

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2008**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL  
CRÉDITO PRENDARIO**

**SANTIAGO DE CHILE**

---

# Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2008 .....</b>	<b>04</b>
<b>3. Desafíos 2009 .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>13</b>
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	14
Anexo 2: Recursos Humanos.....	17
Anexo 3: Recursos Financieros.....	22
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	28
Anexo 5: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	31
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	38
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	40
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	41

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	20
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	22
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	23
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	24
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	26
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	27
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008.....	28
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	28
Cuadro 9: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	
Cuadro 11: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	31
Cuadro 12: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008.....	40

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	17
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres) .....	18
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	19

---

# 1. Presentación

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), es una institución con 89 años de trayectoria dedicada al otorgamiento de Créditos con garantía de una Prenda Civil y al servicio de Remates para Entidades Fiscales y los cedidos por las causas de la Reforma Procesal Penal. Orienta sus servicios a toda persona, hombre o mujer, mayor de 18 años, que tenga la necesidad de adquirir un crédito y posea una especie para dejar como garantía, así como a las Instituciones Fiscales y el Poder Judicial. La DICREP se encuentra presente a nivel nacional, con 18 sucursales (Unidades de Crédito) distribuidas en 13 regiones desde la I a la XV, posee una dotación total de 319 funcionarios.

Durante el año 2008, la institución se planteó como desafío el impulsar un cambio institucional a través del cual se logra modernizar el Crédito con Prenda Civil, con el objeto de entregar a la ciudadanía un producto acorde a sus necesidades y los cambios económicos. En este contexto, se cumple el compromiso de aumentar el monto máximo del crédito, de \$50.000 a \$100.000, haciéndolo más atractivo a los clientes y aumentando su nivel de satisfacción con el producto. Por otra parte, se desarrolló un trabajo de focalización del producto, definiéndose el segmento objetivo en aquellos ciudadanos que poseen un ingreso familiar entre los \$202.000 y los \$485.000 (Quintiles II y III de la población).

Otro de los compromisos cumplidos en el año 2008 se refiere al mejoramiento de los espacios de atención al público, en cuanto a comodidad y seguridad, y de los ambientes de trabajo de las Unidades de Crédito. En este contexto, se ejecutaron diferentes proyectos de infraestructura que abordaron el 100% de las sucursales, con una inversión total de M\$ 177.352.

En cuanto a cobertura, durante el 2008 se logra un aumento del 8% en clientes nuevos, respecto del año 2007. Esto representa un logro sustancial, considerando que desde el 2006 se arrastró una pérdida cercana al 10%. Este aumento en la cantidad de clientes, se ve favorecida por el fortalecimiento del producto Crédito con Prenda Civil. Respecto a este compromiso, se realizó un estudio para evaluar la apertura de nuevas sucursales, el cual detectó la necesidad de contar con sucursales en las comunas de Maipú y La Florida. Este proyecto fue presentado en la formulación presupuestaria para el año 2009, año durante el cual se proyecta la apertura de una sucursal en la ciudad de Copiapó, en la Región de Atacama.

Un logro importante del 2008, referente al servicio de Remates Fiscales y Judiciales, fue la mejora de la gestión interna que permitió un incremento del 72% en los ingresos, respecto del año 2007, con un monto total de M\$120.932. Dicha gestión estuvo fortalecida con la firma de importantes convenios de trabajo con entidades como el Ministerio Público, la Tesorería General de la República y el CONACE, que permitieron agilizar la gestión para la ejecución de los remates de especies decomisadas por efecto de la Reforma Procesal Penal, cumpliéndose el rol de DICREP como órgano auxiliar de la justicia al efectuar los remates de los bienes incautados y decomisados, tanto en lo que se refiere a los delitos y crímenes comunes, como a los delitos relacionados con el narcotráfico, crimen organizado y lavado de dinero. Con respecto a los Remates Fiscales, la gestión realizada superó las expectativas registrándose un aumento del 39% de los lotes subastados, alcanzado la cifra record de 7.753 lotes.

---

A fines del año 2007, y luego de que se tomaran acciones referentes a identificar cobrabilidad de la cartera vencida del programa de Prenda Industrial, desde perspectiva de costo/beneficio se determinó la incobrabilidad de la deuda. Con esta determinación se elevó la solicitud al Ministerio del Trabajo de otorgar la autorización para el castigo contable de la deuda pendiente del programa de Prenda Industrial. Esta solicitud fue aprobada por el MINTRAB, por la DIPRES y por el Ministerio de Hacienda, a inicios del año 2008. Con una deuda castigada ascendente a M\$868.254, con fecha 5 de septiembre de 2008 se produce el cierre definitivo del programa de concesión de préstamos con prenda industrial en virtud de la observancia de los principios de eficiencia y eficacia establecidos en el artículo 3 de la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, Ley N° 18.575. Lo anterior, producto de la concesión de créditos bajo el Programa de Prenda Industrial no se constituye como un producto estratégico, concluyéndose que sus características hacen su recuperación es lenta y poco eficiente.

  
  
**PABLO NÚÑEZ SOTO**  
**DIRECTOR GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO**

---

## 2. Resultados de la Gestión 2008

Los desafíos establecidos por DICREP para el año 2008, fueron cumplidos satisfactoriamente:

### A. Rediseño de la Imagen Corporativa Del Servicio:

Este compromiso se abordó tanto desde la imagen interna del servicio, como la imagen que manejan nuestros clientes. Internamente, se realizaron jornadas de trabajo con los funcionarios con el objeto de fortalecer el compromiso de éstos con la institución y con los objetivos estratégicos que se han desarrollado para ella. El trabajo de imagen hacia los clientes, se realizó a través de una mayor presencia en los medios de comunicación como diarios, revistas, noticieros y programas de televisión, con el objetivo de dar a conocer al público el proceso de modernización de la institución y las mejoras del producto.

### B. Infraestructura y Seguridad

Este compromiso se desarrolló principalmente en las Unidades de Crédito, ejecutando proyectos de mejora de los espacios de atención, de seguridad y ambientes de trabajo. Respecto de la Seguridad, cabe destacar la implementación de cajas blindadas de seguridad en 4 Unidades de Crédito (con una inversión de M\$33.000), proyecto que sigue su curso, durante el 2009, con la ampliación a 7 sucursales más. Además de esta actividad se realizó el reentrenamiento de los Guardias y Vigilantes de todas las Unidades de Crédito, la compra de uniformes para los funcionarios, la contratación del servicio de mantención del sistema de alarmas y la compra de elementos para el Sistema de CCTV (con una inversión de M\$33.700). El presupuesto ejecutado en estos proyectos alcanzó los M\$177.352.

Con respecto a infraestructura informática se desarrollaron proyectos en las áreas de Recursos Humanos, Comunicaciones y Crédito. Se implementaron relojes biométricos en todas las dependencias, a nivel nacional, con una inversión de M\$17.300. Se inició la implementación de un Software de Recursos Humanos, por un monto de M\$23.000. La implementación del Data Center, redes de datos, modernización de los equipos telefónicos, con una inversión de M\$18.300.

### C. Crédito Pignoraticio

El compromiso de aumentar el monto del crédito de \$50.000 a \$100.000 se cumplió satisfactoriamente a partir del mes de marzo de 2008. Esta mejora del producto produjo una mayor demanda, lo que originó una serie de mejoras en la gestión de la DICREP, con el objeto de procurar la liquidez requerida para cubrir dicha demanda. Uno de los hitos relevantes fue la reasignación presupuestaria que aumentó el monto asignado a las colocaciones en M\$2.600 que permitieron un crecimiento del 25% del total de préstamos colocados en el 2008, respecto del 2007.

---

## D. Cobertura

El estudio de focalización del producto, permitió a la DICREP identificar las zonas con mayor densidad poblacional del segmento al cual nuestro producto se dirige (Quintiles II y III). De este estudio se originó el proyecto de apertura de dos nuevas sucursales, a ser ubicadas en las comunas de Maipú y La Florida. Dicho proyecto fue presentado en la formulación presupuestaria 2009. Se suma a lo anterior, el fortalecimiento del producto y la mejora en la gestión interna, aspectos que propiciaron un aumento del 8% en clientes nuevos.

