

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

DIRECCION GENERAL DEL
CREDITO PRENDARIO

San Antonio 427 piso 5, fono 979 65 00
www.dicrep.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	5
3. Desafíos para el año 2010.....	16
4. Anexos	18
Anexo 1: Identificación de la Institución	19
Anexo 2: Recursos Humanos	22
Anexo 3: Recursos Financieros	27
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009	34
Anexo 5: Programación Gubernamental	36
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	37
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	38
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	41
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	42
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	43

1. Presentación

Este 2010 la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) cumple 90 años ayudando a millones de chilenos. Somos uno de los pocos servicios públicos con una tradición de tan larga data. Desde 1920 nos dedicamos al otorgamiento de Créditos con garantía de una Prenda Civil, y desde hace algunos años también nos hemos orientado a prestar el servicio de administración, custodia y remate de todos los bienes dados de baja por los Servicios Públicos y de todas aquellas especies incautadas por la Ley N° 20.000, o Ley de Drogas.

Hoy sin lugar a dudas somos la alternativa más conveniente de crédito: poseemos la tasa más baja del mercado, para acceder a nuestros préstamos la persona sólo debe tener 18 años de edad y una especie a empeñar y no se requiere presentar informes comerciales. Hasta el 20 de noviembre de 2009 la DICREP poseía 18 Unidades de Crédito. Sin embargo, en uno de los hitos institucionales del año recién pasado, el servicio inauguró su sucursal número 19 en Copiapó, satisfaciendo así la necesidad de opciones financieras que demandaba esa localidad.

Durante 2009 continuamos nuestro proceso de modernización institucional, haciendo mejoras en nuestras sucursales y capacitando a nuestros funcionarios para así optimizar nuestro rol solidario. Esto nos ha permitido configurar de manera eficiente la imagen de una institución con tradición, pero moderna, que entrega a la gente un servicio acogedor, transparente y seguro.

Lo anterior ha permitido alcanzar una alta tasa de satisfacción entre nuestros usuarios: del 67% de aprobación en 2006 pasamos a un nivel de aprobación de un 75% en 2009. Y el prestar un servicio más eficiente se tradujo en un aumento natural en el número de clientes. A partir del año 2008, la DICREP logró revertir la continua disminución de clientes que se venía registrando desde 2003. Así, en el año 2009, cerca de 100.000 personas asistieron por primera vez a la DICREP, un 15% más que lo registrado el año anterior.

Y no sólo llegamos a más personas. Esos nuevos clientes, específicamente aquellos que pidieron préstamos contra la entrega de alhajas, vieron como sus créditos experimentaron mejoras desde enero a diciembre, gracias al aumento que tuvo el valor del gramo de oro durante 2009.

En términos generales, en 2009 superamos la barrera de los 16 mil millones de pesos en colocaciones: llegamos a los 16 mil 385 millones de pesos, un 33,4% por sobre el crecimiento logrado a partir de 2006. Esto permitió aumentar el préstamo promedio por cliente aproximadamente en un 60% (de \$28.000 a \$45.000).

Otro de los mayores logros de la institución ha sido disminuir su cartera de riesgo. En 4 años se ha logrado bajar en un 4,3% el número de clientes que no pagaban sus créditos y que, por que ende, perdían sus especies en remates, situando actualmente la tasa de cartera de riesgo en torno al 6%. Lo anterior se logró gracias a la implementación de la estrategia denominada "llamados uno a uno.

Respecto del producto Remates Fiscales, los principales resultados obtenidos en el periodo han impactado positivamente en los resultados operacionales del producto. Es así como podemos indicar que el año 2009 se registró un aumento de 37% en el monto de las comisiones en relación al año anterior, y que en relación al año 2006 este aumento fue superior al 700%. Pasando de \$30.121.357 en el año 2006, a \$224.966.560 durante el 2009. Estos resultados han ido asociados a mejoras cualitativas del servicio, expresándose en mejoras, las que han permitido acelerar la ejecución del proceso completo de los remates a 11 días.

En cuanto al área de Remates Judiciales, nuestra labor como órgano auxiliar de la justicia ha ido madurando en forma vertiginosa, y es así como la DICREP hoy está bien evaluada en este campo, y prueba de ellos es la invitación que recibió el servicio para participar en el proyecto de "Bienes incautados y decomisados en América Latina"(BIDAL).

Con todo lo expuesto y los datos que se entregarán a continuación, podemos decir con propiedad que, durante 2009, hemos cumplido cabalmente las metas que nos propusimos como institución durante 2008. Y para 2010, esta institución nonagenaria continuará en la senda de preservar la tradición de ser un servicio transparente, acogedor y solidario, pero hoy con aires de modernidad que buscan hacer más eficiente nuestra ayuda y extenderla a muchos más chilenos.



Pablo Núñez Soto
Director General del Crédito Prendario

2. Resultados de la Gestión año 2009

Durante los años 2006 al 2009 la DICREP atendió a 1.547.530 chilenos y chilenas, a quienes se les otorgaron préstamos por MM\$57.871. Sólo durante el año 2009, 364.168 personas fueron beneficiadas con un préstamo promedio superior a los \$45.000. A partir del año 2008, la Institución logró revertir la continua disminución de clientes que se venía registrando a partir del año 2003, a través del aumento y mayor participación de clientes nuevos¹ en el otorgamiento de créditos. Durante el año 2009, cerca de 100.000 personas asistieron por primera vez a DICREP, correspondiendo al 27% de la participación del total de clientes, es decir un aumento del 15% del indicador, respecto del año 2008. (Ver gráfico 2.1 - 1).

2.1 - Gráfico 1



Estas alzas se asociaron a un aumento en los niveles de satisfacción con el servicio. Desde un 67% de aprobación en el año 2006, a un 75% en el año 2009, amparado principalmente en el aumento en el indicador de satisfacción con el monto prestado en un 25% (de 56% a 70%, 2008 y 2009 respectivamente).

El alza de los capitales colocados, fue uno de los principales resultados del periodo, principalmente por mantener durante el año 2009 el aumento explosivo experimentada en el año 2008, en la que se supero la barrera de los MM\$16.000 en colocaciones de préstamos así, durante el año 2009 se

¹ Se considera cliente nuevo todo aquel cliente que no ha realizado créditos en los últimos 24 meses.

colocaron MM\$16.385, es decir un 33.4% de aumento en relación al año 2006. Lo anterior permitió aumentar el préstamo promedio por cliente aproximadamente en un 60% (de \$28.000 a \$45.000).

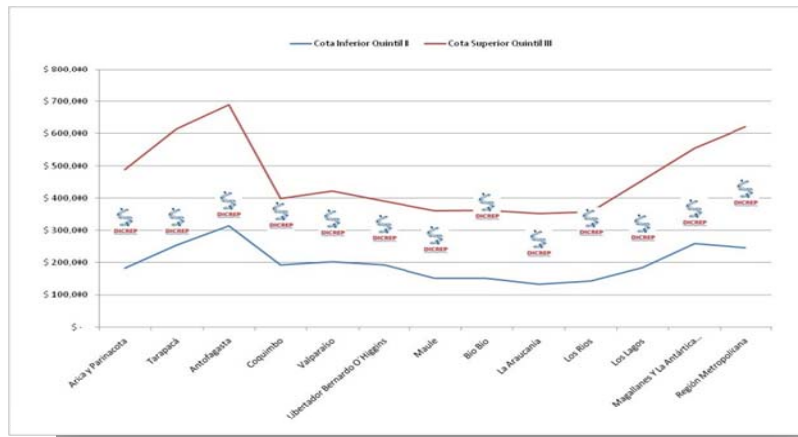
2.1 - Gráfico 2



Paralelamente, y considerando nuestro rol social, como Institución del Estado, DICREP asumió el compromiso de mantener la tasa de interés más conveniente del mercado de créditos del segmento igual o menor a \$100.000. Bajo esta misma visión, a partir del año 2008, se definió focalizar el crédito en los segmentos de los quintiles II y III de la población, que según la encuesta CASE del año 2006 corresponde a aquellas familias que poseen ingresos mensuales entre los \$202.000 y los \$485.000 aproximadamente.

