

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

DIRECCION GENERAL DEL CREDITO PRENDARIO

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	5
3. Desafíos para el año 2011.....	15
4. Anexos.....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	18
Anexo 2: Recursos Humanos.....	22
Anexo 3: Recursos Financieros.....	26
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	33
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	36
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	37
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	38
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	39
Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	40

1. Presentación

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica de Derecho Público y patrimonio propio, de duración indefinida que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo. Fue creada en el año 1920, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito con garantía de Prenda Civil, así como también prestar servicio de remate de los bienes dados de baja por los servicios públicos, de los bienes decomisados y las especies retenidas de acuerdo a los artículos 469 y 470 respectivamente del Código Procesal Penal; las especies incautadas en el marco de la aplicación de la Ley N° 20.000 que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas y la Ley N° 19.925 sobre expendio y consumo de bebidas alcohólicas.

La DICREP cuenta con 19 unidades de crédito desde Arica a Punta Arenas, con 349 funcionarios comprometidos en la entrega de una alternativa de crédito simple y oportuna, con una destacada atención al usuario/cliente y con una focalización en los sectores de más escasos recursos.

El año 2010 representó para la institución su segundo año de consolidación en su modernización, lo que ha permitido un incremento constante en las colocaciones, que durante el año 2010 alcanzaron los MM\$21.887, cifra superior en un 33,6% al año 2009, impulsado fundamentalmente por el rubro de alhajas, donde se ha aumentado la calidad del préstamo a través del incremento sustancial en el valor del gramo de oro.

Al medir los clientes únicos anuales, se observa una caída de un 3,0% respecto al año 2009, debido principalmente a la caída en los clientes nuevos. Lo anterior se explica en la necesidad de invertir fuertemente en un plan publicitario de captación de nuevos clientes prolongado en el tiempo y de distinta magnitud que en tiempos normales sin catástrofes (producto de la percepción de seguridad negativa por parte de los clientes), lo que no se concretó debido a las reparaciones de infraestructura de las Unidades afectadas por el terremoto, al ajuste presupuestario de la institución y al pago legal de indemnizaciones por el robo en la Unidad de Concepción. Este último evento le significó al Servicio, en un periodo de 6 semanas, el pago de 2.000 millones de pesos, cubierto en su totalidad con recursos propios de la institución y con anterioridad al pago del seguro, con la finalidad de responder con eficiencia y calidad a los usuarios afectados.

En cuanto al capital promedio solicitado por persona, éste aumentó a \$57.756, lo que representa un incremento de un 28,4% respecto al año anterior y la mayor alza de los últimos cuatro años.

Los logros ya mencionados, conllevan un incremento en el riesgo de que las prendas en garantía sean rematadas, instancia que para la institución tiene un costo social, debido a que su ocurrencia afecta negativamente el capital de las familias. En este contexto, se registró una baja de un 1,0% en el capital subastado, respecto al año 2009.

La institución continuó desarrollando importantes avances en este sentido, mejorando continuamente el sistema de llamados telefónicos a clientes en riesgo de remate, logrando el año 2010 los 77.053 contactos, lo que representa un incremento de un 74,6% respecto al año 2009.

En relación a los resultados de Remates Fiscales, se generaron comisiones por MM\$117, cifra inferior en un 36% respecto al año 2009, debido a factores externos a la institución, principalmente por la irregularidad en la demanda por parte de los servicios públicos.

En tanto, los Remates Judiciales generaron comisiones por MM\$46 que representa un aumento de 9,8% respecto al año anterior, resultado que depende fundamentalmente de la gestión del Poder Judicial.

Para el año 2011 la Dirección General del Crédito Prendario continuará con el desarrollo de nuevos proyectos en diversos ámbitos, que le permitirán mejorar su gestión, en directo beneficio de la ciudadanía y de los servicios públicos que requieran de sus productos y/o servicios.

En su producto Crédito con prenda civil, se aumentará el monto del capital colocado, se optimizarán los procedimientos en las Unidades de crédito, se modernizará el proceso de gestión de llamados, se continuará implementando tecnología en el proceso de atención a clientes y se mejorará la infraestructura de sus sucursales. Y para su producto Remates Fiscales y Judiciales se continuará con el desarrollo del procedimiento de remates de inmuebles y se modernizará la gestión del proceso de remates fiscales.



ALEJANDRO ITURRA PEÑA
DIRECTOR GENERAL

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

Los principales logros en la gestión institucional son:

- La Dirección General de Crédito Prendario en el año 2010 se le asignó por Presupuesto Ley MM\$ 19.762.- para la ejecución de los Préstamos. La ejecución de cierre en el 2010 para este subtítulo superó en un 11% aproximadamente este Presupuesto, llegando a un nivel de colocaciones total de MM\$ 21.887.-
- Dentro de la aprobación del Presupuesto Ley 2010, se aumentó el número de dotación, pasando de 350 a 372 funcionarios, medida que permite a la institución incrementar, si lo requiere, el número total de funcionarios. Asimismo, se incrementó el número de funciones críticas de 6 a 20.
- La ejecución presupuestaria del año 2010 alcanzó un 98% en los gastos y un 114% en los ingresos.

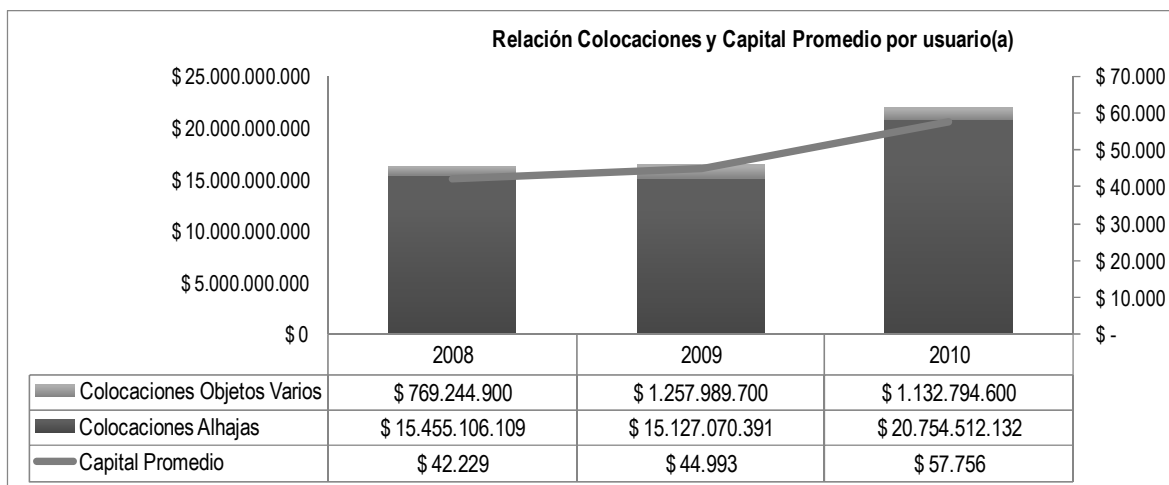
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Los resultados de la institución durante el año 2010, para su mejor comprensión, se presentan en los siguientes ámbitos:

Colocaciones

El año 2010 se colocaron MM\$21.887 cifra que supera en un 33,6% al año anterior, lo que representa un resultado positivo. No obstante, debido a la condición de autofinanciamiento y la tendencia a la estabilidad en los ingresos (recuperación de capital), no es esperable que continúe este nivel de crecimiento en las tasas.

En el gráfico se muestra las colocaciones por rubro, además del capital promedio mensual por cliente y su evolución.