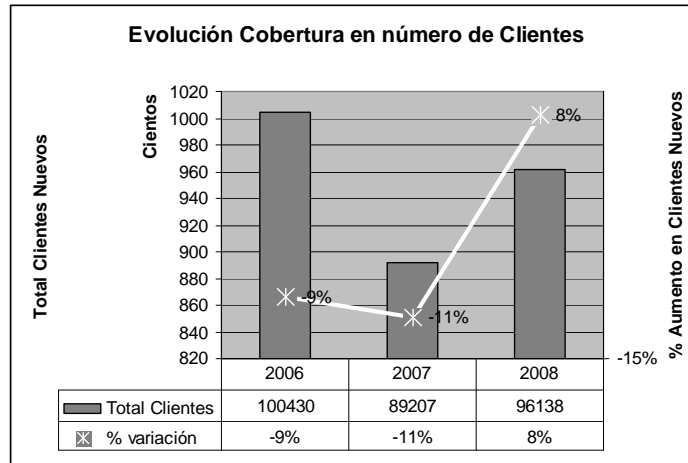
La gestión institucional, durante el año 2008, se presentan de acuerdo al área de medición:

## A. Definiciones Estratégicas

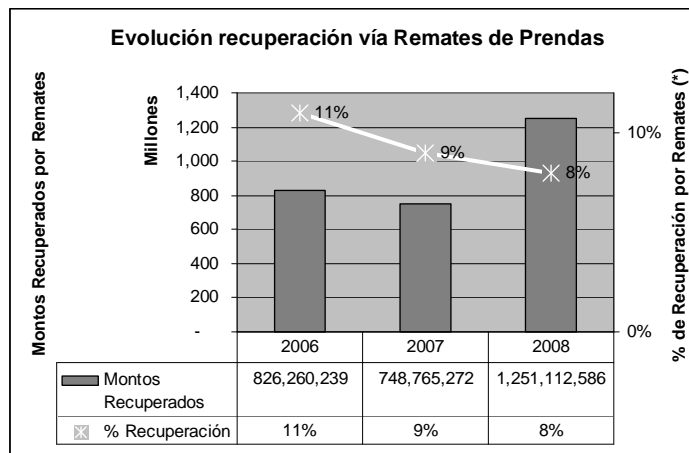
Los objetivos estratégicos establecidos para el año 2008 (anexo 1.a), fueron satisfactoriamente cumplidos.

Número	Descripción	Logro	Notas/Datos Comparativos
1	Captar un mayor número de usuarios/as, a través del mejoramiento de la imagen corporativa del servicio.	8% aumento respecto del año 2007	Ver imagen A1
2	Incrementar la confianza de los clientes/as, a través del mejoramiento de los sistemas de seguridad de las Unidades de Crédito.	Desarrollo de proyecto de seguridad a nivel nacional (CCTV, Alarmas y Seguros, guardias certificados), dentro del cual se incorporó la implementación de cajas blindadas en 4 Unidades de Crédito	Proyecto continúa el 2009 e incluye la implementación de cajas blindadas en 7 Unidades de Crédito
3	Mejorar la atención a los usuarios/as e instituciones públicas, a través del desarrollo de competencias laborales en los funcionarios de DICREP.	100% de funcionarios de las Unidades de Crédito capacitados en técnicas de Atención de Clientes. Implementación Norma ISO 9001 en los espacios de atención de público en la Región Metropolitana	Para el año 2009 se ampliarán las competencias en atención de público y manejo de conflictos. También se compromete la implementación de la Norma ISO en las regiones de Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena y Rancagua.
4	Mejorar la cobertura en la entrega del crédito de prenda civil, a través del fortalecimiento de los procesos internos.	Disminución de la tasa de recuperación de créditos vía remate de prendas en un 1% respecto del año 2007. Ejecución de un 98,4% del ítem asignado a colocaciones. Un 72% del total del presupuesto de la institución, asignado al ítem de colocaciones.	Ver imagen A2 - Referirse al Anexo 4 "Indicadores de Desempeño año 2008" Ver imagen A3 - Referirse al Anexo 4 "Indicadores de Desempeño año 2008" Ver imagen A4 - Referirse a Anexo 3.b) "Resultado de la Gestión Financiera" y c) "Comportamiento Presupuestario"

**A1 – Gráfico Evolución Incremento Clientes Nuevos.**



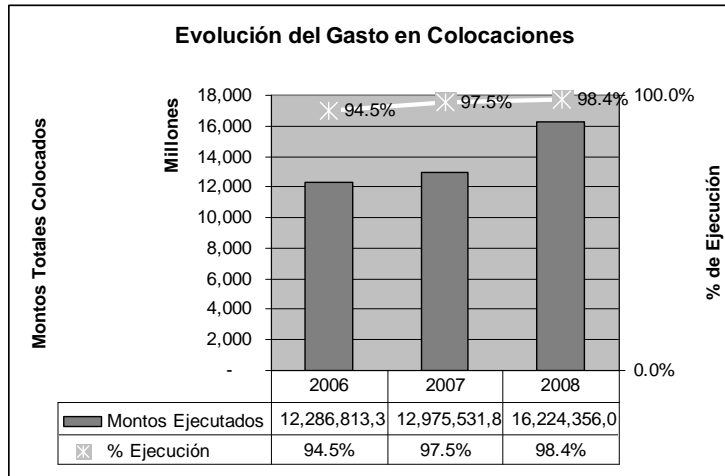
**A2 – Gráfico Evolución de las recuperaciones de capital por a vía del Remate de Prendas.**



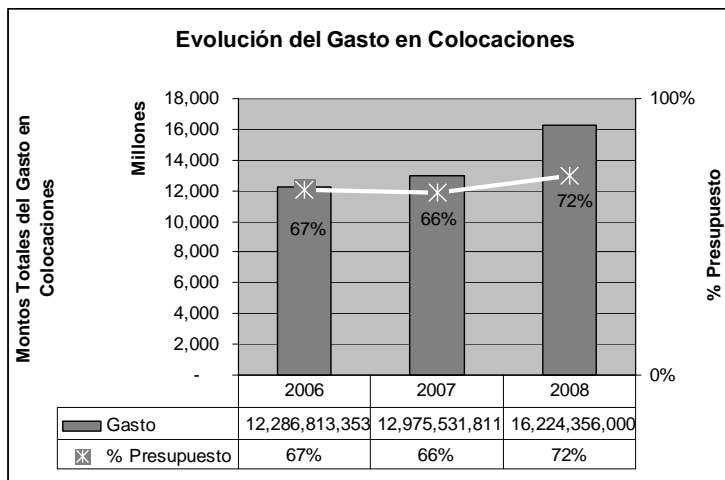
(\*) Sobre el Total de los Montos Colocados



**A3 – Gráfico Evolución de la ejecución presupuestaria de las Colocaciones.**



**A4 – Gráfico Evolución de la asignación presupuestaria a las Colocaciones.**



---

## B. Desempeño Institucional

Las metas establecidas, para los indicadores de desempeño institucional (ficha H), se cumplieron satisfactoriamente, como se demuestra en el anexo 4. Cabe señalar que la medición correspondiente a la Recuperación de Créditos de Prenda Industrial no fue medido, dado el cierre definitivo del programa y el castigo de la deuda durante el año 2008.

## C. Programa de Mejoramiento de la Gestión

Para el año 2008, la DICREP comprometió 9 Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Ya que se encuentra eximida de los Sistemas “Enfoque de Género” y “Gestión Territorial”. De los 9 Sistemas comprometidos, 6 de ellos se encontraban en distintas etapas del Marco Avanzado lo que indica que se encontraban en una etapa de la Implementación de la Norma ISO en sus procesos. La gestión de la institución frente a este compromiso se distingue en 2 aspectos:

- la validación del 100% de los Sistemas del PMG
- la implementación, certificación y mantención de los Sistemas involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, bajo Norma ISO 9001:2000.