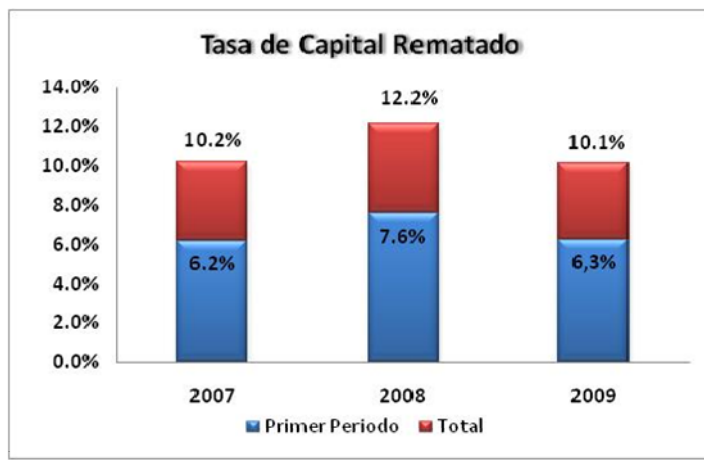
Para lo anterior, se estableció el denominado "capital de riesgo", que actúa como una línea de crédito y que a partir del año 2009 no permitió deudas superiores a \$1.200.000. Con esto se disminuyó el financiamiento a los quintiles con mayor poder. Así, se constató a través de sondeos de opinión, que el 50% de los clientes de la DICREP se encuentra en los registros comerciales con deudas morosas. Estos mismos sondeos han permitido aseverar que el promedio de ingreso familiar regional de los clientes de DICREP se encuentra entre los límites regionales de ingresos de los quintiles II y III (Ver gráfico 2.1 - 3).

2.1 - Gráfico 3



La DICREP también ha tenido logros positivos en el área de los Remates de Plazo Vencido, tanto en la disminución del número de clientes que tienen créditos vencidos, como en el total de capitales recuperados a través de este concepto. Este es un aspecto sensible para nuestros clientes, quienes a raíz del no pago de sus deudas, sus especies dejadas en garantía son sujetas a subasta pública. En 4 años se ha logrado disminuir en un 4,3% el número de clientes en esta condición y lograr una sustantiva disminución en los capitales recuperados por esta vía, alcanzando el 16%. Así en el año 2006 el 11.1% del total de la recuperación correspondía a remates, mientras que en el año 2009 esta proporción fue de 9.4%.

2.1 - Gráfico 4



Lo anterior, se logró gracias a la implementación, durante el 2009, de la estrategia denominada "llamados uno a uno", la que consiste en llamar telefónicamente a los clientes que estuvieran en riesgo de no pago. Durante el año 2009 se realizaron sobre 126.000 llamados telefónicos contactando aproximadamente a 45.000 personas. Estos logros tienen una valoración mayor, considerando que el proyecto se realizó sin la utilización de recursos extraordinarios y que surgió desde la idea de uno de los puntos operativos de la DICREP.

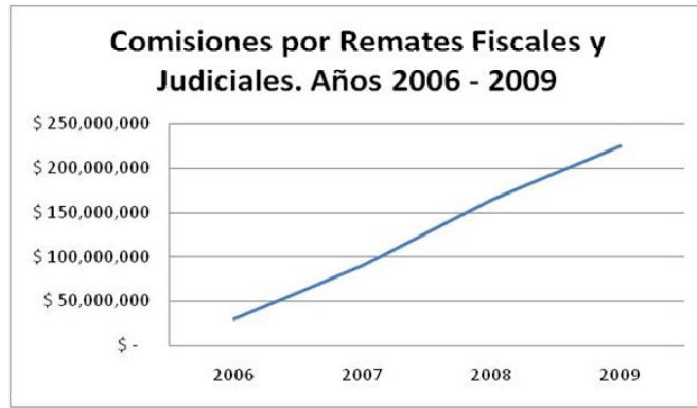
En materia de Atención a Clientes, durante el 2009, se certificó en norma ISO los procesos de atención a clientes en las sucursales y oficinas ubicadas en la Región Metropolitana y se amplió el Sistema de Gestión de Calidad hacia las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Libertador Bernardo O'Higgins. Esta gestión permitió, entre otras cosas, reorganizar y mejorar los procesos de atención a clientes y enfocarnos en la mejora a través del análisis de reclamos realizados por los clientes. Para esto, se implementó una herramienta Web en la que se realiza permanentemente un tratamiento a los reclamos, con el fin de ejercer una solución final a dichas situaciones.

En materia institucional, y como un importante hito de gestión se encuentra la apertura de la sucursal ubicada en la ciudad de Copiapó, con lo que la DICREP salda una deuda histórica con la III región del país. En donde hasta el día 20 de noviembre del 2009, no se contaban con los servicios y beneficios de la DICREP. Se espera beneficiar anualmente a un total de 25.000, familias otorgando aproximadamente MM\$1.000 en créditos.

Respecto del producto Remates Fiscales y Judiciales, los principales resultados obtenidos en el periodo, han impactado positivamente en los resultados operacionales del producto. Es así como podemos indicar que el año 2009 se registró un aumento de 37% en el monto de las comisiones en respecto del año anterior, y que en relación al año 2006 este aumento fue superior al 700%, pasando de \$30.121.357 en el año 2006, a \$224.966.560 durante el 2009.

Estos resultados han ido asociados a mejoras cualitativas del Servicio, expresándose en mejoras, las que han permitido acelerar la ejecución del proceso completo de los remates a 11 días.

2.1 - Gráfico 5



En materia de Remates Judiciales, cabe destacar que nuestro Servicio, a partir de la Reforma Procesal Penal, se convirtió en un Organismo auxiliar de la administración de Justicia, encargado del destino final de las especies decomisadas o incautadas con orden de enajenación temprana.

A partir del año 2008 la DICREP inicia una proyección institucional como un Servicio Público especializado en Remates Fiscales y Judiciales. En este mismo año, por primera vez desde la implementación de la Reforma Procesal Penal, se realizó una enajenación temprana de bienes, de acuerdo al artículo 40 de la Ley 20.000, que correspondió a la publicitada subasta de 14 caballos fina sangre perteneciente a la banda de presuntos narcotraficantes denominada "Los Cavieres". Remate que fue positivamente evaluado en los círculos judiciales. Además de esto, se gestionaron y suscribieron una serie de convenios con otras instituciones estatales como Ministerio Público, las principales Fiscalías a nivel nacional y el CONACE, quienes accedieron a firmar convenios de cooperación, principalmente en la enajenación de las especies incautadas y decomisadas según la Reforma Procesal Penal.