El incremento mencionado está influido principalmente por el rubro alhajas, es decir, se condiciona fundamentalmente gracias al aumento en el avalúo del gramo de oro, el que pasa de \$6.132 el año 2008 a \$8.057 el año 2010, mientras que la mayor valorización de las prendas empeñadas por nuestros usuarios registró un 21,3% de crecimiento el año 2010 respecto al 2009, donde el valor alcanzó a \$6.645.

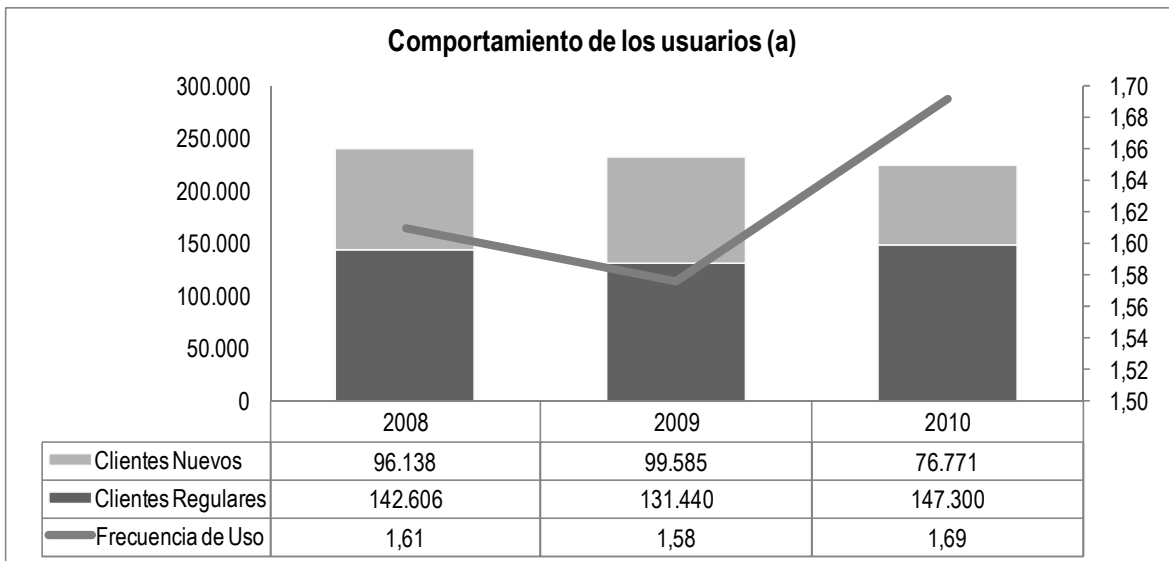
Para el periodo el capital promedio mensual por cliente muestra un incremento de un 28,4% y 36,8% en relación al 2008 y 2009 respectivamente. El capital promedio refleja la mayor valorización que obtiene un cliente del crédito pignoraticio, registro impulsado por el avalúo y por la cantidad de gramos empeñados.

El crédito prendario por sus características se auto segmenta, lo que se complementa con el capital de riesgo máximo de \$1.200.000 por usuario, cifra establecida para aminorar distorsiones asociada a que un pequeño porcentaje de usuarios se lleven una gran cantidad de capitales.

Cobertura

Al medir los clientes únicos anuales, se observa una caída de un 3,0% el año 2010 respecto al 2009 y de un 6,1% en relación al 2008, sin embargo, la frecuencia mensual de uso se ha visto incrementada en un 7,3% y 5,1% respectivamente promovido por el mayor avalúo del producto, que no sólo provoca un mayor uso sino que incentiva el reciclaje, proceso en el que los clientes gracias al diferencial en el avalúo solicitan un nuevo crédito extendiendo el plazo del antiguo.

La mayor frecuencia ha permitido que los clientes mensuales totales que corresponden a la suma de los usuarios medidos mes a mes presenten un aumento de un 4,1% respecto al año anterior.



La mayor valorización ha incentivado además un uso más intensivo del producto que se evidencia en el comportamiento de los clientes regulares (no nuevos), quienes se han incrementado respecto al año anterior, y a que en general los usuarios atendidos han traído en promedio una mayor cantidad de gramos de oro para préstamo.

Como se observa en la figura anterior el registro que influye en la caída corresponde a los clientes nuevos que descienden un 22,9% el año 2010 respecto al 2009, este segmento es el que condiciona una baja en el registro total ya que el aumento en los regulares alcanza a un 12,1% cifra que no logra compensar la baja.

El análisis por rubro muestra que la caída de los usuarios en el 2010 respecto al año anterior, está además influida principalmente por el rubro objetos varios, segmento que cae en un 17,0% en comparación al 1,0% de alhajas. Se debe notar sin embargo que el año 2009 se presentó un fuerte incremento en relación al año 2008 de un 39,2% en objetos varios.

Rubro	Clientes		
	2008	2009	2010
Alhajas	218.536	200.652	198.564
Objetos Varios	28.848	40.146	33.331
Total	238.744	231.025	224.071

Recuperación de Capitales

El capital liquidado el año 2010 llegó a MM\$20.378, cifra superior en un 52,1% al año anterior y 63,5% al 2008. El aumento se ha generado porque se recibió de manera conjunta la liquidación de las condiciones crediticias antiguas y las nuevas, por lo tanto la tasa de crecimiento debería estabilizarse en los próximos años.

Operación	Capitales Liquidados		
	2008	2009	2010
Sin Renovación	\$ 7.097.374.661	\$ 7.093.511.000	\$ 9.156.442.000
1 Renovación	\$ 2.173.757.133	\$ 2.864.284.118	\$ 7.056.390.242
2 Renovaciones	\$ 1.100.274.197	\$ 1.334.015.506	\$ 1.089.761.078
3 Renovaciones	\$ 2.093.614.967	\$ 2.107.451.539	\$ 3.075.013.665
Total	\$ 12.465.020.958	\$ 13.399.262.163	\$ 20.377.606.985

Los capitales liquidados correspondientes a la categoría "Sin Renovación", son todos aquellos capitales recuperados a través del rescate directo en el primer periodo, es decir, los clientes no realizaron ninguna operación adicional para extender el plazo

Como se mencionó los incrementos registrados en el capital liquidado se deben principalmente a la conjunción de las antiguas condiciones con las nuevas que se implementaron a contar del año 2009, además del incentivo al reciclaje. En la tabla se observa el crecimiento de los capitales correspondiente a aquellos con una renovación, tanto en monto como en su participación respecto al total, este último indicador alcanza a un 34,6% el año 2010 en comparación al 21,4% del año 2009 y 17,4% del 2008.

Capital Renovado

En el caso del capital renovado las mismas causales señaladas anteriormente actúan en sentido inverso, es decir, con tendencia a la baja.