## D. Metas de Desempeño Colectivo

El proceso de las metas del Convenio de Desempeño Colectivo 2008, concluyó de forma exitosa para todos los equipos de trabajo de la Institución, con un cumplimiento del 100%. Esto se debió principalmente al compromiso asumido por todos los funcionarios/as del Servicio, las disposiciones adoptadas por la Dirección a fin de fortalecer el cumplimiento de cada una de las meta y las directrices entregadas a la Oficina de Planificación y Control de Gestión en aspecto de control y evaluación, las cuales se realizaron en forma bimensual en los primeros nueve meses del año y así la finalización del año fueron incrementado los controles y evaluaciones en post del cumplimiento.

---

## E. Metas de Desempeño Directivo

El actual Jefe del Servicio de la DICREP, asumió su cargo a partir del 1 de enero del 2008, elegido por el Sistema de Alta Dirección Pública, cuya normativa señala que los altos directivos deben comprometer un Convenio de Desempeño como una herramienta de gestión a través de la cual la autoridad respectiva y el directivo público acuerdan compromisos de gestión, que se traducen en metas estratégicas y objetivos de resultados para evaluar el desempeño de la gestión directiva en un período determinado. Este Convenio, trienal, involucra metas de desempeño orientadas a:

- Reforzar la imagen corporativa con el fin de aumentar la cantidad de operaciones y difusión Institucional, a través de un Plan de medios comunicacionales
- Promover e implementar un plan de mejoramiento de la infraestructura, que permita mejorar los espacios de atención al público brindando comodidad y/o seguridad a los usuarios, así como mejorar las condiciones de trabajo de las personas
- Desarrollar una política de Recursos Humanos orientada a mejorar las competencias laborales de los funcionarios/as
- Lograr la eficiencia en la gestión presupuestaria a través de la implementación de sistemas de control contable por centro de costos y de control contable de las operaciones
- Involucrar los resultados de los sistemas de PMG como insumo para mejorar la gestión institucional

Los compromisos asumidos para el periodo 2008 fueron cumplidos satisfactoriamente, demostrando un desarrollo eficiente de la gestión institucional.

---

## 3. Desafíos 2009

Los principales desafíos para el año 2009 son:

A. Aumento de la Cobertura Regional

Se encuentra programada, para el año 2009, la apertura de una nueva sucursal en la ciudad de Copiapó de la región de Atacama. Se desarrollarán los estudios correspondientes para la implementación del proyecto de las sucursales de Maipú y La Florida, propuestas en la formulación presupuestaria año 2009.

B. Fortalecimiento del producto “Crédito con Prenda Civil”

Se proyecta el análisis constante del comportamiento del producto, considerando la situación económica esperada para el 2009, introduciendo las modificaciones y mejoras necesarias al crédito, con el fin de mejorar su calidad y favorecer su cobertura.

C. Fortalecimiento del producto “Remates Fiscales”

Se proyecta el desarrollo de un plan de mejora de los procesos internos y de atención al cliente, con el objeto de mejorar la calidad del servicio y reducir los tiempos de ejecución de los remates en pos de aumentar la cantidad de comitentes, mediante niveles adecuados de satisfacción de los clientes. Por otra parte la implementación de procesos derivados del proyecto BIDAL, que procura eficientar los procesos de realización remates de bienes incautados y decomisados, en combate al narcotráfico, remitiendo los dineros obtenidos al CONACE, para la prevención del consumo de droga en el país.

Los Objetivos Estratégicos de la DICREP para el año 2009 son:

Número	Descripción
1	Posicionar a la Institución como un servicio de apoyo y solución a la ciudadanía, a través del aumento de sucursales a nivel nacional y la ejecución de un proyecto de mejora y diversificación de productos, con el objeto de ampliar la cobertura del servicio desde el punto de vista de la presencia geográfica y del posicionamiento del producto.
2	Fortalecer la presencia e imagen de la Institución a través de la ejecución de un programa de mejora de los espacios de atención e infraestructura, así como el diseño de un plan comunicacional integral, que afiance la interacción con los clientes y usuarios, de modo de proyectar una imagen moderna, eficiente y conciente.
3	Desarrollar una política de Recursos Humanos que aporte a la valorización y potencialización de las personas, de forma de gestionar de manera eficiente el capital humano de la Institución, a través de la ejecución de un programa de mejora de las competencias de los funcionarios a cargo de la atención a clientes y usuarios.

---

Los Indicadores de Desempeño de la DICREP para el año 2009 son:

Indicador	Meta y Valores Esperados 2009
1 Porcentaje Capital Recuperado Vía Rescate de Prenda Civil	88% $(13271523133/15141451280)*100$
2 Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	8% $(1211316102/15141451280)*100$
3 Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales	2.20% $(134500000.00/6107545126.00)*100$
4 Porcentaje Incremento en Clientes Nuevos	3.50% $((99503.00/96138.00)-1)*100$
5 Porcentaje Gasto en Colocaciones	68% $(16243673400/23887755000)*100$

---

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley

---

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

D.F.L. N°16 de 1986, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

- **Misión Institucional**

Nuestra Misión es otorgar crédito en forma simple, segura y oportuna, a todo hombre o mujer 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

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos-Año 2008**

Número	Descripción
1	Estudio Imagen Corporativa DICREP
2	Fortalecimiento de la Difusión y el Marketing

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Captar un mayor número de usuarios/as, a través del mejoramiento de la imagen corporativa del servicio.
2	Incrementar la confianza de los clientes/as, a través del mejoramiento de los sistemas de seguridad de las Unidades de Crédito.
3	Mejorar la atención a los usuarios/as e instituciones públicas, a través del desarrollo de competencias laborales en los funcionarios de DICREP.
4	Mejorar la cobertura en la entrega del crédito de prenda civil, a través del fortalecimiento de los procesos internos.

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

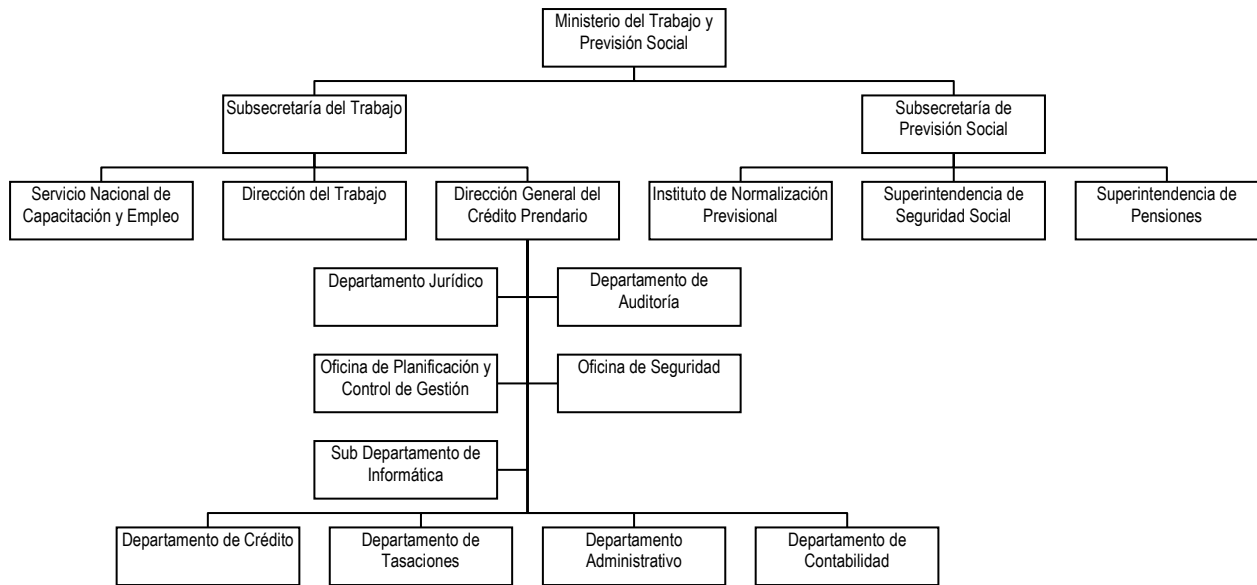
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Crédito de prenda civil. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crédito de prenda civil tipo Alhajas: es un crédito donde la prenda es una joya (ej: oro de 18 k o piedras preciosas).</li> <li>- Crédito de prenda civil tipo Objetos Varios: es un crédito donde la prenda es un electrodoméstico o un artículo eléctrico.</li> </ul>	1,2,3,4
2	Crédito de prenda industrial.	1,2,3
3	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>	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.



