

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

## 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	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	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	Modificar	1	Medir e informar a más tardar el 31 de diciembre de 2015, a las respectivas redes de expertos los datos efectivos de los indicadores transversales definidos en el programa marco por el Comité Tri-Ministerial para el año 2015, y publicar sus resultados, excepto el indicador: Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 75.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	$(\text{Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) / Capital Colocado periodo j}) * 100$	5.9 %	Mediana	15.00	1
2	Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t	$(\text{N}^\circ \text{ de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t} / \text{N}^\circ \text{ total de usuarias y usuarios encuestados y encuestados en periodo t}) * 100$	75.0 %	Mediana	15.00	2
3	Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoras por cada 10.000 operaciones durante el año t.	$(\text{Número de indemnizaciones totales otorgadas año t} / \text{Número total de operaciones año t}) * 10.000$ [operaciones]	0.3 %	Alta	20.00	3
4	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 / Total de clientes encuestados en periodo t) * 100	85.1 %	Menor	10.00	4

		t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100				
5	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 %	Mediana	15.00	5

1 - 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).

2 - El quintil correspondiente a cada usuaria y usuario (numerador) se determina con el indicador de ingreso familiar total, según los parámetros de la encuesta CASEN, 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.

3 La indemnización total (numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida o daño al total 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.

4 - 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.

5 El Presupuesto de Colocaciones (año t) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año t.

## 2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 15.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t

## 3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 10.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	90 %	Menor	10.00