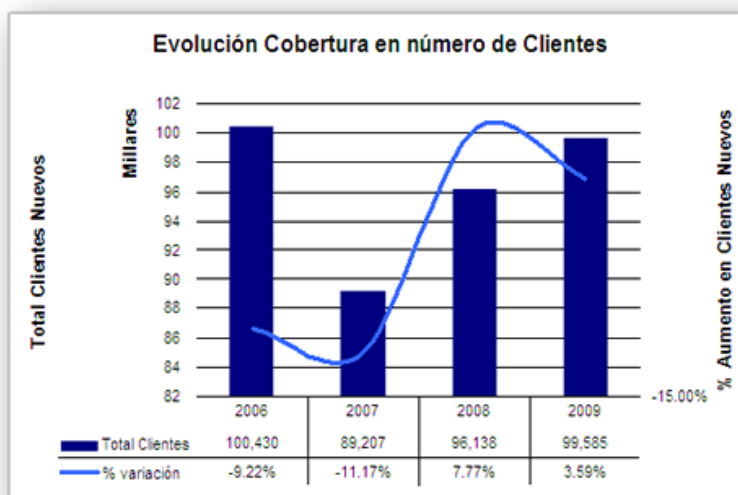
También, surge como un hito del periodo en materia de Remates Judiciales, la invitación a participar en el proyecto de "Bienes Incautados y Decomisados en América Latina"(BIDAL), impulsado por la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD) y la Organización de los Estados Americanos (OEA), que tiene por finalidad asistir técnicamente a los gobiernos de los Estados miembros y al resto de las instituciones nacionales involucradas para el fortalecimiento y mejora de los procesos de incautación, decomiso, administración y disposición de los bienes y ganancias procedentes de delitos de narcotráfico y lavado de dinero.

La Dirección del Crédito Prendario presentó para el año 2009 un Presupuesto Total de \$23.887.755 miles, lo que implicó un crecimiento de \$ 3.179.739 miles respecto del año 2008. Este aumento presupuestario tuvo como fin mayor otorgar una mayor cobertura de préstamos pignoraticios.

Durante el año 2009, la Institución enfocó sus esfuerzos a mejorar los procesos internos, con el objeto de lograr mejoras reales que resultaran en beneficio de sus clientes. Con esto obtiene como logro, el cumplimiento de los compromisos formulados para el año 2009.

Para este periodo, se propuso como objetivo lograr un posicionamiento de la Institución, en términos de cobertura, expresado en la ampliación territorial y la captación de nuevos clientes (Véase Anexo 1, Objetivos Estratégicos). Este objetivo se cumplió cabalmente, con la apertura de la sucursal de Copiapó el 20 de noviembre de 2009 y el aumento efectivo de un 3.59% de clientes nuevos en el año 2009, respecto del año 2008 (Véase Anexo 4, Indicador "Porcentaje Incremento en Clientes Nuevos").

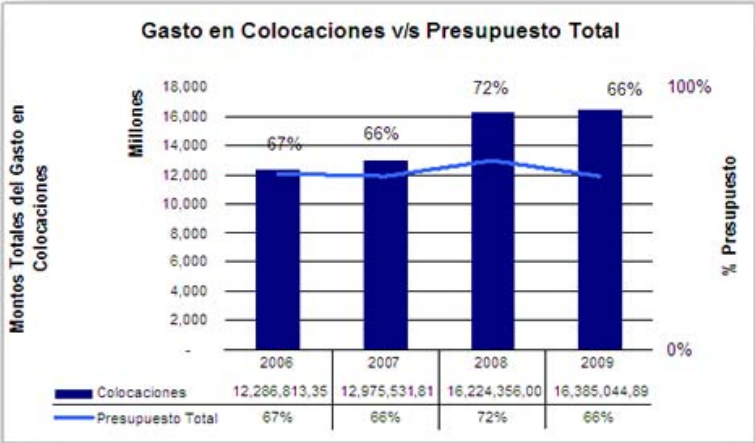
2.2 - Gráfico 1



La mayor cobertura también tiene un impacto en las colocaciones. Desde el año 2008, la institución logra implementar una serie de estrategias de actualización del producto, con el objeto de constituirlo como un verdadero apoyo económico hacia los clientes. Fue así como el año 2008 se aumenta el monto máximo de crédito (de \$50.000, hasta el 2007 a \$100.000 a partir del 2008). Durante el año 2009, se mantuvieron los estándares de colocaciones logrados el 2008 (superando los MM\$16.000).

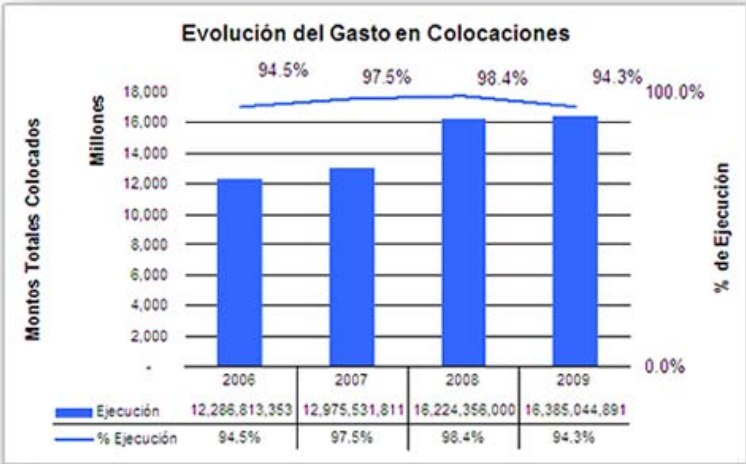
Lo anterior se respalda en la mayor asignación de presupuesto para las colocaciones manteniendo un estándar sobre el 65% del presupuesto institucional, mostrándose un mayor aumento en el año 2008, periodo en que la asignación alcanzó un 72% (Véase Anexo 4, Indicador "porcentaje Gasto en Colocaciones").

2.2 - Gráfico 2



En el periodo 2006 – 2009 se logra una eficiencia en la ejecución por sobre el 90% del presupuesto asignado. Cabe destacar que la mantención de dicho nivel de ejecución se vuelve más relevante en los años 2008 y 2009, debido al aumento de un 29% del presupuesto de colocaciones, respecto al bienio anterior (2006 - 2007).

2.2 - Gráfico 3

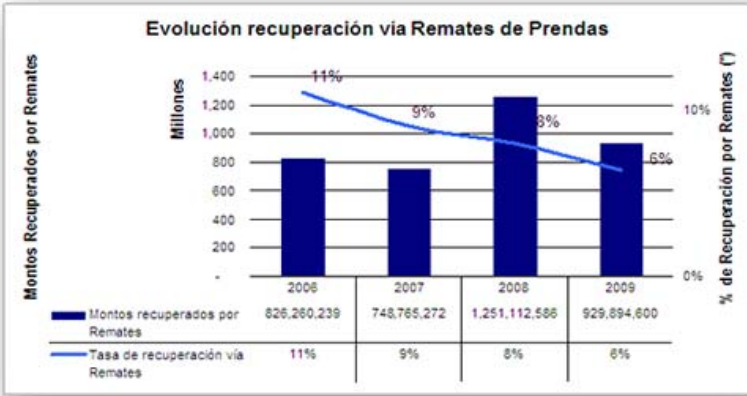


El importante quiebre que se generó a partir del mes de abril del año 2008, en que el capital colocado aumentó en casi un 30%, y que permitirá (según estimaciones de DICREP) colocar más de MM\$19.000 durante el 2010, solo fue posible a partir de una estrategia en la que la Institución centró sus esfuerzos en el continuo mejoramiento del producto de Crédito con Prenda Civil. Así, se profesionalizó el área comercial del Servicio, realizando una serie de análisis y estudios que derivaron en la modificación de las condiciones del crédito que, hasta el 2008, se habían mantenido inalterables por 15 años.

En esta modernización del producto, también se amplió la oferta de artículos recibidos como garantía (notebook, artículos computacionales y otros) y se valorizó en mayor medida el préstamo por gramo de oro, que alcanzó su punto máximo en diciembre del 2009, otorgando un préstamo de \$5.000 por gramo de oro, casi el doble que lo prestado al inicio de estos 4 años (\$2.530) y un 60% más que a principios de 2009 (\$3.000).

