
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL
CREDITO PRENDARIO**

SANTIAGO DE CHILE

Indice

1.	Carta del Jefe de Servicio	4
2.	Identificación de la Institución	6
	• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	7
	• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	8
	• Principales Autoridades	9
	• Definiciones Estratégicas	10
	- Misión Institucional	10
	- Objetivos Estratégicos.....	10
	- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	11
	- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
	- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	12
	• Recursos Humanos.....	13
	- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	13
	- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	14
	- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	15
	• Recursos Financieros	16
	- Recursos Presupuestarios año 2004	16
	•	
3.	Resultados de la Gestión.....	17
	• Cuenta Pública de los Resultados	18
	• Balance Global	18
	- Resultados de la Gestión Financiera	20
	- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	25
	• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	27
	- Informe de Programación Gubernamental	27
	- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	28
	• Avances en Materias de Gestión.....	30
	- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	30
	- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	32
	- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	34
	- Avances en otras Materias de Gestión	35
	• Proyectos de Ley.....	36
4.	Desafíos 2005	37

5. Anexos.....	38
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004.....	39
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	43
• Anexo 3: Programación Gubernamental	46
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	47
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004	49
• Anexo 6: Transferencias Corrientes.....	51
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	52

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	13
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	14
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	20
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	22
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	24
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004.....	32
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	39
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004.....	43
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	46
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	47
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2004.....	49
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....	50
Cuadro 16: Transferencias Corrientes.....	51
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	52

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato.....	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	15

1. Carta del Jefe de Servicio



DOMINGO FUENZALIDA FERNANDEZ
DIRECTOR GENERAL

Las líneas de acción que orientaron la gestión institucional durante el año 2004 son los siguientes: financiero/crediticio, seguridad, infraestructura, comunicaciones, tecnologías de Información, recursos humanos y calidad de atención al usuario.

Respecto al último eje de acción, es importante señalar que el porcentaje efectivo de satisfacción del usuario con el servicio recibido fue de un 69.3%, lo cual constituye un avance importante en esta materia que enorgullece a la institución, ya que constituye un respaldo de los mismos beneficiarios a la gestión realizada, lo que a su vez impone mayores desafíos en materia de calidad de atención para el año 2005.

Este resultado tiene su origen en el mejoramiento paulatino que ha experimentado la atención de los funcionarios de las Unidades de Crédito del país hacia los usuarios, esto reforzado con programas de capacitación orientados a dar mayores herramientas en la atención de público a los tasadores, cajeros, OIRS y personal relacionado con la atención de público. Cabe destacar que el resultado efectivo del año 2003 en este indicador es de 68,3%.

Otro resultado relevante dentro de este eje, es el aumento de la calidad de préstamo en un 15% acumulado, lo cual benefició a más de 305.000 personas durante el año 2004, lo cual se ve reflejado en el mejoramiento de un 14% en la percepción que tiene el usuario de dicrep sobre la calidad de los préstamos otorgados.

En relación con el eje financiero/crediticio, deseamos resaltar que durante el año 2004, el desempeño operacional del servicio fue claramente exitoso, ya que se logró colocar en créditos, un total de \$11.992.740.171, lo cual representa un 2,8% de incremento con respecto al año anterior, ya que durante el año 2003 se colocó un total de \$11.655.940.612.

En el ámbito del desarrollo de las comunicaciones y tecnologías de información, con el fin de posicionar el servicio que la Institución presta a la comunidad, DICREP durante el año 2004 desarrolla un proyecto de rediseño de la página Web el cual se encuentra terminado y funcionando en plenitud. Cabe destacar que esta página, junto con simbolizar la modernización institucional hacia el usuario, también cuenta con

aplicaciones que permitirán acercar los productos estratégicos institucionales a las personas, lo cual marca un hito importante dentro del 2004.

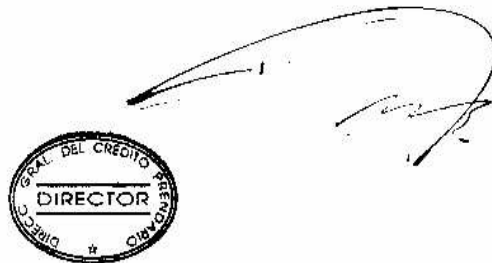
En el tema de infraestructura, se hicieron importantes avances en el mejoramiento de las Unidades de Crédito lo cual representó una inversión de \$109.000.000 utilizados en recuperar espacios al interior de las Unidades de Crédito del país. Un especial esfuerzo se realizó en el mejoramiento en los espacios de atención a público, incorporando mejoras que hicieran más amigables los espacios donde se atiende al público y mejorando las instalaciones utilizadas por los funcionarios del Servicio.

En el ámbito de la seguridad institucional, DICREP puede exhibir grandes avances en la materia, ya que junto con contar con un profesional encargado del tema se han puesto en marcha una serie de proyectos que han potenciado la seguridad de las instalaciones institucionales. Se Puede resaltar la incorporación de casetas blindadas de seguridad al interior de las Unidades de Crédito, las cuales tienen por finalidad la disuasión ante robos y asaltos, además se ha instalado televigilancia a través de la web, ambos proyectos impensables hacia algunos años atrás.

Finalmente, en el tema de recursos humanos, la institución durante el año 2004 comenzó a elaborar un proyecto de planta que incorporará una visión institucional centrada en la gestión por resultados. Este proyecto se encuentra terminado, siendo el próximo paso para el 2005, enviarlo a las instancias externas correspondiente para su evaluación y tramitación final.

El año 2004 fue un año lleno de realizaciones, las cuales contribuyeron en forma importante a mejorar en forma paulatina la gestión institucional, incorporando una nueva mirada hacia la actividad del crédito prendario, situación que permite esperar el año 2005 marcado por la cristalización de todos los proyectos institucionales que fueron concebidos durante el año 2004.

Existen desafíos pendientes, pero DICREP posee las condiciones necesarias para afrontarlos y sacarlos adelante en forma exitosa, tarea a la cual están todos funcionarios convocados.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "DIRECTOR GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO" around the perimeter and "DIRECTOR" in the center. There is a small star symbol at the bottom of the stamp.

Domingo Fuenzalida Fernández
Director General

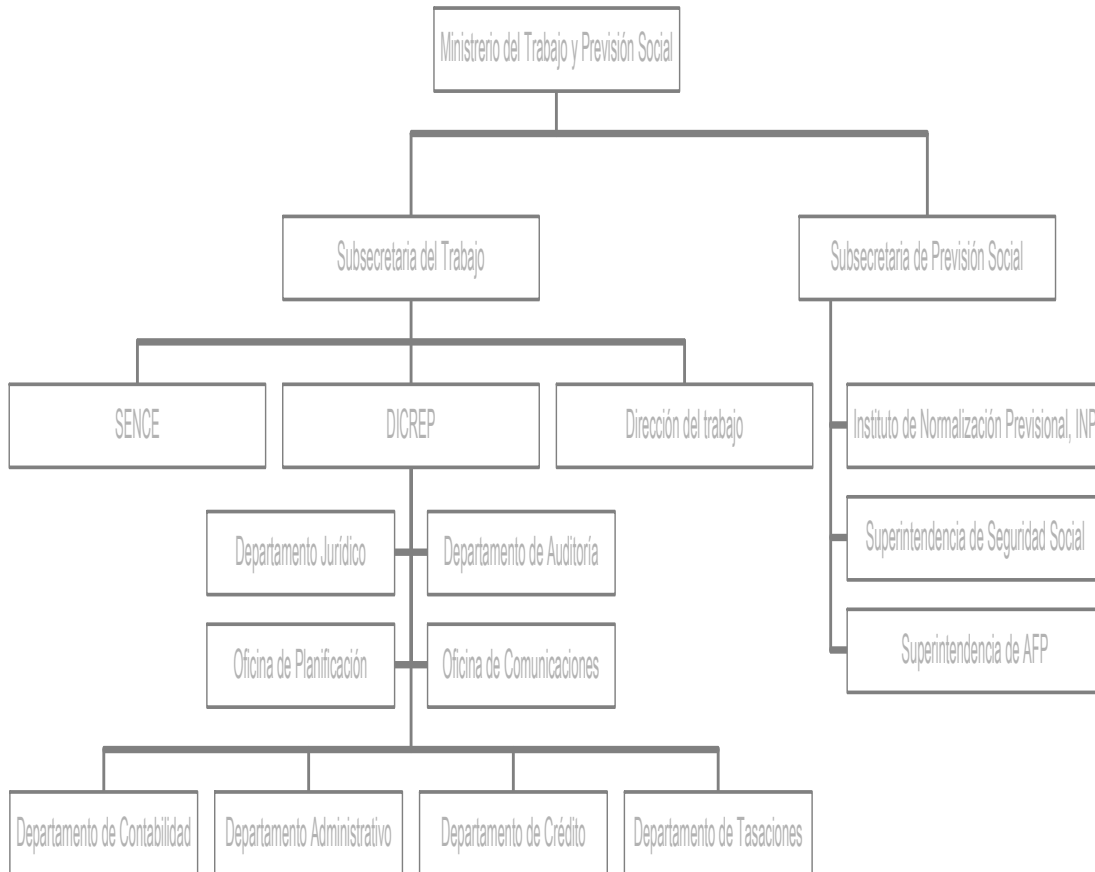
2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

1. Decreto con Fuerza de Ley N° 16, de 02 de Enero de 1986, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo. Fija Texto Refundido, Sistematizado y Coordinado de las Disposiciones Legales Relativas a la Dirección General del Crédito Prendario (Publicado en el Diario Oficial de fecha 25 de Abril de 1986).
2. Decreto Supremo N° 6.465, de 15 de Junio de 1951, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de Préstamos de la Dirección General del Crédito Prendario.- Modificado por el Decreto Supremo N° 126, de 20 de Noviembre de 1985, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, (Publicado Diario Oficial de 06.03.1986) y por el Decreto Supremo N° 140, de 27 de Diciembre de 2000 del mismo Ministerio y Subsecretaría de Estado (Publicado en el Diario Oficial de 03.03.2001).
3. Ley N° 15.229, de 03 de Agosto de 1963, Artículo 8°, Crea la Escuela de Tasadores de la Caja de Crédito Popular. (Hoy Dirección General del Crédito Prendario).
4. Decreto Supremo N° 537, de 06 de Octubre de 1964, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, Reglamento sobre Pago de Comisiones y Responsabilidad Civil de los Tasadores.
5. Decreto Supremo N° 674, de 20 de Octubre de 1969, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, Reglamento de la Escuela de Tasadores de la Dirección General del Crédito Prendario. (Publicado en Diario Oficial de 15.11.1969).
6. Decreto Supremo N° 77, de 18 de Mayo de 1995, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social, Reglamento de la Oficina de Bienestar de la Dirección General del Crédito Prendario.
7. Ley N° 18.704, de 04 de Mayo de 1988, Modifica Plantas del Personal y crea cargos en la Dirección General del Crédito Prendario.
8. Ley N° 18.827, de 28 de Agosto de 1989, Sustituye Plantas del Personal de la Dirección General del crédito Prendario.- Ley N° 19.269, de 29 de Noviembre de 1993, Modifica Plantas del Personal de la Dirección General del Crédito Prendario, entre otros Servicios Públicos.
9. Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 14 de Febrero de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo. Adecua Plantas y Escalafones de la Dirección General del Crédito Prendario al artículo 5° de la Ley N° 18.834 (Publicado en Diario Oficial de 07.05.1990).