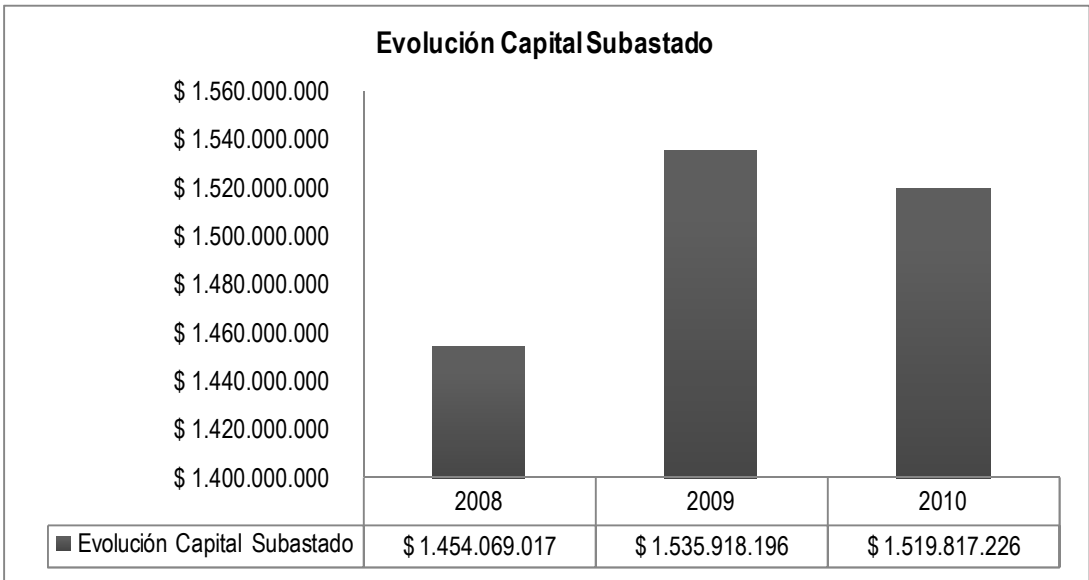
Este ítem disminuyó un 19,4% respecto al año 2009, pasando de MM\$15.296,7 a MM\$12.331,0, producto de la reducción de los plazos y el término gradual de aquellos créditos otorgados bajo las antiguas condiciones lo que se constata en los capitales correspondientes a la segunda renovación.

Renovación	Capitales Renovados		
	2008	2009	2010
Primera	\$ 7.474.321.534	\$ 7.311.457.800	\$ 9.498.345.171
Segunda	\$ 3.406.344.788	\$ 5.335.091.222	\$ 479.111.270
Tercera	\$ 2.056.178.717	\$ 2.650.169.653	\$ 2.353.566.538
TOTAL	\$ 12.936.845.039	\$ 15.296.718.675	\$ 12.331.022.979

Capital de Remate

En relación al capital subastado es importante notar que el incremento de las colocaciones promoverán un aumento en los montos correspondientes a remate de plazo vencido el año 2011, además que producto del cierre de algunas unidades y por ende del desplazamiento de remates (debido al terremoto de febrero de 2010 y al robo de la unidad de Concepción), esto también propenderá a un aumento de los capitales subastados.

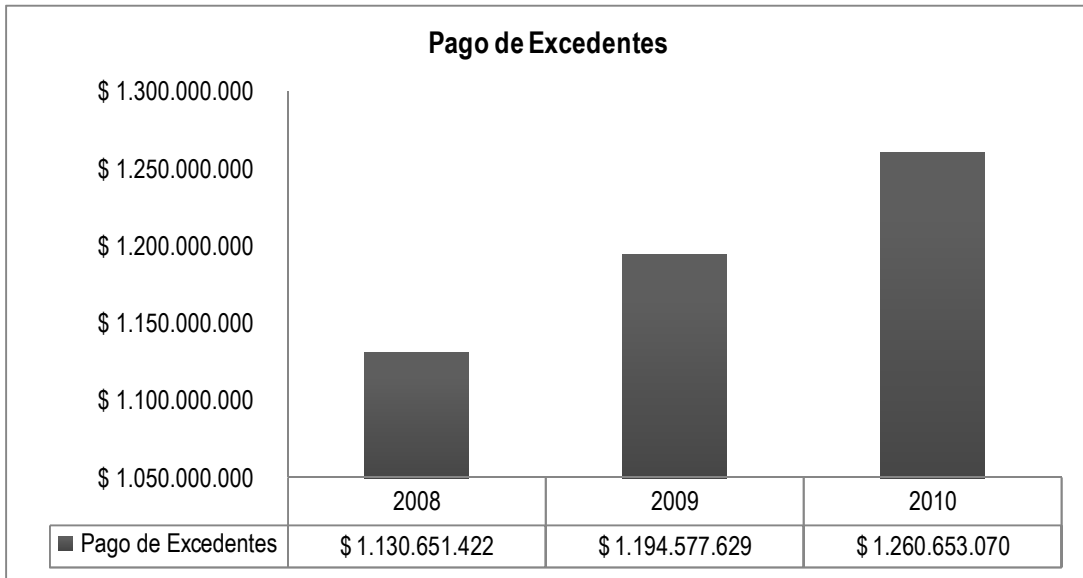
La tasa de remates alcanzada el año anterior fue de un 5,6%, lo que representa un 12,3% menos que el año 2009 mientras que los capitales cayeron un 1,0%.



Se debe mencionar que los buenos resultados están influenciados tanto por la gestión de llamados telefónicos como por la suspensión de remates ocasionada por el terremoto y el robo en la sucursal de Concepción, eventos que obligaron el cierre temporal de algunas oficinas y que sesga los resultados obtenidos.

Pago de Excedentes

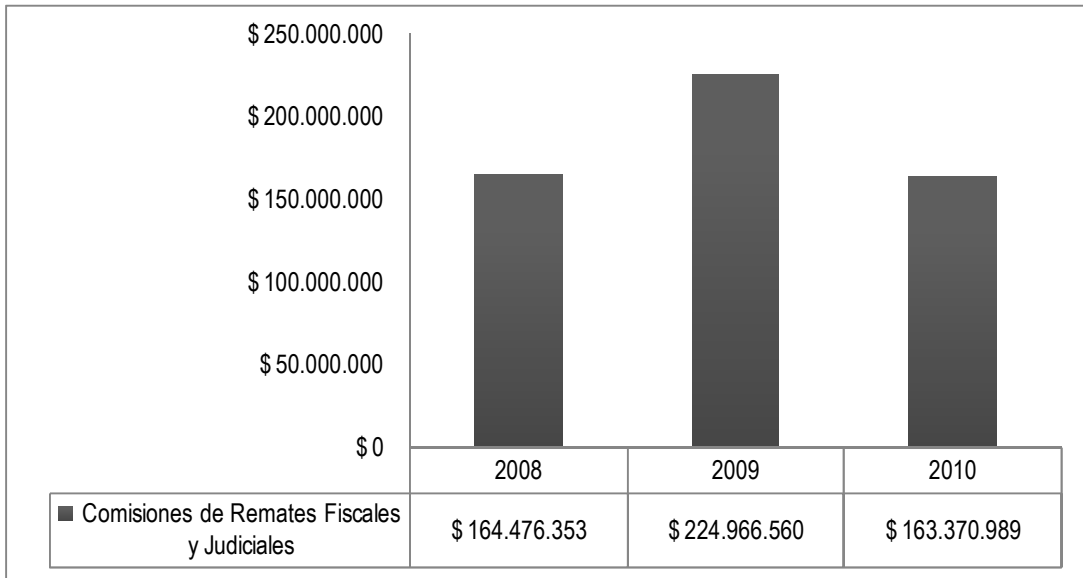
El pago de excedentes ha presentado una evolución positiva en el año 2010, registrando un aumento de un 5,5% respecto al año anterior, y un 11,5% en relación al 2008. Al respecto es importante señalar que estos valores se encuentran influidos por el capital rematado, el que a su vez como se ha indicado depende del nivel de colocaciones, aún así es posible señalar que en promedio entre los años 2008 a 2009 se han pagado el 83,2% de los excedentes generados.



Por lo mencionado anteriormente es posible esperar una merma en la tasa de crecimiento gracias al menor nivel de montos subastados el año 2010. Además es importante notar que en promedio los remates de plazo vencido del año pasado han generado \$36.108 de excedentes por usuario factibles de ser pagados, el valor representa el 80,3% del capital promedio mensual prestado el año 2009, periodo que influye de manera más importante en los excedentes generados el año 2010. Lo rematado el año 2010 está condicionado en un 55,5% por lo colocado el 2009.

