

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2015

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	Capítulo	04

### Misión <sup>1</sup>

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 debidamente las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en 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.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Crédito de prenda civil.	5	0	5	0
2	Remates a entidades públicas y judiciales	0	0	0	0
3	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		5	0	5	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	100%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

*La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado*

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

<b>Crédito de prenda civil.</b>					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	86,7 %	89,3 %	85,1 %	85,1 %	85,1 %
<i>Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t</i>	1.310,0	1.419,0	1.352,0	1.351,0	1.501,0
<i>N° total de clientes encuestados en el año t</i>	1.511,0	1.590,0	1.588,0	1.588,0	1.764,0

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2015.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2015

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.