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Domingo Fuenzalida Fernández
Fiscal	Gonzalo Taborga Molina
Jefe Departamento de Crédito	Antonio Videka Soler
Jefe Departamento de Tasaciones	Dagoberto Godoy Lagos
Jefe Departamento Administrativo	Gustavo Morales Salinas
Jefe Departamento de Contabilidad	Edmundo Valenzuela Cortes
Jefe Departamento de Auditoria	Fernando Brito Godoy

• Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

Otorgar crédito prendario en forma simple, segura y oportuna, a toda persona, hombre o mujer, que lo solicite, dejando como garantía una prenda civil, y a microempresarios/as y trabajadores/as independientes dejando como garantía una prenda industrial.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer la política de atención a usuarios/a a través de la capacitación institucional y el desarrollo de competencias laborales.
2	Desarrollar una política comunicacional que permita posicionar la imagen institucional a través de la implementación de canales comunicacionales con los usuarios/a.
3	Contribuir a mejorar la gestión crediticia del Servicio a través del uso de las tecnologías de información y comunicaciones.
4	Acrecentar la confianza pública del usuario/a a través de una política de seguridad efectiva que resguarde los valores y especies custodiados por el Servicio.
5	Mejorar el espacio físico del Servicio, a través de una política de infraestructura institucional efectiva.
6	Entregar un Servicio que sea rentable social y financieramente.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p><u>Crédito de prenda civil.</u></p> <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. 	1,2,3,4,5,6
2	<p><u>Crédito de prenda industrial.</u> (Programa Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento (Evaluación de Programas Gubernamentales : Año= 2002)) <u>Programa suspendido por cobranza judicial de créditos</u></p> <p>Producto inactivo por estar en proceso de cobranza de créditos morosos</p>	1,2,3,4,6
3	<p><u>Remates a entidades públicas.</u></p> <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 martillero, efectuado en remates de especies de organismos públicos. - Remates judiciales procedentes de la aplicación de la Reforma Procesal Penal y Ley de Alcoholes 	1,2,3,4,6

- 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	Microempresarios/as, y trabajadores/as independientes, que tengan o se inicien en una actividad productiva, y que cuenten con una especie que constituya garantía.
3	Organismos públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

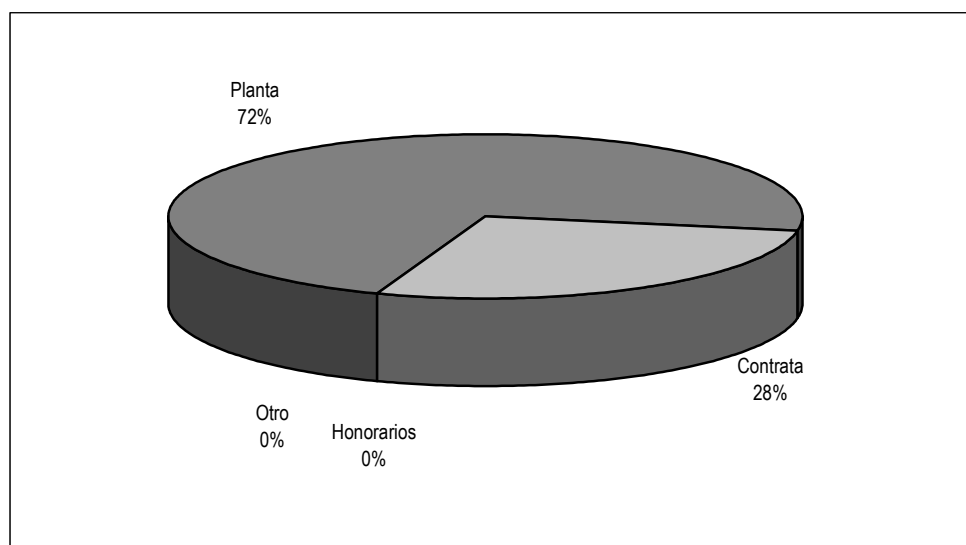
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	<u>Crédito de prenda civil.</u>	Personas, hombres o mujeres, mayores de 18 años que requieran un préstamo en dinero y cuenten con una especie que constituya garantía por el mismo.
2	<u>Crédito de prenda industrial.</u> <u>(Programa : Programa Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento (Evaluación de Programas Gubernamentales ; Año= 2002))</u> (Programa Suspendido por cobranza Judicial.)	Microempresarios/as, y trabajadores/as independientes, que tengan o se inicien en una actividad productiva, y que cuenten con una especie que constituya garantía.
3	<u>Remates a entidades públicas.</u>	Organismos públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva ¹ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	87	162	249
Contrata	30	66	96
Honorarios ²			
Otro			
TOTAL	117	228	345

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



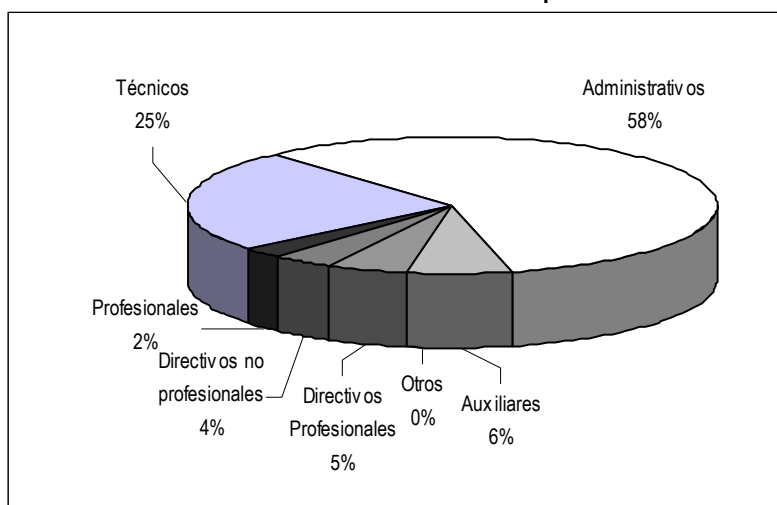
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	3	14	17
Directivos no Profesionales ⁵	2	11	13
Profesionales ⁶	3	5	8
Técnicos ⁷	20	65	85
Administrativos	89	111	200
Auxiliares		22	22
Otros ⁸			
TOTAL	117	228	345

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

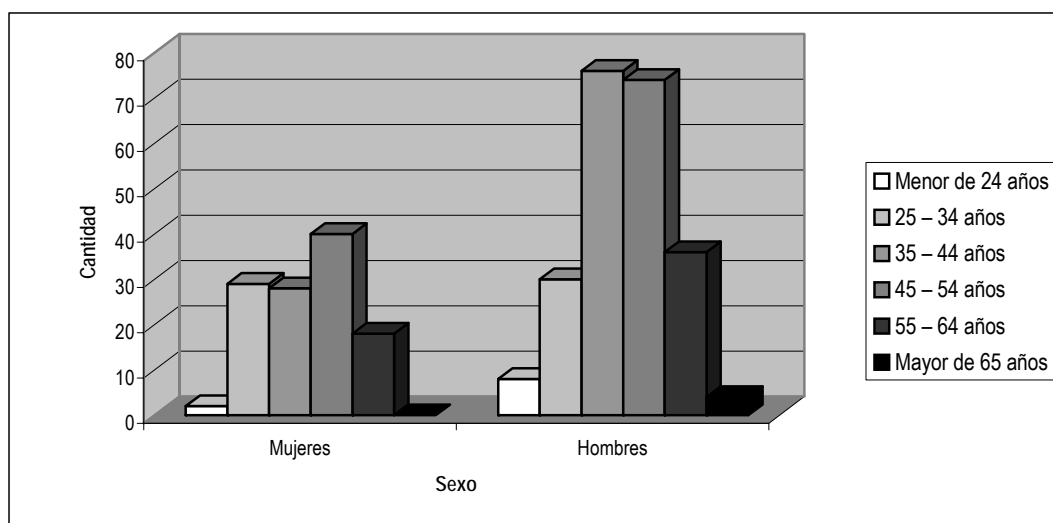
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	2	8	10
25 – 34 años	29	30	59
35 – 44 años	28	76	104
45 – 54 años	40	74	114
55 – 64 años	18	36	54
Mayor de 65 años		4	4
TOTAL	117	228	345

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	0
Endeudamiento ¹¹	0
Otros Ingresos ¹²	16.803.143
TOTAL	16.803.143

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	3.792.879
De Capital ¹⁴	217.308
Otros Gastos ¹⁵	12.792.956
TOTAL	16.803.143

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

En términos de resultado, el 2004 estuvo marcado por un alto nivel de logro de los desafíos planteados durante el año 2003. Es en esta lógica que DICREP puede exhibir los siguientes resultados:

Área de Gobierno Electrónico

En esta área de gestión institucional, DICREP tuvo como desafíos la construcción e implementación de 4 aplicaciones informáticas, de las cuales se da la siguiente cuenta:

Aplicación Infocliente: Este proyecto está completamente terminado, y se encuentra en marcha blanca desde enero del 2005. A la fecha se han registrado en total de 6.067 visitas a la aplicación, de las cuales 2.426 personas han efectuado consultas sobre el estado de sus créditos. En términos de producto, la cartola que emana de la aplicación ha sido impresa 554 veces, lo cual representa 9,1% del total de visitas. Durante abril, se corregirán algunos elementos de diseño de la cartola, por lo cual se espera dar inicio total al sistema durante el mes de mayo.

Aplicación InfoOIRS: Esta aplicación que está enmarcada dentro del compromiso asumido por DICREP en el PMG OIRS, se encuentra terminada y operando en marcha blanca. En términos de resultados, esta aplicación ha sido visitada por un total de 1.576 personas, de las cuales 158 han efectuado operaciones de reclamo o sugerencias, las cuales han sido contestadas dentro del plazo de 4 días hábiles.