Comisiones de Remates Fiscales y Judiciales

Al comparar con el año 2009, los remates fiscales generaron un 36,0% menos de comisiones, mientras que judiciales registró un aumento de un 9,8%, en términos totales las comisiones llegaron a MM\$163, cifra inferior en un 27,4% respecto al año 2009 e igualmente negativo respecto al año 2008, presentando una caída de un 0,7%.



Durante el año 2010 la relación que existió entre este tipo de ingresos y los generados por el crédito prendario, alcanzó un 2,1%, lo que implica 1,9 puntos porcentuales por debajo de lo establecido como meta, no obstante se debe considerar el importante impulso que tomó el crédito con prenda civil (se colocaron MM\$2.125 más que lo establecido por la Ley de Presupuesto), lo que exigió un esfuerzo extraordinario para lograr tasas similares de crecimiento en remates fiscales y judiciales.

Además, se presentaron factores externos a la gestión del Servicio, como la dificultad de administrar la periodicidad de la demanda y la calidad de las especies y/o vehículos que los comitentes ingresaron para el remate, lo que finalmente determinó el menor nivel de ingresos, por lo tanto, el esfuerzo que el Servicio debe aplicar a este producto estratégico, para alcanzar niveles de crecimiento similares al producto crédito con prenda civil, deben ser siempre mayores a este último.

Satisfacción de Clientes

Durante el año 2010 el indicador de satisfacción de clientes del crédito con prenda civil registra un 79% de satisfacción, representando un alza de 4 % con respecto al 2009 y de 13,4% al 2008. Alcanzando la satisfacción del monto prestado el 73,9%, lo que representa una alza del 5% con respecto al año anterior.

En relación al análisis por rubro, se observa una mayor satisfacción en los clientes que solicitaron créditos en el rubro de alhajas (76,6% v/s 61,5%), seguramente influenciado por el tope presupuestario más restringido que posee el préstamo máximo de objetos varios.

En relación a la evaluación de la satisfacción por espacio de atención, requisito del Sistema SIAC del PMG, se observa que la satisfacción de los espacios asociados al otorgamiento del crédito, tasaciones, cajas y devolución de especies presenta un promedio de 83,6%, en la que el espacio de cajas es el mejor evaluado con un 87,3% de satisfacción.

La encuesta demuestra, una vez más, que el principal atributo del crédito valorado por los clientes es la confianza que poseen con la institución, en la que el 80,3% nos califica con nota 7. Aspectos que constituyen debilidades institucionales para los clientes son la comodidad de los locales y la ubicación de las oficinas.

En relación al perfil del cliente, se obtiene que durante el periodo de aplicación de la encuesta, solicitó un préstamo promedio de \$52.000, que el 14,8% se declara como cliente nuevo, y que el 44% declara que conoce DICREP hace menos de 4 años.

El 62% de los clientes declaran que el crédito lo utilizaron para cubrir necesidades básicas (Servicios básicos, gastos médicos, alimentación y educación), en este sentido, se observa una importante disminución en el uso del crédito para pagar deudas (17%), en relación al 29% de clientes que declaró este uso durante el año 2009.

Se destaca que el 50% de los clientes es ocupado, y que sus ocupaciones se asocian a actividades menores tales como obreros calificados, trabajos menores ocasionales, empleos administrativos, secretarías y otros. También se observa un descenso sostenido en la proporción de clientes que se encuentra en los registros de DICOM, alcanzando durante este año el 49.3% del total de clientes, un 2,9% de disminución en relación al año 2009.

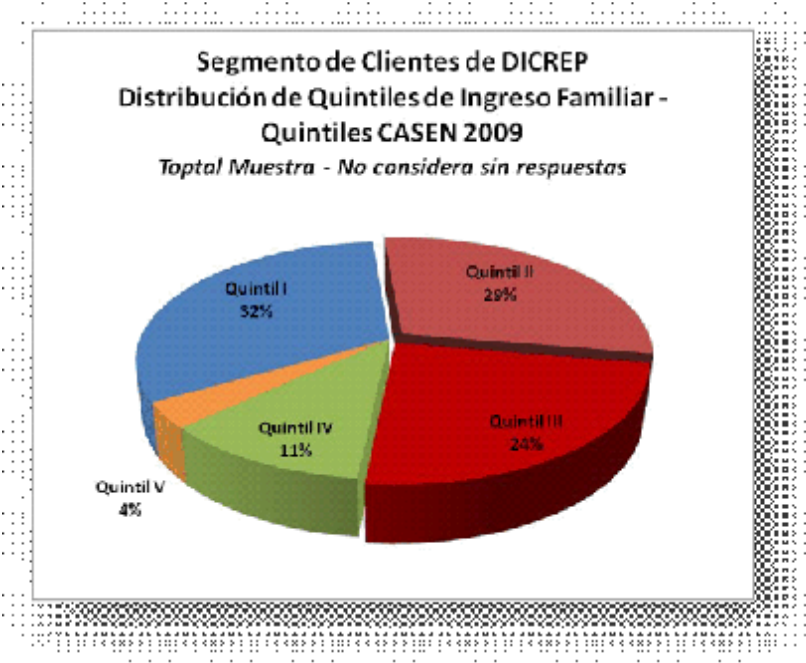
En relación a la focalización, la encuesta demuestra que los crédito otorgados por DICREP son en un 85% para los ciudadanos de los quintiles I, II y III y que el 53% del total se concentra en los quintiles II y III.

Los quintiles de ingreso es una medida estadística que se crea a partir de los datos originados en la encuesta CASEN, ordenando de menor a mayor todos los ingresos per cápita autónomos del hogar del país y estableciendo 5 grupos con cantidades de individuos iguales (20% cada uno). Los límites de ingresos pueden ser regionales o nacionales, DICREP utiliza los nacionales.

DICREP obtiene el dato del ingreso autónomo familiar a través de la encuesta de satisfacción.

Para determinar a qué quintil pertenece cada cliente, y considerando que el quintil se forma a partir del dato per cápita, se multiplica el promedio de personas del hogar por el monto del límite del quintil. Para el caso de los quintiles II y III, que representan nuestro objetivo, estos límites se encuentran entre los ingresos familiares de los \$226.000 y \$562.000

El ingreso promedio de los clientes de DICREP es cercano a los \$376.000, alcanzando el 85% de penetración en los 3 quintiles más bajos (I, II y III), y el 53% en el segmento objetivo definido por DICREP (quintiles II y III).



3. Desafíos para el año 2011

La Dirección General del Crédito Prendario durante el año 2011 continuará fortaleciendo su gestión, haciéndola más eficiente, moderna y transparente, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los productos y servicios que entrega a la ciudadanía y a otros servicio públicos.

Es por esto, que sus desafíos estarán orientados en diferentes ámbitos, para canalizar de manera más directa los esfuerzos necesarios que permitan darles un cumplimiento efectivo.

Crédito con prenda civil

- Crecimiento de las colocaciones equilibrando los ingresos para no provocar desbalances en los saldos de caja y en el flujo general del Servicio. Es necesario continuar con el incremento en el capital colocado de manera de generar los ingresos que permitan un funcionamiento óptimo de la Institución.

El presente año se estima superar los MM\$21.647 en Colocaciones, un crecimiento necesario para establecer las bases para alcanzar a futuro los MM\$23.500 que permita, a nivel del negocio principal, generar un saldo de caja aproximado a los MM\$8.000.