## b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



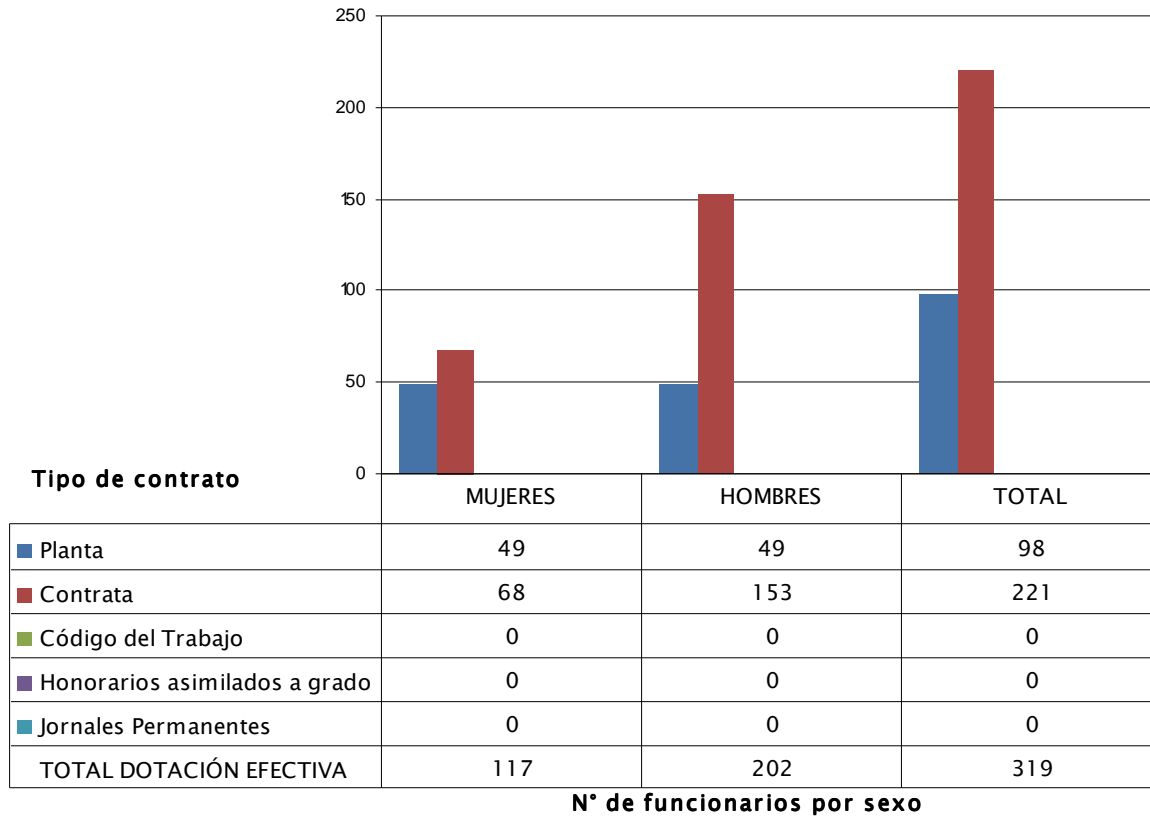
## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Pablo Núñez Soto
Jefa de Gabinete	María Cristina Padilla Salinas
Jefa Departamento de Crédito	Alejandra Zúñiga Pérez
Jefe (S) Departamento Jurídico	Juan Antonio Castillo Saavedra
Jefe Departamento Administrativo	Israel Castro López
Jefe (S) Departamento de Contabilidad	Carola Sepúlveda Toro
Jefe (S) Departamento de Auditoría	Rosa Andrade Abarza
Jefe (S) Departamento de Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán

## • Anexo 2: Recursos Humanos

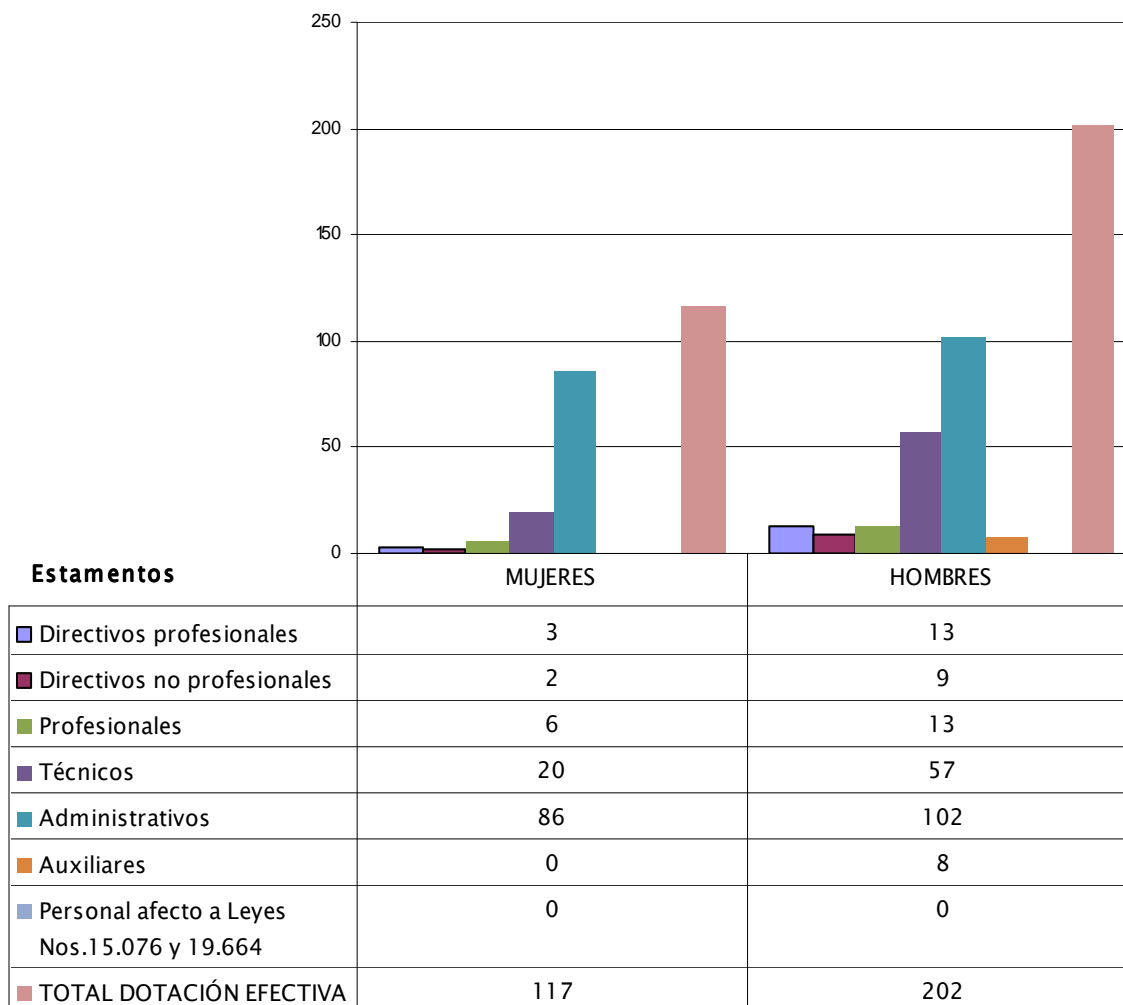
### a) Dotación de Personal

#### - Dotación Efectiva año 2008<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



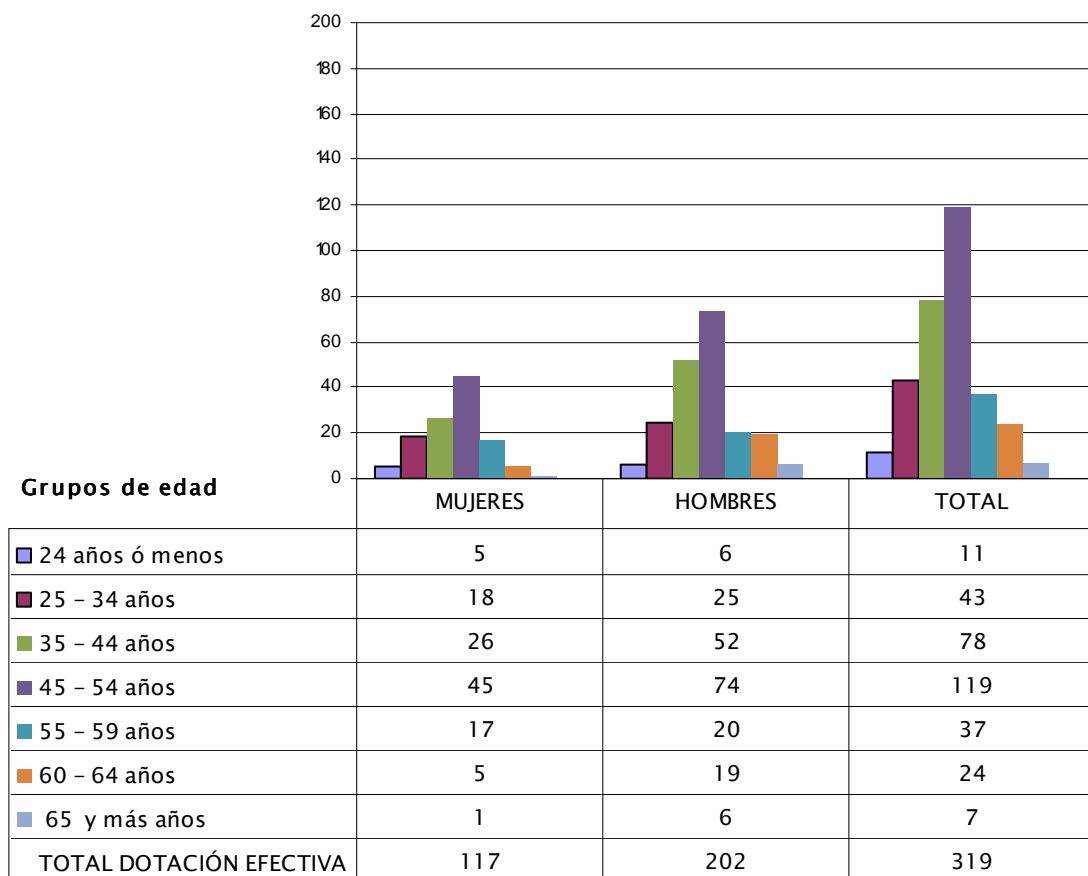
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- **Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)**



**N° de funcionarios por sexo**

- **Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



**N° de funcionarios por sexo**

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2007	2008		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,8	1,3	139,9	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	5,7	11,9	47,9	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	1,8	0,0	0,0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,3	----	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	4,4	----	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,0	0,0	133,0	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,9	7,2	12,5	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios					
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	1,0	0,8	118,8	

2 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

3 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2007	2008		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	34,7	---	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	17,2	12,2	71,0	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	95,5	108,8	113,9	
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,3	0,0	0,0	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	4,3	2,6	59,4	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,8	6,6	27,2	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	9,6	9,3		
	Lista 2 % de Funcionarios	4,0	6,9		
	Lista 3 % de Funcionarios	0,0	0,0		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,0	0,0		

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

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

---

## • Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Recursos Presupuestarios

Cuadro 2 Recursos Presupuestarios 2008			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	12.157	Corriente <sup>6</sup>	4.613.784
Endeudamiento <sup>7</sup>	0	De Capital <sup>8</sup>	323.997
Otros Ingresos <sup>9</sup>	22.857.327	Otros Gastos <sup>10</sup>	17.931.703
TOTAL	22.869.484	TOTAL	22.869.484

---

<sup>6</sup> Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

<sup>7</sup> Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

<sup>8</sup> Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

<sup>9</sup> Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

<sup>10</sup> Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 3</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009</b>				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ <sup>11</sup>	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
<b>• INGRESOS</b>	<b>22.932.356</b>	<b>22.861.320</b>	<b>23.887.755</b>	
Rentas De La Propiedad	4.122.324	2.902.760	2.945.814	
Ingresos De Operación	1.305.711	1.005.322	1.148.422	
Otros Ingresos Corrientes	83.816	72.917	76.513	
Aporte Fiscal	6.186	12.157		
Venta De Activos No Financieros	853	1.042	1.062	
Venta De Activos Financieros	326.160	1.250.400	1.327.925	
Recuperación De Prestamos	14.914.473	16.850.891	18.268.622	1
Saldo Inicial De Caja	2.072.833	765.831	119.397	
<b>• GASTOS</b>	<b>22.832.356</b>	<b>22.861.320</b>	<b>23.887.755</b>	
Gastos En Personal	2.894.784	3.086.629	3.073.388	
Bienes Y Servicios De Consumo	1.012.460	1.387.960	1.350.619	
Prestaciones De Seguridad Social	184.824	150	0	
Transferencias Corrientes	203.802	334	322	
Integros Al Fisco	102.569	124.08	100.89	
Adquisición De Activos No Financieros	153.331	410.677	334.731	
Adquisición De Activos Financieros	1.669.939	726.672	463.355	
Prestamos	14.106.994	16.490.339	18.443.053	2
Servicio De La Deuda	189	170.249	2	
Saldo Final De Caja	2.503.463	314.380	119.397	

1. Mayor diferencia por aumento en la Recuperación de los Préstamos Pignoraticios.
2. Mayor diferencia por aumento presupuestario asignado a los Préstamos Pignoraticios.

<sup>11</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.



## c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>13</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>14</sup> (M\$)	Notas
			<b>Ingresos</b>	<b>19.428.429</b>	<b>22.861.320</b>	<b>22.869.488</b>	<b>-8.168</b>	
06			Rentas De La Propiedad	2.752.460	2.902.760	4.354.938	-1.452.178	2
07			Ingresos De Operación	1.005.322	1.005.322	1.647.139	-641.817	4
08			Otros Ingresos Corrientes	72.917	72.917	126.912	-53.995	
	01		Recuperación y Reembolsos por Licencias Médicas	67.745	67.745	80.406	-12.661	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.250	1.250	0	1.250	
	99		Otros	3.922	3.922	46.506	-45.584	
09			Aporte Fiscal		12.157	12.157	0	1
	01		Libre		12.157	12.157	0	
10			Venta De Activos No Financieros	1.042	1.042	175	867	
	04		Mobiliario y Otros	555	555	0	555	
	05		Máquinas y Equipos	487	487	175	312	
11			Venta De Activos Financieros	1.250.400	1.250.400	1.536.000	-285.600	
	01		Venta De Título De Valores	1.250.400	1.250.400	1.536.000	-285.600	
12			Recuperación De Prestamos	14.226.891	16.850.891	15.192.167	1.658.724	3
	03		Pignoraticios	12.783.771	15.407.721	13.982.374	1.425.347	
	10		Ingresos por Percibir	1.443.170	1.443.170	1.209.793	233.377	
15			Saldo Inicial De Caja	119.397	765.831	0	765.831	5 - 6
			<b>Gastos</b>	<b>19.428.429</b>	<b>22.861.320</b>	<b>22.177.182</b>	<b>684.138</b>	
21			Gastos En Personal	2.726.861	3.086.629	3,077,176	9,447	7
22			Bienes Y Servicios De Consumo	1.221.769	1.387.960	1,386,339	1,620	8
23			Prestaciones De Seguridad Social	0	150.000	150,000	0	9
	03		Prestaciones Sociales Del Empleador	0	150.000	150.000	0	
24			Transferencias Corrientes	334	334	264	70	
	02		Al Gobierno Central	1	1	1		
	001		Subsecretaria Del Trabajo	1	1	1		
	07		A Organismos Internacionales	333	333	263	70	
25			Integros Al Fisco	93.780	124.080	118.426	5.654	
	01		Impuestos	93.780	124.080	118.426	5.654	
29			Adquisición De Activos No Financieros	270.677	410.677	323.998	86.680	
	04		Mobiliario Y Otros	62.966	142.966	73.182	69.783	
	05		Máquinas Y Equipos	46.618	106.618	104.665	1.954	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>13</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>14</sup> (M\$)	Notas
	06		Equipos Informáticos	64.708	64.708	64.534	175	
	07		Programas Informáticos	83.360	83.360	69.908	13.452	
30			Adquisición De Activos Financieros	932.869	726.672	726.374	300	
	01		Compra De Títulos Y Valores	932.869	726.672	726.374	300	
32			Prestamos	13.866.339	16.490.339	16.224.356	265.983	10
	03		Pignoraticios	13.866.339	16.490.339	16.224.356	265.983	
34			Servicio De La Deuda	2.000	170.249	170.249	0	
	07		Deuda Flotante	2.000	170.249	170.249	0	
35			Saldo Final De Caja	314.380	314.380	0	314.380	11

