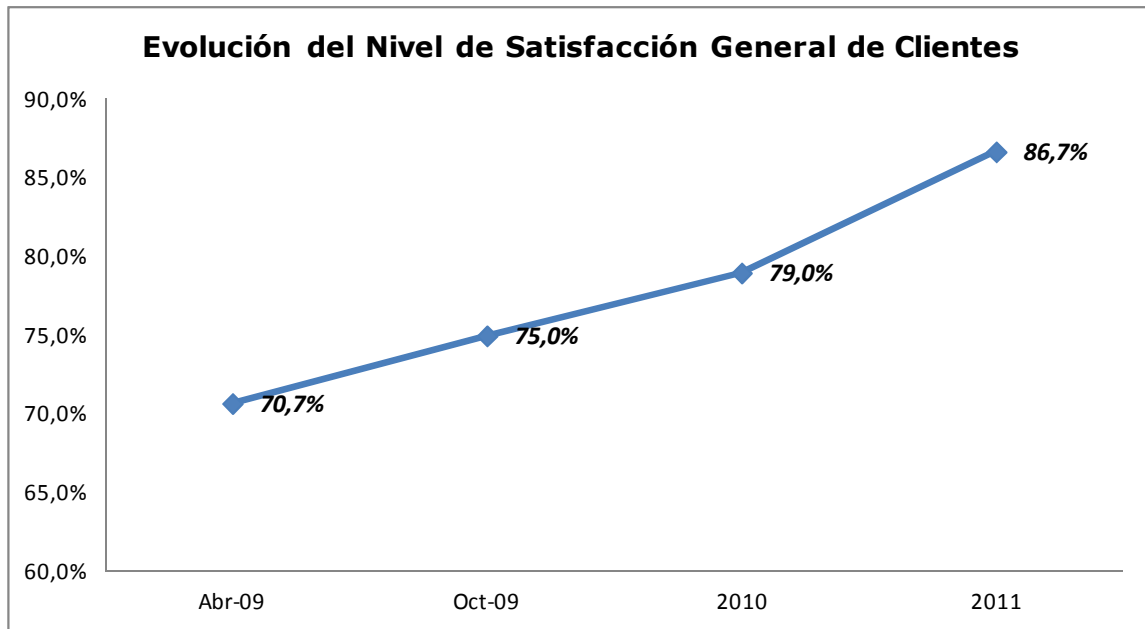
En materia de remates, podemos destacar que en remates fiscales y judiciales, en términos de capital rematado se aprecia un alza de 26,7% lo que en términos absolutos es MM\$ 1.591,7 en 2010 a MM\$ 2.015,9 en 2011.

En relación a los remates de los créditos pignoraticio por plazo vencido, la tasa se redujo en un 53,4% de un 8,8 en 2010 a un 4,1 el 2011, lo que es muy significativo y que tiene directa relación con la instalación de un call center, el cual avisa a los usuarios de los vencimiento de forma que su prenda no sea rematada.

- **Satisfacción de Clientes**

En materia de satisfacción al cliente, durante el año 2011 se aplico una encuesta a los clientes vigentes que al momento de la aplicación se encontraban realizando algún trámite en las unidades de crédito. La siguiente tabla muestra los resultados de la encuesta aplicada, las casillas vacías implica que no se cuenta con los resultados o bien no son comparables, debido a la diferencia en la metodología utilizada.

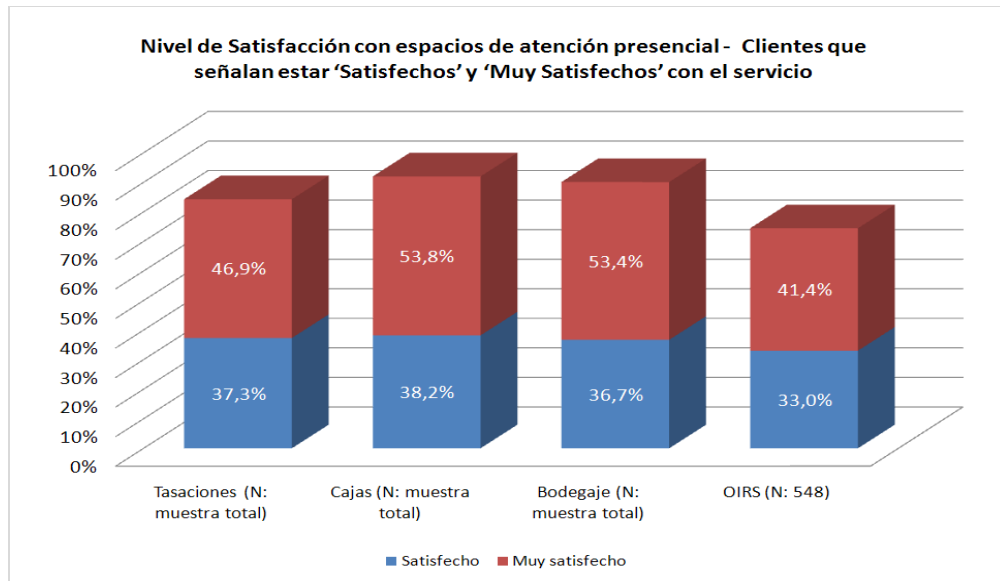
Satisfacción con la atención brindada	Abril 2009	Octubre 2009	2010	2011
Tasaciones			80,4%	84,2%
Cajas			87,3%	92,0%
Entrega de Especies			83,2%	90,1%
Atención OIRS				74,4%
Satisfacción con el monto de préstamo	60,2%	70,4%	73,9%	
Satisfacción General	70,7%	75,0%	79,0%	86,7%



