

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	50.00	3
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t)*10.000 (operaciones)	0.18 % [[18.00 /973620.00) *10000.00]		20.00	1
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t) *100	2.00 % [(9.00 /450.00) *100]		5.00	
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5) *100]		5.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	27 % [(31 /114) *100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(4573252 /4573252) *100]		5.00	2
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	5.00	

3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	15 % [(8361345 /55742301) *100]		5.00	
---	---	---	-------------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	30.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	50 % [(5 /10) *100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	6
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	31	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	5	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	<p>El Servicio se compromete a medir el indicador con el objeto de contar con datos efectivos y proponer una meta.</p> <p>El Servicio proporcionará el medio de verificación solicitado mediante el Decreto que aprueba el Programa Marco: Base de datos con ID del reclamo, bien/servicio que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta, y estado del reclamo al menos con los estados: ingresado, en análisis, respondido. Si bien, el Servicio cuenta con registro de consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en línea través del sistema SIAC. A este sistema se deben aplicar mejoras en cuanto a especificar por tipo de reclamos con el objeto de considerar los que están directamente relacionados a los bienes y/o servicios que la Institución entrega y su especificación. Además de controlar las etapas en cuanto a los estados ingresados, en análisis y en proceso (tiempos y áreas involucradas).</p> <p>Por otra parte internamente se deben efectuar cambios en cuanto habilitar los formatos físicos y capacitar a los funcionarios en las 22 Unidades de crédito y de la Dirección General.</p> <p>Luego de Aplicar las mejoras señaladas al sistema, formatos y capacitación a los funcionarios. Medidas a implementar durante el año 2019, podremos contar con datos efectivos a partir del año 2020, línea base para medir el indicador y posteriormente comprometer meta.</p>

Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El trámite seleccionado es ?Solicitar el pago de excedentes de prendas rematadas ID 1165?. Lo anterior debido a una prioridad Ministerial y estar asociado al Crédito con prenda civil (producto estratégico institucional).</p> <p>Este Servicio no mantiene un registro con datos efectivos, (años 2015 -2017) por lo que se solicita sólo medir y no comprometer meta. La Institución se compromete a medir el indicador con el objeto de contar con datos efectivos y proponer una meta. El Servicio proporcionará el medio de verificación solicitado mediante el Decreto que aprueba el Programa Marco: Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud del trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite .Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud del trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.</p>
---------------------	---	--

Notas:

- 1 El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida, daño total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.
- 2 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 3 Nombre del trámite. ID 1165 Solicitar el pago de excedentes de prendas rematadas.
La Selección del trámite: ha sido por prioridad Ministerial y estar asociado al Crédito con prenda civil (producto estratégico institucional).
Se inicia con la consulta de excedentes vigentes. De no poseer excedentes se termina el trámite; de lo contrario el término del trámite es el Deposito en su cuenta Rut.