- Elaborar una propuesta de modificación al reglamento que permita la incorporación de nuevos productos. Es necesario abordar a nuestros usuarios actuales y potenciales, de una forma diferenciada generando un mayor nivel de satisfacción de segmentos específicos de clientes, que logre incrementar la demanda en términos de colocaciones, clientes, frecuencia de uso y, finalmente así, optimizar el balance ingresos/egresos de las unidades.
- Trabajar en una propuesta de optimización de los procedimientos de crédito, rescate y renovación, con el objetivo de mejorar el funcionamiento general de las sucursales, a través del rediseño de los procesos actuales, incorporando tecnología.
- Disminución de la tasa de capitales rematados, gracias a la mayor eficiencia o modernización del proceso de gestión de llamados.

Remates Fiscales y Judiciales

- Finalizar el levantamiento y posteriormente la aplicación del procedimiento Remates de Inmuebles (reglamento). Se deben establecer los requisitos tanto en términos

administrativos (Resoluciones) como de funcionamiento (establecimiento de mínimos), para ejecutar las subastas una vez que los inmuebles estén disponibles.

- Remates Fiscales: Modernizar la gestión del proceso de subastas que faciliten el contacto con los comitentes y que permitan un registro confiable y extenso de los datos generados. Además se debe levantar un procedimiento que apunte a elevar el número de clientes atendidos y los montos subastados.

Proyectos de inversión

- Una inversión en Seguridad, cercana a los MM\$25 y centrada en reforzar y mejorar las condiciones de tele vigilancia en las Unidades de Crédito.
- Limpieza de la Base de Datos OCP: disgregación de la información de contacto de los clientes registrados en el OCP, lo que en una primera etapa permitirá un ordenamiento de la base de datos y hacer más efectiva el registro futuro.
- Llevar a cabo el proyecto “Viña tiene Tía Rica”, que consiste en reabrir la Unidad de Viña del Mar en un nuevo edificio, que cumpla con los requisitos básicos de ubicación central y nivel de seguridad óptimo. Esto requerirá una inversión aproximada de MM\$600.
- Llevar a cabo el proyecto a largo plazo “La Tía Rica se pone bella”, que consiste modernizar las instalaciones de todas las Unidades de Crédito, mejorando las condiciones de infraestructura para los funcionarios y para la atención de usuarios. Este año, el proyecto se iniciará con la Unidad de Puerto Montt. Esto requerirá una inversión aproximada de MM\$400.

Atención a clientes

- Implementación de Sistema Automatizado de Atención: se continuará con la implementación gradual del sistema automático de otorgamiento de números de atención en las Unidades de Crédito, que permitirán modernizar los espacios de atención y entregar una herramienta de control de los tiempos de espera por la atención del crédito con prenda civil.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
DFL 16	Fija texto de la Dirección del Crédito Prendario
DFL 1	Adecua plantas y escalafones DICREP
Decreto 12	Reglamento enajenaciones y subastas de inmuebles decomisados o con orden de enajenación temprana
Ley 20,000	Sanciona tráfico de ilícito de estupefacientes
Ley 19,925	Sobre expendido y consumo de alcoholes
Ley 19,696	Código Penal

- Misión Institucional

MISION INSTITUCIONAL
La DICREP es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos 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 pignoraticios, reforzamiento institucional por la apertura de una nueva unidad de crédito y el otorgamiento de 20 nuevas funciones críticas a los administradores de las unidades de crédito del país.

- 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 al público, la implementación de protocolos de atención y la mejora continua de los procesos de atención bajo la norma ISO 9001.
3	Eficientar financieramente 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 ejecución y análisis del sistema de control presupuestario a nivel de centro de costo y del sistema de Llamado Uno a Uno (sistema telefónico personalizado de atención a clientes cuya finalidad es recordar días antes el vencimiento del plazo de rescate de su prenda).

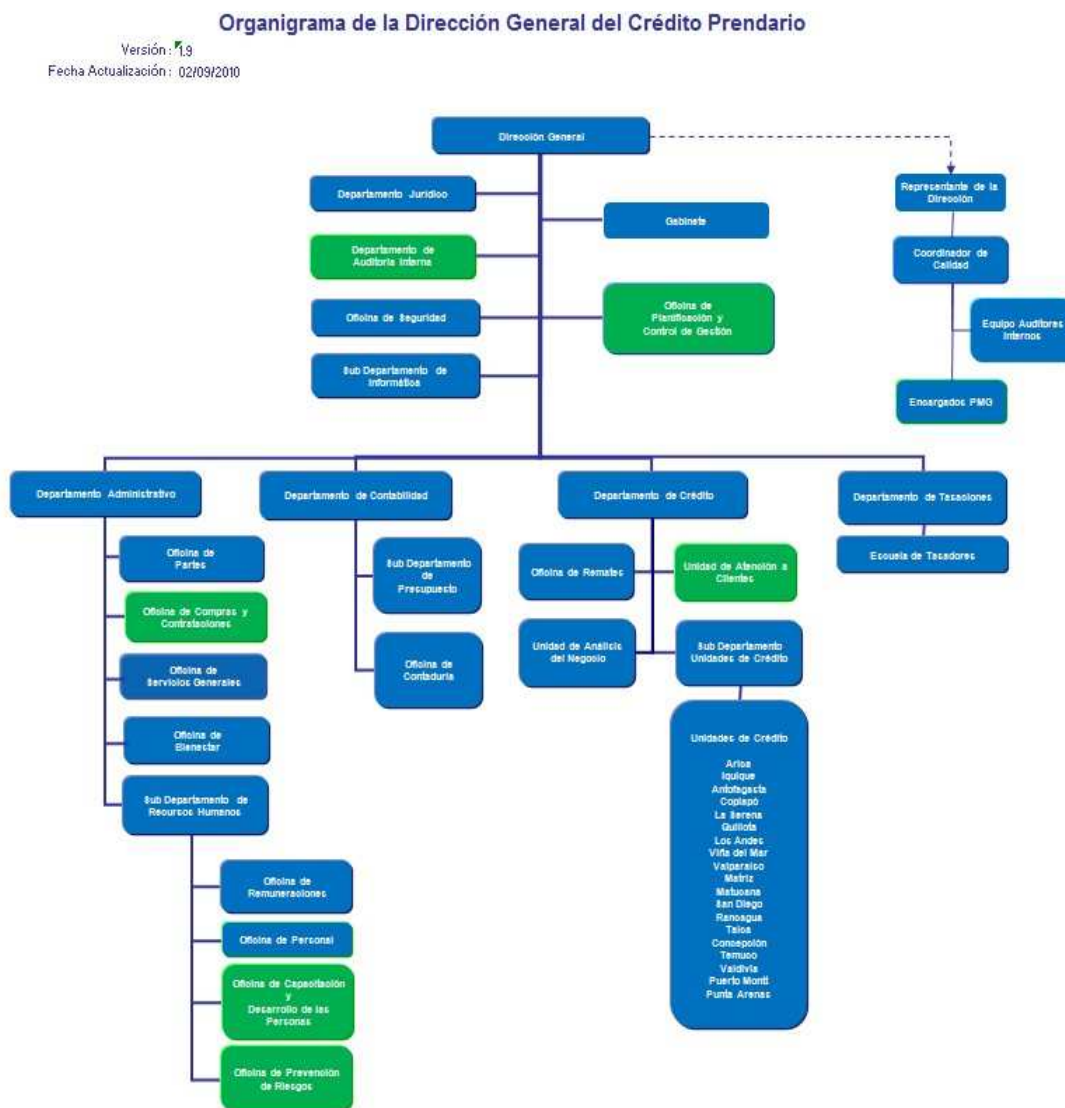
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