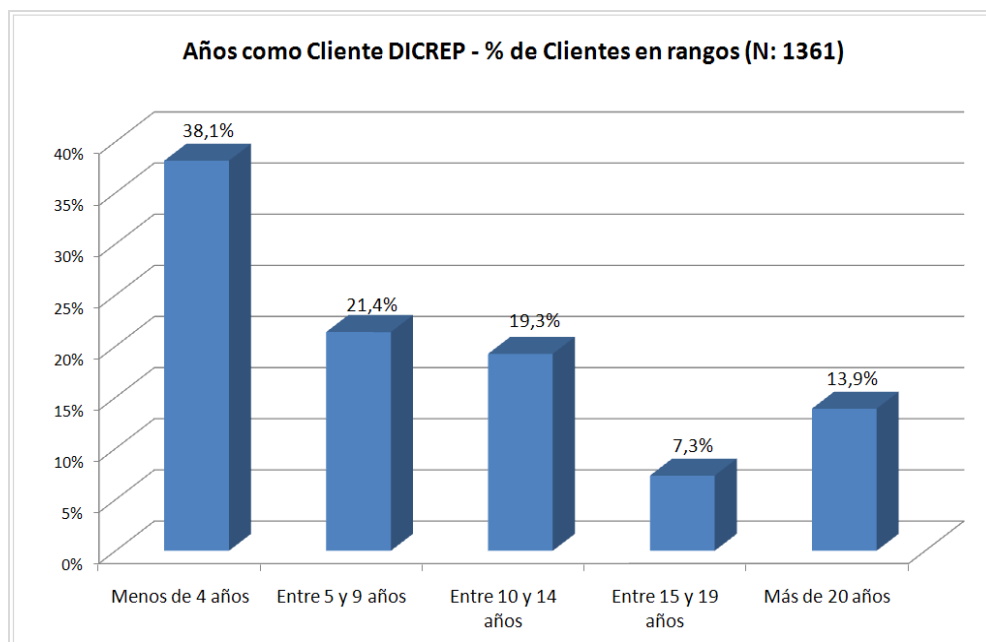
Como muestra el Gráfico, la evolución que han tenido los niveles de satisfacción general con el servicio prestado, mostrando una clara tendencia al alza. En 2011, el 86,7% de los clientes

encuestados se declaró 'satisfecho' con el servicio prestado por DICREP, considerando el monto recibido, la atención y cualquier otro aspecto significativo para los clientes.

En relación con la satisfacción por espacio de atención, la última encuesta (abril 2011) presentó los siguientes resultados, relacionada con la atención brindada en Tasación, Cajas, Bodegaje y OIRS



Concerniente a la fidelización, podemos mencionar que del total de clientes que señaló haber realizado trámites anteriormente en DICREP (90,8%), el 38,1% declara ser cliente hace menos de 4 años. Asimismo, la antigüedad de los clientes que habían venido anteriormente va desde 1 año (mínimo) hasta 50 años (máximo), mientras que la Media es de 8,8 años.



3. Desafíos para el año 2012

Uno de los principales desafíos para el año 2012 que tiene la Dirección General de Crédito Prendario es la ejecución de su plan de modernización, que fue elaborado y sancionado durante el año 2011, y que entre sus aspectos más relevantes considera llevar las siguientes actividades:

- **Servicios Dicrep**
 - Modernización del Crédito Pignoraticio
 - Mejoramiento del OCP (software de crédito)
 - Reorganización de Remates Fiscales
 - Orientación al usuario.
 - Reorganización de Remates Judiciales
 - Apoyo con Call Center
 - Actualizar DFL – 16

- **Desarrollo de las Personas**
 - Capacitación
 - Desarrollo Funcionario

- **Sistemas de Información**
 - Respaldos
 - Seguridad de la Información
 - Modernización del OCP(alineado con sigfe)
 - Mejoramiento del Hardware

- **Seguridad**
 - Incremento del Personal de Seguridad
 - Mejoramiento de equipos
 - Mejoramiento Zonas Claves (Bóveda y PreBóveda)

- **Infraestructura**
 - Mejoramiento ambientes laborales
 - Aumento de Cobertura

Para el año 2012, hemos establecido las siguientes metas en el presupuesto 2012 en el Formulario H, a través de los siguientes indicadores de desempeño, que nos permitirán mejorar la gestión realizada:

- **Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III), con una meta de un 57%, este indicador busca dar cumplimiento a La focalización en los quintiles II y III representa el cumplimiento del rol social establecido a través del artículo 2° del DFL 16, en el cual se establece que "Corresponde a la Dirección (DICREP) el desarrollo del crédito en los sectores de más escasos recursos, mediante el otorgamiento de préstamos en dinero con garantía de prenda civil".**

- **Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones, con una meta de 0.3 %**, este indicador está asociado directamente a la gestión interna del Servicio respecto al buen resguardo de las especies pignoradas. Indemnización total tiene relación con el pago de la póliza al cliente por concepto de pérdida o daño al lote entregado en garantía. El total de operaciones tiene relación con el trámite de crédito pignoraticio y se expresa en función de las operaciones de crédito. El indicador incluye indemnizaciones totales por especies alhajas y objetos varios, prendas del producto Crédito con prenda civil.
- **Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda, con una meta 6.60%**.
- **Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto, con una meta 77%**.
- **Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales, con una meta de un 4%**, los remates fiscales dependen de la intención de las Entidades Fiscales de enajenar sus bienes y los Judiciales del Poder Judicial. La gestión de la Institución es entonces, optimizar los procesos de forma de acelerar la oportunidad de remate y de cautivar nuevos clientes o antiguos que emigraron al sector competidor. Sin embargo la calidad de los bienes determinan el resultado de las comisiones.

En materia de desarrollo de las personas, se continuara con la Política de Reconocimiento a los funcionarios, como un mecanismo de reforzar y recompensar aquellas actitudes y acciones que agregan valor a la institución, se trabajara en establecer flexibilidad horaria, esta medida proporcionará una mayor flexibilidad horaria a los funcionarios pudiendo ellos planificar su hora de ingreso y retiro e incidirá positivamente en los atrasos de los funcionarios, y en materia de participación se buscara que todas las unidades de crédito deberán presentar una propuesta que permita innovar en la gestión institucional, la cual deberá recaer en las temáticas de los procesos de operación del crédito, gestión de personas o innovación en procesos. Para seleccionar las iniciativas que resulten ganadoras se constituirá un jurado que evaluará cada iniciativa.

En materia de gestión usuarios se generaran diversos protocolos para mejorar la calidad de servicios, en base a los reclamos de las unidades de crédito, los cuales serán procesados internamente y generando una retroalimentación, que permitirá conocer donde están las debilidades en los servicios que se entregan a los usuarios y en materia de participación ciudadana durante el año 2012 se realizarán a lo menos 2 jornadas con los ciudadanos, en las cuales a través de focusgroup se busca conocer la opinión que tienen los ciudadanos sobre la Dicrep, y así conocer que aspectos se pueden mejorar en los servicios que se entregan a los ciudadanos.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

-Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Leyes y Normativas

DFL N° 16 de 1986 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija texto refundido y sistematizado de las disposiciones relativas a la Dirección del Crédito Prendario

DFL N° 1 de 1990 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que adecua plantas y escalafones DICREP

Decreto N° 12 de 2010 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el Reglamento de Enajenaciones y Subastas de Bienes Inmuebles efectuadas por la Dirección General del Crédito Prendario

Artículos N° 40, 45 y 46 de la Ley N° 20.000 que Sanciona el tráfico de ilícito de estupefacientes.