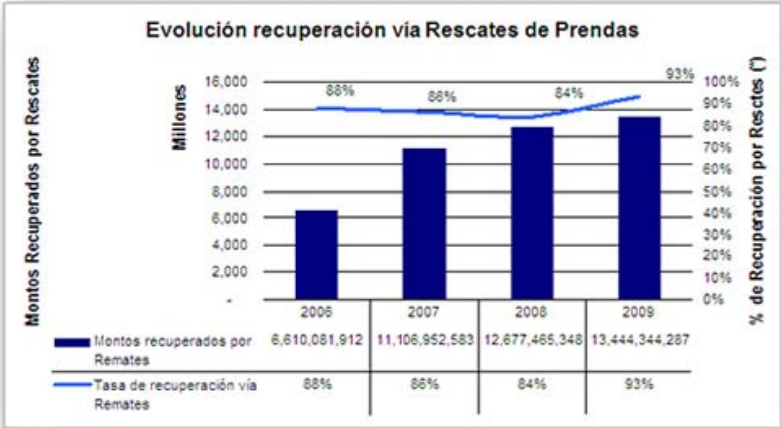
Otros avances en el producto Crédito con Prenda Civil, se logran en la recuperación de los capitales colocados. Durante el año 2009, se implementó la estrategia "llamados uno a uno", con el objeto de prevenir al cliente sobre el vencimiento de su crédito y evitando el detrimento de sus bienes, ocasionado por el remate de sus prendas en garantía. El éxito de esta estrategia se evidencia en la ostensible baja de clientes con prendas en remate, traducido en el menor monto de capitales que la institución recuperó por esta vía, en los últimos 4 años, respecto del capital efectivamente colocado (Véase Anexo 4, Indicador "Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil").

2.2 - Gráfico 3



Por consecuencia, se logra un aumento considerable en la recuperación de capitales por la vía del rescate de prendas (liquidación del crédito).

2.2 - Gráfico 4



En los casos en las que el cliente no realizó el rescate de sus especies en el periodo de vigencia del crédito, el proceso de subasta de la DICREP establece que la diferencia entre el valor de adjudicación de dichas especies y el mínimo de remate, genera en todos los casos montos superiores a la deuda contraída, y que son de propiedad de los empeñantes, denominados excedentes de remates. En esta materia, durante el año 2009 se obtuvieron importantes resultados expresados en el aumento de la cancelación de este derecho en un 32% con respecto al año 2006, pagando a los clientes la suma total de MM\$4.262, de los cuales MM\$1.195, corresponden al año 2009, y que corresponden a un aumento de 6.5% con respecto al año 2008.

Otro objetivo para el periodo fue fortalecer la presencia e imagen de la Institución, mejorando los espacios de atención de público e infraestructura. Así, utilizando fórmulas creativas para el mejoramiento de los espacios de atención, es importante mencionar las alianzas logradas con el INP, actual IPS, en la que se firmaron y ejecutaron importantes convenios de cooperación. Donde DICREP, facilitando parte de sus espacios disponibles en las Unidades de Crédito, obtuvo mejoras cuantitativamente superiores en materia de inversión en infraestructura, casos de los anterior son la modernización completa de los espacios de atención de las sucursales ubicadas en la ciudad de Concepción y Talca (Véase Anexo 1, Objetivos Estratégicos).

Otro logro en los procesos de atención al público corresponde a la Certificación en Norma ISO 9001 de las OIRS en las sucursales de la Región Metropolitana, la implementación de la misma Norma en las sucursales de las regiones Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Libertador Bernardo O'Higgins. Lo anterior, con una inversión cercana a los M\$30.000.

Por último, se plantea el desafío de potenciar el recurso humano de la Institución. Con el fin de lograr mejoras en la entrega del servicio, por medio de mejoras internas en los procesos y las personas. Para esto, durante los años 2008 y 2009, la DICREP se sometió a procesos de evaluación y aprendizaje, que buscaron definir perfiles de cargo actualizados y acordes a las necesidades actuales del Servicio. Y, a partir de estos resultados, establecer los programas de mejora de las competencias de los funcionarios, en especial de aquellos cuyas funciones son relevantes para la Institución, con una inversión, en el último bienio, cercana a los M\$20.000.

Con todo, el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados para el año 2009, se ve cuantificado en el cumplimiento de los Indicadores de Desempeño, que se muestran en el Anexo 4.

Respecto de otros compromisos institucionales, cabe destacar el cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, en el cual los 25 equipos que comprometieron objetivos de desempeño, obtuvieron un logro superior a un 98% (Véase Anexo 8).

En relación al Programa de Mejoramiento de la Gestión, la DICREP, enfrentó el desafío de implementar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) a nivel regional. Para lo cual dirigió sus esfuerzos a las sucursales de las regiones Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Libertador Bernardo O'Higgins. Este esfuerzo se suma a la mantención de las certificaciones de los Sistemas en Marco Avanzado: Capacitación, Compras, Auditoría y Planificación, así como la certificación de los Sistemas Evaluación de Desempeño y el SIAC en la Región Metropolitana. Estos objetivos, así como los de los demás Sistemas del Programa, fueron cumplidos satisfactoriamente, alcanzando un 95% de logro del Programa (Véase Anexo 7).

El Jefe del Servicio de la DICREP, quien asumiera su cargo a partir del 1 de enero del 2008, fue elegido para el cargo a través del 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 2009, fueron cumplidos satisfactoriamente, demostrando un desarrollo eficiente de la gestión institucional.

3. Desafíos para el año 2010

La Dirección de Crédito Prendario presenta para 2010 un presupuesto total de \$ 26.155.499 miles, presentando un crecimiento de 7,4% los cuales corresponden a mayor cobertura de préstamos pignoratios, reforzamiento institucional que la apertura de una nueva unidad de créditos y el otorgamiento de 20 nuevas funciones críticas a los administradores de las unidades de créditos del país.

Concretamente, la DICREP se propone el desafío, para el año 2010, de colocar en créditos por un monto superior a los MM\$19.762, lo que corresponde a un 20% sobre el año 2009. Este desafío se estableció en virtud del alza del número de clientes esperado a raíz de la estrategia de posicionamiento institucional que se realizará durante el próximo año. Así, nos hemos propuesto realizar actividades de difusión de nuestros productos a nivel nacional y una serie de campañas, asociadas a la mejora de las condiciones crediticias durante el año 2010, todo como parte de la celebración de los 90 años de existencia de la DICREP.

Otro desafío, y que influirá positivamente en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, es la apertura de la sucursal número 20, la que aún no tiene una ubicación definida, pero que nos atrevemos a establecerla como uno de los grandes hitos del año 2010.

En relación a la disminución del número de clientes afectados por especies en remates producto del no pago de las deudas, DICREP durante el año 2009 avanzó importantemente en este desafío logrando disminuir todas las tasas asociadas a este compromiso, razón por la cual continuaremos fortaleciendo el proyecto de "llamados uno a uno" que ha tenido excelentes resultados. Así, estableceremos mecanismos de apoyo, a través del proyecto de gestión de alarma, la cual se ha definido como la elaboración de otro tipo de canales de comunicación con los clientes que tiene créditos vencidos, así se espera disponer de un sistema tecnologizado de información, que incorpore además de las llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto y otros medios.