1. El aumento se debe al aporte fiscal para la certificación de las normas ISO, al ajuste
2. Mayor ingreso por los intereses percibidos, por un aumento en las colocaciones a causa de las mejoras del producto.
3. Mayor recuperación de préstamos otorgado por aumento de los capitales colocados.
4. Mayor ingreso por los derechos percibidos sobre los créditos otorgados, por un aumento en las colocaciones a causa de las mejoras del producto
5. Ajustes decreto 776 y 866
6. No se devengaron montos sobre el saldo inicial de caja, por lo que el valor devengado corresponde a cero.
7. Reajustes por cumplimientos institucionales de Desempeño Colectivo y PMG
8. Aumento por el gasto correspondiente a la certificación en Norma ISO de Sistemas del PMG
9. Reajuste por concepto de Jubilaciones de Funcionarios
10. Mayor asignación presupuestaria para el otorgamiento de créditos, por un aumento en las colocaciones a causa de las mejoras en el monto máximo de créditos y del valor del gramo de oro.
11. No se devengaron montos sobre el saldo final de caja, por lo que el valor devengado corresponde a cero.

## Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>15</sup>			Avance <sup>16</sup>		Notas
			2006	2007	2008	2008/ 2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>17</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100	%	50	50	12,5	25	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva <sup>18</sup> ]	Dato	11.821	11.805	13.992	118,6	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 <sup>19</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	nc	nc	nc	nc	nc	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>20</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	nc	nc	nc	nc	nc	

1. La mayor parte de las modificaciones presupuestarias del año 2008, se debieron a ajustes por ley. Por necesidades de la institución se debió realizar una modificación presupuestaria con motivo de aumentar el ítem de colocaciones. El presupuesto restante no fue objeto de modificaciones.

2. La mayor variación corresponde al Subtítulo 21 por la aplicación de la Ley N° 20.212 y 20.233. y al Subtítulo 22 por la certificación en las normas ISO de los Sistemas del PMG. Además del cumplimiento del 100% de las Metas del Convenio de Desempeño Colectivo y PMG, situación no igualada en los años 2006 y 2007.

<sup>15</sup> Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

<sup>18</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

<sup>19</sup> Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>20</sup> Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

### 3. Transferencias Corrientes<sup>21</sup>

<b>Cuadro 6</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2008 <sup>22</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2008 <sup>23</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>24</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal	334	334	264	70	1
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>25</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>264</b>	<b>70</b>	

1. La diferencia se produce por el valor de cambio de la divisa.

<sup>21</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>22</sup> Corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>23</sup> Corresponde al vigente al 31.12.2008.

<sup>24</sup> Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

<sup>25</sup> Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

### - Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>26</sup>	% Cumplimiento <sup>27</sup>	Notas
				2006	2007	2008	2008			
Crédito de prenda industrial.	Porcentaje de recuperación de los créditos con prenda industrial acumulado	(Montos recuperado de los créditos de prenda industrial acumulados / Total de Montos otorgados en créditos de prenda industrial)*100	%		0.00% (0.00/0.0 0)*100	0.00% (0.00/0.0 0)*100	58.21% (1131231 090.00/1 9432736 35.00)*10 0	NO	0%	3
	Enfoque de Género: No			S.I.						
Crédito de prenda civil.	Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto	(Resultado del Ejercicio/Gasto total)*100	%	6% (9734260 56/16346 322555)* 100	6% (1033468 910/1876 9645789) *100	7% (1498499 340/2187 2376210) *100	3% (5000000 00/18000 000000)* 100	SI	246%	1
Remates a entidades públicas.	Enfoque de Género: No				86% (1110695 2583/129 7553181 1)*100	90% (1455928 9887/162 2435590 9)*100	90% (1197668 4300/133 0742700 0)*100			
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	%	88% (1086925 6641/122 8681335 3)*100	H: 87 (4870665 016/5585 000031)* 100 M: 84 (6236287 567/7388 896580)* 100	H: 88 (5968383 157/6750 636338)* 100 M: 91 (8590906 731/9473 719571)* 100	H: 81 (5100000 000/6307 427000)* 100 M: 83 (5813000 000/7000 000000)* 100	SI	100%	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		H: 0 M: 0						

26 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

27 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008 .

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>26</sup>	% Cumplimiento <sup>27</sup>	Notas
				2006	2007	2008	2008			
					9% (1145913 389/1297 5531811) *100	8% (1280073 525/1622 4355909) *100	10% (1350000 000/1330 7427000) *100			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de recuperación de Créditos via remate de Prenda Civil	(Montos recuperados via remates/total de prestamos otorgados)*100	%	11% (1341214 851/1228 6813353) *100	H: 10 (5385141 40/55858 17631)*1	H: 8 (5679242 60/67506 36338)*1	H: 11 (6682500 00/63074 27000)*1	SI	129%	2
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		H: 0 M: 0	M: 8 (6073992 49/73897 14180)*1 00	M: 8 (7121492 65/94737 19571)*1 00	M: 10 (6817500 00/70000 00000)*1 00			
					97.5% (1297553 1811.0/1 3307427 000.0)*10 0	98.4% (1622435 5909.0/1 6490000 000.0)*10 0	94.7% (1260000 0000.0/1 3307427 000.0)*10 0			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje colocado en préstamo del total asignado al ítem de colocaciones	(Capital colocado/Total Ítem de Colocaciones)*100	%	0.0% (0.0/0.0)* 100	H: 42.0 (5585817 631.0/13 3074270 00.0)*100 (0.0/0.0)* 100	H: 40.9 (6750636 338.0/16 4900000 00.0)*100 M: 55.5 (7389714 9473719 180.0/13 3074270 00.0)*100	H: 42.1 (5600000 000.0/13 3074270 00.0)*100 M: 52.6 (7000000 000.0/13 3074270 00.0)*100	SI	104%	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 0.0 (0.0/0.0)* 100	M: 0.0 180.0/13 3074270 00.0)*100	M: 0.0 571.0/16 4900000 00.0)*100	M: 0.0 000.0/13 3074270 00.0)*100			
Crédito de prenda civil.	Tiempo promedio de espera del usuario en la unidad de Crédito	Sumatoria de minutos de espera de usuarios/Total usuarios atendidos	minutos	0minutos 0/0	19minutos 3636/188	18minutos 3219/180	19minutos 19/1	SI	106%	
	Enfoque de Género: No									
Remates a entidades públicas.	Porcentaje de ingresos por comisiones de remates fiscales en relación al total de ingresos de operación del servicio	(Monto de ingresos por comisiones de remates fiscales/Total Ingresos de operación del servicio)*100	%	0.00% (0.00/0.0 0)*100	1.99% (7029253 9.00/353 2076235. 00)*100	2.07% (1209325 16.00/58 4521242 2.00)*100	1.78% (9000000 0.00/506 2378000. 00)*100	SI	116%	
	Enfoque de Género: No									

**Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:** 95 %  
**Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:** 5 %  
**Porcentaje de cumplimiento global del servicio:** 100 %

---

Notas:

1.- El indicador no se mide puesto que el programa de Prenda Industrial fue cerrado durante el 2008 luego de que el servicio, autorizado por el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Hacienda, declarara la incobrabilidad de la deuda y procediera al castigo contable de los montos otorgados en crédito con prenda industrial, que se mantenían adeudados. Lo anterior se justificó con el análisis de costo/beneficio de las acciones de cobranza. Dada la distribución geográfica de los deudores, en su mayoría rural, la destinación de recursos humanos y financieros para realizar la gestión de cobranza, resultó mayor que la recuperación de los créditos.