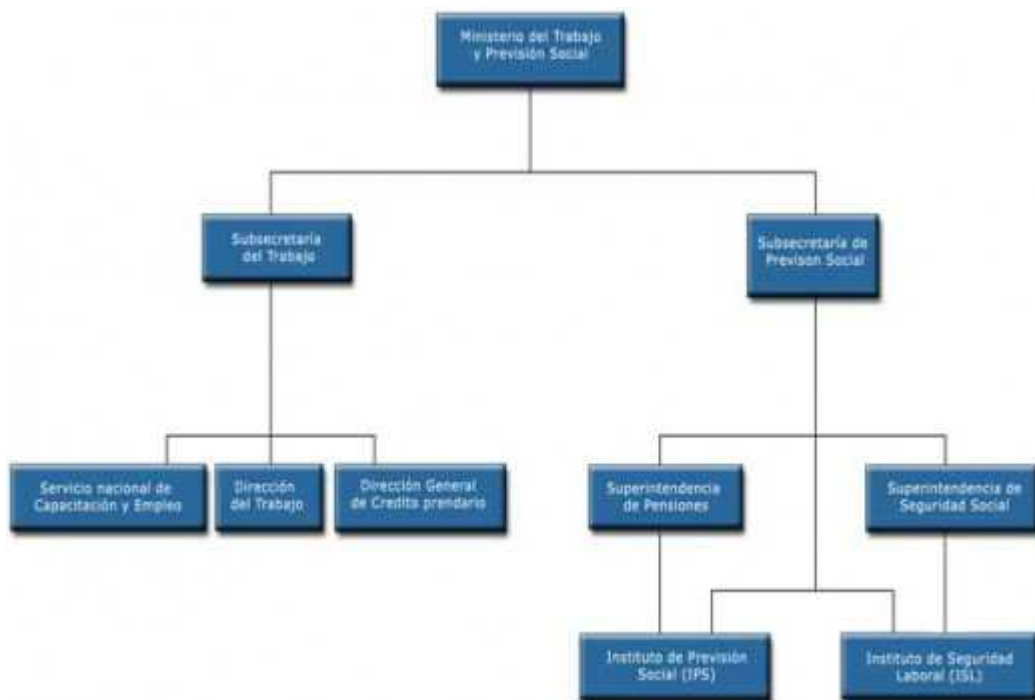
Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
1	<p><u>Crédito de prenda civil.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito de prenda civil <ul style="list-style-type: none"> - Crédito de prenda civil tipo Alhajas: es un crédito donde la prenda es una joya (ej: oro de 18 k o piedras 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><u>Remates a entidades públicas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Remates a Entidades Públicas <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de remates de especies de propiedad de organismos públicos. - Servicio de martillo, efectuado en remates de especies de organismos públicos. • Remates judiciales <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Remates de especies procedentes de la aplicación de la Reforma Procesal Penal y Ley de Alcoholes 	1,2

- 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

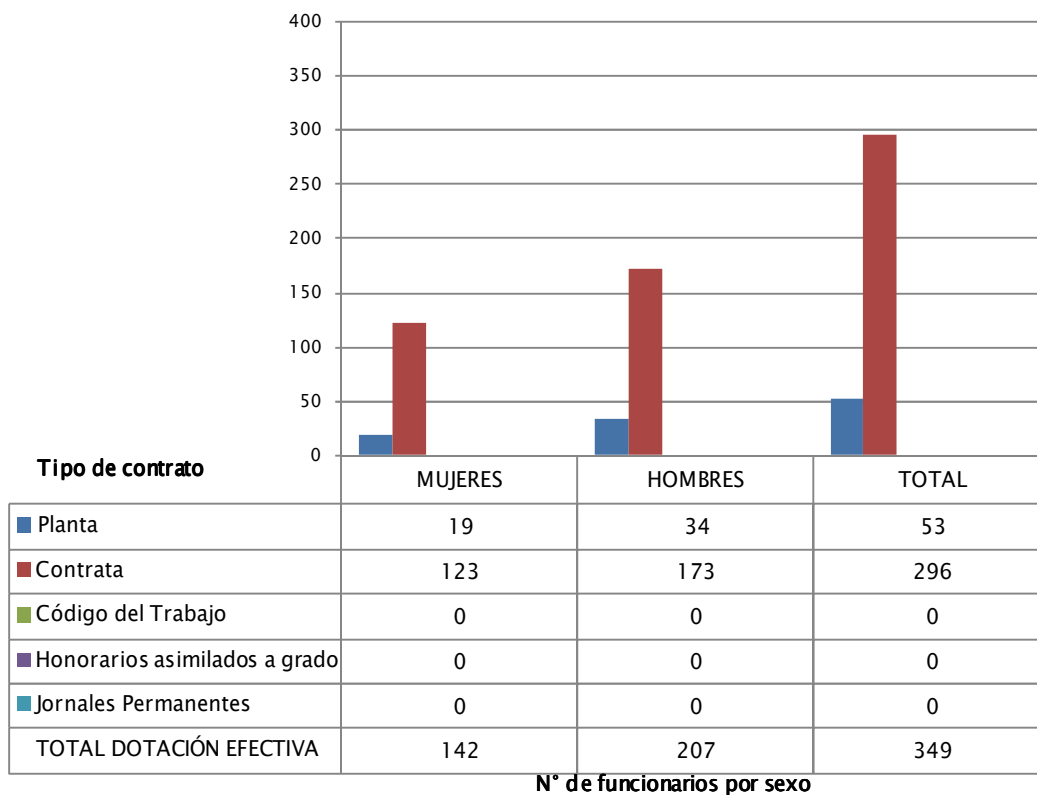
CARGO	NOMBRE
Director General	Alejandro Iturra Peña (1)
Jefe de Gabinete	Percy Marín Vera
Jefe Departamento Jurídico	Paulo Díaz Garay
Jefe Departamento Auditoría	Claudio Vera Castillo
Jefe Departamento Administrativo	Israel Castro López
Jefe Departamento Contabilidad	Mayuri Reyes Torres
Jefe Departamento Crédito (S)	Roberto Contador Canales
Jefe Departamento Tasaciones (S)	Leonardo Verdugo Radrigán

(1) Al 31 de Diciembre de 2010, el Sr. Rodrigo Montt Swett ocupaba el cargo de Director General Subrogante.

Anexo 2: Recursos Humanos

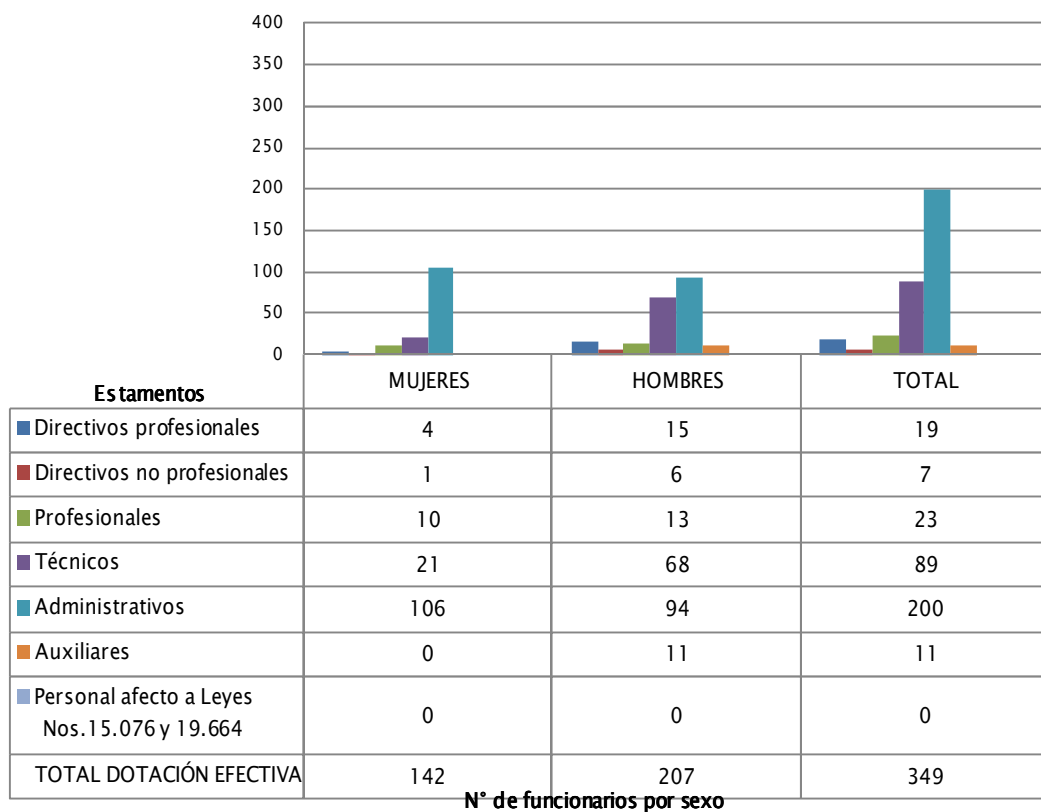
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