Artículos N° 469 y 470 del Código Procesal Penal.

- Misión Institucional

MISIÓN

La DICREP es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social, para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial. Para el cumplimiento de este objetivo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, DICREP, sustentada en su visión institucional, apoya a todas las familias afectadas en un área vulnerable de la sociedad, la inseguridad económica, con una clara orientación social, es decir, dirigidos a los sectores más pobres y de clase media, consolidándose como una institución de carácter solidaria y económica, que asegura el acceso a crédito pignoraticio a personas que representan un alto riesgo en el sistema financiero, contribuyendo con esto al desarrollo económico y social del país, basado en un proceso de autogestión moderno y eficiente.
2	Ganarle a la delincuencia y narcotráfico. Siendo éste uno de los pilares fundamentales del Programa de Gobierno, uno de sus objetivos está orientado a disminuir la delincuencia, reducir el consumo de drogas y terminar con el narcotráfico, con sustento en un marco legal que define, regula y controla a todos los actores que intervienen en los diferentes procesos. Uno de los actores activos es DICREP, como órgano auxiliar de la administración de la justicia, encargado del destino final de los bienes incautados y decomisados (en materia de recepción de especies incautadas y decomisadas, destrucción de especies y remates judiciales), en el marco de los distintos cuerpos legales vigentes para tal efecto, entre ellos, art. 469 y 470 del Código Procesal Penal, y art. 40, 45 y 46 de la Ley N°20.000 que sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias sicotrópicas.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Modernizar nuestra cartera de productos y servicios, logrando una mayor colocación, focalización y cobertura, a través de ejecución de acciones que acerquen la Institución a la ciudadanía e implementando mejoras y estrategias de posicionamiento a los productos entregados por DICREP.
2	Mejorar el servicio de atención a clientes convirtiendo este atributo en una de las principales ventajas competitivas de la DICREP, a través de la capacitación permanente a los funcionarios y funcionarias, el mejoramiento de los espacios de atención al público, la implementación de protocolos de atención y la mejora continua de los procesos de atención bajo la norma ISO 9001.
3	Eficientar financieramente la Institución, valorizando el patrimonio de la Institución a través del aumento en la tasa de retorno de capitales por rescate directo, asociado al control de la tasa de recuperación vía remate de plazo vencido, de la ejecución y análisis del sistema de control presupuestario a nivel de centro de costo y del sistema de Llamado Uno a Uno (sistema telefónico personalizado de atención a clientes cuya finalidad es recordar días antes el vencimiento del plazo de rescate de su prenda).

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Crédito de prenda civil.</u>	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito de prenda civil <ul style="list-style-type: none"> - Crédito de prenda civil tipo Alhajas: es un crédito donde la prenda es una joya (ej: oro de 18 k o piedras preciosas). - Crédito de prenda civil tipo Objetos Varios: es un crédito donde la prenda es un electrodoméstico o un artículo eléctrico. 	1,2,3
	<u>Remates a entidades públicas.</u>	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Remates a Entidades Públicas <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de remates de especies de propiedad de organismos públicos. - Servicio de martillo, efectuado en remates de especies de organismos públicos. • Remates judiciales <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Remates de especies procedentes de la aplicación de la Reforma Procesal Penal y Ley de Alcoholes 	1,2

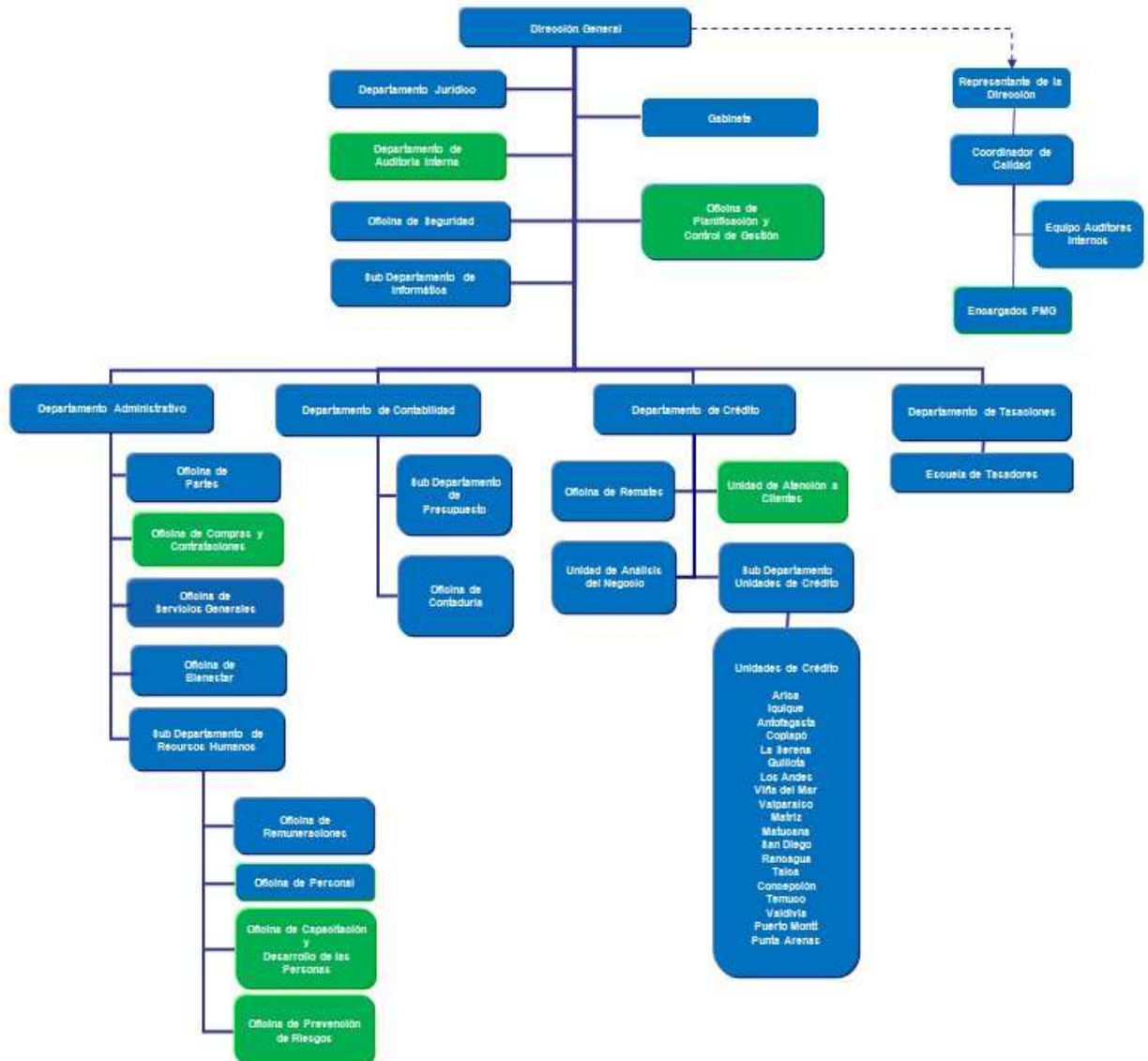
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