Paralelamente, y con el fin de otorgar excelencia a la entrega de nuestros productos estratégicos, otro de nuestros enfoques durante el año 2010 será la satisfacción de nuestros clientes. En el ámbito del crédito con prenda civil se espera la ejecución de importantes mejoras a la infraestructura de los espacios de atención de las Unidades de Crédito, la que irá asociada al mejoramiento de la imagen corporativa a través del desarrollo de un Manual de Marca, con el fin de estandarizar la información y la señalética dispuesta en las sucursales de la DICREP. En el área de los procedimientos de atención a clientes, se espera implementar la norma ISO en las regiones del Maule, Bío Bío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, y también certificar y mantener dicha certificación en 6 regiones.

Continuando con el área de atención a clientes, y en particular con la del producto de remates fiscales y judiciales, durante el año 2010 comenzaremos la explotación del sistema web de remates fiscales que permitirá una comunicación más fluida con nuestros clientes y tener un control detallado de la gestión de subasta de este tipo de especies. Con lo anterior, esperamos mejorar los tiempos de atención y cumplir con la promesa realizada a nuestros clientes en la que nos proponemos modernizar este producto y posicionarnos como la principal institución que remata bienes dados de baja a los organismos del Estado.

En materia de remates judiciales, durante el año 2010 realizaremos la primera subasta de inmuebles decomisados en el marco de Ley. N° 20.000, que sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas. Esta acción constituirá un hito en la gestión de subastas de la DICREP, desafío que ha requerido el desarrollo de los procedimientos y la normativa necesaria para ejecutar eficientemente y transparentemente este tipo de subastas, que permitirá cumplir de mejor forma nuestro rol de órgano auxiliar de la justicia.

Para el año 2010, la DICREP orientará su gestión al cumplimiento de los objetivos estratégicos

Número	Descripción
1	Modernizar nuestra cartera de productos y servicios, logrando una mayor colocación, focalización y cobertura, a través de ejecución de acciones que acerquen la Institución a la ciudadanía e implementando mejoras y estrategias de posicionamiento a los productos entregados por DICREP.
2	Mejorar el servicio de atención a clientes convirtiendo este atributo en una de las principales ventajas competitivas de la DICREP, a través de la capacitación permanente a los funcionarios y funcionarias, el mejoramiento de los espacios de atención a público, la implementación de protocolos de atención y la certificación de los procesos de atención bajo el estándar ISO 9001.
3	Eficientar financiera la Institución, valorizando el patrimonio de la Institución a través del aumento en la tasa de retorno de capitales por rescate directo, asociado al control de la tasa de recuperación vía remate de plazo vencido, de la implementación de un sistema de control presupuestario a nivel de centro de costo y de la implementación de sistemas de gestión de cobranza.

Los compromisos de desempeño para el 2010, corresponden a:

Indicador	Meta 2010
1 Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	7.00 % $(1291698317.00/18452833103.00)*100$
2 Porcentaje Incremento en Clientes Nuevos	4.00 % $((103483.00/99503.00)-1)*100$
3 Porcentaje Gasto en Colocaciones	72 % $(18900000000/26250000000)*100$
4 Porcentaje Capital Recuperado Vía Rescate de Prenda Civil	90 % $(16740794802/18600883113)*100$
5 Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales	4.00 % $(230592360.00/5764809000.00)*100$

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- 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 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

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, así como realizar el servicio de remates de bienes a instituciones del Estado.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Crecimiento presupuestario de \$3.179.739 miles, orientados a una mayor cobertura de préstamos pignoratícios

- Objetivos Estratégicos

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.

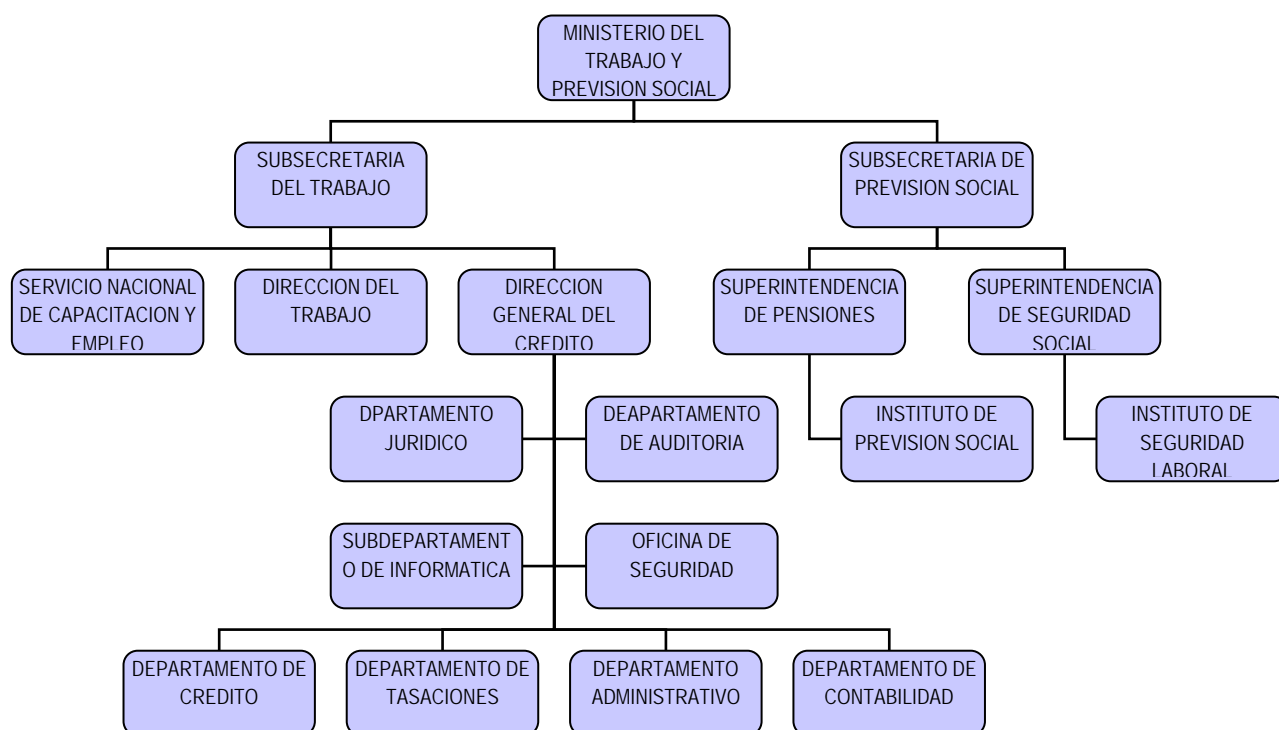
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- 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	Organismos públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



