

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	5	60.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	8	20.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	1	20.00%
			Total	14	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t".

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	(Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100	86.0 %	Alta	10.00	1
2	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	95 %	Alta	20.00	2

3	Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t	$(N^{\circ} \text{ de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t} / N^{\circ} \text{ total de usuarias y usuarios encuestados y encuestados en periodo t}) * 100$	75.0 %	Alta	10.00	3
4	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	$(\text{Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)} / \text{Capital Colocado periodo j}) * 100$	3.9 %	Mediana	10.00	4
5	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	$(\text{Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t} / \text{Número total de operaciones año t}) * 10.000$ (operaciones)	0.28 %	Alta	10.00	5
Total Ponderación					60.00%	

Notas:

- 1 - El porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, se obtiene a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.  
- El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.  
- Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.
- 2 El Presupuesto de Colocaciones (año t) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año t. Valores desagregados por sexo.
- 3 - El quintil correspondiente a cada usuaria y usuario (numerador) se determina con el indicador de ingreso familiar total, según los parámetros de la encuesta CASEN, a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.  
- El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.  
- Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.
- 4 - El periodo j equivale al periodo efectivo de colocación de los créditos, con una movilidad de 7 meses hacia atrás respecto de t, ya que cada periodo de crédito equivale a 7 meses (5 meses de plazo del crédito, más 1 mes de gracia, más 1 mes en el que se produce el remate). Con desagregación por sexo.
- 5 El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida ,daño al 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.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.

6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	90 %	Mediana	20.00