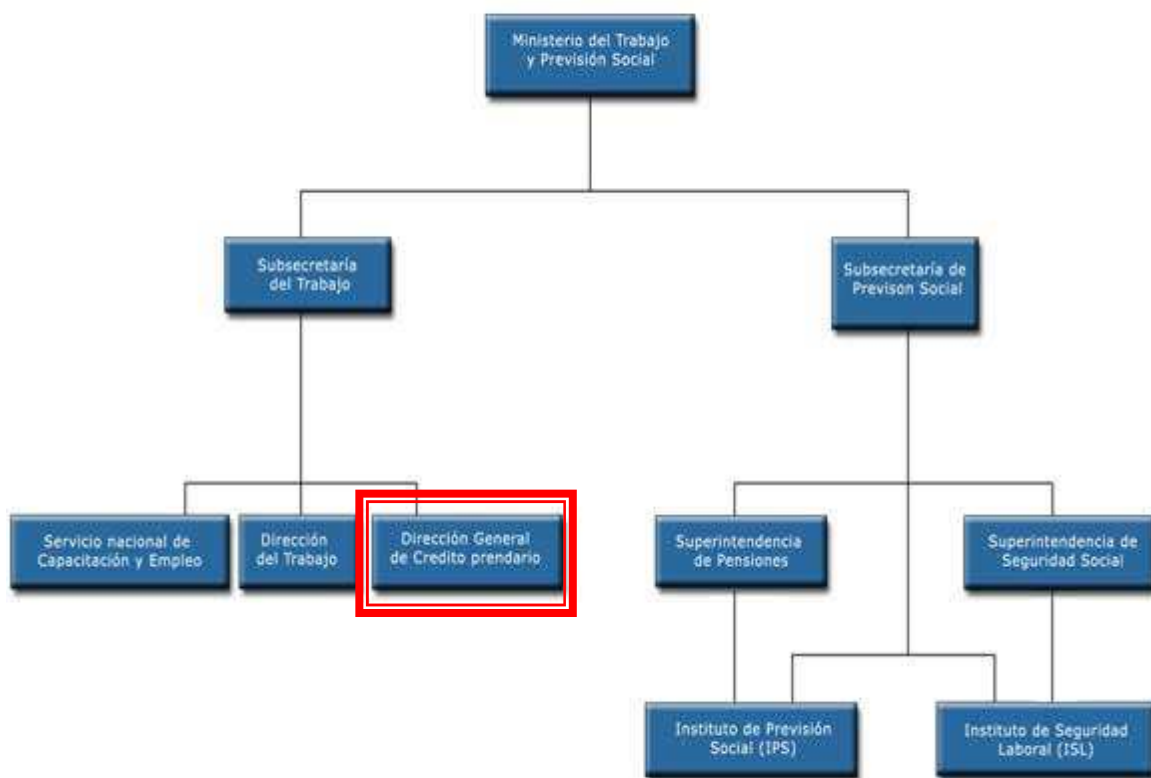
Número	Nombre
1	Personas, hombres o mujeres, mayores de 18 años que requieran un préstamo en dinero y cuenten con una especie que constituya garantía por el mismo.
2	Organismos públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