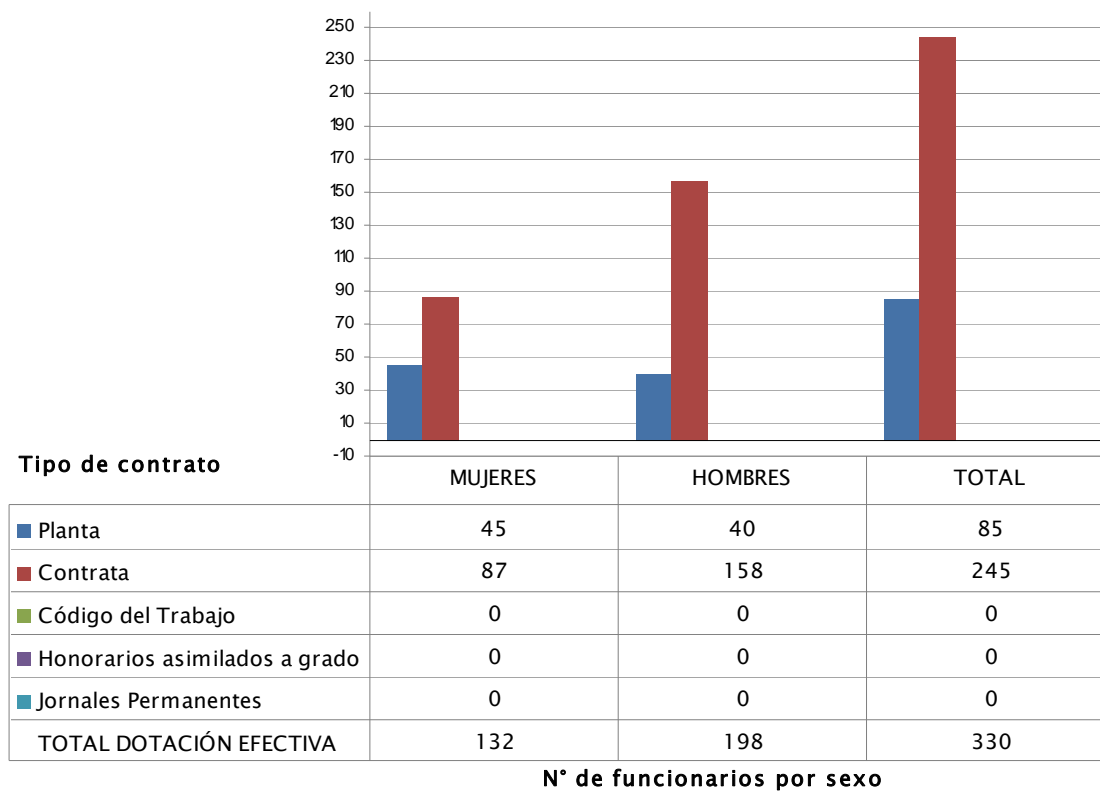
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Pablo Núñez Soto
Jefa de Gabinete	María Cristina Padilla Salinas
Jefa Departamento de Crédito	Alejandra Zúñiga Pérez
Jefe Departamento Jurídico	Erika Flores Arévalo
Jefe Departamento Administrativo	Israel Castro López
Jefe Departamento de Contabilidad	Mayuri Reyes Torres
Jefe Departamento de Auditoria	Carolina Mena Iglesias
Jefe (S) Departamento de Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán

Anexo 2: Recursos Humanos

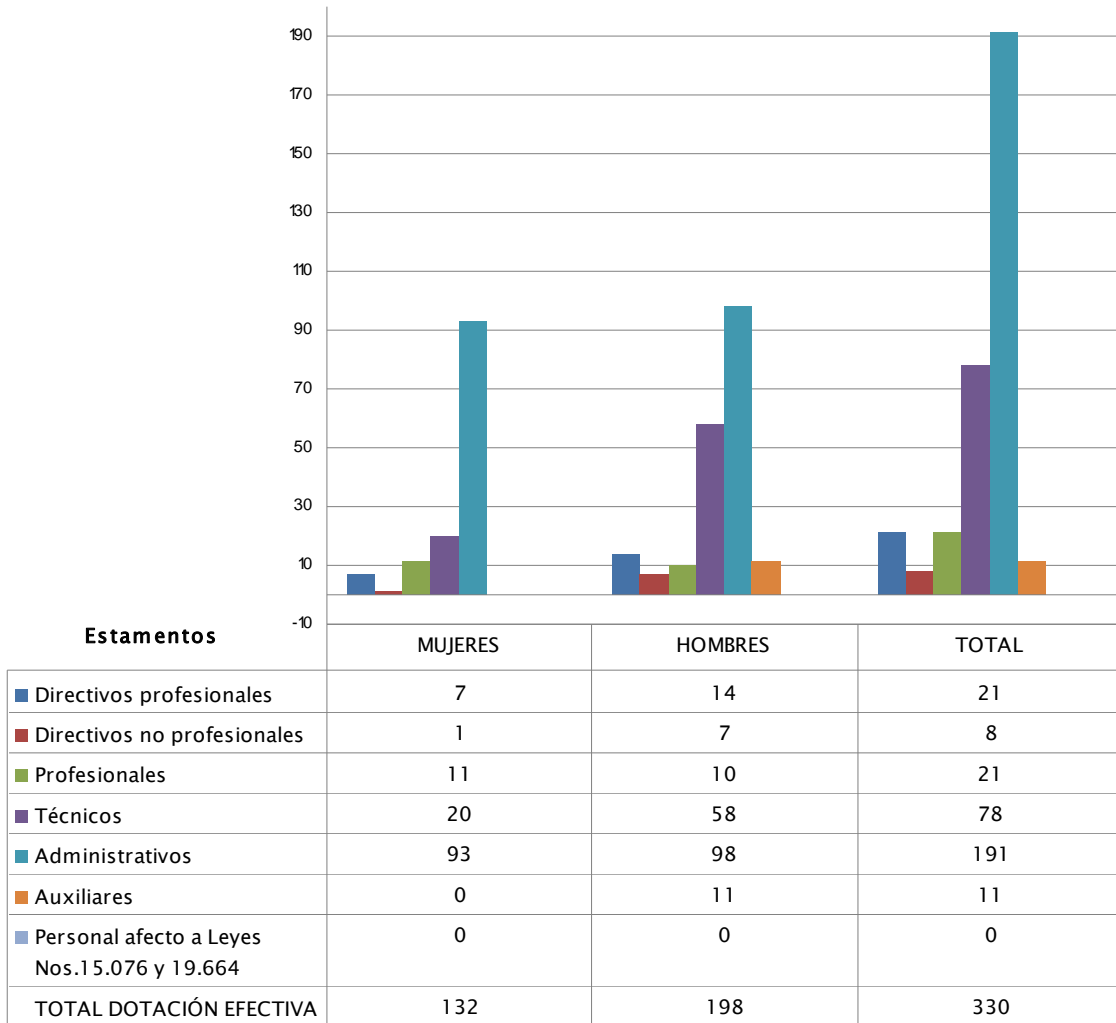
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



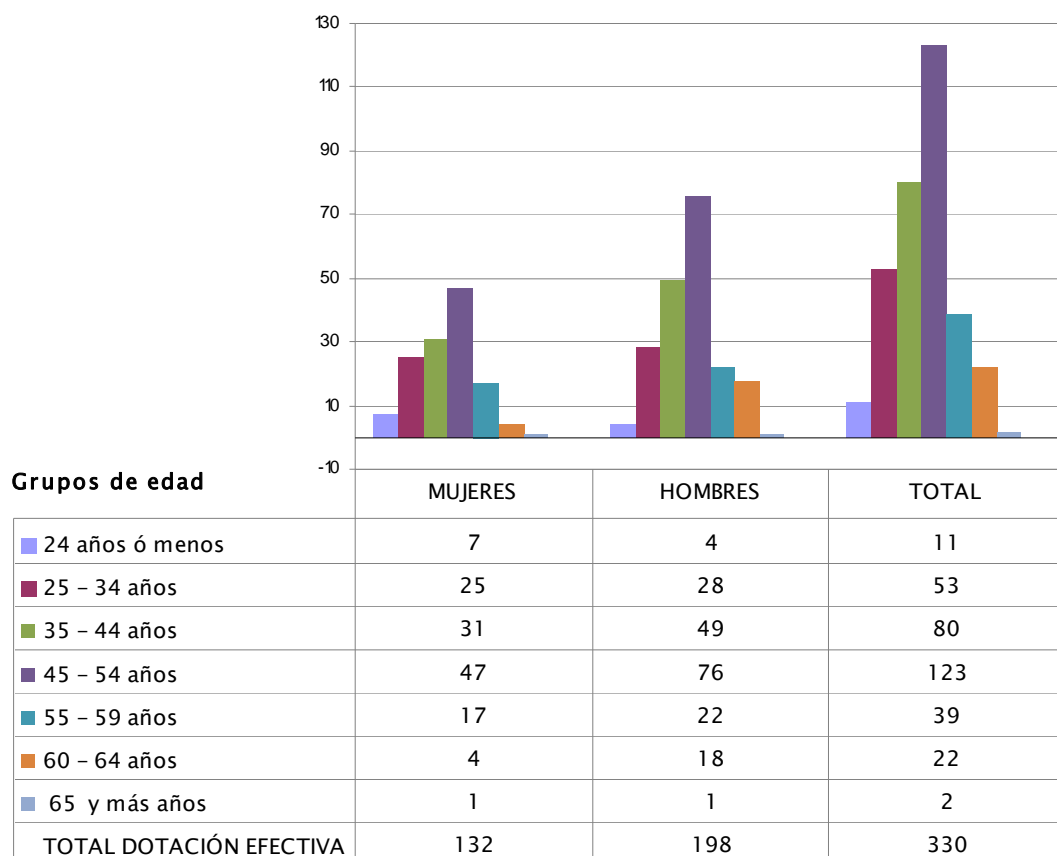
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,3	1,5	86,7	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	11,9	4,5	264,4	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,3	0,0	---	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	4,4	2,4	54,5	
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	7,2	2,1	342,9	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,8	2,3	34,8	