Aplicación Remates Fiscales: Este proyecto se encuentra terminado informáticamente, quedando pendiente la entrega de los manuales de usuarios y la capacitación a los operadores del sistema. Se debe establecer que esta aplicación tiene como fin la de entregar un servicio adicional a las instituciones que remates especies con DICREP, facilitándoles por vía electrónica todo el trámite de solicitud del remate, el cual significa 40% del tiempo de demora total del proceso. En la actualidad se encuentra en inicio de la marcha blanca que durará hasta el 30 de abril.

Sistema Workflow: Esta aplicación se encuentra completamente terminada y operando al 100% dentro del Servicio. Los resultados que se han logrado con la implementación son: disminución en un 15% de los tiempos de demora en la documentación interna de los departamentos del servicio, disminución en los errores de documentación interna de un 30%.

Seguridad Institucional.

En materia de Seguridad patrimonial, DICREP ha efectuado cuantiosas inversiones en este plano, para lo cual durante el año 2004 se han formulado e implementado 2 proyectos que han mejorado en forma notoria la seguridad de las instalaciones de las Unidades de Crédito a lo largo de todo el país. Es así como podemos señalar que durante el año 2004, DICREP ya cuenta con televigilancia, en 6 Unidades de Crédito. Esta medida ha permitido monitorear en forma ininterrumpida las bóvedas donde se resguardan las garantías de los usuarios, lo anterior a traído como resultado inmediato el mejoramiento de la percepción de seguridad al interior las Unidades de Crédito por parte de nuestros usuarios, los cuales y según la última encuesta de Calidad de Servicio aplicada por DICREP, el indicador de confianza en la institución es de un 81,1% en las mujeres y un 77,3% en los hombres.

Infraestructura Institucional

Otro hito importante dentro de la gestión 2004, fue la focalización de las inversiones en infraestructura efectuadas, materia que tiene un fuerte énfasis en el mejoramiento de los espacios de atención al público, los cuales han sido remodelados, en función de lograr mayores estándares de calidad en la atención al público que concurre a nuestras Unidades de Crédito. En esta materia, y siguiendo con la implementación del Plan de Infraestructura 2003-2005, se ha logrado intervenir el 80% de las Unidades de Crédito.

Gestión Estratégica: Estudio de incorporación de nuevo producto institucional.

Este desafío no fue implementado durante el año 2004, ya que se efectuó el análisis costo/beneficio de la medida no siendo recomendable incorporar una nueva área de producto dentro de DICREP. Lo anterior se sustenta en los informes de resultado sobre la implementación de la Reforma Procesal Penal en DICREP, puesto que se ha incurrido en inversiones asociadas al tema, los cuales no han tenido los retornos financieros necesarios para sostener esta actividad. Solo se está cumpliendo con el mandato legal de recepcionar las especies incautadas y decomisadas con el fin de efectuar su destrucción cuando los tribunales de justicia así lo ameriten.

Gestión Institucional

Durante el año 2004, la gestión financiera/crediticia de DICREP estuvo marcada por el mejoramiento paulatino del producto Crédito con Prenda Civil, ya que las colocaciones de capital, tuvieron un comportamiento exitoso, puesto que se logra colocar un total de \$ 11.992.740.171, lo cual representa un 2,9% más que el año 2003, donde se logra colocar \$ 11.655.940.612. El resultado anterior estuvo influenciado por la puesta en marcha de medidas que impactaron en forma directa en el resultado operacional del Servicio, siendo la más significativa la mejora a la calidad del préstamo entregado a los usuarios, el cual se incrementa en un 15%. Lo anterior se logra través del aumento del gramo de oro utilizado para la tasación de especies que llegan como garantía de prenda, produciendo como resultado que 305.000 personas se beneficiaron con la obtención de un crédito social de mayor cuantía. Con respecto a los logros del producto Remates Fiscales, se puede indicar que los resultados obtenidos durante el año 2004, son positivos ya que se incrementa en un 7% el número de remates a entidades públicas, generando una cobertura total de 38% del total del mercado de servicios públicos ya que se ha incrementado un 25% la cartera de clientes. Con respecto a la puesta en marcha de la aplicación Web que potenciará este producto, su explotación total se realizará en Abril de 2005. Con respecto al producto Prenda Industrial, los principales resultados de la gestión de cobranzas de los créditos morosos son bajos en comparación al año 2003, ya que el porcentaje de recuperación acumulada al 31 de diciembre de 2004 es de 52, 28%, lo que representa M\$ 1.015.000 de un total de M\$ 1.934.000. Las medidas adoptadas para subsanar este resultado, son la interposición de 689 demandas contra los morosos, las cuales representan un capital de M\$ 440.000, es decir un 47,8% de la deuda vigente.

En materia crediticia, DICREP, no logra introducir cambios a las condiciones del crédito, tanto desde el punto de vista de los plazos de recuperación del capital, como de la modificación de la tasa de interés aplicada a cada operación de préstamo. Lo anterior se genera, producto que se efectúan recomendaciones desde el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en orden a incorporar nuevos antecedentes a la propuesta de DICREP presentada durante el mes de noviembre de 2004. Con respecto al producto Remates Fiscales, no se logra poner en marcha dentro de los plazos previstos la aplicación de apoyo a este producto, ya que falta por concretar la capacitación y la entrega de manuales de usuario.

Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
• Ingresos	15.957.928	16.803.143	
Ingresos de Operación	2.976.899	3.348.417	1
Venta de Activos	1.266.111	109.888	2
Recuperación de Prestamos	10.274.289	11.577.512	3
Otros Ingresos	62.804	37.410	4
Operaciones años Anteriores	929.920	1.029.516	5
Saldo Inicial de Caja	447.905	700.400	
• Gastos	15.957.928	16.803.143	
Gastos en Personal	1.990.831	2.107.829	6
Bienes y Servicios de Consumo	888.188	1.414.603	7
Bienes y Servicios para producción	7.395	15.040	8
Prestaciones Previsionales	---	27.396	
Transferencias Corrientes	233.802	228.011	9
Inversión Real	199.449	217.308	10
Inversión Financiera	11.887.994	12.292.740	11
Operaciones años anteriores	52	---	
Otros Compromisos Pendientes	8.297	5.464	12
Saldo Final de Caja	741.920	494.752	

¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

NOTAS:

Ingresos.

1. **Ingresos de Operación:** La diferencia que se genera (12,8%), en éste subtítulo corresponde al aumento de derechos, comisiones e ingresos, como también el aumento de los ingresos por concepto de la aplicación de un seguro en el producto Crédito con Prenda Civil.
2. **Ventas de Activos:** Se genera una diferencia negativa por la menor colocación en el mercado de capitales, al disminuir los excedentes estacionales de caja.
3. **Recuperación de Préstamos:** La diferencia que se genera en este subtítulo de 12,68%, corresponde al aumento de rescates, como también el aumento de los préstamos a fines del 2003 y comienzo del 2004.
4. **Otros Ingresos:** Se genera una diferencia por la disminución de los reembolsos art. 4 Ley n° 19.345 y otros ingresos no operacionales.
5. **Operaciones Años Anteriores:** Se genera una diferencia positiva de 10,71% por los préstamos que se desarrollaron durante el año 2003 y que son rescatados durante el año 2004.

Gastos.

6. **Gastos en Personal:** El incremento se debe al pago indemnizaciones por concepto de ley del Nuevo Trato Laboral y reajuste anual al año 2004.
7. **Bienes y Servicio de Consumo:** Se incremento por pago de indemnizaciones por robo de la Unidad de Talca.
8. **Bienes y Servicio para la producción:** Se registra un aumento en lotes a remate sin postor, lo que redundo en una mayor compra de mercaderías por parte del servicio.
9. **Transferencias Corrientes:** Se registra un incremento en el pago de impuestos por parte del Servicio.
10. **Inversión Real:** Se registra un incremento por una mayor inversión en proyectos informáticos.
11. **Inversión Financiera:** Se registra un incremento en las colocaciones de capital por existir excedentes de caja disponibles.
12. **Otros Compromisos Pendientes:** Se registra una disminución en los compromisos o deudas de arrastre del Servicio por cancelación de ellas.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	16.206.265	16.767.176	18.144.176	-1.348.040	
01			Ingresos de Operación	3.052.697	3.304.834	4.462.686	-1.157.852	1
04			VENTA DE ACTIVOS	769.871	110.000	109.888	112	
	41		Activos Físicos		2.000	1.888	112	
	42		Activos Financieros	769.871	108.000	108.000		
05			RECUPERACIONES DE PRÉSTAMOS	11.154.038	11.587.049	11.577.512	9.537	2
07			OTROS INGRESOS	44.062	32.565	37.410	-4.845	3
	79		Otros	44.062	32.565	37.410	-4.845	
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	1.066.200	1.032.328	1.256.280	-223.952	4
11			SALDO INICIAL DE CAJA	119.397	700.400	700.400		
			GASTOS	16.206.265	16.767.176	18.144.176	-1.348.040	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.911.290	2.120.762	2.107.829	12.933	5
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	873.378	1.430.090	1.414.602	15.488	6
23			BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	7.493	15.076	15.040	36	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		27.397	27.396	-1	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	211.683	231.762	228.010	-11.349	7
	31		Transferencias al Sector Privado	19.520	25.065	21.856	3.752	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	19.100	24.649	21.482	3.167	
		002	A Organismos Internacionales	420	416	374	42	
	32		Transferencias a Organismos del Sector Público	129.359	129.359	129.359		
		001	Subsecretaría del Trabajo	129.359	129.359	129.359		
	34		Transferencias al Fisco	62.804	77.338	76.795	543	
		001	Impuestos	62.804	77.338	76.795	543	
31			INVERSIÓN REAL	310.983	308.314	217.308	91.006	8
	50		Requisitos de Inversión para Funcionamiento	66.910	146.306	93.280	53.026	
	51		Vehículos	15.288	15.288	10.367	4.921	
	56		Inversión Informática	228.785	146.720	113.661	33.059	
32			INVERSIÓN FINANCIERA	12.768.041	12.508.913	12.292.740	216.173	9

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
	80		Compra de Títulos y Valores	489.966	341.668	300.001	41.667	
	81		Préstamos	12.278.075	12.167.245	11.992.739	174.506	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	4.000	5.465	5.464	1	
90			SALDO FINAL DE CAJA	119.397	119.397	1.835.787	-1.750.168	

NOTAS:

Ingresos

1. **Ingresos de Operación:** La diferencia se genera por el aumento en cobro de derechos, comisiones, derechos de seguro por créditos pignoraticios.
2. **Recuperación de Préstamos:** La diferencia se genera por una disminución de los préstamos por días donde las Unidades de Crédito no atendieron público (Días de Paro Sector Público).
3. **Otros Ingresos:** La Diferencia se genera por el aumento de los reembolsos provenientes de la aplicación del artículo 12 de la ley n° 19.345, como de otros ingresos no operacionales provenientes de años anteriores.
4. **Operaciones Años Anteriores:** La diferencia se genera por el aumento en el cobro de derechos, comisiones año 2003, que no se percibieron el año anterior.