Organigrama de la Dirección General del Crédito Prendario

Versión: 1.9
 Fecha Actualización: 02/09/2010





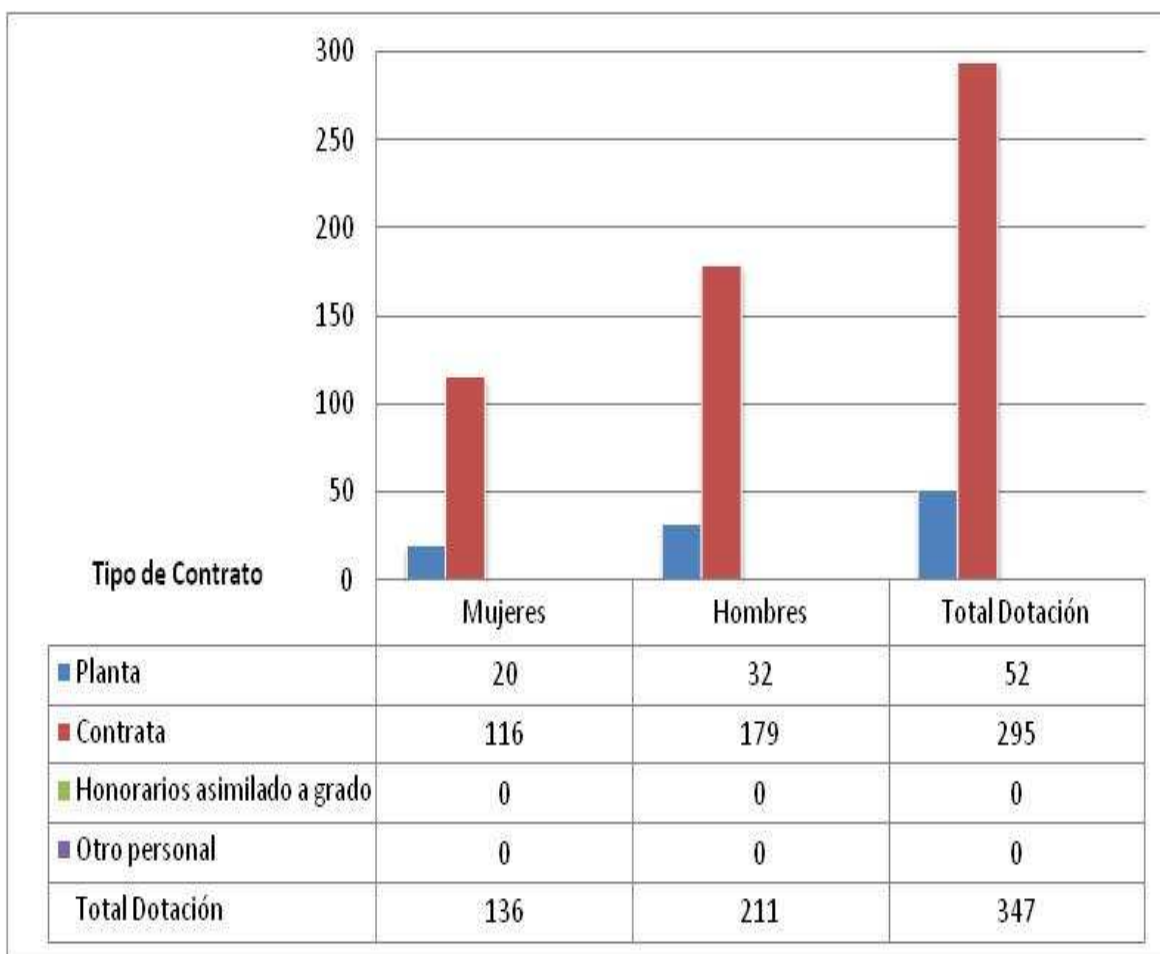
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Alejandro Iturra Peña
Jefe de Gabinete	Percy Marín Vera
Jefe Departamento Jurídico	Rodrigo Montt Swett
Jefe Departamento Auditoría	Claudio Vera Castillo
Jefe Departamento Administrativo	Israel Castro López
Jefe Departamento Contabilidad	Mayuri Reyes Torres
Jefe Departamento Crédito	María Isabel Barraza Amar
Jefe Departamento Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán

Anexo 2: Recursos Humanos

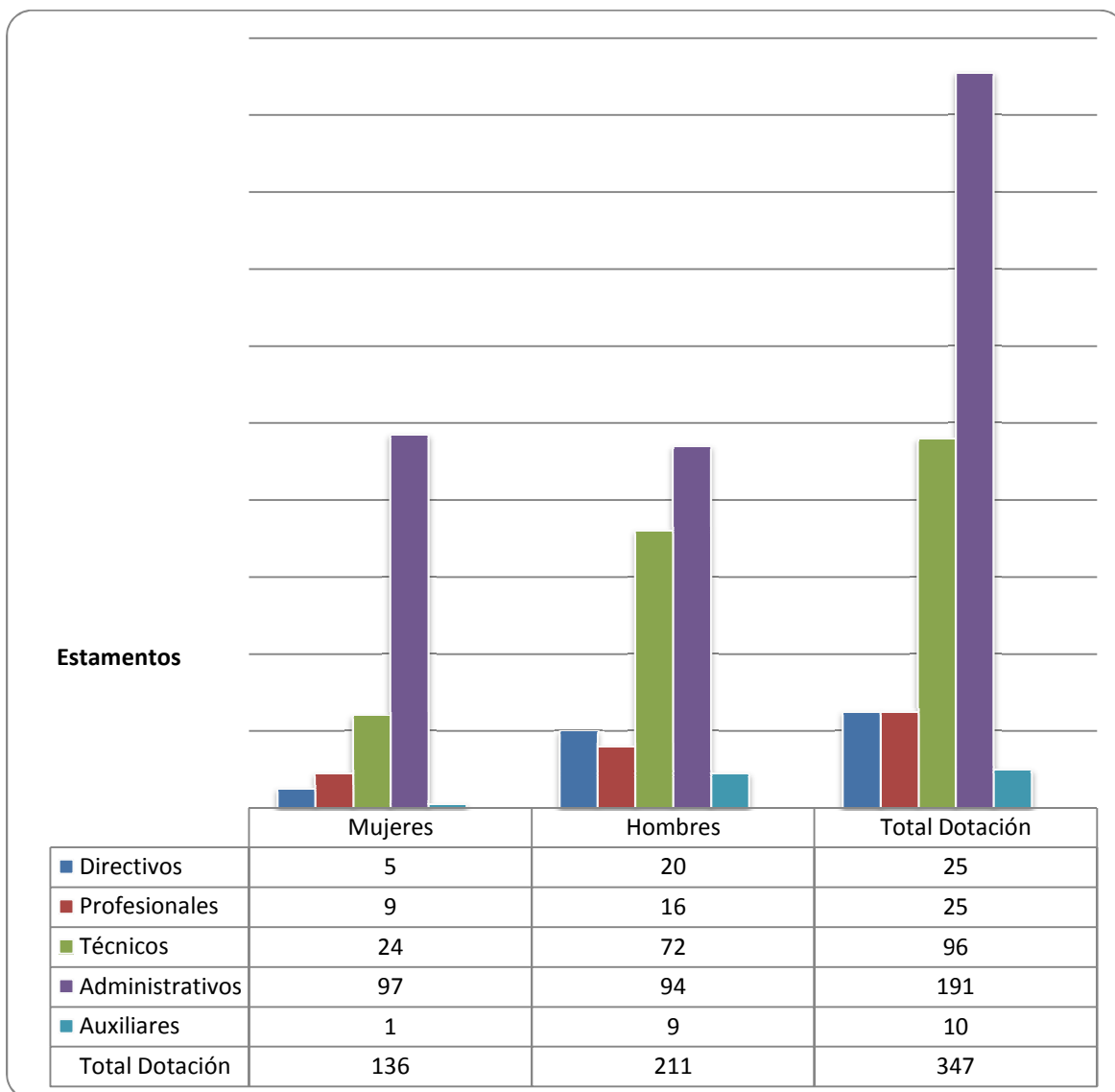
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