1.- El indicador es sobrecumplido dadas las modificaciones presupuestarias ocurridas en el 2008, asignándose mayor presupuesto al ítem de colocaciones (el cual se ejecutó en un 98%). Por otra parte, el aumento del monto del crédito (del tope de M\$50 a M\$100) ocasionó una mayor recuperación de líquidos por concepto de capital e intereses, obteniéndose un resultado operacional mayor a lo esperado.

2.- El indicador demuestra sobrecumplimiento debido al aumento sustantivo en las colocaciones durante el año 2008. Esta recuperación es calculada sobre los montos colocados durante el año 2008. No obstante, los valores ingresados por concepto de remate provienen de montos colocados en un periodo anterior que puede variar entre los 8 y los 36 meses. Por lo tanto las especies rematadas durante el 2008 corresponden, en su mayoría, a créditos del año 2007. Esta forma de cálculo de la recuperación, se mejora en la redefinición del indicador para la formulación de los indicadores de desempeño para el año 2009. Por otra parte, la Institución generó acciones de cobranza con la intención de prevenir el vencimiento de los créditos y el posterior remate de las prendas pignoradas, dado el daño que provoca la pérdida de las especies a nuestros clientes.

---

## Anexo 5: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas<sup>28</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008)

**Programa/Institución: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento**

**Año Evaluación: 2002**

**Fecha del Informe: 09-03-2009**

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>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.</p>	<p>De acuerdo a pronunciamiento del Ministerio del Trabajo y Ministerio de Hacienda, que otorgan autorización para el castigo de la deuda de los usuarios morosos por Prenda Industrial. Dicrep cierra definitivamente los temas concernientes a este producto y de esta forma se determina discontinuar este componente del Servicio</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ordinarios N° 113 del 28/12/2007, N° 166 del 28/01/2008, N° 34 del 28/02/2008 y N° 244 del 17/03/2008 (todos están en el mismo archivo) Resolución Exenta N° 542 del 03/09/2008. Autorízase el castigo contable de deuda incobrable de los préstamos con prenda industrial sin desplazamiento. Resolución Exenta N°549 del 05/09/2008 Suspende totalmente la concesión de préstamos garantizados con prenda industrial</p>

---

<sup>28</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.



**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

<p>Presentación de la Matriz de Marco Lógico e indicadores de la institución.</p>	<p>De acuerdo al informe presentado por el panel, en el cual se evalúa a esta institución como un programa del sector financiero y no como un servicio público orientado a las personas de escasos recursos y que, además se estimaba que el programa contenía al año 2002, solo dos componentes: Prenda Civil y Prenda Industrial, sin considerar el producto Remates Fiscales. Se concluye que estas desviaciones de la verdadera naturaleza de la Institución y sus Programas, la Matriz de Marco Lógico entonces, adolece de ser adecuada para la Institución.</p> <p>Sumado a lo anterior, la determinación de suspender totalmente el Programa de Préstamos garantizados con Prenda Industrial, los indicadores institucionales se han modificado y se orientan a los productos actuales que son: Crédito con Prenda Civil y Remates Fiscales y Judiciales.</p> <p>La consideración de DICREP como un programa y no como un servicio público, desvirtuó el análisis de sus productos. Los que, según el panel y por ende la MML, son considerados programas, de los cuales solo uno correspondía efectivamente a la clasificación: Prenda Industrial. El cierre de dicho programa, deja a este servicio solo con sus productos que son: Prenda Civil y Remates Fiscales y Judiciales, los cuales responden a los Indicadores de Desempeño (ficha H) como Productos Estratégicos.</p> <p>Se levanta nueva matriz de marco lógico acorde al diseño institucional.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente elaboración y envío de la nueva Matriz de Marco Lógico e indicadores de la institución a DIPRES una vez acordado el diseño institucional definitivo. La metodología puede ser aplicada tanto para programas como para instituciones sin necesidad de desvirtuar el análisis de los productos. Por lo tanto, se está a la espera de la elaboración de la MML con indicadores que incorporen las 4 dimensiones (eficacia, eficiencia, calidad, economía) y los 3 ámbitos de control (proceso, producto, resultado).</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>          Ficha H 2009, (Dipres)          Ficha A1 2009          Matriz de Marco Lógico</p>
---	---

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

<p>Mejorar el acceso de la población al Programa, para tener una llegada más directa a los usuarios que actualmente no tienen acceso a los servicios de la DICREP.</p>	<p>DICREP ha desarrollado una serie de estrategias para mejorar y ampliar la cobertura del servicio hacia sus clientes. Ha tomado medidas crediticias que hacen más atractivo el producto de Prenda Civil, aumentando el monto máximo del crédito y el valor del gramo de oro. Por otro lado, se proyecta para el año 2009 un programa de ampliación de cobertura a través de la apertura de nuevas Unidades de Crédito en barrios de alta densidad poblacional en Santiago.</p> <p>El servicio se encuentra realizando las acciones necesarias para la apertura de una sucursal en la ciudad de Copiapó. Esta sucursal operará en las instalaciones del INP ubicadas en Atacama 443, según convenio de comodato de fecha 19 de enero de 2009, sancionado por Resolución nro. 111 del 9 de marzo de 2009</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente adjuntar medio de verificación que de cuenta de la apertura de nuevas sucursales.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>          Oficio N°99 del 08/09/2008. Informa cumplimientos recomendaciones. DICREP, en su compromiso de mejorar el acceso de la población a los servicios de la Institución, ha realizado acciones tales como: Ampliación de cobertura y Mejora de las condiciones del Crédito          Resolución nro. 111 del 9 de marzo de 2009</p>
--	--

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

<p>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.</p>	<p>Con fecha 2 de octubre del 2006 DICREP envió al MINTRAB un tercer documento proponiendo medidas y sus fundamentos para modificar las condiciones del préstamo. Dichas medidas, serán implementadas una vez que el MINTRAB las autorize. Lo anterior en base a lo fijado en el DFL N° 16 de 1986 del MINTRAB, que fija las disposiciones legales relativas a DICREP.</p> <p>Aun no existe pronunciamiento y se espera para el primer semestre 2008.</p> <p>En marzo del año 2008 se aumentó el monto máximo del crédito y esta medida fue autorizada por el MINTRAB.</p> <p>En base a los cambios producidos por el aumento de los montos máximos de los créditos, se ha resuelto establecer un tope para el endeudamiento mensual y total para el cliente. Con el objeto de controlar la equidad y la retornabilidad de las colocaciones.</p> <p>Con resolución exenta nro. 800, del 22 de diciembre de 2008; se fijan nuevos plazos, tasa de interés y derechos sobre los créditos con prenda civil, que comienzan a regir el 1 de enero de 2009.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente presentar un informe en relación a la modificación de las condiciones de otorgamiento de créditos (plazos, tasas de interés, etc.).</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>          Ord. 117 del 2-a1-2006 del Director General de Crédito Prendario al Ministro del Trabajo y Previsión Social con propuesta de modificación de normas de operación créditos de DICREP          Resolución Exenta N°98 que fija nuevos montos máximos de crédito          Circular N° 35 del 08/09/2008 de Jefa Dapartamento de Crédito a los Administradores de las Unidades de Crédito.          Resolución exenta nro. 800, del 22 de diciembre de 2008</p>
---	---

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

La elaboración de un compromiso respecto a esta recomendación quedará sujeta a la asesoría técnica del Sistema de Empresas, dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción, el cual emitirá durante el segundo semestre del año 2003, un informe de la evaluación de la gestión, en los términos que se establezcan en una resolución del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que será visada por la Dirección de Presupuestos.