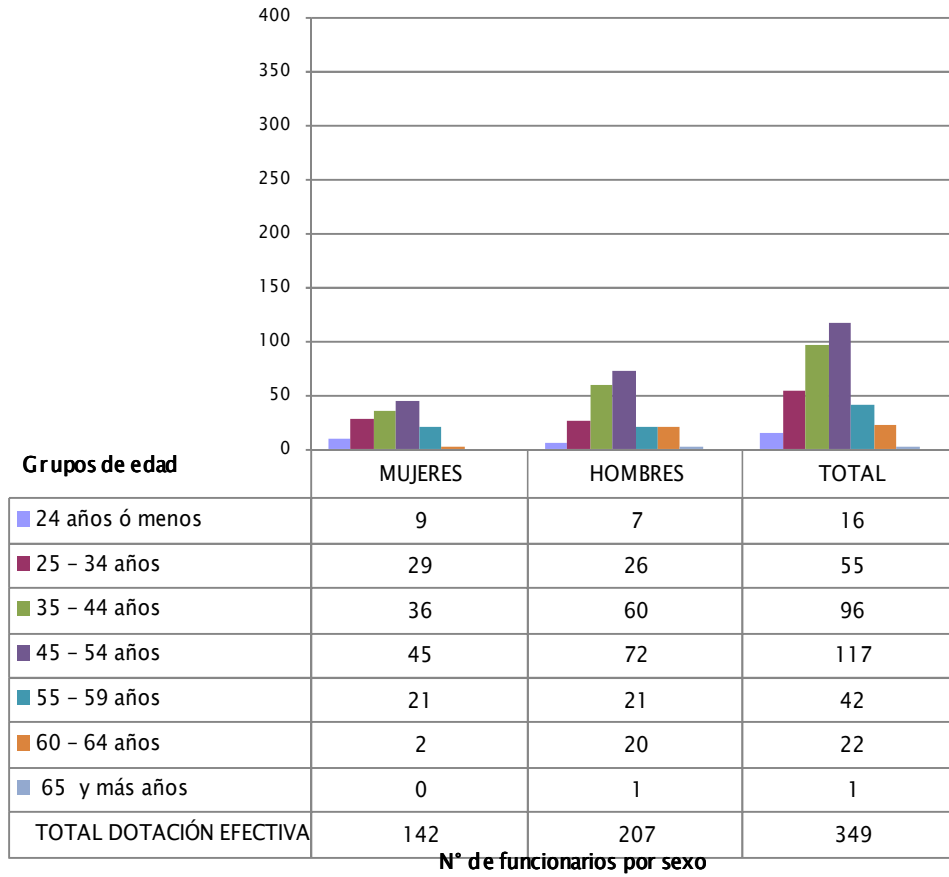


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Servicio:	DIRECCION GENERAL DEL CREDITO PRENDARIO
-----------	---

En este recuadro se calcula automáticamente el resultado de cada indicador para 2010. Al ingresar el resultado de 2009, también se calculará el avance para cada indicador, de acuerdo al sentido prestablecido y señalado en la columna "Sentido del indicador".

Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Fuente de información	Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Sentido del indicador
			2009	2010		
FORM14-1	Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días no trabajados año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	2,5	1,6	156,3	descendente
FORM11-2	Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,5	7,7	58,4	descendente
	Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
	· Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
	· Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	neutro
	· Retiros voluntarios					
	- con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,4	2,0	83,3	ascendente
	- otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	1,7	0,0	descendente
	· Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,1	4,0	52,5	descendente
FORM11-2, FORM12	· Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	2,3	1,5	153,3	descendente
FORM12	Grado de Movilidad en el servicio % de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	84,9	---	ascendente
	% de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	31,0	66,9	215,8	ascendente
OTROS ANTECEDENTES BGI	Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
	Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	109,7	110,6	100,8	ascendente
	Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
	Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para capacitación año } t / N^{\circ} \text{ de participantes capacitados año } t)$	1,0	1,4	140,0	ascendente
FORM13-1	Grado de Extensión de la Jornada Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	6,4	3,5	182,9	descendente
OTROS ANTECEDENTES BGI	Evaluación del Desempeño					
	Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.					
		Porcentaje de funcionarios en Lista 1	9,8%	97,2%		ascendente
		Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,5%	2,8%		descendente
		Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0%			
		Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0%			

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2009 - 2010		
Denominación	Monto Año 2009 (M\$)²	Monto Año 2010 (M\$)
INGRESOS	24.980.112	33.928.915
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		5.860
RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.749.311	5.114.726
INGRESOS DE OPERACION	2.312.977	2.662.237
OTROS INGRESOS CORRIENTES	134.041	94.901
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	345.476	663.697
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	736.622	1.162.226
RECUPERACION DE PRESTAMOS	16.701.685	24.225.268
GASTOS	24.015.774	29.233.594
GASTOS EN PERSONAL	3.604.234	4.108.649
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.694.171	2.187.691
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	114.634	96.565
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	381	316
INTEGROS AL FISCO	163.415	115.450
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	335.001	261.038
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.178.623	375.266
PRESTAMOS	16.616.205	21.887.473
SERVICIO DE LA DEUDA	309.110	201.146
RESULTADO	964.338	4.695.321