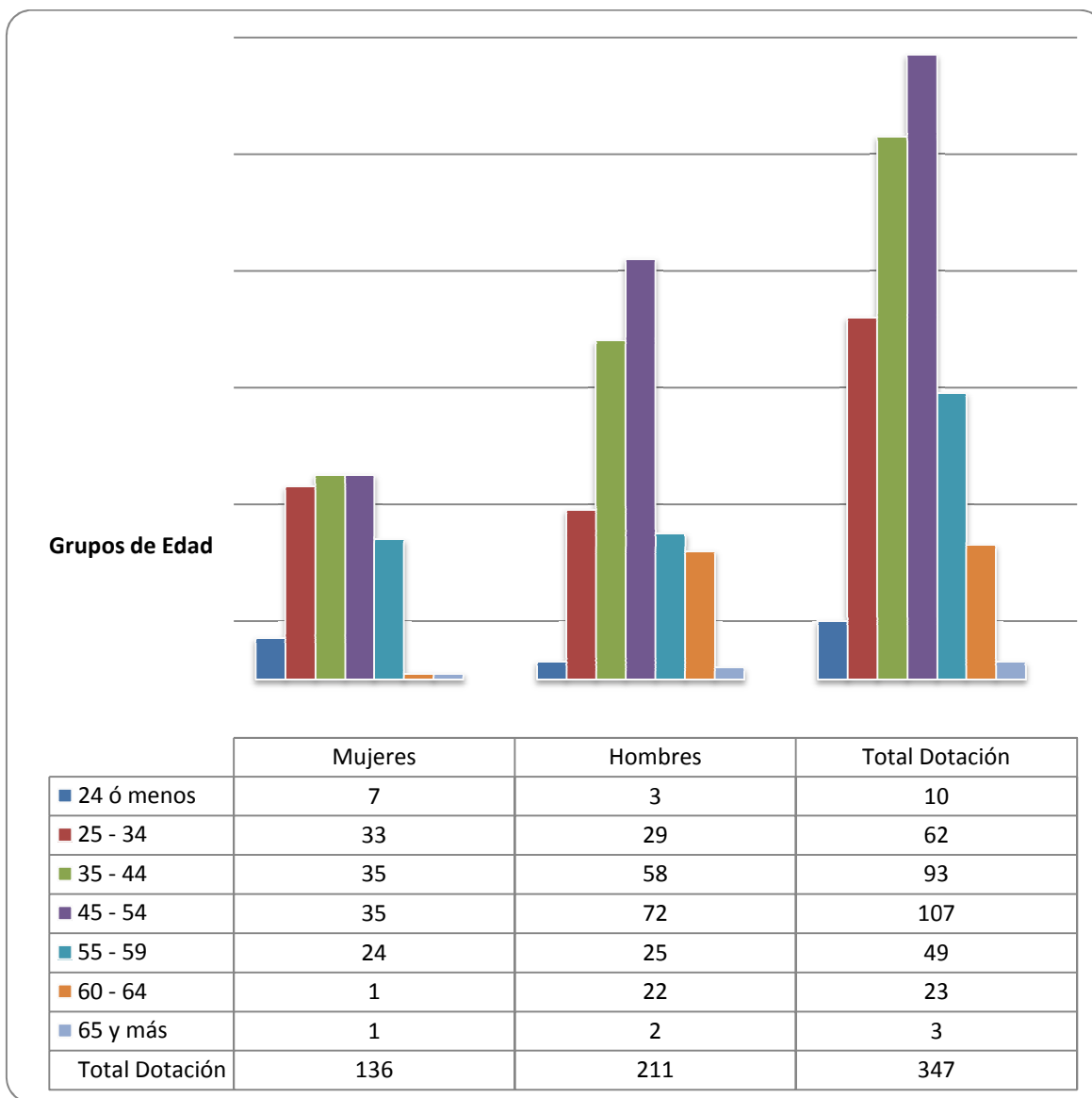


¹Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

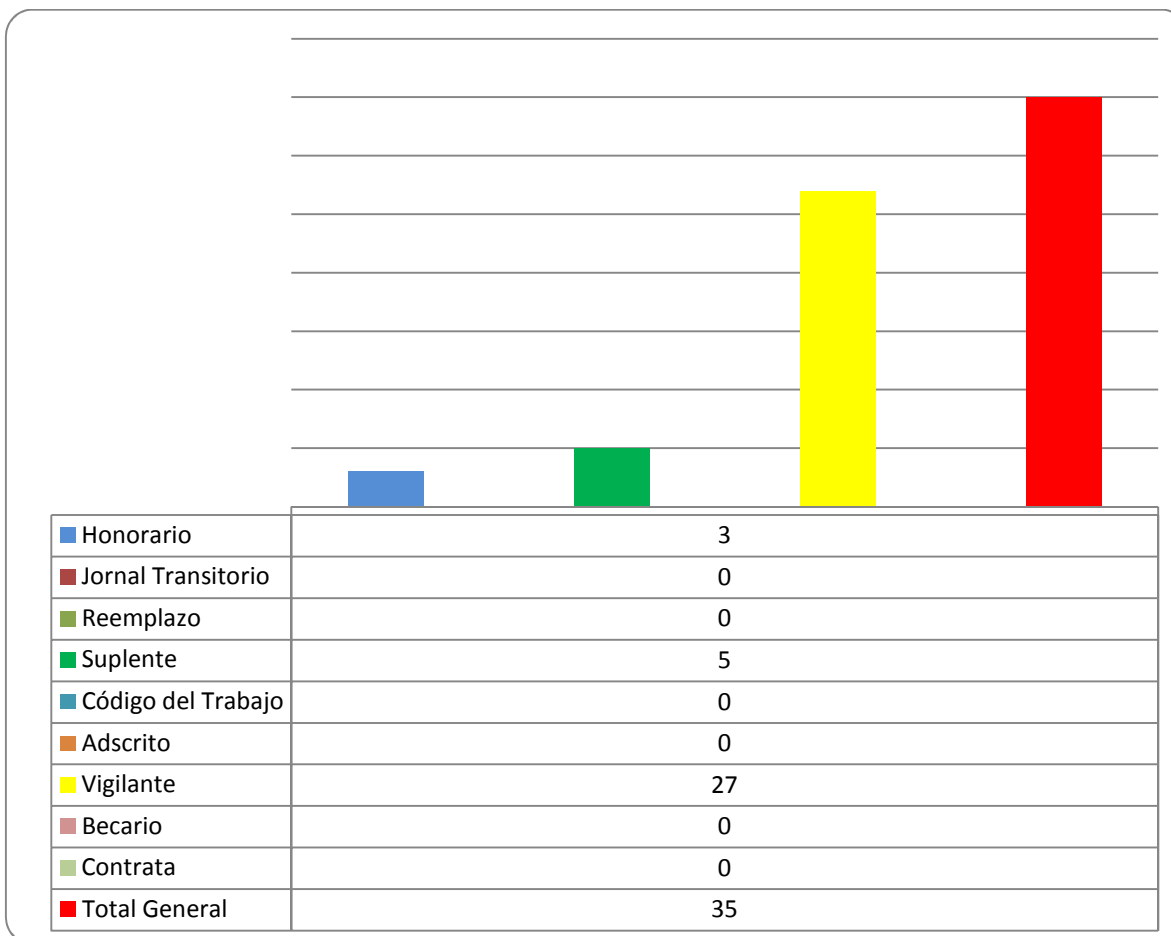
- Dotación Efectiva año 2011 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011², por tipo de contrato



²Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	8.02	2.5	31.17%	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	8.02	2.5	31.17%	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	7.7	4.5	171.11%	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0.2	0	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	2.0	0	0	

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	1.7	1.4	121.4	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	4.0	2.5	160	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1.5	2.5	60	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	84.9	17	20	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	66.9	4.6	6.87	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	110.6%	108%	97.7	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	1.4	10.12	7.22	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	0	0	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0	

⁸Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

⁹Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1.06	0.70	151.22	
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.29	0.30	94.18	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	1.6	0.03	35.3	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3.5%	2.48%	141.13	
77. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	97.2%	96%	98.76	

¹⁰No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹¹Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	2.8%	4%	200	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0%	0%	0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0%	0%	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
88. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

¹²Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹³Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ ¹⁴	M\$	
INGRESOS	35.062.249	36.396.703	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.056		
RENTAS DE LA PROPIEDAD	5.285.574	5.229.532	
INGRESOS DE OPERACION	2.751.164	2.895.083	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	98.071	1.806.585	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	685.867	584	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.201.048	375.266	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	25.034.469	26.089.653	
GASTOS	30.210.089	34.048.735	
GASTOS EN PERSONAL	4.245.891	4.324.676	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.260.767	1.779.162	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	99.791	13.244	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	327		
INTEGROS AL FISCO	119.306	122.857	
OTROS GASTOS CORRIENTES		1.490.458	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	269.757	325.232	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	387.801	460.454	
PRESTAMOS	22.618.584	25.330.253	
SERVICIO DE LA DEUDA	207.865	202.399	
RESULTADO	4.852.160	2.347.968	

¹⁴La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵	Presupuesto Final ¹⁶	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁷	Notas ¹⁸
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	28.632.956	33.577.807	36.396.703	-2.818.896	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.868.591	4.868.591	5.229.532	-360.941	
07			INGRESOS DE OPERACION	1.845.343	1.678.800	2.895.083	-1.216.283	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.098	1.715.026	1.806.585	-91.559	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		80.000	79.240	760	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	525	525	6.389	-5.864	
	99		Otros	1.573	1.634.501	1.720.956	-86.455	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.114	1.114	584	530	
	04		Mobiliario y Otros	557	557	221	336	
	05		Máquinas y Equipos	557	557	363	194	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	485.825	485.825	375.266	110.559	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	485.825	485.825	375.266	110.559	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	21.429.985	24.828.451	26.089.653	-1.261.202	
	03		Pignoraticios	19.892.481	23.290.947	24.115.952	-825.005	
	10		Ingresos por Percibir	1.537.504	1.537.504	1.973.701	-436.197	
			GASTOS	28.632.956	34.587.622	34.048.735	538.887	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.137.442	4.458.429	4.324.676	133.753	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.911.054	1.794.511	1.779.162	15.349	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		13.250	13.244	6	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		13.250	13.244	6	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		13.250	13.244	6	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	340	340		340	

15Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

17Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

18En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	07	A Organismos Internacionales	340	340		340
25		INTEGROS AL FISCO	105.782	123.782	122.857	925
	01	Impuestos	105.782	123.782	122.857	925
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		1.490.458	1.490.458	
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		1.490.458	1.490.458	
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	343.998	343.998	325.232	18.766
	04	Mobiliario y Otros	120.894	105.894	99.471	6.423
	05	Máquinas y Equipos	123.454	138.454	127.648	10.806
	06	Equipos Informáticos	65.140	65.140	64.862	278
	07	Programas Informáticos	34.510	34.510	33.251	1.259
30		ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	485.825	460.454	460.454	
	01	Compra de Títulos y Valores	485.825	460.454	460.454	
32		PRETAMOS	21.646.515	25.700.000	25.330.253	369.747
	03	Pignoraticios	21.646.515	25.700.000	25.330.253	369.747
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	202.400	202.399	1
	07	Deuda Flotante	2.000	202.400	202.399	1
		RESULTADO		-1.009.815	2.347.968	-3.357.783

C) Indicadores Financieros

EL SERVICIO NO FORMULA INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2011 / 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)						
	[IP Ley inicial/ IP devengados]						
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos/ IP devengados]						
	[IP percibidos/ Ley inicial]						
	[DF/ Saldo final de caja]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

¹⁹Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

²⁰ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

²¹ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	2.698.442	2.350.877	5.049.319
	Carteras Netas		2.014.863	2.014.863
115	Deudores Presupuestarios		2.061.174	2.061.174
215	Acreedores Presupuestarios		-46.311	-46.311
	Disponibilidad Neta	1.766.757	1.859.427	3.626.184
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.766.757	1.859.427	3.626.184
	Extrapresupuestario neto	931.685	-1.523.413	-591.728
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	209.569	3.148	212.717
116	Ajustes a Disponibilidades	1.641.122	-1.421.428	219.694
119	Trasposos Interdependencias		7.799.727	7.799.727
214	Depósitos a Terceros	-906.008	-114.816	-1.020.824
216	Ajustes a Disponibilidades	-12.998	9.683	-3.315
219	Trasposos Interdependencias		-7.799.727	-7.799.727

²²Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

EL SERVICIO NO FORMULA COMPROMISOS PROGRAMÁTICOS

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²³

EL SERVICIO NO REALIZA TRANSFERENCIA

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final2011 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁷					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

²³Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁴Corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁵Corresponde al vigente al 31.12.2011.