3 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

4 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	34,7	0,0	0,0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	12,2	31,0	254,1	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	108,8	109,7	100,8	
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	---	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	2,6	1,0	38,5	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6,6	6,4	103,1	
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	93	98,5	105,4	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	6,9	1,5	21,7%	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	---	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	---	

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

6 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 2009			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	0	Corriente ⁷	5.338.110
Endeudamiento ⁸	0	De Capital ⁹	330.341
Otros Ingresos ¹⁰	25.040.149	Otros Gastos ¹¹	19.371.698
TOTAL	25.040.149	TOTAL	25.040.149

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

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

9 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

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

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

b) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009 y Ley de Presupuestos 2010				
Denominación	Monto Año 2008 M\$ ¹²	Monto Año 2009 M\$	Monto Ley de Presupuestos año 2010	Notas
INGRESOS	23.208.574	25.040.149	26.155.499	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.419.509	4.683.240	4.637.498	
INGRESOS DE OPERACION	1.671.561	2.280.799	1.127.311	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	128.794	132.176	77.662	
APORTE FISCAL	12.337			
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	178	340.670	1.078	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.558.774	726.374	470.305	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	15.417.421	16.469.336	19.722.248	1
SALDO INICIAL DE CAJA	777.318	407.554	119.397	
GASTOS	23.985.892	25.040.149	26.155.499	
GASTOS EN PERSONAL	3.122.801	3.554.093	3.707.522	2
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.406.894	1.670.602	1.621.350	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	152.224	113.039		
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	268	376	340	
INTEGROS AL FISCO	120.182	161.142	102.403	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	328.802	330.341	370.010	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	737.144	1.162.226	470.305	
PRESTAMOS	16.464.915	16.385.045	19.762.172	3
SERVICIO DE LA DEUDA	172.773	304.810		
SALDO FINAL DE CAJA	1.479.889	1.358.475	119.397	

1 Mayor diferencia por aumento en la Recuperación de los Préstamos Pignoratícios.

12 La cifras están expresadas en M\$ del año 2009.

- 2 Mayor valor por aumento en asignación de viáticos, horas extra, funciones críticas y capacitación.
- 3 Mayor diferencia por aumento presupuestario asignado a los Préstamos Pignoratícios.

c) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 4								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³	Presupuesto Final ¹⁴	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁵	Notas
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	23.887.755	24.831.234	25.040.149	-208.915	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	2.945.814	3.601.136	4.683.240	-1.082.104	
07			INGRESOS DE OPERACION	1.148.422	1.148.422	2.280.799	-1.132.377	1
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	76.513	76.513	132.176	-55.663	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	72.853	72.853	108.328	-35.475	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.593	1.593		1.593	
	99		Otros	2.067	2.067	23.848	-21.781	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.062	1.062	340.670	-339.608	
	02		Edificios			339.329	-339.329	2
	04		Mobiliario y Otros	531	531	890	-359	
	05		Máquinas y Equipos	531	531	451	80	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.327.925	1.327.925	726.374	601.551	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	1.327.925	1.327.925	726.374	601.551	3
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	18.268.622	18.268.622	16.469.336	1.799.286	
	03		Pignoraticios	16.762.312	16.762.312	15.028.570	1.733.742	4
	10		Ingresos por Percibir	1.506.310	1.506.310	1.440.766	65.544	
			Saldo inicial de caja	119.397	407.554	407.554		
			GASTOS	23.887.755	24.831.234	25.040.149	1.030.163	
21			GASTOS EN PERSONAL	3.073.388	3.556.718	3.554.093	2.625	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.350.619	1.671.065	1.670.602	463	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

Cuadro 4
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia ¹⁵	Notas
				Inicial ¹³	Final ¹⁴	Gastos y Devengados		
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		113.039	113.039		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		113.039	113.039		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	322	383	376	7	
	07		A Organismos Internacionales	322	383	376	7	
25			INTEGROS AL FISCO	100.890	161.503	161.142	361	
	01		Impuestos	100.890	161.503	161.142	361	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	334.731	334.731	330.341	4.390	
	04		Mobiliario y Otros	101.939	146.721	146.554	167	
	05		Máquinas y Equipos	130.827	60.559	59.911	648	
	06		Equipos Informáticos	69.030	79.189	77.674	1.515	
	07		Programas Informáticos	32.935	48.262	46.202	2.060	
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	463.355	2.068.832	1.162.226	906.606	
	01		Compra de Títulos y Valores	463.355	2.068.832	1.162.226	906.606	5
32			PRESTAMOS	18.443.053	16.500.756	16.385.045	115.711	
	03		Pignoraticios	18.443.053	16.500.756	16.385.045	115.711	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	304.810	304.810		
	07		Deuda Flotante	2.000	304.810	304.810		
			Saldo Final de caja	119.397	119.397	1.358.475		

1 Corresponde a mayor ingreso de capital, intereses, seguros y derechos, de la recuperación de las colocaciones, debido al cumplimiento de los periodos de los créditos colocados en el 2008 y la mayor rapidez de recuperación de los créditos colocados en el 2009.

2 Venta de edificio ubicado en calle Serrano.

3 Rescate de fondos mutuos y depósitos a plazo.

4 Saldo ítem colocaciones

5 Reserva dejada en fondos mutuos y depósitos a plazo

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2009/ 2008	Notas	
			2007	2008	2009			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁸ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	50	12,5	33,3	266,4	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ¹⁹]	Dato	13.021	14.202	15.832	111,5	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²⁰ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	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 ²¹ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	NC	NC	NC	NC		

1 Modificaciones mayormente originadas por Ley

2 Corresponde a aumento de dotación y mayor gasto en asignaciones por desempeño (CDC, PMG)

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009.

17 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.

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

19 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.