Este compromiso ha sido analizado por DICREP y la definición interna no está por incorporar el servicio de custodia de alhajas 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 bovedas de alhajas de 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. Implicaría un desvío de las prioridades actuales, lo cual al corto plazo no está considerado.

A través de Ordinario nro. 10, del 6 de marzo de 2009, la Jefa del Departamento de Crédito, informa al señor Director General, pronunciamiento del Departamento de Crédito que da cuenta de la imposibilidad de implementar el servicio de custodia de joyas.

Con lo anterior, el Director General, a través de Ordinario nro. 23 del 9 de marzo de 2009, solicita al Director de Presupuestos del Ministerio de Hacienda no acoger la recomendación del panel de evaluación.

Calificación: Parcialmente cumplido

Observación: Los antecedentes adjuntos dan cuenta de que se considerará una evaluación más detallada respecto de la implementación de la medida consignada en la recomendación. Por lo tanto, se está a la espera de una determinación más concluyente.

Medios de Verificación:

Ord. N°36 11/09/2008 Estudio de la implementación del servicio de custodia de joyas  
 Ordinario nro. 23 del 9 de marzo de 2009  
 Ordinario nro. 10, del 6 de marzo de 2009

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

<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>DICREP ha tomado medidas crediticias, aumentando el monto máximo del crédito y el valor del gramo de oro como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alhajas \$100.000.-</li> <li>- Objetos Varios \$40.000.-</li> <li>- Oro 14 kl. \$1.700.- gr.</li> <li>- Oro 18 kl. \$3.900.- gr.</li> <li>- Oro 21 kl. \$4.700.- gr.</li> <li>- Oro Blanco 14 kl. \$2.800.- gr</li> <li>- Oro Blanco 18 kl. \$4.200.- gr.</li> <li>- Platino \$8.500.- gr.</li> </ul> <p>Además se ha aprobado el aumento del monto máximo del préstamo para alhajas y Objetos Varios.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Resolución Exenta N°98 que fija nuevos montos máximos de crédito  Informe Técnico de medidas crediticias  Resolución Exenta N°97 del 28/02/2008 (Depto. Tasaciones) Fija nuevo avalúo para gramo de platino y de oro en sus distintas leyes de fino, considerando en préstamo otorgados por las Unidades de Crédito.  Resolución Exenta N°340 del 11/06/2008. (Depto. de Crédito) Fija nuevo avalúo para gramo de platino y de oro en sus distintas leyes de fino, considerando en préstamo otorgados por las Unidades de Crédito</p>
--	--

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

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.

El Departamento de Tasaciones se pronuncia al respecto de esta recomendación, resolviendo que no es posible cambiar la forma de tasar los bienes, específicamente alhajas, puesto que esto conllevaría un desmedro de las recuperaciones de la institución. Esto se fundamenta en dos aspectos:

\* La alhajas recepcionadas como garantías son consideradas metal precioso y se avalúan bajo esa característica y no como el producto en sí (anillo, pulseras)

\* A fin de proyectar el valor futuro del metal, se debe considerar sus transacción internacional y variación diaria de los metales nobles. Su tasación a valor comercial, consideraría un valor estacionario (como producto) y no variable como es el valor del metal en el mercado.

A través de Ordinario nro. 24, del 9 de marzo de 2009, el Director General del Crédito Prendario solicita al Director de Presupuestos, no acoger la recomendación del panel de revisión. Dada las fundamentaciones técnicas del Departamento de Tasaciones, que indica en el documento en mención.

Calificación: Parcialmente cumplido

Observación: Para dar por cancelado el compromiso se requiere una solicitud formal dirigida a la Dirección de Presupuestos, que incorpore las razones y antecedentes para no acoger la recomendación efectuada por el panel de evaluación. En función de dichos antecedentes se procederá a analizar la factibilidad de cancelar el compromiso.

Medios de Verificación:

Informe Técnico Departamento de Tasaciones  
 Ordinario nro. 24, del 9 de marzo de 2009

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumple		
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance														
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X					
Recursos Humanos	Capacitación										○			ALTA	15.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○									MENOR	5.00%	✓
	Evaluación de Desempeño					○								MEDIANA	10.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s										○			MEDIANA	10.00%	✓
	Gobierno Electrónico						○							MEDIANA	10.00%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión											○		ALTA	15.00%	✓
	Auditoría Interna						○							ALTA	15.00%	✓
	Gestión Territorial															
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público										○			ALTA	15.00%	✓
	Administración Financiero-Contable					○								MENOR	5.00%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género															

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100.00

Sistemas	Justificación
Enfoque de Género	<u>Se excluye:</u> Como resultado del trabajo realizado por el servicio en la aplicación del sistema, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no corresponde continuar implementando el sistema Enfoque de Género. Pero dada la relevancia de la aplicación de una perspectiva de género, el Servicio debe mantener el seguimiento y control del producto "Crédito de Prenda Civil" en los aspectos de género en su Sistema de Planificación y Control, proveyendo en sus indicadores de desempeño estadísticas desagregadas por sexo, diferenciadas tanto por grupo étnico, como por nivel socio-económico.
Gestión Territorial	<u>Se excluye:</u> La Dirección de Crédito Prendario, DICREP, solicita la eximición del Sistema de Gestión Territorial Integrada, puesto que la producción y probición 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.

## Evolución Histórica Cumplimiento del PMG

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	2005			2006			2007			2008		
		Etapa	Marco	Cumple	Etapa	Marco	Cumple	Etapa	Marco	Cumple	Etapa	Marco	Cumple
Recursos Humanos	Capacitación	IV	Básico	✓	V	Avanzado	✓	VI	Avanzado	✓	VII	Avanzado	✓
	Higiene y Seguridad	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓
	Evaluación del Desempeño	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓	IV	Avanzado	✓	V	Avanzado	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana	VI	Básico	✓	VI	Básico	✓	VI	Avanzado	✓	VII	Avanzado	✓
	Gobierno Electrónico	III	Básico	✓	IV	Básico	✓	V	Básico	✓	VI	Básico	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Auditoría Interna	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓	V	Avanzado	✓	VI	Avanzado	✓
	Planificación y Control de Gestión	VI	Básico	✓	VII	Avanzado	✗	VIII	Avanzado	✓	IX	Avanzado	✓
	Gestión Territorial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Avanzado	NA	NA	Avanzado	NA
Administración Financiera	Compras y Contrataciones Públicas	VI	Básico	✓	VI	Básico	✓	VII	Avanzado	✓	VIII	Avanzado	✓
	Financiero Contable	VI	Básico	✓	VI	Básico	✗	VII	Básico	✓	V	Básico	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓	IV	Básico	✓	NA	NA	NA
<b>Cumplimiento General</b>		<b>100%</b>			<b>78%</b>			<b>100%</b>			<b>100%</b>		



## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>29</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>30</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>31</sup>
Crédito	13	3	100%	7%
Jurídico - R. Fiscales	9	4	100%	7%
Auditoria - Tasaciones	8	3	100%	7%
Administrativo	23	4	100%	7%
Planificación	3	3	100%	7%
Contabilidad	11	3	100%	7%
Oficina Seguridad	28	3	100%	7%
Arica	12	3	100%	7%
Iquique	14	3	100%	7%
Antofagasta	12	3	100%	7%
La Serena	12	3	100%	7%
Los Andes	10	3	100%	7%
Quillota	9	3	100%	7%
Viña del Mar	14	3	100%	7%
Valparaíso	19	3	100%	7%
Matriz	24	3	100%	7%
Matucana	22	3	100%	7%
San Diego	22	3	100%	7%
Rancagua	10	3	100%	7%
Talca	11	3	100%	7%
Concepción	17	3	100%	7%
Temuco	13	3	100%	7%
Valdivia	8	3	100%	7%
Puerto Montt	9	3	100%	7%
Punta Arenas	8	3	100%	7%

<sup>29</sup> Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

<sup>30</sup> Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

<sup>31</sup> Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

---

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2008.