Gastos

5. **Gastos en Personal:** La diferencia corresponde a la no ejecución de honorarios y de comisiones de servicio en el país.
6. **Bienes y Servicios de Consumo:** La diferencia se genera por la no realización de un estudio institucional.
7. **Transferencias Corrientes:** La diferencia se genera por la no ejecución de una parte del presupuesto de salas cunas y jardines infantiles, además disminuye el pago de impuestos al fisco (IVA)
8. **Inversión Real:** La diferencia se genera por una baja en la inversión en informática y en proyectos TICS.
9. **Inversión Financiera:** La diferencia se genera por una disminución en la inversión en el mercado de capitales como también por una disminución en los préstamos por los días en que DICREP no pudo atender al público. (Días de Paro Sector Público)

Cuadro 8							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²³ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	66%	44,4%	57,1	128,6	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva ²⁴]	Dato	8.013	8.161	10.253	125.6	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 ²⁵ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁶ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c

NOTAS:

1. Se registra un aumento en los decretos que no son originados por ley producto de la petición que hace DICREP para efectuar una reasignación con el fin de cubrir el pago de indemnizaciones por robo de la Unidad de Crédito de Talca.
2. Este indicador exhibe un incremento, se efectuaron mayores colocaciones de capital, lo cual trajo consigo un alza en el gasto promedio de operación.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 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.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

1. Crédito con Prenda Civil (PIGNORATICIO):

El resultado de la gestión 2004 de este producto, esta marcada por el aumento del gasto operacional producto del robo sucedido en la Unidad de Crédito Talca, situación que demandó al servicio el pago de indemnizaciones a los afectados por un monto total de M\$ 480.000, lo cual afecto el resultado del ejercicio dejándolo en un 0,34%. Este efecto claramente se traslada a todos los indicadores de gestión que miden el comportamiento de este producto, ya que su incidencia se ve reflejada en el aumento que registra el indicador que mide el gasto de operación por sobre el gasto total. En este caso se puede apreciar que el resultado obtenido es de un 23% contra una meta que se estableció en un 18,3%. Lo anterior exhibe el impacto del pago de las indemnizaciones a los usuarios afectados por el robo. Otro Indicador que se ve afectado por este siniestro, es el factor que mide la liquidez del servicio, el cual se ve disminuido por el desembolso que significó pagar dentro del mismo periodo presupuestario los M\$ 480.000. Con Respecto a la provisión del producto a los usuarios, DICREP a pesar de sentir el efecto financiero del robo de la Unidad de Crédito, el 2004 se constituye como un año donde se logra colocar en términos de capital, M\$ 11.993.000, lo cual representa un 2,8% más que el periodo anterior donde se coloca un total de M\$ 11.556.000. Con respecto al indicador que mide la recuperación de prendas ya sea por la vía del rescate directo o a través del remate de la especie, no cumplieron con la meta esperada, ya que el comportamiento de los usuarios tuvo una variación que afectó el resultado esperado. El 85% de rescates por la vía directa de especies es menor al 91% esperado para el 2004, lo anterior se explica por factores estacionales que incidieron en el comportamiento de los usuarios de concurrir a rescatar sus especies, identificándose como el más relevante, la falta de dinero para cancelar el préstamo otorgado por DICREP. Con respecto al resultado del indicador que mide la recuperación por la vía del remate, este experimenta un alza de 3% con respecto a la meta establecida de un 9% para el año 2004. El resultado anterior se explica ya que los usuarios que no rescatan sus prendas por la vía directa, DICREP remata sus especies con el fin recuperar lo adeudado. En todo caso si se mira estos resultados con una mirada exclusivamente financiera, se puede deducir que DICREP durante el año 2004 recuperó ya sea por la vía del rescate directo o a través del remate de especies el 97% de los créditos cursados, lo cual es positivo, pero mirado desde una perspectiva social, la institución prefiere que el usuario rescate sus prendas a través del rescate directo y no a través del remate.

2. Crédito con Prenda Industrial:

La gestión financiera de este producto, estuvo marcada por el no logro de algunas metas establecidas dentro del proceso presupuestario 2004, ya que se obtiene que la razón de rentabilidad operacional de un 1,4% contra un 22% establecido en la meta para el año. El resultado anterior estuvo influenciado por la baja recuperación de los préstamos otorgados entre los años 1998, 1999 y 2000. Del análisis anterior se desprende que la baja en la recuperación de créditos, se debe principalmente al mal comportamiento de pago de los usuarios de este programa, lo cual ameritó que DICREP intencionara la cobranza judicial, interponiendo demandas contra los morosos. Esta última situación se genera ya que los funcionarios que desempeñan las funciones de cobranzas, debieron trabajar en la construcción de demandas con el equipo jurídico de DICREP lo cual significó que se realizarán labores en terreno durante el último trimestre del año para ubicar e informar a los morosos las demandas presentadas por DICREP. Otro indicador que mide el efecto de la baja en la recuperación efectiva del crédito con prenda industrial es el porcentaje de créditos

pagados al año, el cual exhibe un 3% de logro, contra un 11% de meta establecida para el año. Lo anterior se explica por las mismas causales que se identifican al comienzo del análisis de este producto. Analizando financieramente el comportamiento de este producto, se puede decir que el resultado obtenido por el indicador que mide el resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto es bajo, ya que se obtiene un resultado de 0.63%, ya que la meta establecida para el año 2004 era de un 2%. El resultado anterior se explica porque la relación entre ingresos y gastos generados en la operación del producto, no es la adecuada, ya que al existir bajos ingresos de operación (cobranzas en terreno) los gastos aumentan su proporción en el resultado del ejercicio, reduciendo el margen de utilidad. Lo anterior redundando en la insuficiencia para cubrir los gastos inherentes a la cobranza de la cartera vencida, respaldando la decisión de judicializar el proceso que lleva a cabo DICREP para recuperar el capital prestado.

3. Remates Fiscales y Judiciales:

Con respecto al desempeño de este producto, el análisis que se puede realizar en base al resultado de los indicadores comprometidos en el presupuesto 2004, podemos decir que el resultado operacional del ejercicio, como proporción del gasto, exhibe un resultado de un 0,62% estando por debajo de la meta establecida de un 2%. Lo anterior se genera ya que se incrementan los costos de operación en lo relativo a la preparación del remate, se incrementa el costo de publicación de los remates en la prensa, se incrementa el pago de viáticos por mayores salidas a terreno para martillar remates en regiones. Todo lo anterior tiene su explicación por el aumento en el nivel de actividad del producto. Otro indicador que mide la evolución que ha tenido este producto es la tasa de variación de los remates efectuados en el periodo, el cual exhibe un resultado de un 7% de incremento, siendo la meta un 6%. Esto en términos de cantidad de remates, es efectuar 187 contra la meta establecida de 150. El resultado anterior tiene su explicación en el incremento de las visitas a servicios públicos lo cual trajo consigo un aumento en la cartera de clientes del producto.

• Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

Dentro de este contexto, DICREP durante el año 2004, comprometió 3 objetivos a alcanzar, el primero se denomina aplicación Web para el Producto institucional de Remates Fiscales, el segundo se denomina Diseño e implementación de una aplicación Web que genere información a los usuarios del crédito de prenda civil, denominado INFOCLIENTE y finalmente el tercer objetivo a alcanzar es Implementar el programa de trabajo de la Reforma Procesal Penal en las regiones que se incorporaron a la reforma a fines del año 2003, (5°, 6°, 8° y 10° regiones) y que se incorporará durante el año 2004, (Región Metropolitana).

Los resultados que se pueden observar para estos tres compromisos institucionales son los siguientes:

a.) **Aplicación Web para el producto institucional de Remates Fiscales:** El resultado que se puede exhibir es que la aplicación informativamente esta terminada por lo que se encuentra en marcha blanca, las etapas que aún quedan por concretar son la realización de las actividades de capacitación inherentes a este sistema y su incorporación al nuevo modelo de negocios de Remates Fiscales. Otra actividad que no ha sido concretada en forma total es la capacitación al 100% de los clientes que rematan especies con DICREP, situación que se prede efectuar en Marzo de 2005.

b.) **Aplicación Web que genere información a los usuarios del crédito de Prenda Civil, denominado INFOCLIENTE:** El resultado que se puede exhibir sobre este compromiso, es que la aplicación se encuentra 100% terminada estando a la fecha en operaciones a través de la nueva página Web institucional. Lo que aun falta por concretar es efectuar las capacitaciones internas inherentes a la solución informática y la entrega de los manuales de usuario por parte de la empresa. A fines del mes de Marzo se espera contar con los primeros datos para efectuar la evaluación preliminar correspondiente al primer trimestre del año en curso.

c.) **programa de trabajo de la Reforma Procesal Penal en las regiones que se incorporaron a la reforma a fines del año 2003, (5°, 6°, 8° y 10° regiones) y que se incorporará durante el año 2004, (Región Metropolitana).**

Este compromiso se encuentra completamente cumplido ya que el programa de trabajo establecido para este objetivo de gestión. Las actividades desarrolladas para su logro son la realización de acciones de capacitación y adiestramiento a las Unidades de Crédito que se encuentran insertas dentro de la Reforma Procesal Penal. Otro producto que emanó de este compromiso fue la confección e implementación de un manual de procedimientos que fue enviado a todas las unidades de crédito del país para simplificar los tramites administrativos atingentes a la recepción de decomisos e incautaciones provenientes de la reforma procesal penal y ley de alcoholes respectivamente.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸

Programa: Crédito con Prenda Civil y Crédito Con Prenda Industrial sin Desplazamiento
Productos Estratégicos Asociados: Crédito con Prenda Civil y Crédito con Prenda Industrial sin Desplazamiento.

En el marco de la evaluación de programas gubernamentales, DICREP fue sometida a una evaluación el año 2002. La evaluación fue llevada a cabo por la DIPRES y abarcó a los productos Crédito con Prenda Civil y Crédito de Prenda Industrial sin desplazamiento, generándose una serie de recomendaciones y compromisos que están siendo implementados en forma gradual por la institución. El número de recomendaciones entregadas a DICREP asciende a 12, las cuales generaron 18 compromisos, de los cuales se encuentran cumplidos a la fecha 10.

Las Recomendaciones y Compromisos más relevantes asumidos por DICREP son:

o Recomendación:

Estudiar la dependencia de la DICREP y el posible cambio a empresa pública independiente. Junto a ello, sería necesario un ajuste en el marco legal, normativo e institucional que permita realizar estos cambios propuestos en el estudio.

Para el cumplimiento de esta recomendación, DICREP ha terminado el proceso de evaluación técnica de sus funciones crediticias a cargo del Sistema de Empresas Públicas, dependiente de CORFO, la cual emitió un informe en el mes de Agosto de 2004 siendo por parte de DICREP remitido al Ministerio del Trabajo y Previsión Social para su análisis y discusión. A la fecha el Ministerio del Trabajo se encuentra en estudio de dicho documento, por lo que el pronunciamiento de dicha instancia no ha sido recepcionado por DICREP. En todo caso DICREP ha efectuado un análisis detallado del informe emitido por el SEP-CORFO, del cual se desprende como principal conclusión que esta recomendación no pasa por una decisión de DICREP sino que tiene características especiales por tratarse de una modificación legal.

o Recomendación:

Efectuar o Introducir modificaciones en las condiciones en que se otorgan los préstamos pignoratícios

Aunque esta recomendación se encuentre relacionada con el pronunciamiento que debe efectuar el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, DICREP durante el año 2004 incorporó algunas mejoras a la calidad del préstamo entregado a los usuarios. Es así por ejemplo se modificó el valor del gramo de oro utilizado para la tasación de especies en garantía, cuyo resultado más importante se refleja en el incremento de un 15% en la calidad del préstamo, lo cual se convirtió en todo un hito durante el año 2004 por el impacto que esta modificación de la política crediticia reviste en los 305.000 usuarios.

²⁷ Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

²⁸ Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

○ Recomendación:

En función de los resultados del programa de cobranza y del informe que elabore el Sistema de Empresas se determinará la continuidad del Componente Prenda Industrial sin Desplazamiento.

Este compromiso está relacionado con el pronunciamiento que debe realizar el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, pero DICREP ha efectuado un análisis técnico de factibilidad, la cual da como resultado que este componente seguirá inactivo indefinidamente, hasta lograr niveles de recuperación superiores al 70% acumulado, el cambio que sí DICREP realizará sobre este componente está relacionado con la externalización de la cobranza a través de una empresa especializada, para lo cual se deberá llamar a licitación pública durante el primer semestre del año 2005. El resultado esperado para esta meta es de lograr durante el año 2005 cerrar este proceso en forma expedita y con los mayores niveles de recuperación. Se debe señalar que durante el año 2004 se interpusieron 689 demandas contra morosos por un total aproximado de MS 440.000

● Avances en Materias de Gestión

- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

Durante el año 2004, DICREP comprometió 10 sistemas PMG, los cuales fueron cumplidos en un 100% logrando avanzar dentro de las etapas de desarrollo que los objetivos de gestión de este instrumento contemplan. Los sistemas comprometidos, y validados son:

- **Capacitación:** Este sistema se encuentra en la etapa IV, cumpliendo en un 100% los requisitos técnicos. Se debe destacar que, dentro de la política de Recursos Humanos de DICREP, la capacitación y el desarrollo funcionario, tiene una importancia estratégica. Uno de los frutos más importantes alcanzados dentro de este sistema, tiene relación con el aumento en la glosa presupuestaria destinada a DICREP, ya que desde el año 2003 a la fecha, se ha logrado incrementar los recursos en capacitación en un 148%, lo cual redundará en acciones de capacitación de mejor calidad y enfocada a las competencias laborales de cada uno de los funcionarios de la institución. Otro hito importante de este sistema es la realización del primer estudio de competencias laborales al interior de la organización, cuyas conclusiones y propuestas fueron consideradas dentro del plan de capacitación 2005, esperando con esto disminuir las brechas existentes al interior de DICREP.
- **Evaluación del Desempeño:** Este sistema se encuentra cumplido en un 100%, ya que la institución ha logrado avanzar en un sistema de evaluación del desempeño objetivo y ligado a los resultados obtenidos por los funcionarios adscritos a los equipos de trabajo. Se ha comenzado a difundir y promocionar que las evaluaciones de personal estarán relacionadas al cumplimiento de metas y objetivos, siendo estos medidos por indicadores que entregarán información objetiva del real desempeño de los funcionarios de DICREP. Otro avance en este sistema tiene relación con la implementación del decreto de modificación solicitado por DICREP en cuanto a disminuir el número de juntas calificadoras. Hoy DICREP cuenta con una sola junta central la cual evalúa el desempeño de la totalidad de los funcionarios que son evaluados. Los principales resultados que se han obtenido de este cambio es la disminución de los viáticos por concepto de traslados en un 80% y la homogeneización de los criterios de evaluación, puesto que es una sola junta la que evalúa.
- **Higiene y Seguridad y Mejoramiento en los ambientes laborales:** Este sistema fue cumplido en un 100%, logrando avances importantes en la implementación del plan de trabajo del 2004, uno de los logros más importantes fue rebajar la tasa de accidentabilidad del servicio de un 5,14 a un 4,15, lo que significó una rebaja de 0.9% en la cotización anual a la Mutual de Seguridad.
- **Gobierno Electrónico:** Este sistema fue cumplido y validado un 100%, siendo su principal avance la incorporación de tecnologías de información a la plataforma existente en DICREP. Durante el año 2004 se realizaron la etapa I y II respectivamente.
- **OIRS:** Este sistema fue cumplido en un 100%, siendo su principal avance la consolidación de las OIRS en la institución, reportando información relevante para el proceso decisional. El principal logro de este sistema está radicado en logra implementar en un 70% el modelo integrado de atención a usuarios.
- **Planificación y Control de Gestión:** Este sistema fue cumplido en un 100%, destacando dentro de sus avances, la incorporación de nuevos indicadores de gestión dentro de áreas lo cual hace que DICREP tenga indicadores de gestión en la totalidad de los centros de responsabilidad del servicio.

-
- **Auditoria Interna:** Este sistema fue cumplido en un 100%, destacando el avance obtenido en el cumplimiento del programa anual de Auditoria y en el mejoramiento de los controles financieros de la institucional.
 - **Sistema de Compra y Contrataciones:** Este sistema fue cumplido en un 100%, destacando la implementación de proyectos que mejoraran la gestión de abastecimiento del Servicio. La incorporación de tecnologías información es lo más importante dentro de este sistema, ya que se construyo una aplicación de gestión de abastecimiento que permitirá optimizar esta función dentro del servicio.
 - **Enfoque de Género:** Este sistema fue cumplido en un 100% destacando la implementación de un plan de trabajo para incorporar la perspectiva de género al proceso productivo de DICREP, cuyos principales resultados están dados por la constitución de una comisión de género que ha logrado incorporar esta perspectiva en las autoridades del servicio como de sus funcionarios. El medio que se esta utilizado para logra este objetivo es la capacitación.
 - **Administración Financiero – Contable:** Este sistema fue cumplido en un 100%, destacando la incorporación de tecnologías de información al proceso contable de la institución, con el fin de mantener la oportunidad y calidad de información. Se debe además destacar la incorporación de DICREP al SIGFE, proceso que fue llevado con éxito durante el año 2004.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Departamento Jurídico	4	100%	4%
Departamento de Crédito	9	100%	4%
Departamento de Auditoria	6	100%	4%
Departamento Administrativo	23	100%	4%
Departamento de Tasaciones	3	100%	4%
Departamento de Contabilidad	10	100%	4%
Oficina de Planificación – Oficina de Comunicaciones	6	100%	4%
Oficina de Prenda Industrial	4	100%	4%
Oficina de Remates Fiscales	9	100%	4%
Unidad de Arica	13	100%	4%
Unidad de Iquique	13	100%	4%
Unidad de Antofagasta	16	100%	4%
Unidad de la Serena	12	100%	4%
Unidad de los Andes	10	100%	4%
Unidad Quillota	10	100%	4%
Unidad Viña del Mar	14	100%	4%
Unidad Valparaíso	19	100%	4%
Unidad Matriz	27	100%	4%
Unidad Matucana	24	100%	4%
Unidad San Diego	25	100%	4%
Unidad Rancagua	13	100%	4%
Unidad Talca	11	100%	4%
Unidad Concepción	17	100%	4%
Unidad Temuco	13	100%	4%
Unidad Valdivia	10	100%	4%
Unidad Puerto Montt	10	100%	4%
Unidad Punta Arenas	9	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo	99,8		

Análisis de la Aplicación de Desempeño Colectivo

La aplicación de este instrumento en DICREP ha traído consigo una serie de beneficios que impactan en la provisión del producto Crédito con Prenda Civil, ya que a través de este instrumento se logró estandarizar procesos de trabajo que han hecho que la gestión mejore paulatinamente. Tal vez el mayor beneficio que se puede observar de la aplicación de esta herramienta, está dada por la participación que existe en la configuración de las metas de gestión que cada centro de responsabilidad desarrollará, ya que este instrumento, a diferencia del PMG, llega hasta los últimos eslabones de la cadena productiva institucional.

Lo anterior no es menor, ya que los niveles de compromisos asociados a las metas establecidas desde la misma institución han contribuido a mejorar los estándares de productividad, calidad de servicio y los ambientes laborales. Es así como podemos decir que el nivel global de cumplimiento de las metas asociadas al desempeño colectivo, es de un 99,8%, lo cual es considerado óptimo, ya que refleja claramente el nivel de compromiso institucional hacia los nuevos desafíos establecidos por el supremo gobierno a través de la modernización de la gestión pública.

En virtud de lo anterior, DICREP, durante el año 2004 generó 4 metas asociadas al producto Crédito con Prenda Civil, las cuales fueron homogeneizadas para las 18 Unidades de Crédito a lo largo del país.

El fin de la medida anterior tiene como fin lograr en las Unidades de Crédito el involucramiento de cada una de las partes que componen el aparato productivo institucional, ya que es en las Unidades de Crédito donde se operativiza la misión institucional de otorgar un crédito en forma simple, segura y oportuna a toda persona que lo solicite.

En el caso de la Dirección General, donde se ubican los departamentos nacionales, la herramienta de desempeño colectivo, ha contribuido a mejorar la gestión interna de DICREP, ya que la constitución de las metas en este nivel, apuntaron a mejorar áreas de gestión interna. Los resultados que se obtuvieron en este nivel direccional, fueron óptimos ya que se cumplieron todas las expectativas que se tenían al momento de comprometer las metas. Se debe destacar que en la configuración de las metas del servicio fue bajo una metodología participativa y concensuada entre la jefatura y los subordinados.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales

- Avances en otras Materias de Gestión

Dentro de este ámbito, DICREP durante el año 2004 ha llevado a cabo varios procesos de mejoramiento de la gestión interna, para lo cual a definido planes de acción que durante el año 2004, fueron implementados para lo cual se exponen sus principales procesos.

• Mejoramiento de Relaciones Laborales y Clima Organizacional.

Este proceso tiene como fin establecer canales expeditos entre la superioridad del servicio y las organizaciones representativas de los funcionarios. Esta modalidad de trabajo (Bipartito) ha traído consigo una serie de beneficios para los funcionarios como para la Dirección del servicio, ya que es en esta instancia donde se construye la legitimidad de la política de recursos humanos de DICREP. Es en esta lógica que esta modalidad de trabajo ha contribuido a implementar una nueva visión a la gestión centrada en el desarrollo de las persona cuyos principales resultados alimentan el proceso decisional de la superioridad del servicio. Los principales logros obtenidos por esta instancia bipartita de trabajo la cual se denomina "Mesa Técnica de Recursos Humanos" son: Participación en los cambios planificados al reglamento especial de calificaciones del personal, contribución a la aplicación del estudio de competencias laborales, y contribución a la implementación de la ley del Nuevo Trato Laboral en lo referente a los retiros voluntarios de funcionarios.

• Seguridad Institucional

Para DICREP, el año 2004 se constituye como un año con hitos importante dentro de este ámbito de la gestión institucional, ya que producto de su actividad crediticia, la institución todos los años resguarda dentro de sus bóvedas miles de joyas y objetos varios que monetariamente hablando representan aproximadamente MS 36.000, los cuales deben ser protegidos contra robos, asaltos u otro tipo de siniestro que afecte este patrimonio que pertenece a los 305.000 personas que todos los año acuden a DICREP a preñar algún bien. Es en este sentido que DICREP durante el año 2004, ha invertido un total de MS 100.000, los cuales son parte del plan integral de seguridad que termina durante el año 2005 y que pretende invertir en seguridad un total de M\$ 264.000. Los proyectos de seguridad que fueron financiados con estos recursos son básicamente 3: La instalación de casetas blindadas al interior de las Unidades de Crédito, La instalación de televigilancia en 6 Unidades de Crédito y la contratación de 44 guardias de seguridad armados para las Unidades de Crédito.

1. Instalación de Casetas Blindadas al interior de las Unidades de Crédito.

Este proyecto tiene como fin prevenir la acción de antisociales a través de la incorporación de medidas disuasivas al interior de las Unidades de Crédito.

2. Instalación de Televigilancia en Unidades de Crédito

Este proyecto tiene como fin dar continuidad las 24 horas del día al control de los espacios dentro de las Unidades de Crédito a través de la instalación de cámaras que son operadas a través de una central conectada a Internet.

3. Contratación de Guardias de Seguridad armados

Este proyecto tiene como fin tomar en manos de DICREP la seguridad de las Unidades de Crédito, contratando a través del código del trabajo a guardias que portarán armas en las Unidades de Crédito.

- **Proyectos de Ley:**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004”

4. Desafíos 2005

Los Principales desafíos que DICREP tiene para el 2004, pasan por las siguientes líneas de acción:

1. Mejoramiento de la Calidad de Servicio al Usuario.

Para el año 2005 la calidad de servicio seguiría siendo un objetivo permanente dentro de la gestión institucional, para lo cual DICREP asume una serie de compromisos con la ciudadanía para mejorar continuamente el acceso a los productos que la institución entrega diariamente. Es así como se seguirá con la política de mejorar paulatinamente la calidad del préstamo otorgado a los usuarios, así como la incorporación de medidas en el ámbito de la capacitación que permitan mejorar la atención al público. Se espera que para el 2005 se capacite el 100% de los funcionarios que atienden público, mejorando la percepción de calidad de servicio en un 5%.

2. Optimización de la Gestión Crediticia.

Para el año 2005 la gestión crediticia estará centrada en mejorar paulatinamente la calidad de préstamo otorgado al usuario a través del incremento del precio del gramo de oro de tasación de especies. Otro desafío que será abordado durante el año 2005 es la diversificación de productos en la cual DICREP esta empeñada, se espera lograr diferenciar el producto crédito con prenda civil focalizándolo hacia distintos segmentos de su demanda incorporando las características de uso del préstamo dentro del diseño de los nuevos productos. Finalmente el ultimo desafío a enfrentar durante el año 2005, el lograr ser eficaz en las colocaciones de capital, ya que se pretende prestar el 100% del presupuesto asignado presupuestariamente, como también se pretende incrementar la calidad del préstamo en un 5%.

3. Consolidación de los Proyectos Tecnológicos institucionales.

Durante el año 2005, se espera consolidar los proyectos que fueron concebidos en el año 2004 tales como InfoOIRS, Infocliente, Remates Fiscales, aplicación Workflow. Se espera incorporar dentro de la plataforma tecnológica de DICREP las aplicaciones comprometidas dentro del marco del PMG de Gobierno Electrónico.

4. Redefinición del Componente Prenda Industrial

El desafío para el 2005 sobre este producto, es lograr externalizar la gestión de cobranzas sobre los morosos de la Prenda Industrial en lo que respecta la parte judicial, como seguir con la interposición de demandas ante los tribunales de justicia. Se espera cerrar este año este proceso.

5. Mejoramiento del Recursos Humano a través de las Competencias Laborales.

El desafío para el 2005 sobre este tema, es la consolidación del modelo de competencias laborales en el que se encuentra trabajando DICREP. La apuesta esta en lograr altos estándares en la gestión de Recursos Humanos basado en este enfoque. Se espera implementar el 50% de los cursos de capacitación bajo esta modalidad.

6. Seguridad Institucional

El principal desafío para el 2005 en esta materia es la implementación total de la planta de guardias de seguridad armados los cuales desempeñarán labores en las 18 Unidades de Crédito del país. Se debe destacar, que la nueva planta de seguridad, no constituirá dotación efectiva de DICREP, ya que serán contratados a través del código del trabajo.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 6: Transferencias Corrientes
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Crédito de prenda civil.	Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto	(Resultado del Ejercicio/Gasto total)*100	%	1	4	0	2	No	0	1
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Rentabilidad operacional	(Ingresos de operación/Gastos de operación)*100	%	93	126	89	92	Si	97.00	
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Porcentaje usuario que señalan estar satisfechos con el servicio recibido (fuente de datos es una encuesta institucional)	Porcentaje de usuario satisfechos con el servicio	%	65.0	68.0	69.3	70.0	Si	99.00	
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Porcentaje de Usuarios que señalan estar conformes con el monto del crédito (fuente de datos es una encuesta institucional)	Porcentaje de conformidad con el monto del Crédito	%	53	42	49	55	Si	112.00	
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Porcentaje de recuperación de Créditos vía Rescate de Prendas	(Montos Recuperados por rescate de prenda/Total de Montos otorgados en prestamos)*100	%	81	86	85	91	No	93.00	2
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Porcentaje de Recuperación de Créditos vía remate de prendas	(Montos recuperados vía remates/total de prestamos otorgados)*100	%	10	10	12	9	Si	133.00	3
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de excedentes pagados del total de excedentes generados	(Monto de excedentes pagados/Monto total de excedentes generados)*100	%	78	76	79	82	Si	96.00	
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto	(Resultado del Ejercicio/Gasto total)*100	%	1	4	0	2	No	0	4
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Rentabilidad operacional	(Ingresos de operación/Gastos de operación)*100	%	93	126	89	92	Si	97.00	
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Porcentaje de recuperación efectiva acumulada	(Monto de créditos recuperados año t/Monto total de créditos otorgados año t)*100	%	42	50	53	50	Si	106.00	
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Razón de Rentabilidad Operacional del Crédito de Prenda Industrial	Ingresos Operacionales/Gastos Operacionales		30.5	4.2	1.4	22.0	No	6.00	5
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Porcentaje de Repactaciones del Crédito de Prenda Industrial al año	(N° de repactaciones efectivas/N° de Créditos Morosos)*100	%	71	1	16	14	Si	114.00	6
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Porcentaje de Créditos pagados al año	(N° de Créditos Pagados/Total de Créditos Otorgados)*100	%	10	13	3	11	No	27.00	7
	Enfoque de Género: No									
Remates a entidades públicas.	Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto	(Resultado del Ejercicio/Gasto total)*100	%	1	4	0	2	No	0	8
	Enfoque de Género: No									
Remates a entidades públicas.	Rentabilidad operacional	(Ingresos de operación/Gastos de operación)*100	%	93	126	89	92	Si	97.00	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Remates a entidades públicas.	Tasa de variación de remates efectuados	((Total de remates efectuados año t/Total de remates efectuados año t-1)-1)*100	%	2 133	32 174	7 187	6 150	Si	125.00	9
	Enfoque de Género: No									
Remates a entidades públicas.	Tasa de variación de Clientes	((Total de Variación de Clientes t/Total de Variación de Clientes t-1)-1)*100	%	26 63	27 52	25 65	5 68	Si	96.00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	19.4	20.4	23.0	18.3	No	80.00	10
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Factor de Liquidez	Activo Circulante/Pasivo Circulante		8	30	5	4	No	80.00	11
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 51

Notas:

1.- El resultado operacional estuvo influenciado por el pago de indemnizaciones producto del robo de la Unidad de Crédito de Talca, lo cual obliga al servicio a pagar M\$ 480.000 a los afectados. Lo anterior impacta en el resultado del ejercicio de DICREP incrementando el presupuesto inicial del ítem 22 "Gastos en Bienes y Servicios de Consumo" en M\$ 556.712. se debe aclarar que DICREP todavía no finiquita el total de indemnizaciones, quedando por cancelar para el 2005 el 13,7% el cual representa un total de M\$ 77.712.

2.- En términos de resultado, este indicador no se cumple producto de que el comportamiento de la recuperación por la vía del rescate de prenda por parte de los usuarios fue menor a lo esperado, lo anterior se da, ya que al disminuir la recuperación por la vía del rescate, el número de personas que no están rescatando han sido objeto de remate de su especie, lo cual se ve reflejado en el resultado del indicador que mide la recuperación por la vía del remate el cual se incrementa en un 3%.

3.- Este resultado está influenciado por la disminución en la recuperación de préstamos directos, es decir decidida por el propio usuario, lo cual hace aumentar los remates de plazo vencido en un 3% con respecto a la meta. Si bien en términos de liquidez es positivo tener altos niveles de recuperación, socialmente no lo es, por lo que la definición de política en esta materia está por fomentar la recuperación de préstamos por la vía del rescate directo, sin tener que pasar por un remate de especies, lo cual trae consigo costos para la institución como para el usuario.

4.- El resultado operacional estuvo influenciado por el pago de indemnizaciones producto del robo de la Unidad de Crédito de Talca, lo cual obliga al servicio a pagar M\$ 480.000 a los afectados. Lo anterior impacta en el resultado del ejercicio de DICREP incrementando el presupuesto inicial del ítem 22 "Gastos en Bienes y Servicios de Consumo" en M\$ 556.712. se debe aclarar que DICREP todavía no finiquita el total de indemnizaciones, quedando por cancelar para el 2005 el 13,7% el cual representa un total de M\$ 77.712.

5.- El resultado del indicador esta influenciado por la disminución de los ingresos por concepto de cobranzas en terreno, lo cual se genera producto de un cambio de política de cobranzas de la prenda industrial. El efecto de este cambio se traslada al resultado operacional del producto ya que para DICREP no es rentable seguir con la cobranza extrajudicial, por lo que el énfasis fue puesto en la cobranza judicial a través de la interposición de demandas contra morosos. En términos de resultados, DICREP estima que ya no es posible incrementar la recuperación por la vía originalmente usada, sino que se esta intencionando directamente el pago de la deuda en forma obligatoria a través de un dictamen judicial. en términos de plazos donde se verán los resultados de las demandas, se espera que para el segundo semestre del 2005 se comience a incrementar los ingresos por concepto de pago de personas que optaron por pagar la deuda contra el levantamiento de la demanda judicial.

6.- Este indicador muestra el resultado operacional producto de las visitas a terreno en la cual se notificaron a los morosos del crédito con prenda industrial, los cuales repactaron por la vía del pagaré y del contrato de transacción. Se debe establecer que hasta agosto del 2004 no existía ningún compromiso de pago formal, por lo que los 221 personas repactadas son resultados de las visitas con demandas efectuadas por el equipo de prenda industrial.

7.- Este indicador refleja claramente el cambio de estrategia en la cobranza del Programa de Prenda Industrial, ya que por caer el numero de morosos con cancelación completa de la deuda, se redirecciona la forma de trabajo en la cobranza, hacia la interposición de demandas judiciales, ya que con lo anterior se pretende evitar que este indicador siga con tendencia negativa. Durante el año 2005 se espera ver los resultados de las demandas judiciales, por lo que se estima un incremento moderado de este indicador.

8.- El resultado operacional estuvo influenciado por el pago de indemnizaciones producto del robo de la Unidad de Crédito de Talca, lo cual obliga al servicio a pagar M\$ 480.000 a los afectados. Lo anterior impacta en el resultado del ejercicio de DICREP incrementando el presupuesto inicial del ítem 22 "Gastos en Bienes y Servicios de Consumo" en M\$ 556.712. se debe aclarar que DICREP todavía no finiquita el total de indemnizaciones, quedando por cancelar para el 2005 el 13,7% el cual representa un total de M\$ 77.712.

9.- El incremento del numero de remates se debió a la capitalización de los resultados del plan de difusión y marketing efectuado por la oficina de Remates a Entidades Públicas en conjunto con la Oficina de Comunicaciones hacia los servicios de la administración pública, el cual consistió en la realización de visitas del jefe de la Oficina de Remates a Entidades Públicas a potenciales clientes del servicio de subastas. También se intencionó el envío de información de promoción del producto.

10.- El gasto de operación aumenta ya que se generan incrementos en el ítem 21 gastos en personal, lo cual esta relacionado con el aumento en pago de indemnizaciones por concepto de retiros de funcionarios, los cuales ascendieron a M\$ 27.000, pago del reajuste del sector público que significó M\$75.000, asignación de funciones Criticas, reemplazo del personal por licencias medicas. Con respecto al ítem 22, este se incrementa producto del pago de las indemnizaciones por el robo de la Unidad de Crédito Talca y por el incremento del gasto en informática y seguridad en M\$ 556.000

11.- Este indicador exhibe la perdida de activo circulante producto del pago de indemnizaciones por Robo de Unidad de Crédito de Talca, lo cual afectó la liquidez del Servicio, aunque en términos de la meta, esta igual fue superior en 1 punto. Se debe establecer que para la constitución de la meta y cálculo del indicador con el resultado efectivo 2004, no esta considerado los prestamos de capital por no constituirse con un factor de liquidez a corto plazo, ya que los prestamos correspondiente al crédito con prenda civil, poseen plazos totales (7 meses primera renovación, se pueden hacer 3 más) que no permiten contemplar como liquidez en el corto plazo para el servicio. Para el 2005 este indicador será medido solamente dentro del Sistema de Planificación y Control de Gestión (PMG) incorporándosele los préstamos tal como lo establece la circular n° 4 de 2001, donde estos valores son considerados como activo circulante

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño Anexo

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³¹ 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
<u>Eficiencia/Producto</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje colocado en préstamos del total asignado al ítem de colocaciones.	((Capital colocado (1)/Total ítem de colocaciones*100)	%	90,1	98,44	98,57	100,1
<u>Eficiencia/Producto</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje de colocaciones en prestamos con garantía de alhajas del total asignado al ítem de colocaciones	((Capital Colocado en alhajas /Total ítem de colocaciones *100	%	90,1	90	88,25	98
<u>Economía/Resultado Intermedio</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje de intereses percibidos anualmente por colocaciones	((Total de intereses percibidos /Total Colocaciones*100)	%	25	24,8	27,26	109,9
<u>Economía/Resultado Final</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje de recuperación de las colocaciones.	((Capital recuperado en año n /Capital colocado en año n-1)*100)	%	102,1	97,3	99	101,7
<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje de usuarios beneficiados con excedentes de remate del total de usuarios que no rescatan prenda.	((Cantidad de usuarios con excedentes /Total usuarios con prendas rematadas*100)	%	99,3	99,9	100,13	100,2
<u>Economía/Proceso</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	((Total Gasto de operación año t /Gasto total año t *100)	%	n.c	20,4	23%	112,7
<u>Economía/Resultado intermedio</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Rentabilidad operacional de costos	((Ingresos de operación/Costos de operación	Factor	1,5	2	2	100
<u>Eficacia/Producto</u>								
Crédito con Prenda (Pignoraticio)	con Civil	Porcentaje de reclamos respondidos en los plazos máximos establecidos (4 d)	((Nº de reclamos respondidos en el plazo de 4 días /Nº total de reclamos respondidos)*100)	%	n.c	79	91,28	115,5

31 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.

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance 31 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
	<u><i>Economía/Producto</i></u>	((Montos de comisiones de remates año t /Monto de comisiones remates año t-1) - 1)*100	%	n.c	9	25	277	1
Remates Fiscales	Tasa de Variación en el incremento de comisiones remates fiscales							
	<u><i>Economía/Resultado Final</i></u>	((Rentabilidad operacional /Ingresos por remates *100	%	n.c	49	33,41	68,1	2
Remates Fiscales	Rentabilidad operacional de los remates a entidades públicas en función de ingresos.							
	<u><i>Calidad/Proceso</i></u>	((Σ tiempo ejecución remates /Total ejecutados))	%	18	12	11	109	
Remates Fiscales	Tiempo promedio de ejecución e remates							
	<u><i>Economía/Resultado Final</i></u>	((Montos recuperados acumulado año t)/Total montos colocados en año 98) *100)	%	n.c	3,7	4,7	127	3
Prenda Industrial	Porcentaje de recuperación acumulada de los prestamos de prenda industrial otorgados el año 1998							
	<u><i>Economía/Resultado Final</i></u>	((Montos recuperados acumulado año t/Total montos colocados en año 99)*100)	%	n.c	4,79	6,24	130	4
Prenda Industrial	Porcentaje de recuperación acumulada de los prestamos de prenda industrial otorgados el año 1999							
	<u><i>Economía/Resultado Final</i></u>	((Montos recuperados acumulado año t Total montos colocados en año 2000) *100)	%	n.c	11,6	14,4	124	5
Prenda Industrial	Porcentaje de recuperación acumulada de los prestamos de prenda industrial otorgados el año 2000.							

Notas:

- Este resultado esta influenciado por un incremento de los remates fiscales captados por las Unidades de Crédito a lo largo de todo el país lo que hace aumentar los ingresos por comisiones asociados al producto. Lo anterior se genera ya que el número de remates aumenta en un 7% lo que redunda en el incremento de los ingresos. En este indicador esta asociado el concepto de calidad del remate la cual se mide a través del ingreso percibido por el Servicio.
- Este resultado se genera por el aumento de los costos directos asociado a la provisión del servicio de remates, ya que al existir un incremento en el numero de remates en regiones, los martilleros de la Oficina de Remates Fiscales, deben trasladarse a más lugares lo que impacta en pago de viáticos y pasaje, costos que son cargados al Centro de Responsabilidad Remates Fiscales, Oficina Central, lo cual hace disminuir su resultado por concepto de operaciones.

-
3. Este resultado se da producto de la gestión de cobranzas Judicial llevado a cabo por el Servicio durante los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre. Este tipo de cobranzas se realizó bajo el formato de exhibición de la demanda al moroso, instándolo a comprometer jurídicamente el pago de los montos adeudados. El resultado de esta gestión se ve reflejado en la firma de un pagaré o contrato de transacción según sea el caso entre DICREP y el Moroso, lo cual da inicio a la generación de pago de cuotas establecidas entre las partes, cuyos ingresos se comenzaron a percibir en los meses de Noviembre y Diciembre. Se debe distinguir 2 elementos sobre este resultado, el primero es que por la antigüedad de la deuda, para DICREP cada vez es más difícil ubicar a los morosos, segundo, por la actualización del valor del crédito a valor presente, la deuda de estas personas es la que ha crecido a mayor tasa, por lo que también influye en su recuperación.
 4. Este resultado se da producto de la gestión de cobranzas Judicial llevado a cabo por el Servicio durante los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre. Este tipo de cobranzas se realizó bajo el formato de exhibición de la demanda al moroso, instándolo a comprometer jurídicamente el pago de los montos adeudados. El resultado de esta gestión se ve reflejado en la firma de un pagaré o contrato de transacción según sea el caso entre DICREP y el Moroso, lo cual da inicio a la generación de pago de cuotas establecidas entre las partes, cuyos ingresos se comenzaron a percibir en los meses de Noviembre y Diciembre. Para este tipo de deuda, también se aplica las prevenciones del punto 3 de este informe.
 5. Este resultado se da producto de la gestión de cobranzas Judicial llevado a cabo por el Servicio durante los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre. Este tipo de cobranzas se realizó bajo el formato de exhibición de la demanda al moroso, instándolo a comprometer jurídicamente el pago de los montos adeudados. Se debe distinguir que los morosos del año 2000, han tenido mejor comportamiento de pago producto de que la deuda vigente es más nueva por los que la ubicación física por parte de DICREP se ha concretado con un mayor nivel de éxito.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³²	Producto ³³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁴
Implementar una aplicación Web para el Producto institucional de Remates Fiscales	Aplicación Web de Remates Fiscales	Remates Fiscales	<u>1º Trimestre:</u> ALTO <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> BAJO <u>4º Trimestre:</u> ALTO
Diseñar e implementar una aplicación Web que genere información a los usuarios del crédito de prenda civil, denominado, INFOCLIENTE.	Infocliente	Crédito con Prenda Civil	<u>1º Trimestre:</u> ALTO <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> BAJO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO
Implementar el programa de trabajo de la Reforma Procesal Penal en las regiones que se incorporaron a la reforma a fines del año 2003, (5°, 6°, 8° y 10° regiones) y que se incorporará durante el año 2004, (Región Metropolitana).	Programa de trabajo implementado	Remates Fiscales	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> POR DEFINIR <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO

32 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

33 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

34 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- **Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas³⁵**

Cuadro 13	
Cumplimiento Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
La elaboración de un compromiso respecto a esta recomendación quedará sujeta a la asesoría técnica del Sistema de Empresas, dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción, el cual emitirá un informe de la evaluación de la gestión, en los términos que se establezcan en una resolución del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que será visada por la Dirección de Presupuestos.	Este compromiso aún no puede ser definido, ya que El Ministerio del Trabajo y Previsión Social no ha emitido un pronunciamiento al respecto. En todo caso DICREP comparte esta recomendación, ya que ha realizado los análisis sobre el tema, pero ha decidido esperar a que exista una definición formal sobre el tema.
En función de los resultados del programa de cobranza y del informe que elabore el Sistema de Empresas se determinará la continuidad del Componente Prenda Industrial sin Desplazamiento.	Este compromiso si bien esta supeditado al informe emanado del SEP-CORFO, DICREP a efectuado análisis sobre la factibilidad de adoptar esta recomendación, pero la definición institucional esta dada por seguir con este componente inactivo, hasta lograr terminar el proceso de cobranza judicial. Cabe destacar que a la fecha se ha recuperado el 52,28% de los prestamos morosos, además DICREP ha redefinido en agosto de 2003 su política de cobranzas, pasando de una extrajudicial a una judicial, cuyos resultados se traducen en que se ha interpuesto 689 demandas contra morosos del crédito con prenda industrial lo cual representa el 49,3% del total, involucrando aproximadamente un capital de M\$ 440.000 a recuperar.
Presentación de la Matriz de Marco Lógico e indicadores de la institución.	Este compromiso si bien esta supeditado a la definición que se realice en el Ministerio del Trabajo y Previsión social a luz del informe de SEP-CORFO, DICREP ha definido que el marco lógico institucional, se mantendrá mientras dura las acciones de cobranza judicial de la prenda industrial. Lo que si puede darse, es que el componente de prenda industrial cambie a nivel de fin y propósito, pero esto se realizará solo cuando este terminado el proceso de cobranza en el cual se encuentra DICREP, una vez satisfecha la condición anterior, se deberá evaluar un futuro rediseño del programa, mientras tanto y de acuerdo a la definición hecha por la superioridad del Servicio, el marco lógico institucional seguirá considerando el componente prenda industrial como inactivo en su otorgamiento, pero activo en su cobranza.
La elaboración de un compromiso respecto a esta recomendación quedará sujeta a la asesoría técnica del Sistema de Empresas, dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción, un informe de la evaluación de la gestión, en los términos que se establezcan en una resolución del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que será visada por la Dirección de Presupuestos	Si bien este compromiso esta incluido dentro de las definiciones que realiza el Estudio del SEP-CORFO, DICREP, y dada las restricciones que impone la ley de presupuestos, DICREP no esta en condiciones de ampliar la cobertura del producto Crédito con Prenda Civil, ya que generar asociatividad con otros servicios públicos, significa ampliar el capital prestado lo cual no es posible realizar por estar sujeto a la ley de presupuestos. Con respecto al acceso a los productos institucionales, DICREP posee buenos accesos a los productos institucionales y sin mayores tramites, el problema esta dado por no tener cobertura en las regiones 3° y 11, situación que DICREP ha estudiado en múltiples

35 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Sistema de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

	<p>oportunidades pero dada las restricciones presupuestarias, de personal y de infraestructura, no es posible hacer, por lo que la definición de la política crediticia esta en brindar un mejor crédito a los usuarios que actualmente acceden al Servicio.(305.000 personas)</p>
<p>Modificación a las condiciones de otorgamiento de los créditos pignoratícios. Presentación de un informe ejecutivo explicitando las medidas que han sido implementadas y cuáles serían los resultados esperados.</p>	<p>Las Medidas Financieras, se encuentran aprobadas y validadas técnicamente, pero DICREP debió detener el envío de estas al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, para incorporar actualizaciones de datos que significaban cambiar algunos aspectos del documento original. Cabe destacar que cuando se trata de medidas de esta envergadura y que afectarán a 305.000 personas, DICREP ha preferido incorporar nuevos antecedentes que permitan un mayor control de los riesgos que se puedan generar, tanto para el servicio como para los usuarios.</p>
<p>La elaboración de un compromiso respecto a esta recomendación quedará sujeta a la asesoría técnica del Sistema de Empresas, dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción, el cual emitirá durante el segundo semestre del año 2003, un informe de la evaluación de la gestión, en los términos que se establezcan en una resolución del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que será visad por la Dirección de Presupuestos.</p>	<p>Este compromiso ha sido analizado por DICREP y la definición interna no esta por incorporar el servicio de custodia dentro de los productos entregados a los usuarios. El servicio de custodia hoy día es poco probable de implementar, ya que requiere inversiones en las bóvedas de alhajas que DICREP, contratación de personal e infraestructura de seguridad especial, lo cual DICREP no esta en condiciones de efectuar por no contar con presupuestos aprobados para ello. Se ha preferido esperar el pronunciamiento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, para estudiar la factibilidad técnica de un modelo de negocios que sea rentable tanto social como económicamente.</p>
<p>Presentación de informe ejecutivo que contenga las conclusiones y recomendaciones de la evaluación de las medidas financieras implementadas para mejorar la cobertura del crédito pignoratício.</p>	<p>Este compromiso se cumple con el envío al Ministerio del Trabajo y Previsión Social el 9 de noviembre de 2004, cuya respuesta llegó a DICREP el día 10 de enero de 2005. La respuesta entregada por el Mintrab presenta observaciones al documento enviado, por lo que DICREP esta reconsiderando volver a enviar la propuesta en el mes de Marzo incorporado las recomendaciones efectuadas por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social sobre la materia.</p>
<p>La elaboración de un compromiso respecto a esta recomendación quedará sujeta a la asesoría técnica del Sistema de Empresas, dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción, el cual emitirá durante el semestre del año 2003, un informe de la evaluación de la gestión, en los términos que se establezcan en una resolución del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que será visad por la Dirección de Presupuestos.</p>	<p>Esta medida esta en estudio institucional de factibilidad técnica, cuyos resultados serán contrapuestos con las recomendaciones que emanen del pronunciamiento del Ministerio del Trabajo sobre la materia.</p>

- **Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

		Cuadro 14 Cumplimiento PMG 2004						Prioridad	Ponderador	Cumple
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			MEDIANA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			MEDIANA	10%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS					○		ALTA	12%	✓
	Gobierno Electrónico		○					MEDIANA	10%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión					○		ALTA	12%	✓
	Auditoría Interna				○			ALTA	12%	✓
	Gestión Territorial Integrada									
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	ALTA	12%	✓
	Administración Financiero-Contable					○		ALTA	12%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género			○				MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100.00%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Gestión Territorial Integrada	Justificación Eximición: La Dirección de Crédito Prendario, DICREP, solicita la eximición del Sistema de Gestión Territorial Integrada, puesto que la producción y provisión 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.

	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

• Anexo 6: Transferencias Corrientes³⁶

Cuadro 16 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ³⁷ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ³⁸ (M\$)	Gasto Devengado ³⁹ (M\$)	Diferencia ⁴⁰	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros	19.520	25.065	21.856	3.209	1
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	129.359	129.359	129.359	0	2
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ⁴¹	62.804	62.237	76.795	14.558	
TOTAL TRANSFERENCIAS	211.683	216.661	228.010	11.349	

NOTAS:

1. Esta diferencia se genera por la no ejecución total del presupuesto de salas cunas y/jardines infantiles.
2. Esta diferencia se produce por un mayor pago de impuestos al fisco.

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

37 Corresponde al aprobado en el Congreso.

38 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

39 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

40 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

41 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴²		Avance ⁴³	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,05	1,62	154	1
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(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	2,5%	6,6%	264	2
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,28%	3,18%	1.135	3
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,28%	1,15%	419,7	4
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,2%	2,31%	105	
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0	
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	1,2	1,08	90	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0	7,2%	720	5
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	10,3%	22,4%	217	6

42 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

43 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 17
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴²		Avance ⁴³	Notas
		2003	2004		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	50,3	96,79	192	7
Porcentaje de becas ⁴⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	2,45	7,1	289	8
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	36,3	37,10	102,2	
Evaluación del Desempeño ⁴⁵	Lista 1 % de Funcionarios	95,8	98,2	102	9
	Lista 2 % de Funcionarios	4,13	1,71	41,4	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0	

NOTAS:

- Este resultado se genera producto del otorgamiento de 2 permisos sin goce de sueldo a 2 funcionarias que iniciaron estudios en el extranjero por un lapso de 2 años.
- Este resultado se genera por 2 causales: La primera se han retirado funcionarios para acogerse a los beneficios de la Ley del Nuevo Trato Laboral, y segundo, se han efectuado mayor cantidad de sumarios administrativos, los cuales algunos de ellos han terminado en destituciones.
- Este resultado se genera ya que existen más funcionarios que se acogen a la Ley del Nuevo Trato Laboral.
- Este resultado se genera, ya que durante el periodo de análisis se producen 4 muertes de funcionarios.
- Producto del incremento de los retiros voluntarios amparados bajo la ley del Nuevo Trato Laboral, se generan mayores ascensos de los funcionarios de planta del servicio.
- Este resultado se incrementa durante el 2004, ya que existía un número importante de funcionarios a contrata con título profesional que desempeñar labores estratégicas para el servicio y que estaban contratados dentro del escalafón de administrativos, situación que se subsana con la recontratación en un grado superior acorde a las responsabilidades asumidas.
- Este resultado se genera por el aumento del presupuesto de capacitación durante el 2004, el cual se incrementa en un 148,4% producto de la incorporación del Servicio al SIGFE y la realización de una cantidad mayor de actividades de capacitación.
- El resultado de este indicador esta influenciado por el incremento en el presupuesto de capacitación lo cual significó contratar un mayor numero de actividades. El servicio por política no contrata cursos de capacitación por menos de 8 horas de duración.
- Este resultado se genera, ya que se registra un aumento en la aceptación de apelaciones por disconformidad con las calificaciones por parte de la autoridad competente.

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

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