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

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

e) Transferencias Corrientes²²

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ²³ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	322	383	376	7	1
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS	322	383	376	7	

1 Diferencia corresponde al tipo de cambio.

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	(Capital Recuperado Vía Remate (período t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado (período t-8))*100	%	6%	8%	6%	8%	SI	125%	2
	Enfoque de Género: No			(7487652 / 72/12144 * 100)	(1251112 / 586/1515 * 100)	(9298946 / 00/14485 * 100)	(1211316 / 102/1514 * 100)			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Incremento en Clientes Nuevos	((Clientes Nuevos (Rut) Atendidos año t/Clientes Nuevos (Rut) Atendidos año t-1)-1)*100	%	-11.17%	7.77%	3.59%	3.50%	SI	103%	
	Enfoque de Género: No			((89207.0 / 0/100430 - 00)-1)*100	((96138.0 / 0/89207.00)-1)*100	((99585.0 / 0/96138.00)-1)*100	((99503.0 / 0/96138.00)-1)*100			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Gasto en Colocaciones	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100	%	66%	71%	66%	68%	SI	97%	
	Enfoque de Género: No			(1297553 / 1811/195 * 100)	(1622435 / 5000/228 * 100)	(1637265 / 9491/248 * 100)	(1624367 / 3400/238 * 100)			

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009 .

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁷	% Cumpli-miento ²⁸	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Vía Rescate de Prenda Civil	(Capital Recuperado por Rescate de Prenda (t)/Capital Total Colocado (t))*100	%	86%	84%	93%	88%	SI	106%	
				(1110695 2583/129	(1267746 5348/151	(1344434 4287/144	(1327152 3133/151			
	Enfoque de Género: No			7553181 1)*100	5622768 0)*100	8522370 0)*100	4145128 0)*100			
Remates a entidades públicas.	Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales	(Monto de ingresos por comisiones de remates fiscales y judiciales en año t/Total Ingresos de operación del servicio en año t)*100	%	1.99%	2.07%	2.87%	2.20%	SI	130%	1
				(7029253 9.00/353	(1209325 16.00/58	(1890475 29.00/65	(1345000 00.00/61			
	Enfoque de Género: No			2076235. 00)*100	4521242 2.00)*100	9822859 3.00)*100	0754512 6.00)*100			

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Notas:

1.- El sobrecumplimiento de la meta se debe a un aumento en el nivel de recuperaciones por la vía del rescate de las prendas. En ambiente de crisis económica esta variable es sensible a experimentar alzas o bajas, dependiendo de la sensación que el cliente tiene frente a la duración del periodo de crisis. A mayor duración, nuestro cliente tiende a recuperar sus prendas al primer periodo del crédito y no renovarlo ni amortizarlo, dada la incertidumbre de contar con la liquidez suficiente para pagar los intereses y capitales comprometidos, al vencimiento del plazo, y así pierda su prenda (especialmente alhajas) y estas se vayan a remate.

1.- La meta se sobrecumple un 30% debido al aumento en las comisiones percibidas por el remate de prendas de mayor valor (vehículos) que se debió a una mayor liberación de estos bienes, para su baja con enajenación, por parte de las Instituciones Públicas. Este aumento (40% sobre lo proyectado) no se produjo así, en los ingresos por recuperación de créditos que constituyen la gran parte de los ingresos totales de la operación (aumento de solo un 8% sobre lo proyectado). Lo anterior, debido a la ralentización del retorno de los capitales colocados producida por la crisis económica.

Anexo 5: Programación Gubernamental

La Institución no formula programas.

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²

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

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

31 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

**Anexo 6: Informe Preliminar³³ de Cumplimiento de los Compromisos de los
Programas / Instituciones Evaluadas³⁴**
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

La Institución no formula programas.

33 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2009

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O				Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial										
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Menor	5.00%	✗
	Enfoque de Género	Enfoque de Género										
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O				Mediana	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño		O						Mediana	10.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	O							Mediana	10.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O						Alta	15.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna			O					Alta	15.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O				Alta	15.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O					Alta	15.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											95.00%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Enfoque de Género	Enfoque de Género	Eximir	0	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 etáreo, como por nivel socio-económico.
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial	Eximir	0	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.

Cumplimiento PMG 2009

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL		
Servicio	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO		
Sistema	Administración Financiero - Contable		
Eta	Comprometida	Ponderación	
	4		5.00 %

FUNDAMENTO DE LA NO VALIDACIÓN
<p>La no validación se fundamenta en el incumplimiento del objetivo 4, relativo al envío de información completa y sin errores. El servicio no cumple dichos objetivos en el envío de la información correspondiente Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal 2009.</p> <p>El Servicio no dio solución cabal a las observaciones planteadas a dicho Informe debido a la falta de aplicación de las instrucciones impartidas para el llenado de estos formularios y la falta de rigurosidad en la revisión de las respuestas remitidas.</p> <p>Para este Informe se identificaron inconsistencias entre el total de personal Administrativo y Auxiliar informado en el formulario 1 y el formulario 1 Anexo 2, errores en el formulario 4A, e inconsistencias entre éste y el formulario 5; e inconsistencias entre el formulario 5 y el formulario 6. Con fecha 19 de octubre del 2009 se publicaron observaciones donde se solicitaba solucionar estos errores.</p> <p>El 20 de octubre se recibió respuesta a las observaciones, la cual se consideró insatisfactoria, ya que todos los errores descritos en la observación inicial persistieron, por lo que el 30 de octubre se realizó una primera notificación, cuya respuesta se recibió el día 02 de Noviembre, sin dar solución a las inconsistencias descritas. El 3 de noviembre se realiza una segunda notificación al Servicio sobre los mismos formularios, ese mismo día se recibe respuesta nuevamente insatisfactoria; el día 4 de noviembre se realiza una tercera notificación, enfatizando las inconsistencias en estos mismos formularios e insistiendo en las instrucciones para el llenado de los formularios. La respuesta del Servicio se realizó ese mismo día, señalándose que el plazo para corregir las inconsistencias estaba vencido, sin embargo, nuevamente la respuesta fue insatisfactoria. Finalmente, la cuarta y última notificación se realizó el 5 de noviembre, recibándose respuesta corregida el día 6 de noviembre.</p> <p>De acuerdo a los criterios de validación, para cumplir con los objetivos propuestos por el Sistema de Administración Financiero Contable, en relación con los informes de dotación de personal, se considera fundamental que la información remitida cumpla con todos los criterios establecidos (oportunidad, cantidad y calidad), puesto que ello habilita a esta Dirección para la realización de los análisis pertinentes de la información solicitada con la debida oportunidad, proceso que no se puede realizar si toda la información no se encuentra disponible con la calidad, consistencia, confiabilidad y pertinencia requerida.</p> <p>De la revisión realizada se evidencia problemas por parte del Servicio para corregir las inconsistencias y errores detectados en los informes de dotación de personal revisados, a pesar de las continuas correcciones e instrucciones al respecto, muestra que la gestión del Servicio no se encuentra lo suficientemente fortalecida como para cumplir satisfactoriamente con los objetivos planteados por el Sistema de Administración Financiero Contable en su etapa 3.</p>

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁵	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁶	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁷
Crédito	12	3	100%	8%
Jurídico - Remates	8	4	100%	8%
Auditoría - Tasaciones	10	4	100%	8%
Administrativo	22	4	100%	8%
Contabilidad	11	3	100%	8%
Dirección	7	4	100%	8%
Seguridad	28	3	100%	8%
Arica	14	4	100%	8%
Iquique	14	4	100%	8%
Antofagasta	15	4	100%	8%
La Serena	17	4	100%	8%
Los Andes	10	4	100%	8%
Quillota	8	4	100%	8%
Viña del Mar	14	4	100%	8%
Valparaíso	19	4	100%	8%
Matriz	26	4	100%	8%
San Diego	23	4	100%	8%
Matucana	19	4	100%	8%
Rancagua	10	4	100%	8%
Talca	12	4	100%	8%
Concepción	19	4	100%	8%
Temuco	12	4	100%	8%
Valdivia	11	4	100%	8%
Puerto Montt	9	4	100%	8%
Punta Arenas	9	4	100%	8%

35 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

36 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Institución no formula instrumento.

37 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

La Institución no formula instrumento.