²⁶ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

²⁷ Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2009	2010	2011	2011			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)	(N° de clientes de los quintiles II y III encuestados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100	%	52.3%	0.0%	60.2%	56.2%	SI	107%	3
				(683.0/1305.0)*100	(0.0/0.0)*100	(894.0/1485.0)*100	(733.0/1305.0)*100			
				0	0	0	0			
	Enfoque de Género: Si	Hombres:		H: 54.5 (289.0/530.0)*100	H: 0.0 (0.0/0.0)*100	H: 61.9 (265.0/428.0)*100	H: 59.1 (313.0/530.0)*100			
		Mujeres:		M: 50.8 (394.0/775.0)*100	M: 0.0 (0.0/0.0)*100	M: 59.5 (629.0/1057.0)*100	M: 54.2 (420.0/775.0)*100			
Crédito de prenda civil.	Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.	(Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	%	0.2% (11.0/547871.0)*10000.0	0.0% (0.0/0.0)*0.0	0.1% (5.0/1026820.0)*10000.0	0.4% (24.0/584000.0)*10000.0	SI	820%	4
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100	%	6.42% (929894/600.00/14485223/700.00)*100	5.63% (108226/5796.00/1920691/9491.00)*100	4.19% (945738/911.00/22579944/132.00)*100	6.80% (146535/3909.00/2154932/2190.00)*100	SI	162%	2
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Gasto en Colocaciones	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100	%	66% (163726/59491/24831234/0)*100	74% (218873/06732/29711018/0)*100	73% (253302/53078/34707019/0)*100	75% (215642/65000/28752353/0)*100	SI	97%	
	Enfoque de Género: No									

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ³³	% Cumpli-miento ³⁴	No-tas
				2009	2010	2011	2011			

Remates a entidades públicas.	Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales	(Monto de ingresos por comisiones de remates fiscales y judiciales en año t/Total Ingresos de operacion del servicio en año t)*100	%	2.87%	2.12%	3.24%	4.00%	NO	81%	1
				(189047	(163370	(256219	(259980			
				529.00/6	989.00/7	053.00/7	840.00/6			
				5982285	7236725	9125983	4995210			
				93.00)*1	74.00)*1	82.00)*1	00.00)*1			
	00	00	00	00						

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	95%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	5%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

1.- Teniendo este indicador una meta ascendente, el resultado obtenido de 60,2% (respecto a una meta de 56,2%) representa un valor positivo debido a que DICREP cumpliendo con su rol social, busca continuamente atender mayoritariamente a personas que pertenezcan a estos dos quintiles. Ante lo expuesto y dado que la información se obtiene mediante la sola aplicación de una encuesta a los clientes, sin efectuar comprobación de sus ingresos económicos, esta causa es externa a la gestión del Servicio.

4.- Este indicador posee una meta de tipo descendente y el sobre cumplimiento está asociado a una causa interna y que corresponde a una eficiente gestión de DICREP respecto al resguardo de las especies que los clientes dejan como garantía para obtener un crédito en las distintas Unidades del país. Ante lo expuesto, el resultado obtenido representa un valor positivo para los clientes y para el Servicio. (NOTA: este indicador es una relación entre 2 variables cada 10 mil operaciones, por lo que no corresponde incorporar el %. Es un error de la plataforma).

2.- El sobre cumplimiento en la meta de este indicador de tipo descendente, está asociado a una causa interna y que corresponde a la gestión mensual que se realiza en cada Unidad de Crédito y en el Call Center, con la finalidad de contactar anticipadamente a los clientes para comunicarles que poseen prendas (pólizas) que se encuentran próximas a su fecha de remate y así evitar la pérdida de éstas por parte del cliente. Por lo tanto, el valor obtenido en este indicador, representa un resultado positivo para los usuarios de DICREP.

1.- Este indicador de tipo ascendente se vio afectado por la causa externa descrita en el Oficio N° 324 enviado a DIPRES con fecha 29/11/2011, donde se precisa que no depende de la gestión interna de DICREP la necesidad de las instituciones públicas de dar de baja sus bienes, por lo que este indicador se ve afectado por esta causa externa válida. Esta causa externa también se encuentra descrita en el supuesto del indicador en el Formulario H 2011.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

EL SERVICIO NO FORMULA OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2011

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	15.00%		✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Alta	20.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	15.00%		✓
	Planificación / Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%	100	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	—	La Dirección de Crédito Prendario, DICREP, solicita la eximición del Sistema de Descentralización, puesto que la producción y promoción de nuestros productos estratégicos no requieren la incorporación de la perspectiva territorial. El principal producto de la DICREP, es el crédito prendario y este no necesita de la coordinación con otras entidades gubernamentales regionales para su eficiente entrega a los usuarios institucionales.
		Equidad de Género	Eximir	—	Como resultado del trabajo realizado por el servicio en la aplicación del sistema de equidad de género, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no corresponde continuar implementando el sistema Equidad de Género. Pero dada la relevancia de la aplicación de una perspectiva de género, el Servicio debe mantener el seguimiento y control del producto "Crédito de Prenda Civil" en los aspectos de género en su Sistema de Planificación y Control, proveyendo en sus Indicadores de desempeño estadísticas desagregadas por sexo, diferenciadas tanto por grupo étnico, como por nivel socio-económico.

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁹	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁰	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴¹
CREDITO	12	3	100%	8,0%
AUDITORIA/TASACIONES	10	4	100%	8,0%
ADMINISTRATIVO	24	4	100%	8,0%
CONTABILIDAD	12	3	100%	8,0%
DIRECCIÓN	19	4	100%	8,0%
SEGURIDAD	28	3	100%	8,0%
ARICA	13	5	100%	8,0%
IQUIQUE	13	5	100%	8,0%
ANTOFAGASTA	15	5	100%	8,0%
COPIAPO	7	5	100%	8,0%
LA SERENA	13	5	100%	8,0%
LOS ANDES	9	5	100%	8,0%
QUILLOTA	10	5	100%	8,0%
VIÑA DEL MAR	15	5	100%	8,0%
VALPARAISO	17	5	100%	8,0%
MATRIZ	25	5	100%	8,0%
SAN DIEGO	23	5	100%	8,0%
MATUCANA	23	5	100%	8,0%
RANCAGUA	12	5	100%	8,0%
TALCA	15	5	100%	8,0%
CONCEPCION	17	5	100%	8,0%
TEMUCO	13	5	100%	8,0%
VALDIVIA	11	5	100%	8,0%
PUERTO MONTT	11	5	100%	8,0%
PUNTA ARENAS	9	5	100%	8,0%

39Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

40Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

41Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

EL SERVICIO NO TIENE PROYECTOS DE LEY EN TRAMITACIÓN.

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos: