

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2005**

**DIRECCION GENERAL DE  
CREDITO PRENDARIO**

**SANTIAGO DE CHILE**

San Antonio N° 427 5° piso, Teléfono 4711500  
[www.dicrep.gob.cl](http://www.dicrep.gob.cl)



---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Identificación de la Institución.....</b>	<b>6</b>
• 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.....	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
• Recursos Humanos.....	12
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo.....	12
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	13
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	14
• Recursos Financieros.....	15
- Recursos Presupuestarios año 2005.....	15
<b>3. Resultados de la Gestión.....</b>	<b>16</b>
• Cuenta Pública de los Resultados.....	17
- Balance Global.....	17
- Resultado de la Gestión Financiera.....	19
- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos.....	23
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales.....	25
- Informe de Programación Gubernamental.....	25
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	26
• Avances en Materias de Gestión.....	28
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	28
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	30
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.....	31
- Avances en otras Materias de Gestión.....	31
• Proyectos de Ley.....	33
<b>4. Desafíos 2006.....</b>	<b>34</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>35</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005.....	35
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	39
• Anexo 3: Programación Gubernamental.....	41
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .	42
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005.....	44
• Anexo 6: Transferencias Corrientes.....	46
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	47

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo.....	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	14
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005.....	15
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005.....	15
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005.....	19
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005.....	20
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	22
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005.....	30
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005.....	36
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005.....	40
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005.....	42
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	43
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2005.....	45
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2002 – 2004.....	46
Cuadro 16: Transferencias Corrientes.....	47
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	48

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato.....	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento.....	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	14

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

**DOMINGO FUENZALIDA FERNANDEZ**  
**DIRECTOR GENERAL**



El principal logro obtenido por DICREP durante el año 2005, fue mejorar la calidad de servicio, a través del incremento en los montos de los créditos hacia nuestros usuarios. Lo anterior es posible, gracias a una gestión financiera / crediticia eficiente, la cual significó alcanzar niveles de colocación históricos los cuales llegaron a los M\$ 12.893.465, lo cual representa un 7.5% más con respecto al año 2004, en el cual se colocaron un total de M\$ 11.992.740 en préstamos.

El impacto obtenido por los resultados antes mencionados, se traduce en un mejoramiento sustancial de la calidad del préstamo, el cual se ve incrementado en un 14.5% con respecto al año anterior, lo cual sin duda alguna representa el principal logro de gestión institucional.

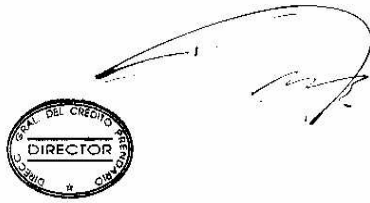
El resultado anterior se ve reflejado en el porcentaje de usuarios que señalan estar satisfechos con el servicio recibido, el cual se incrementa a 73.6%, cifra que representa un avance de un 6.2% con respecto al año 2004, periodo que muestra un resultado de 69.3%. Lo anterior constituye un avance importante en materia de calidad de servicio a nuestros usuarios, lo cual 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 2006.

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 2005, implementa la plataforma de atención a usuarios la cual consta de 3 aplicaciones que han permitido acercar los productos estratégicos institucionales a las personas, lo cual marca un hito importante dentro del año 2005. En el tema de infraestructura, se hicieron importantes avances en el mejoramiento de las Unidades de Crédito lo cual representó una inversión de \$70.000.000 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 al 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 se han implementado en un 100% los proyectos que han potenciado la seguridad de las instalaciones institucionales. Se puede resaltar la incorporación de 44 vigilantes y guardias en las Unidades de Crédito, los cuales tienen por objetivo principal entregar confianza a nuestros usuarios a través de la disuasión de robos y asaltos en nuestras dependencias.

Finalmente, en el tema de recursos humanos, la institución durante el año 2005 finaliza la elaboración del proyecto de planta funcionaria, la cual se construye incorporando todas las aspiraciones remuneracionales, de la totalidad de los funcionarios del servicio. El proyecto se encuentra enviado a la Subsecretaría del Trabajo para su análisis y pronunciamiento.

---

El año 2005 fue un año lleno de realizaciones, las cuales contribuyeron en forma importante a mejorar en forma paulatina la gestión institucional, incorporando una nueva visión de gestión hacia la actividad desarrollada por DICREP, la que nos obliga a superar el reconocimiento entregado por la Dirección Nacional de Servicio Civil por haber obtenido el 4º lugar en el premio a la excelencia institucional, por lo que los esfuerzos institucionales están orientados en esa línea.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "DIRECCIÓN DEL CRÉDITO REREFONDO" around the top edge, "DIRECTOR" in the center, and "SERVICIO CIVIL" around the bottom edge.

**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 2005 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2005

---

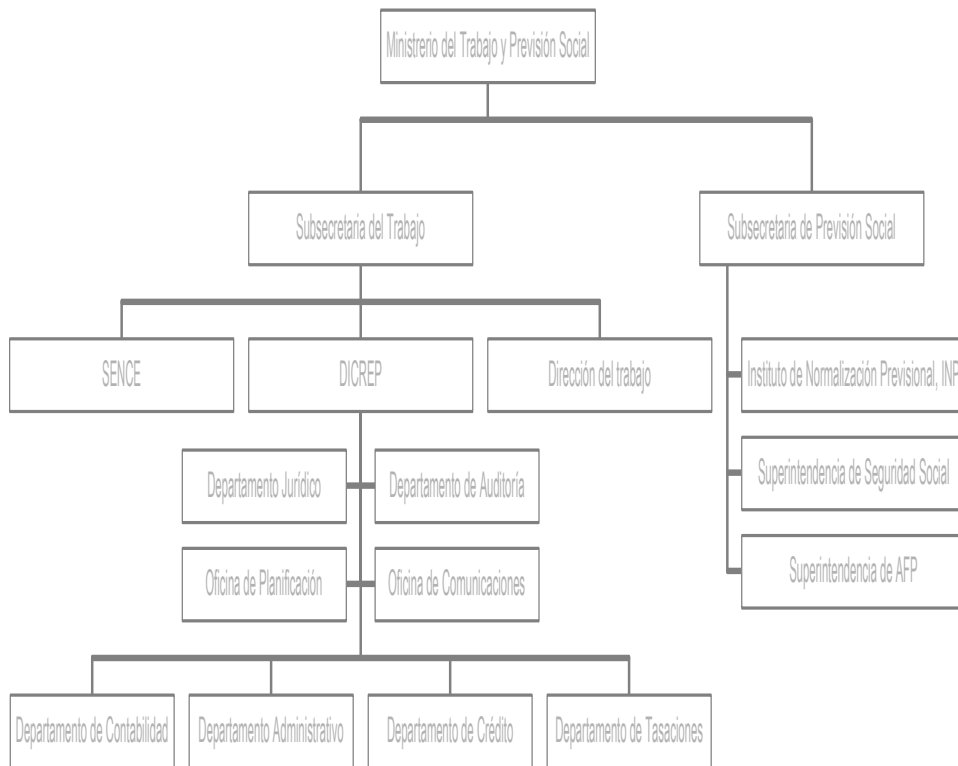
## • **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

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**

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
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

Nuestra Misión es otorgar crédito en forma simple, segura y oportuna, a toda persona que lo solicite, recibiendo como garantía una prenda civil y/o industrial sin desplazamiento, así como realizar el servicio de remates de bienes a instituciones del Estado.

### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer el acceso al crédito a las personas y el servicio de remates a entidades públicas, a través del uso de tecnologías de información en la entrega de los productos finales a los usuarios/as.
2	Consolidar la confianza pública de los usuarios/as e instituciones del Estado en el servicio entregado, a través de una política de seguridad que resguarde a las personas, valores y especies custodiadas
3	Fortalecer la política de atención a usuarios/as e instituciones públicas, a través del desarrollo de competencias laborales en los funcionarios de DICREP.

### - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

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

---

- **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>	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.

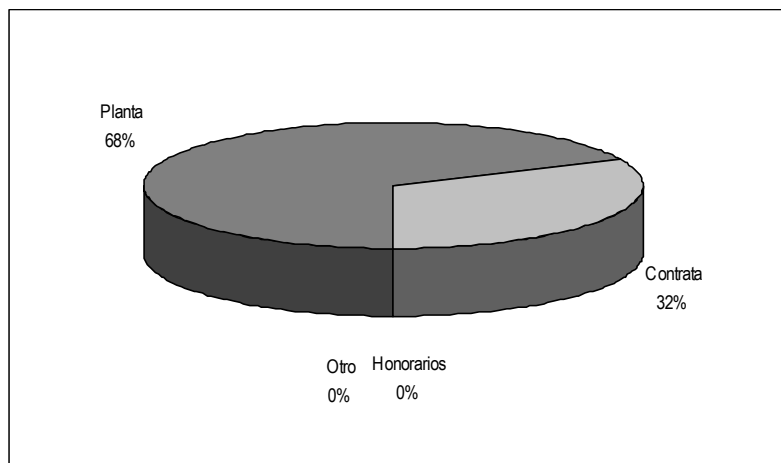
---

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

<b>Cuadro 1</b> <b>Dotación Efectiva<sup>1</sup> año 2005</b> <b>por tipo de Contrato y Sexo</b>			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	88	146	234
Contrata	32	77	109
Honorarios <sup>2</sup>			
Otro			
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>223</b>	<b>343</b>

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



---

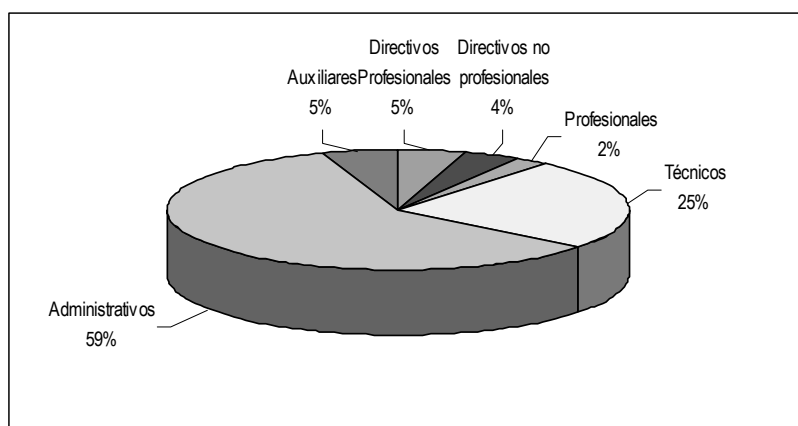
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente 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 2005 por Estamento y Sexo**

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Dotación Efectiva<sup>3</sup> año 2005</b>			
<b>Por Estamento y Sexo</b>			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	2	14	16
Directivos no Profesionales <sup>5</sup>	2	12	14
Profesionales <sup>6</sup>	4	4	8
Técnicos <sup>7</sup>	22	63	85
Administrativos	90	112	202
Auxiliares		18	18
Otros <sup>8</sup>			
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>223</b>	<b>343</b>

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. 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.

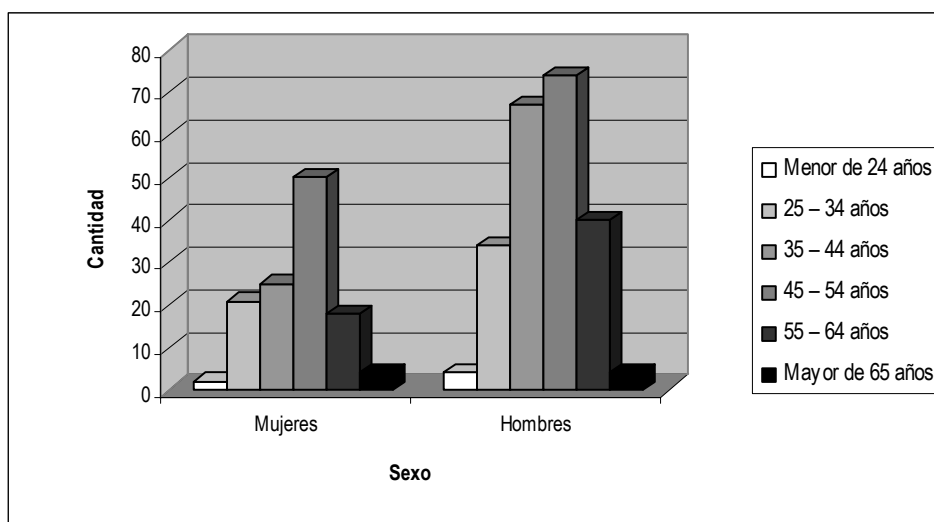
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

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

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2005 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	2	4	6
25 – 34 años	21	34	55
35 – 44 años	25	67	92
45 – 54 años	50	74	124
55 – 64 años	18	40	58
Mayor de 65 años	4	4	8
TOTAL	120	223	343

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. 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 2005

#### Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos<sup>10</sup> año 2005

Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	19.304.943
TOTAL	19.304.943

#### Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados<sup>10</sup> año 2005

Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	3.513.818
De Capital <sup>14</sup>	13.280.500
Otros Gastos <sup>15</sup>	2.510.625
TOTAL	19.304.943

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2005.

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 y 24.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, 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 Preliminar 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

#### Logros de la Gestión 2005

##### **1. Optimización de la Gestión Crediticia:**

Los principales logros de gestión durante el año 2005, están marcados por el desempeño crediticio institucional, el cual ha permitido que durante este año, DICREP coloque en materia de préstamos a las personas un total de M\$ 12.893.465, lo cual representa un 7.5% de incremento por sobre lo colocado en préstamos el año 2004. Este incremento se genera producto de una gestión que privilegió la disminución de los costos asociados a bienes de consumo, generándose ahorros, los cuales fueron invertidos en colocaciones de capital. Otro elemento que permitió incrementar los préstamos hacia las personas, fue el incremento de un 7% en la recuperación de préstamos los cuales pasan de M\$ 11.544.445 el año 2004 a M\$ 12.311.926 el año 2005. Lo anterior representa un incremento en recuperación de capital de M\$ 767.481, los cuales fueron direccionados hacia el Producto Crédito con Prenda civil. Las acciones anteriores repercutieron positivamente en la calidad del producto entregado a las personas, ya que para el año 2005 se registra un aumento significativo en el promedio de préstamos, el cual llegó a \$ 45.000, lo cual representa un 14.4% sobre el promedio de préstamos registrado el año 2004.

Otro logro importante alcanzado por DICREP durante el año 2005, tiene relación con los siguientes ejes de gestión, los cuales fueron definidos como desafíos para el año 2005.

##### **2. Mejoramiento de la Calidad de Servicio al Usuario:**

Se puede informar que este desafío se encuentra plenamente cumplido, ya que el indicador de satisfacción con el servicio recibido registra un incremento de 4.5 puntos porcentuales, llegando a un 73.6% lo cual esta en directa relación con el 5% que DICREP se había propuesto lograr. El resultado anterior esta directamente influenciado por los excelentes resultados logrado en el ámbito de la capacitación. Lo anterior esta motivado por los creciente niveles de aplicabilidad de los cursos realizados por DICREP a los funcionarios de las Unidades de Crédito, los cuales fueron en un 100% capacitados en materias relacionadas con la calidad de servicio. Otro elemento que incide directamente en el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario es el incremento de un 14.4% del promedio del préstamo, lo cual significó que el indicador que mide la satisfacción con el monto del préstamo se incrementará en 2 puntos porcentuales alcanzado un 50%.

##### **3. Consolidación de los Proyectos Tecnológicos institucionales:**

Los logros en esta materia están radicados en la implementación en un 100% de la plataforma de atención a público, la cual consta de 3 aplicaciones las cuales se encuentran completamente operativas y generando información para la toma de decisiones. Además durante el año 2005, DICREP comienza la construcción de un Balance Scorecard para apoyar los procesos de Control de Gestión y de planificación institucional. Esta aplicación estará completamente operativa en Marzo de 2006. En el plano del Gobierno Electrónico, DICREP a logrado implementar la totalidad de los proyectos asociados a esa área de gestión,

---

lo cual ha permitido incrementar el valor público de los productos institucionales, siendo reconocido por los mismos usuarios en sucesivas encuestas de calidad de servicio.

#### **4. Redefinición del Componente Prenda Industrial:**

Este desafío posee un nivel de cumplimiento importante, en cuanto DICREP durante el año 2005, ha seguido con la gestión de cobranzas hacia los morosos del préstamo, encargando durante este año un estudio de cartera morosa que permitirá identificar la incobrabilidad de todos aquellos créditos que por su naturaleza no pueden ser cobrados por alto costo que la acción de cobranza representa. Además durante el año 2005 se presentan ante los tribunales de justicia la totalidad de las demandas contra los morosos de los préstamos.

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

El nivel de logro de este desafío es de un 100% ya que la totalidad de los cursos de capacitación comprometidos en el Plan 2005, fueron ejecutados bajo una modalidad que incentiva el desarrollo de las competencias transversales y específicas de todos los funcionarios del servicio. Otro hito relevante en esta materia es la implementación del estudio de competencias laborales desarrollados por la Empresa Talentus – Fundación Chile, el cual consistió en el levantamiento del 100% de las competencias de los funcionarios, lo que motivó el conocimiento profundo de las necesidades de capacitación de cada uno de ellos. Adicionalmente en el mes de agosto, DICREP presenta a la Subsecretaría del Trabajo el proyecto de Planta funcionaria basado en los perfiles de competencias definidos en el estudio realizado.

#### **6. Seguridad Institucional:**

El nivel de logro de este desafío, es de un 100%, ya que a la fecha se encuentran contratados y operando la totalidad de los 44 guardias y vigilantes contemplados en el proyecto de seguridad aprobado por la superioridad del servicio. Lo anterior marca un hito importante en lo que respecta a seguridad institucional, ya que durante el año 2005, se logra consolidar la totalidad de la plataforma de seguridad en las Unidades de Crédito, la cual contempla, entre otros elementos, televigilancia en las 18 Unidades, casetas de seguridad blindas etc.

#### **No Logros de Gestión**

En cuanto a los no cumplimientos, se puede decir que durante el año 2005, no fue posible la externalización de la cobranza de la prenda industrial ya que se opta por seguir con la cobranza interna y la realización de un estudio de cartera morosa, el cual permitirá declarar incobrable un porcentaje importante de créditos otorgados que por su antigüedad y garantía no es rentable cobrar. La externalización se efectuará sobre la nueva cartera morosa depurada. Otro elemento importante que motiva la no externalización, es el costo que implica para DICREP externalizar una gestión que en términos de costo/beneficio, significará pagos comisionales excesivos a la empresa de cobranzas, lo cual motivó la realización del referido estudio de morosidad.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

<b>Cuadro 6</b>			
<b>Ingresos y Gastos años 2004 - 2005</b>			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2005 M\$	Notas
INGRESOS	18.734.090	19.304.943	1
Rentas de la Propiedad	3.515.995	3.592.804	
Ingresos de Operación	1.080.891	1.089.630	
Otros Ingresos Corrientes	40.886	58.133	2
Venta de Activos No Financieros	1.946	652	3
Venta de Activos Financieros	111.304	300.000	4
Recuperación de Prestamos	13.226.429	13.735.194	5
Saldo Inicial de Caja	756.639	528.530	
<b>• GASTOS</b>	<b>18.734.090</b>	<b>19.304.943</b>	
Gastos en Personal	2.172.316	2.298.035	6
<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>1.483.498</b>	<b>996.337</b>	<b>7</b>
Prestaciones de Seguridad Social	28.234	4.908	8
Transferencias Corrientes	133.702	132.296	
Integros al Fisco	79.144	82.242	
Adquisición de Activos No Financieros	223.956	168.103	9
Adquisición de Activos Financieros	309.179	400.000	10
Prestamos	12.359.645	12.880.500	11
Servicio de la Deuda	17.653		12
Saldo Final de Caja	1.926.763	2.342.522	

**Notas:**

**Ingresos**

1. Se produce un incremento del (3,04%), aumento en intereses, derechos producto del aumento en las colocaciones de préstamos y otros ingresos no operacionales.
2. El incremento de (42,18%), se genera por el aumento de recuperación y reembolso de licencias médicas y otros ingresos no operacionales.
3. Se produce una disminución en la venta de activos no financieros de un (66,5%), ingresos no operacionales.
4. Se genera un incremento por la mayor colocación en el mercado de capitales, al aumentar los excedentes estacionales de caja.

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

5. Se incrementa en un (3,85%), el cual, corresponde al aumento en rescates, como también al aumento de préstamos a fines de 2004 y comienzos de 2005.

#### Gastos

6. Se genera un incremento de (5,79%) por pago de Ley de Nuevo Trato Laboral y reajuste anual año 2005.  
 7. Se genera una disminución e (32,84%), por menor pago de indemnizaciones por robo de la Unidad de Talca.  
 8. Se produce una disminución por menor pago de desahucios, indemnizaciones y bonificaciones al retiro.  
 9. Se registra una disminución de 24,94% por menor inversión en proyectos.  
 10. Se genera un incremento en la adquisición de activos financieros por aumento en las colocaciones de Capital, por existir excedentes estacionales de caja.  
 11. Se produce un aumento de 4,21% por mayor disponibilidad presupuestaria, incrementando las colocaciones y la demandas en préstamos.  
 12. No se registran compromisos o deudas de arrastre del Servicio.

Cuadro 7 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	16.597.476	17.620.453	19.304.943	-1.684.490	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	2.350.599	2.504.111	3.592.804	-1.088.693	1
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	900.255	930.922	1.089.630	-158.708	2
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.398	48.470	58.133	-9.541	
	01		Recuperación y Reembolsos por Licencias Medicas	34.614	47.854	57.395	-9.541	
	99		Otros	2.784	616	738	-122	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	7.177	593	652	-59	
	04		Mobiliario y Otros			127	-127	
	05		Maquinas y Equipos			431	-431	
	99		Otros Activos no Financieros	7.117	593	94	499	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	691.400	300.000	300.000		
	01		Venta de Titulo y Valores	691.400	300.000	300.000		
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	12.491.250	13.400.772	13.735.194	-334.422	3
	03		Pignoraticios	11.436.235	12.238.269	12.462.010	-223.741	4
	10		Ingresos por Percibir	1.055.015	1.162.503	1.273.184	-110.681	5
15			SALDO INICIAL DE CAJA	119.397	435.585	528.530	-92.945	
			<b>GASTOS</b>	16.597.476	17.620.453	19.304.943	-1.684.490	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.011.998	2.325.962	2.298.035	27.927	6
22			BIENES Y SERVICIOS DE	1.102.815	1.022.745	996.337	26.408	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			CONSUMO					
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.908	4.908		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		4.908	4.908		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	132.370	132.370	132.296	74	
	01		Al Sector Privado	424	424	350	74	
		002	A Organismos Internacionales	424	424	350	74	
	02		Al Gobierno Central	131.946	131.946	131.946		
		001	Subsecretaría del Trabajo	131.946	131.946	131.946		
25			INTEGROS AL FISCO	63.482	83.878	82.242	1.636	
	01		Impuestos	63.482	83.878	82.242	1.636	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	314.480	239.480	168.103	71.377	
	03		Vehículos	15.594				
	04		Mobiliario y Otros	67.632	60.594	33.469	27.125	
	05		Maquinas y Equipos		37.632	30.868	6.764	
	06		Equipos Informáticos	231.254	26.254	25.983	271	
	07		Programas Informáticos		115.000	77.783	37.217	
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	495.254	529.554	400.000	129.554	7
	01		Compra de Títulos y Valores	495.254	529.554	400.000	129.554	
32			PRESTAMOS	12.353.690	13.162.159	12.880.500	281.659	8
	03		Pignoraticios	12.353.690	13.162.159	12.880.500	281.659	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	4.000				
35			SALDO FINAL DE CAJA	119.397	119.397	2.342.522	-2.223.125	

**NOTAS:**

**Ingresos**

1. Se genera una diferencia de un (43,48%), con respecto al presupuesto final, por aumento de intereses, a consecuencia de rescates y renovaciones, generadas por el aumento de colocaciones de préstamos a fines de 2004 y comienzo del 2005.
2. Se genera una diferencia de (17,05%), en éste subtítulo corresponde al aumento de derechos, comisiones e ingresos.
3. Se genera un incremento de (2,50%) con respecto al Presupuesto Final, por el aumento de rescates, como también el mayor monto de los préstamos a fines del 2004 y comienzo del 2005.
4. Corresponde a los rescates pignoraticios con un incremento de (1,83%), generada por el aumento de rescates.
5. Corresponde a los ingresos devengados de rescates de años anteriores, con un incremento de (9,52%), con respecto al presupuesto final.

**Gastos**

6. Existe una diferencia equivalente a (1,2%), debida al pago de indemnizaciones por concepto de Ley del Nuevo Trato Laboral y reajuste anual al año 2005, manteniéndose dentro del presupuesto final.

7. Se produce un diferencia de (24,46%), generada por las colocaciones de capital, por existir excedentes estacionales de caja.
8. Se genera una diferencia de (2,14%), generada por los préstamos pignoratícios, manteniéndose dentro del presupuesto final.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2005/ 2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	44.4	57.1	50%	114.2	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	Dato	8.161	10.253	9.604	106.7	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c

#### NOTAS:

- El indicador muestra una disminución en el porcentaje de decretos modificatorios del presupuesto producto de la realización de una planificación financiera sustentada en proyectos de inversión institucionales previamente definidos y validados por la superioridad del servicio.
- Este indicador muestra una baja en el gasto operacional por funcionario, producto de la aplicación de políticas de ahorro que están en directa relación con una mayor eficiencia en el gasto. Lo anterior se operacionaliza a través del incremento en los controles a los flujos de capital generados hacia las Unidades de Crédito.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

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 asimilados 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.

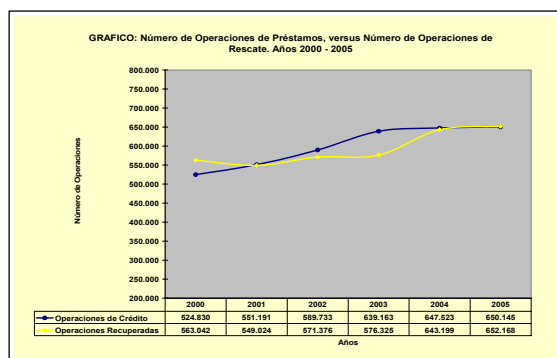
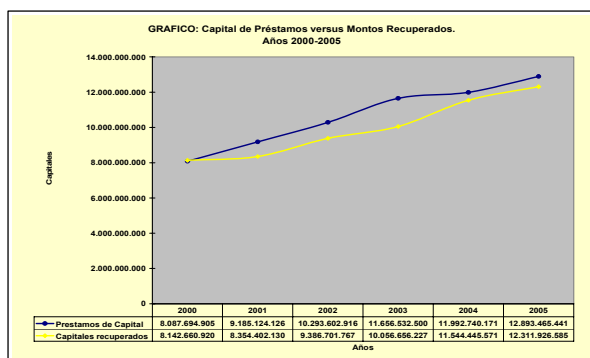
25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### Crédito de prenda Civil

**Logros:** Los principales logros de gestión durante el año 2005, están marcados por el desempeño crediticio institucional, el cual ha permitido que durante este año, DICREP coloque en materia de préstamos a las personas un total de M\$ 12.893.465, lo cual representa un 7.5% de incremento por sobre lo colocado en préstamos el año 2004. Este incremento se genera producto de una gestión que privilegió la disminución de los costos asociados a bienes de consumo, generándose ahorros, los cuales fueron invertidos en colocaciones de capital. Otro elemento que permitió incrementar los préstamos hacia las personas, fue el incremento de un 7% en la recuperación de préstamos los cuales pasan de M\$ 11.544.445 el año 2004 a M\$ 12.311.926 el año 2005. Lo anterior representa un incremento en recuperación de capital de M\$ 767.481, los cuales fueron direccionados hacia el Producto Crédito con Prenda civil. Las acciones anteriores repercutieron positivamente en la calidad del producto entregado a las personas, ya que para el año 2005 se registra un aumento significativo en el promedio de préstamos, el cual llegó a \$ 45.000, lo cual representa un 14.4% sobre el promedio de prestamos registrado el año 2004.



**No Logros:** Este producto solo registra como no cumplimiento, la meta de recuperación de créditos por la vía directa, la cual estuvo por debajo de la meta esperada para el periodo, la cual era de un 90%, lográndose un 84% efectivo. Lo anterior se genera ya que los usuarios olvidan los plazos de rescate de préstamos, lo cual incide directamente en el aumento de la recuperación por la vía del remate de especies de plazo vencido.

### Crédito de Prenda Industrial

Este producto muestra una evolución positiva, toda vez que esta administración se ha propuesto recuperar los créditos morosos generados entre los años 1998, 1999 y 2000. Las personas beneficiadas con el crédito, alcanza las 2.180, de las cuales 781 se encuentran completamente pagadas, lo que representa el 35.8% del total de beneficiarios. En términos financieros, el programa de cobranzas muestra una evolución positiva, toda vez que entre los años 2002 y 2003 se registra el máximo de recuperación de prestamos morosos, alcanzado los M\$ 359.212, cifra que representa el 33.2% del total de montos recuperados desde que se inicio el proceso de cobranzas. Estos valores han ido disminuyendo su crecimiento en los años 2004 y 2005, producto que la antigüedad de la deuda la cual en promedio, alcanza los 8 años, lo que demuestra que la variable antigüedad, es relevante en la recuperación de los créditos. En total, se han



---

recuperado un total de M\$ 1.080.445, lo cual representa el 56% del capital total prestado entre el año 1998 y 2000. En términos de recuperación por año, se puede indicar que del total de los M\$ 600.997 de préstamos otorgados en el año 1998, la recuperación acumulada alcanza a M\$ 58.610 lo cual representa al 9.7%. De los M\$ 615.013 prestados en el año 1999, se han recuperado un total de M\$ 147.398, lo que representa el 24% del total. De los M\$ 733.277 prestados en el año 2000, se ha recuperado un total de M\$ 315.350, lo cual representa al 43%. Otro elemento importante de destacar, es que aparte de buscar la recuperación de la deuda, DICREP, en el transcurso del periodo, ha intencionado un proceso de repactaciones de deuda, con todas aquellas personas morosas que al ser ubicadas por la institución a través de visitas a terreno, firmaron un compromiso de pago en cuotas, lo cual ha significado que el 23% de la cartera morosa se encuentre en la modalidad de “repactado”.

**No Logros:** El principal no logro de este producto es la imposibilidad de externalizar la gestión de cobranzas de los préstamos morosos, la cual buscaba incrementar el porcentaje de morosos pagados el cual llegó a un 2% de la cartera morosa vigente, resultado que esta por debajo de la meta esperada, la que fue fijada para el año 2005 en un 12%. El resultado anterior, exhibe una magra gestión en este ámbito, sin embargo se puede destacar la realización de un estudio de cartera morosa, el cual tiene como objetivo, identificar a todos aquellos préstamos que por su alto costo de cobranza, no es posible recuperar. Lo anterior permitirá declarar incobrables definitivamente a un porcentaje no menor de préstamos, lo que hará incrementar el indicador de créditos pagados, reduciendo la cartera morosa a un tamaño que financieramente es más rentable externalizar.

### **Remates a Entidades Públicas**

Los principales resultados obtenidos en el periodo, muestran que la evolución que han tenido los remates a entidades públicas ha ido en un aumento progresivo, lo cual ha impactado positivamente en los resultados operacionales del producto. Es así como podemos indicar que desde el año 2000 hasta el año 2005, la cantidad de remates a instituciones del estado ha pasado de 161 en el año 2000 a 414 el año 2005, es decir se ha multiplicado por 2.5 veces la cantidad de remates efectuado. Lo anterior muestra que la cobertura del producto ha ido de mejorando en función del mejoramiento en la calidad de servicio entregada por DICREP. La estrategia seguida para lograr este resultado tiene 2 vertientes claramente definidas: La primera es la inversión en Tecnologías de Información, la cual ha permitido construir una plataforma informática poderosa de apoyo a los remates a entidades públicas, mejorando el servicio a las instituciones que encargan el servicio, disminuyendo los tiempos de demora en remates en un 145%. Lo anterior es relevante toda vez que al inicio del periodo los tiempos de demora en la tramitación de los remates alcanzaba los 27 días en total, situación que cambia una vez simplificado los procesos asociados a la generación del producto e incorporada la nueva plataforma tecnológica de remates. En el año 2005, se registran tiempos de demora de 11 días, lo cual es un avance importante en pos de la calidad de servicio que DICREP entrega a los Usuarios. La segunda vertiente es la inversión comunicación y difusión de los productos institucionales.

---

## • Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

Dentro de este contexto, DICREP durante el año 2005, comprometió 2 objetivos a alcanzar, el primero busca Implementar el programa de trabajo de la Reforma Procesal Penal con la incorporación de la Región Metropolitana en 2005 y de la Ley de Alcoholes y el segundo corresponde a la Implementación de una aplicación Web para el Sub - Producto institucional de Remates Judiciales.

**Objetivo N° 1:** Implementar el programa de trabajo de la Reforma Procesal Penal con la incorporación de la Región Metropolitana en 2005 y de la Ley de Alcoholes.

**Producto:** Construcción e implementación de un Manual de Procedimientos que operativice el convenio con el Servicio Agrícola Ganadero (SAG) que permita la destrucción o eliminación de las especies incautadas y decomisadas por Ley de Alcoholes en las Custodias de las Unidades de Crédito.

**Análisis:** Este compromiso esta cumplido en un 100% en lo referente al uso del Manual de procedimientos, ya que las 18 Unidades de Crédito a lo largo del país está operando con él. Esto se ratifica, ya que el fin último de este manual es eliminar en forma más eficiente las especies incautadas y decomisadas provenientes de la aplicación de la Ley de Alcoholes. De lo anterior se desprende que, el 94% de las bodegas donde se encuentran especies fue eliminada de acuerdo al referido manual, lo cual es considerado un resultado exitoso, puesto que la meta establecida era de un 80%.

**Objetivo N° 2:** Implementar una aplicación Web para el Sub - Producto institucional de Remates Judiciales

**Producto:** Construir un Modulo de gestión para centralizar la información emanada de la realización de los remates judiciales que este inserto dentro de la plataforma Web construida durante el año 2004 para el producto subastas publicas.

**Análisis:** Este compromiso no fue cumplido totalmente, producto de problemas acaecidos en la etapa de definición de requisito en el diseño lógico del sistema, situación que se subsana en el mes de enero del año 2006. Esta situación retrasa la construcción del modulo en un 50% del tiempo estimado para ello.

---

**- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>**

**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:

○ **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.

● **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 esta relacionado con el pronunciamiento que debe realiza 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 si DICREP realizará sobre este componente esta relacionado con la toma

---

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.

---

de decisiones asociada al estudio de cartera morosa que DICREP encarga en diciembre de 2005, cuyas conclusiones serán implementadas por el servicio y que buscan establecer los niveles de incobrabilidad con el fin de proceder a castigar la deuda y así focalizar la gestión de cobranza a una cartera más acotada en función de criterios que maximicen el beneficio de la recuperación por sobre el costo de realizar la gestión.

---

## • Avances en Materias de Gestión

### - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

Durante el año 2005, 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 que este instrumento contempla. 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.
- **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.
- **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 2005, uno de los logros más importantes fue rebajar la tasa de accidentabilidad del servicio de un 0,41 a un 0,39, lo que significó una rebaja de 5.1% con respecto al año anterior.
- **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. Los principales logros de las etapas comprometidas en este PMG son las siguientes: Licitación y Construcción de un Balance Scorecard, el cual se espera este terminado en Marzo de 2006, licitación y construcción del sistema de gestión documental, el cual permitirá disminuir los tiempos de demora en la tramitación administrativa del servicio, implementación de la aplicación de remates fiscales, la cual permite disminuir los tiempos de preparación y liquidación de las subastas. El sistema anterior permite automatizar el 80% de los procesos asociados al producto.
- **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 100% 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 del 100% de los proyectos de abastecimiento del Servicio. La incorporación de tecnologías información es lo más importante dentro de este sistema, ya que se construyó una aplicación de gestión de abastecimiento que permite 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.
  - **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 Sistema de Gestión Financiera del Estado, proceso que fue llevado con éxito durante el año 2005.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

<b>Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005</b>			
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas</b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo</b>
<b>Departamento Jurídico-Oficina de Remates Fiscales</b>	10	100%	4%
Departamento de Crédito	13	100%	4%
Departamento de Auditoría- Departamento Tasaciones	9	100%	4%
Departamento Administrativo	23	100%	4%
Departamento de Contabilidad	11	100%	4%
Oficina de Planificación-Oficina de Comunicaciones	6	100%	4%
Unidad de Arica	13	100%	4%
Unidad de Iquique	14	100%	4%
Unidad de Antofagasta	18	100%	4%
Unidad de la Serena	13	100%	4%
Unidad de los Andes	10	100%	4%
Unidad Quillota	9	100%	4%
Unidad Viña del Mar	14	100%	4%
Unidad Valparaíso	20	100%	4%
Unidad Matriz	28	100%	4%
Unidad Matucana	25	100%	4%
Unidad San Diego	25	100%	4%
Unidad Rancagua	12	100%	4%
Unidad Talca	13	100%	4%
Unidad Concepción	17	100%	4%
Unidad Temuco	14	100%	4%
Unidad Valdivia	10	100%	4%
Unidad Puerto Montt	10	100%	4%
Unidad Punta Arenas	9	100%	4%
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo</b>		<b>100 %</b>	

---

## **Análisis del Cumplimiento de Desempeño Colectivo 2005.**

El logro de los resultados obtenidos en la aplicación del desempeño colectivo en DICREP estuvo radicado en la utilización de una metodología de control de gestión, que privilegio la participación y consenso entre el responsable del equipo y sus subordinados en la construcción de las Metas de Gestión, lo cual repercute positivamente en el compromiso de los 24 equipos de trabajo en el logro de los resultados esperados.

En virtud de lo anterior, DICREP, durante el 2005 realizo 2 Informes de gestión Cuatrimestrales de control que permitieron monitorear los grados de cumplimientos establecidos en cada una de las metas comprometidas por los equipos de trabajo, lo cual permitió observar permanentemente la evolución de los resultados esperados tomando anticipadamente las medidas correctivas si estas fuesen necesarias.

El proceso anterior culmina con resultados óptimos para todos los equipos de trabajo, los cuales cumplieron con las expectativas que se establecieron desde la superioridad del servicio al momento de comprometer las metas, las cuales apuntaban en su gran mayoría a mejorar áreas de gestión interna.

Otro proceso importante que contribuye al logro de los resultados esperados, es la alta participación de los funcionarios del servicio en lograr los estándares establecidos en las metas, lo cual significó un avance importante en el otorgamiento de valor a la gestión de cada uno de los centros de responsabilidad

### **- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales

### **- Avances en otras Materias de Gestión**

#### **• Desarrollo Organizacional**

Durante el año 2005, DICREP construye y envía a la Subsecretaría del Trabajo un proyecto de Planta que busca mejorar las remuneraciones a los funcionarios del servicio como también efectuar un rediseño organizacional, que permita orientar el servicio hacia una nueva cultura basada en la obtención de resultados. Es así como durante el año 2004 la superioridad del servicio conforma una comisión técnica que tuvo como fin construir un proyecto de planta de amplia aceptación, que representará los intereses de todos los actores relevantes de la institución. La instancia anterior genera frutos positivos, toda vez que se logra un amplio consenso en torno al documento, el cual es terminado y enviado al Ministerio del Trabajo en el mes de agosto del 2005.

#### **• Seguridad Institucional**

Durante el año 2005, DICREP implementa con éxito el 100% de la planta de seguridad en las 18 Unidades de Crédito, lo cual significa que la institución cuenta con una dotación de 39 vigilantes armados y 5 guardias. Lo anterior ha beneficiado la percepción de seguridad que los usuarios tienen del servicio entregado incrementando el indicador de satisfacción con la seguridad en las unidades de Crédito de un



---

80% el 2004 al 86% el año 2005. Lo anterior representa un avance de 7.5% real.

- **Tecnologías de Información de Apoyo a la Gestión**

Durante el año 2005, DICREP consolida una serie de proyectos tecnológicos orientados a apoyar la provisión de los productos estratégicos del servicio, lo cual ha motivado un importante aumento en la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido haciéndolo aumentar de 69,3% el año 2004 a 73.6% el año 2005, lo cual representa un avance efectivo de un 6.2%. Lo anterior es significativo, toda vez que DICREP ha definido como estrategia de desarrollo, la incorporación de tecnologías a los procesos productivos que culminan con la provisión de productos a las personas. Es así como se puede indicar, que durante el año 2005, se pone en marcha las aplicaciones InfoOIRS, Infoclientes y Remates Fiscales. Las 2 primeras, orientadas a proporcionar información sobre el producto estratégico Crédito con Prenda Civil, la tercera aplicación esta orientada a mejorar la provisión del servicio de subastas que entrega DICREP a 79 instituciones públicas, la cual mejoró con respecto al año 2004 en un 10%. El resultado anterior se traduce en la disminución en los tiempos de demora de preparación y liquidación de remates de 11 días el año 2004 a 10 días el año 2005.

---

- **Proyectos de Ley**

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2005”

---

## 4. Desafíos 2006

Los principales desafíos que enfrentará DICREP durante el año 2006, están relacionados con áreas claves de gestión, las cuales apuntan directamente al mejoramiento en la provisión de los productos estratégicos hacia las personas ya sea, desde la cobertura de estos, hasta la calidad de los mismos, la incorporación de nuevas tecnologías de información a los procesos de apoyo institucional y el rediseño de proceso claves bajo la norma ISO 9001:2000.

### 1. Mejoramiento en la provisión de los productos estratégicos hacia las Personas

Esta área de mejoramiento de la gestión, pretende abordar desde las siguientes estrategias de desarrollo:

- **Incremento en la eficiencia del gasto:** Consiste en incorporar sistemas de control que permitan optimizar los recursos invertidos en los productos estratégicos, buscando generar ahorros los cuales pretenden incrementar el volumen de las colocaciones de capital, haciendo aumentar la oferta por prestamos en un 5%. Lo anterior busca generar una incremento en los usuarios beneficiados con los productos.
- **Incremento en la calidad del préstamo:** Consiste en mejorar el promedio de préstamo que el servicio realiza a las personas en un 10% con respecto al año anterior. Esta medida busca incrementar el efecto que tiene el préstamo en la solución de las carencias económicas de los usuarios del servicio. Lo anterior es relevante, toda vez DICREP busca maximizar el beneficio directo que tiene el apoyo económico que otorga la institución en la personas.

### 2. Incorporación de nuevas tecnologías de información a los procesos de apoyo institucional

Esta área de mejoramiento de la gestión, pretende la incorporación de tecnologías de Información, con el fin de simplificar procesos administrativos que tengan incidencia directa o indirecta en la provisión de los productos estratégicos. Es así como se pretende implementar las siguientes iniciativas:

- Firma Electrónica
- Factura Electrónica (Recepción)
- Implementación del Cuadro de Mando Integral (BSC) sobre plataforma de Business Intelligence
- Construcción e implementación de normas de seguridad informática para las aplicaciones InfoOIRS, Infocliente, Remates Fiscales, Remates Judiciales.
- Implementar un sistema de información de Remates Judiciales de apoyo Reforma Procesal Penal.

### 3. Rediseño de procesos claves bajo la Norma ISO 9001:2000

Esta área de mejoramiento de gestión, esta directamente relacionada con la preparación para la certificación de los sistemas PMG de Planificación y Control de Gestión y Capacitación. Lo anterior significa el inicio de un proceso que pretende incorporar el concepto de calidad a los sistemas de gestión elegidos, lo cual es un desafío importante que DICREP deberá afrontar durante el año 2006.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005
- 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 2005
- Anexo 6: Transferencias Corrientes
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005**

Cuadro 10  
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Crédito de prenda civil.	Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto	(Resultado del Ejercicio/Gasto total)*100	%	4	0	3	3	Si	97,00	
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Rentabilidad operacional	(Ingresos de operación/Gastos de operación)*100	%	126	89	139	122	Si	114,00	
Crédito de prenda industrial.	Enfoque de Género: No Porcentaje de recuperación efectiva acumulada de créditos con prenda industrial	(Monto de créditos recuperados año t/Monto total de créditos otorgados año t)*100	%	50	53	56	52	Si	108,00	
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)	(Numero de usuarios que señalan estar satisfechos con el servicio recibido/Total de usuarios encuestados)*100	%	68,0	69,0	73,6	66,0	Si	111,00	
Remates a entidades públicas.	Enfoque de Género: No Tasa de variación de remates efectuados	((Total de remates efectuados año t/Total de remates efectuados año t-1)-1)*100	%	32 174	7 174	121 414	3 185	Si	224,00	1
Crédito de prenda industrial.	Enfoque de Género: No Razón de Rentabilidad Operacional del Crédito de Prenda Industrial	Ingresos Operacionales/Gastos Operacionales		4,2	1,4	2,1	1,4	Si	155,00	2
Crédito de prenda industrial.	Enfoque de Género: No Porcentaje de Repactaciones del Crédito de Prenda Industrial al año	(Nº de repactaciones efectivas/Nº de Créditos Morosos)*100	%	1	16	25	19	Si	133,00	3
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de recuperación de Créditos via Rescate de Prenda Civil	(Montos Recuperados por rescate de prenda/Total de Montos otorgados en prestamos)*100	%	86	85	84	90	No	93,00	4
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de recuperación de Créditos via remate de Prenda Civil	(Montos recuperados via remates/total de prestamos otorgados)*100	%	10	12	11	8	Si	133,00	5
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de excedentes pagados del total de excedentes generados	(Monto de excedentes pagados/Monto total de excedentes generados)*100	%	76	79	81	83	Si	97,00	
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda industrial.	Porcentaje de Créditos pagados al año	(N° de Créditos Pagados/Total de Créditos Otorgados)*100	%	13	3	2	12	No	20,00	6
	Enfoque de Género: No									
Remates a entidades públicas.	Tasa de Variación en el de incremento en las comisiones de remates fiscales	((Monto de comisiones t/Monto de comisiones t-1)-1)*100	%	9 6758 0924	15 9585 8198	-11 8465 3553	8 8000 0000	Si	106,00	
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de reclamos respondidos en el plazo máximo de 4 días	(N° de reclamos respondidos en el plazo de 4 días/Total de reclamos respondidos)*100	%	79	91	99	92	Si	107,00	
	Enfoque de Género: No									
Remates a entidades públicas.	rentabilidad operacional de los remates a entidades públicas	(Rentabilidad Operacional/Ingresos por Remates)*100	%	49	57	59	48	Si	123,00	7
	Enfoque de Género: No									
Crédito de prenda civil.	Rentabilidad operacional de Costos	ingresos de operación/Costos de operación		1,9	1,5	1,9	1,8	Si	104,00	
	Enfoque de Género: No									

---

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 90

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0

Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 90

**Notas:**

1. Esta meta muestra sobrecumplimiento producto del efecto que han tenido el envío sistemático de cartas de ofrecimiento del servicio de subastas a instituciones públicas, las cuales han sido recepcionadas positivamente por los clientes del producto. El 2005 se enviaron 40 cartas a instituciones. Otro elemento que incide en el aumento explosivo del número de remates, es la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en Santiago, lo cual incluyó como usuarios obligados del servicio de subastas a los tribunales establecidos en la reforma. Este hecho ha generado que los tribunales envíen a DICREP, en forma reiterada un volumen importante de incautaciones de especies y decomisos de alcoholes para ser subastados por la Institución. Este último punto que abulta el número de remates, no tiene relación con los ingresos percibidos por esta actividad, ya que la realización de remates a la Reforma Procesal Penal, no es financieramente rentable para DICREP.
2. Esta meta presenta sobrecumplimiento ya que el aumento en los ingresos de operación con respecto a la meta establecida, se da por el efecto que ha tenido la gestión de cobranzas emprendida por DICREP desde el año 2003 a la fecha. Lo anterior se ve reflejado en que durante el año 2005, se comienzan a ver los resultados de repactaciones de créditos morosos en cuotas, los cuales son registrados como ingresos de operación este año. Además se detecta influencia en la variación de los ingresos, producto de las presentación de demandas contra morosos que no han efectuado pago alguno o que dejaron de pagar por más de tres meses. En todo caso, DICREP se encuentra en un proceso de análisis de cartera morosa, con el fin de clasificarla en función de su cobrabilidad efectiva de acuerdo a la lógica de Costo/Beneficio, lo cual dará como resultado que un número aún no determinado sea declarado como incobrable, focalizándose en aquellos créditos que si tengan posibilidades de recuperarse.
3. Esta meta posee sobrecumplimiento, producto de los resultados obtenidos en la gestión de cobranzas emprendida desde el año 2003 a la fecha. Lo anterior se explica ya que la gestión de cobranza se focalizó en las regiones V y Metropolitana, las cuales poseen la mayor concentración de morosos.
4. Esta Meta no se cumple ya que se detecta que la recuperación por la vía directa, es decir el usuario concurre a la Unidad de Crédito a retirar su prenda, no fue lo esperado producto de la inadvertencia por parte del usuario de los plazos de rescate establecido en la póliza y en otros medios de difusión. Lo anterior se ratifica, ya que el 57.5% de las personas que se les remató una especie durante el año 2005, fue por olvido de fechas.
5. Esta meta presenta un sobrecumplimiento, ya que la recuperación por la vía del remate fue mayor a lo esperado. Lo anterior se produce ya que los plazos para realizar la renovación del crédito o su rescate, es olvidado por los usuarios. Sin embargo, este indicador, al igual que la recuperación por la vía del rescate, pretende mostrar el nivel de financiamiento de las colocaciones de capital con respecto a la recuperación total de préstamos. Lo anterior se traduce en mostrar el nivel de flotación institucional en cuanto a la dinámica de las colocaciones de capital de un periodo determinado, con el fin de no sobrepasar las capacidades financieras del servicio y así no generar un perjuicio a los usuarios/as tales como restricciones de préstamos entre otros.
6. Esta Meta no se cumple ya que la Gestión de Cobranza estuvo focalizada sobre la cartera morosa ubicada en las Regiones V y Metropolitana, la cual posee características de no pago importantes. Lo anterior genera un magro resultado, ya que si bien las repactaciones de préstamos crecen por esta gestión, el pago total de la deuda no se logra. Lo anterior, también esta influenciado por la antigüedad de la deuda, la cual en promedio asciende a 8 años. Este dato es sumamente importante tomar en cuenta, ya que a pesar de haber realizado todas las gestiones de cobranzas al alcance de la institución, la variable antigüedad de la deuda, hace que cada vez menos personas reconozcan su deuda y por consiguiente la paguen. Incluso la interposición de demandas ha tenido una repercusión limitada sobre el pago de la deuda, ya que si bien ha beneficiado la repactación, no ocurre lo mismo con el pago de la deuda. para el 2006 se optará por efectuar castigo de la cartera morosa, identificando la incobrabilidad de la misma.
7. Esta Meta presenta Sobrecumplimiento ya que los ingresos de operación de los remates, ha sido mayor a lo pronosticado en la meta 2005. Lo anterior se genera producto del aumento en el volumen de remates efectuados por el servicio

generado por el ingreso de la Reforma Procesal Penal a Santiago en Junio del 2005 y la captación de nuevos clientes producto del envío de cartas de difusión.

## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11								
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
Crédito de Prenda Civil	Porcentaje colocado en préstamo del total asignado	(Capital colocado/Total ítem de colocaciones)*100	%	98.4	98.5	98	99	

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 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
	al ítem de colocaciones							
Crédito de Prenda Civil	Porcentaje de colocaciones en prestamos con garantía de alhajas del total asignado al ítem de colocaciones	$(\text{Capital Colocado en alhajas} / \text{Total ítem de colocaciones}) * 100$	%	90	88.2	91	103	
Crédito de Prenda Civil	Porcentaje de intereses percibidos anualmente por colocaciones	$(\text{Total de intereses percibidos} / \text{Total Colocaciones}) * 100$	%	24.8	27.2	26.3	97	
Crédito de Prenda Industrial	Porcentaje de recuperación acumulada de los prestamos de prenda industrial otorgados el año 1998	$(\text{Montos recuperados acumulado año t} / \text{Total montos colocados en año 98}) * 100$	%	3.7	9.08	10	110	
Crédito de Prenda Industrial	Porcentaje de recuperación acumulada de los prestamos de prenda industrial otorgados el año 1999	$(\text{Montos recuperados acumulado año t} / \text{Total montos colocados en año 99}) * 100$	%	4.79	21.2	24	117	
Crédito de Prenda Industrial	Porcentaje de recuperación acumulada de los prestamos de prenda industrial otorgados el año 2000	$(\text{Montos recuperados acumulado año t} / \text{Total montos colocados en año 2000}) * 100$	%	11.6	39.5	43	113	
Remates Entidades Públicas	a Tiempo promedio de ejecución de los remates	$(\sum \text{tiempo ejecución remate} / \text{Total remates ejecutados})$	Dato	12	12	10	120	
Remates Entidades Públicas	a Tasa de Variación de Clientes de Remates Fiscales	$((\text{N}^\circ \text{ de clientes de remate año t} / \text{N}^\circ \text{ de clientes año t-1}) - 1) * 100$	%	n.c	27	6.7	25	1
Remates Entidades Públicas	a Promedio anual de remates efectuados por funcionario	$(\text{Total de remates efectuados} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios oficina de remates a entidades públicas})$	Dato	2.9	6.5	69	1.061	2

**Notas:**

1. Este indicador muestra una disminución en la evolución de la tasa de crecimiento de los clientes de remates a entidades públicas, producto del comportamiento cíclico que tiene la cartera de clientes del producto. Lo anterior se refleja en que las instituciones que rematan especies con DICREP renuevan sus inventarios cada 2 años, lo cual impacta en la tasa de crecimiento del producto, toda vez que existen instituciones que dejan de rematar con DICREP por un lapso de tiempo para posteriormente volver a trabajar con la institución.
2. Este resultado esta influenciado por la gran cantidad de remates efectuados durante el año 2005 (414) entre los que se incluyen los relativos a la Reforma Procesal Penal, los cuales incidieron poderosamente en el incremento en los flujos de trabajo promedio de la Oficina de Remates a Entidades Públicas.

- 
- **Anexo 3: Programación Gubernamental**

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005**

Objetivo <sup>32</sup>	Producto <sup>33</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>34</sup>
Implementar el programa de trabajo de la Reforma Procesal Penal con la incorporación de la Región Metropolitana en 2005 y de la Ley de Alcoholes	Construcción e implementación de un Manual de Procedimientos que operativice el convenio con el Servicio Agrícola Ganadero (S.A.G.) que permita la destrucción o eliminación de las especies incautadas y decomisadas por Ley de Alcoholes en las Custodias de las Unidades de Crédito	Remates a Entidades Públicas	<u>1º Trimestre:</u> <b>ALTO</b>  <u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b>  <u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b>  <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b>
Implementar una aplicación Web para el Sub - Producto institucional de Remates Judiciales.	Construir un Modulo de gestión para centralizar la información emanada de la realización de los remates judiciales que este inserto dentro de la plataforma Web construida durante el año 2004 para el producto subastas publicas.	Remates a Entidades Públicas	<u>1º Trimestre:</u> <b>ALTO</b>  <u>2º Trimestre:</u> <b>ALTO</b>  <u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b>  <u>4º Trimestre:</u> <b>INCUMPLIDO</b>

• **Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas<sup>35</sup>**  
**(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2005)**

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.

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

Programa/Institución: Programa Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento  
 Año Evaluación: 2002  
 Fecha del Informe: Jueves, 23 de Febrero de 2006 12:41:39

**Cuadro 13**  
**Cumplimiento de 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.	Durante la formulación presupuestaria 2006, Dicrep participa en una reunión tripartita con la Dirección de Presupuestos y la Subsecretaría del Trabajo, en la cual se analiza las conclusiones del informe emanado por el SEP, y sus implicancias para DICREP. Sin embargo aún no se ha recibido ningún informe final sobre dichas conclusiones de parte del Ministerio del Trabajo
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.	A pesar de no haber recibido el pronunciamiento sobre las conclusiones del Estudio del SEP, DICREP durante el mes de Diciembre de 2005, realiza un estudio de la cartera morosa del Programa de Prenda Industrial, el cual se encuentra en su fase final. De este estudio, se tomaran decisiones referentes a identificar la incobrabilidad de parte de la cartera y así focalizar los esfuerzos de cobranzas en aquellos segmentos de la deuda que, mirado desde una perspectiva de costo/beneficio, sea rentable cobrar.
Presentación de la Matriz de Marco Lógico e indicadores de la institución.	A pesar que aún no se recepciona el informe final sobre las conclusiones del estudio del SEP, DICREP puede informar que, los productos estratégicos institucionales seguirán siendo los mismos, tal cual fueron informado en la ficha A1 de definiciones estratégicas 2006, como sus objetivos y el público objetivo al cual sirven.
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 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)
Modificación a las condiciones de otorgamiento de los créditos pignoraticios. Presentación de un informe ejecutivo explicitando las medidas que han sido implementadas y cuáles serían los resultados esperados.	Este compromiso será evaluado técnicamente dentro de la Comisión de Trabajo que Formará DICREP y el MINTRAB, por los que el cumplimiento de este punto esta en directa relación con los acuerdos tomados en la instancia señalada
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	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 de

<p>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 visado por la Dirección de Presupuestos.</p>	<p>DICREP, contratación de personal e infraestructura de seguridad especial, lo cual DICREP no está 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 pignoraticio.</p>	<p>Este compromiso tiene supeditado su cumplimiento al pronunciamiento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre el estudio realizado por el SEP-CORFO.</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 visado 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, el cual no ha sido recepcionado por DICREP.</p>

- **Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005**

**Cuadro 14  
Cumplimiento PMG 2005**

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						Prioridad	Ponderador	Cumple
		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%	✓
	Auditoria 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	Se excluye: 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.

<b>Cuadro 15</b>			
<b>Cumplimiento PMG años 2002 – 2004</b>			
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

- **Anexo 6: Transferencias Corrientes<sup>36</sup>**

**Cuadro 16**  
**Transferencias Corrientes**

---

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

Descripción	Presupuesto Inicial 2005 <sup>37</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2005 <sup>38</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>39</sup> (M\$)	Diferencia <sup>40</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros	424	424	350	74	1
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal	131.946	131.946	131.946	0	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>41</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>132.370</b>	<b>132.370</b>	<b>132.296</b>	<b>74</b>	

**Notas:**

1. Esta diferencia se genera por la no ejecución total del presupuesto de transferencia al sector privado (Cuota a Organismos Internacionales)

## • Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos				
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>42</sup>	Avance <sup>43</sup>	Notas

37 Corresponde al aprobado en el Congreso.

38 Corresponde al vigente al 31.12.2005.

39 Incluye los gastos no pagados el año 2005.

40 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

41 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.



		2004	2005		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,62	1,89	85.7	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	6,60	3,21	206	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	3,18	0,00	0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	1,15	0,00	0	
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,31	1,17	0	
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,00	2,04	0	
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t ) *100	1,08	90,91	0	
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	7,20	3,85	0	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	22,40	6,42	0	

42 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero-Diciembre 2005, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

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 <sup>42</sup>		Avance <sup>43</sup>	Notas
		2004	2005		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	96.79	94.75	97.8	3
Porcentaje de becas <sup>44</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	7,1	6.06	85.3	4
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	37,10	5,80	639.6	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del Desempeño<sup>45</sup></li> </ul> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98,2	94	96	6
	Lista 2 % de Funcionarios	1,71	6	29	7
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0	

**NOTAS:**

- Este indicador muestra un incremento en los días no trabajados producto de un aumento en las licencias médicas presentadas por los funcionarios en el periodo de análisis. Las licencias que poseen la mayor frecuencia son por accidentes de trayecto.
- Este indicador muestra una importante disminución en la cesación de personas por sumarios administrativos, lo que demuestra que las faltas administrativas que dan motivo a sumarios, disminuyeron durante el periodo.
- Este indicador muestra una disminución marginal en el porcentaje de funcionarios capacitados, producto de una baja en el presupuesto asignado en la glosa respectiva, lo cual significó efectuar una menor cantidad de cursos.
- Este indicador muestra una disminución en el promedio de horas de capacitación contratadas producto de la disminución presupuestaria de la glosa respectiva, lo cual generó una brecha en el número de funcionarios capacitados.
- Este indicador muestra una importante disminución en las horas extraordinarias realizada por los funcionarios, lo cual es positivo para el servicio, ya que significa que las cargas laborales han adoptado esa misma tendencia.
- Este indicador exhibe una disminución en los funcionarios que fueron calificados en lista de distinción, producto de la aplicación de nuevos estándares de rendimiento, los cuales fueron aplicados por la junta calificadora central, la cual operó como una instancia evaluadora.
- Este indicador muestra un incremento ya que producto de la implementación de nuevos estándares de rendimiento las calificaciones tendieron a bajar en algunos estamentos.

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.

---

---