² Las cifras están indicadas en M\$ del año 2010

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2010							
Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)3	Presupuesto Final M\$)4	Ingresos y gastos Devengados (M\$)5	Diferencia (M\$)
INGRESOS				26.036.102	29.591.621	33.928.915	-4.337.294
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		12.011	5.860	6.151
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.637.498	4.637.498	5.114.726	-477.228
07			INGRESOS DE OPERACION	1.127.311	1.315.300	2.662.237	-1.346.937
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	77.662	77.662	94.901	-17.239
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	75.631	75.631	88.589	-12.958
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	508	508		508
	99		Otros	1.523	1.523	6.312	-4.789
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.078	96.871	663.697	-566.826
	02		Edificios		95.793	663.396	-567.603
	04		Mobiliario y Otros	539	539	301	238
	05		Máquinas y Equipos	539	539		539
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	470.305	1.037.909	1.162.226	-124.317
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	470.305	1.037.909	1.162.226	-124.317
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	19.722.248	22.414.370	24.225.268	-1.810.898
	03		Pignoraticios	18.144.468	20.836.590	22.433.852	-1.597.262
	10		Ingresos por Percibir	1.577.780	1.577.780	1.791.416	-213.636
GASTOS				26.036.102	29.591.621	29.233.594	358.027
21			GASTOS EN PERSONAL	3.707.522	4.140.935	4.108.649	32.286
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.621.350	2.188.954	2.187.691	1.263
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		96.567	96.565	2
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		96.567	96.565	2
	001		Indemnización de Cargo Fiscal		75.452	75.451	1
	003		Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		21.115	21.114	1
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	340	340	316	24
	07		A Organismos Internacionales	340	340	316	24
25			INTEGROS AL FISCO	102.403	118.403	115.450	2.953
	01		Impuestos	102.403	118.403	115.450	2.953
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	370.010	270.010	261.038	8.972
	04		Mobiliario y Otros	130.036	92.036	86.749	5.287
	05		Máquinas y Equipos	132.789	110.789	109.047	1.742
	06		Equipos Informáticos	70.065	42.065	41.395	670
	07		Programas Informáticos	37.120	25.120	23.847	1.273
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	470.305	375.266	375.266	
	01		Compra de Títulos y Valores	470.305	375.266	375.266	
32			PRESTAMOS	19.762.172	22.200.000	21.887.473	312.527
	03		Pignoraticios	19.762.172	22.200.000	21.887.473	312.527
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	201.146	201.146	
	07		Deuda Flotante	2.000	201.146	201.146	
RESULTADO						4.695.321	-4.695.321

3 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

4 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010

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

c) Indicadores Financieros

EL SERVICIO NO POSEE INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ⁶			Avance ⁷ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁸)						
	[IP Ley inicial / IP devengados]						
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]						
	[IP percibidos / Ley inicial]						
	[DF/ Saldo final de caja]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

6 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,015 respectivamente.

7 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.

8 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5
Análisis del Resultado Presupuestario 2010⁹

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	-160.551	4.695.277	4.534.726
	Carteras Netas		1.810.862	1.810.862
115	Deudores Presupuestarios		2.013.263	2.013.263
215	Acreedores Presupuestarios		-202.401	-202.401
	Disponibilidad Neta	458.159	1.308.581	1.766.740
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	458.159	1.308.581	1.766.740
	Extrapresupuestario Neto	-618.710	1.575.834	957.124
113	Fondos Especiales			
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	120.836	88.728	209.564
116	Ajustes a Disponibilidades	176.762	1.464.358	1.641.120
119	Traspos Interdependencias		7.914.041	7.914.041
214	Depósitos de Terceros	-904.835	-1.195	-906.030
216	Ajustes a Disponibilidades	-11.473	-1.525	-12.998
219	Traspos Interdependencias		-7.888.573	-7.888.573

⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

EL SERVICIO NO PRESENTA PROGRAMAS PROGRAMÁTICOS

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias¹⁰

EL SERVICIO NO REALIZA TRANSFERENCIAS CORRIENTES

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ¹¹ (M\$)	Presupuesto Final2010 ¹² (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ¹³	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ¹⁴					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

11 Corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

13 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

14 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones¹⁵

EL SERVICIO NO REALIZA INICIATIVAS DE INVERSION

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁶	Ejecución Acumulada al año 2010 ¹⁷	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 ¹⁸	Ejecución Año 2010 ¹⁹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

15 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
 16 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.
 17 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.
 18 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.
 19 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 10										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁰	% Cumpli-miento ²¹	No-tas
				2008	2009	2010	2010			
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 j)*100	%	8.25%	6.42%	5.63%	7.00%	SI	124%	3
				(1251112	(9298946	(1082265	(1291698			
				586.00/1	00.00/14	796.00/1	317.00/1			
				5156227	4852237	9206919	8452833			
	Enfoque de Género:			680.00)*1	00.00)*10	491.00)*1	103.00)*1			
	No			00	0	00	00			
				7.77%		-22.91%	4.00%			
				((96138.0		((76771.0	((103483.			
				0/89207.		0/99585.	00/99503			
				00)-		00)-	.00)-			
				1)*100		1)*100	1)*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	%		3.59%			NO	0%	4
				H: 6.72	0/96138.	H: -	H: -4.00			
				((48376.0	1)*100	100.00	((49672.0			
				0/45330.		((0.00/51	0/51742.			
				00)-		742.00)-	00)-			
				1)*100		1)*100	1)*100			
				M: 8.85		M: -	M: 12.67			
				((47762.0	H: 0.00	100.00	((53811.0			
		Hombres:		0/43877.		((0.00/47	0/47761.			
	Enfoque de Género:			00)-		761.00)-	00)-			
	Si	Mujeres:		1)*100	M: 0.00	1)*100	1)*100			

20 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

21 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 10

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁰	% Cumpli-miento ²¹	No-tas			
				2008	2009	2010	2010						
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Gasto en Colocaciones	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100	%	71%	66%	74%	72%	SI	102%				
				(1622435 5000/228	(1637265 9491/248	(2188730 6732/297	(1890000 0000/262						
	Enfoque de Género: No			6132000 0)*100	3123400 0)*100	1101800 0)*100	5000000 0)*100						
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Via Rescate de Prenda Civil	(Capital Recuperado por Rescate de Prenda periodo j/Capital Total Colocado periodo j)*100	%	84%	93%	106%	90%	SI	118%	2			
				(1267746 5348/151	(1344434 4287/144	(2037760 6985/192	(1674079 4802/186						
	Enfoque de Género: No			5622768 0)*100	8522370 0)*100	0691949 1)*100	0088311 3)*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	%	2.07%	2.87%	2.12%	4.00%	NO	53%	1			
				(1209325 16.00/58	(1890475 29.00/65	(1633709 89.00/77	(2305923 60.00/57						
	Enfoque de Género: No			4521242 2.00)*100	9822859 3.00)*100	2367257 4.00)*100	6480900 0.00)*100						

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 70 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 30 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

EL SERVICIO NO FORMULA OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

EL SERVICIO NO FORMULA COMPROMISOS DE GOBIERNO.

Cuadro 11 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ²²	Producto ²³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁴	Evaluación ²⁵

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

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

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

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

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

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				Mediana	6.00%	✓
		Sistema Seguridad de la 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	8.00%	✓
		Evaluación del Desempeño			O					Mediana	8.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		O						Mediana	8.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana			O					Alta	18.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Alta	17.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O				Alta	10.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público				O				Alta	15.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Nº de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimientos de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Dirección	12	4	100%	8%
Administrativo	20	3	100%	8%
Crédito	16	3	100%	8%
Auditoria/tasaciones	8	4	100%	8%
Contabilidad	13	3	100%	8%
Seguridad	28	3	100%	8%
Arica	11	3	100%	8%
Iquique	13	3	100%	8%
Antofagasta	15	3	100%	8%
La Serena	18	3	100%	8%
Los Andes	9	3	100%	8%
Quillota	10	3	100%	8%
Viña del Mar	13	3	100%	8%
Valparaíso	18	3	100%	8%
Matriz	26	3	100%	8%
Matucana	23	3	100%	8%
San Diego	23	3	100%	8%
Rancagua	11	3	100%	8%
Talca	12	3	100%	8%
Concepción	19	3	100%	8%
Temuco	13	3	100%	8%
Valdivia	9	3	100%	8%
Puerto Montt	10	3	100%	8%
Punta Arenas	9	3	100%	8%

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

EL SERVICIO NO TIENE PROYECTOS DE LEY EN TRAMITACIÓN.

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

EL SERVICIO NO POSEE PROPUESTAS DEL FMGP

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010

Propuestas adjudicadas FMGP 2010

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2010

Propuestas FMGP 2010 a implementarse año 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009

Propuestas FMGP 2009, implementadas en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

Productos o componentes a implementar año 2010	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			
Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2009, a implementar en 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta FMGP 2009 a implementarse en 2011	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011