



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

**PROGRAMA
CRÉDITO PIGNORATICIO
Y PRENDA INDUSTRIAL
SIN DESPLAZAMIENTO
(DICREP)**

**MINISTERIO DEL
TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL**

JUNIO 2002

**SÍNTESIS EJECUTIVA N° 10
CRÉDITO PIGNORATICIO Y PRENDA INDUSTRIAL SIN DESPLAZAMIENTO.
DIRECCIÓN DE CRÉDITO PRENDARIO (DICREP)
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN: 1998 – 2001
PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2002: M\$15.579.227**

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

1.1 Fin

Contribuir a resolver situaciones de carencias económicas que demanden personas con dificultad de acceso al mercado financiero formal y/o proteger a las personas que en situación de emergencia económica acudirían a un mercado informal caracterizado por la usura.

1.2 Propósito

Personas con necesidades financieras, con dificultades de acceso al sistema financiero formal, obtienen préstamo de dinero respaldado por una prenda.

1.3 Población Objetivo

La población objetivo del programa está determinada por aquellas personas en edad de trabajar que posean o no una actividad productiva, sean hombres o mujeres, con carencias económicas, pero con la posibilidad de tener un bien prendable y con dificultades de acceso al sistema financiero formal. No existe una cuantificación ni estimación de la población potencial ni objetivo.

1.4 Población Beneficiaria

Los beneficiarios actuales del crédito pignoraticio son personas que se acercan a una oficina de la DICREP y presentan un bien a preñar. No existe calificación previa de la persona que solicita el crédito pignoraticio. La población beneficiaria disminuyó en un 25,3% entre los años 1998 y 2001, alcanzando a las 281.265 personas en este último año. Estos beneficiarios son el 95% de los atendidos por el programa.

La población beneficiaria de los créditos con prenda industrial sin desplazamiento aumentó en un 25% entre los años 1998 y 2000, alcanzando a las 862 personas en este último año.

1.5 Descripción General del Diseño del Programa.

El Programa consiste en la facultad única y monopólica que da el Estado para otorgar créditos a personas que lo requieran contra una prenda.

El Programa inició sus actividades en 1920 y está a cargo de la Dirección General de Crédito Prendario, órgano de carácter autónomo dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Funciona en todo el territorio nacional¹, a través de 18 agencias más la sede central en Santiago. El programa tiene dos componentes:

COMPONENTE 1: Personas naturales con emergencias financieras han obtenido préstamos en forma simple y oportuna, dejando prenda civil como garantía.

¹ Con excepción de la Tercera y Undécima Región.

Los préstamos son en dinero efectivo representativo de un porcentaje del valor de la prenda, debidamente tasada, por un máximo de \$50.000. Se otorgan por un periodo determinado de tiempo, al término del cual, previo pago del monto prestado, de sus respectivos intereses acumulados y de los gastos incurridos, se devuelve la prenda. La no devolución del préstamo autoriza a la institución a rematarla y pagarse del préstamo con lo obtenido del remate; si se produce un excedente, se devuelve al beneficiario.

COMPONENTE 2: Personas de escasos recursos que realizan actividades productivas en áreas o zonas que se definen como beneficiarias, sin acceso al sistema financiero formal, han obtenido créditos con respaldo de prenda industrial sin desplazamiento. El componente a partir del año 2001 se ha discontinuado. El panel no dispone de información que permita establecer si este componente se repondrá.

Las zonas se seleccionaron en función de los requerimientos de las Intendencias. La responsabilidad sobre la focalización recae en la Intendencia respectiva, la que por su conocimiento señala a quienes en su zona se les puede otorgar crédito de fomento productivo, principalmente, microempresarios necesitados de financiamiento.

Los préstamos son en dinero efectivo, correspondiente a un porcentaje del valor de la prenda, debidamente tasada, por un máximo de un millón de pesos. Se otorgan por un periodo determinado de tiempo, al término del cual, y habiéndose pagado el monto prestado, sus respectivos intereses y los gastos incurridos, se alza la garantía sobre la prenda. La no devolución del préstamo implica el remate judicial de la prenda, que consiste en el retiro de la Prenda por el tribunal. Esto debe estar avalado por la orden de un Juez generada a través de la demanda que la DICREP haya interpuesto contra el deudor. Posteriormente, se remata en dependencias de la DICREP, y se paga el préstamo con lo obtenido del remate; si se produce un excedente se devuelve al beneficiario.

1.6 Antecedentes Financieros.

El gasto del programa en el año 2001 alcanzó la cifra de MM\$14.254, presentando una disminución en el período 1998-2001 de un 15,8%. El servicio tiene como definición institucional el autofinanciamiento de su presupuesto anual.

El gasto administrativo del programa se distribuye en personal, que alcanza el 10% del gasto anual, mientras que el gasto en bienes y servicios de consumo fluctúa entre el 3.4% y el 10% de los gastos anuales.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Diseño

Respecto de la justificación del programa, ésta queda de manifiesto al existir personas fuera del sistema financiero que requieren financiamiento de emergencia por carencias económicas. El diseño es adecuado en relación al componente Pignoraticio, no obstante, existen diferencias entre la población objetivo definida para esta evaluación, que corresponde a personas sin acceso al sistema financiero formal; la definida en el DFL N°16/1986, donde se habla de personas de escasos recursos; y la definida en la misión institucional, que habla de toda persona que lo solicite.

El segundo componente, Prenda Industrial sin Desplazamiento, no tiene una estructura que lo sustente. La selección de los beneficiarios se produce en organismos externos a la DICREP, a través de las intendencias, y no se ha diseñado una actividad que permita verificar la capacidad de pago de los potenciales beneficiarios del crédito.

El programa presenta indicadores adecuados a nivel de propósito. Sin embargo, para algunos indicadores no se registra en forma sistemática la información para medirlos, y para otros no existe el

instrumento de recolección. Con todo, la información permite entregar mediciones a nivel de componentes de la mayoría de los indicadores elaborados en este nivel.

2.2 Organización y Gestión.

En el ámbito de organización se producen problemas estructurales que interfieren en el logro del propósito del Programa, debido a la rigidez en términos de la calificación y tipo de contrato del personal² y los problemas de la estructura organizacional. Lo anterior hace que el Programa no responda a la forma moderna y eficiente que existe en las instituciones privadas que incluyen en sus acciones el otorgar préstamos a personas naturales. El caso más ejemplificador de esto es que la función de Finanzas no está formalmente definida, por lo que muchas de sus actividades están distribuidas en varios departamentos de la DICREP. Esta situación provoca insuficiencias en la gestión del Programa que afectan directamente a la eficiencia y eficacia de éste.

Al programa le falta definir procesos e indicadores adicionales para monitorear periódicamente la gestión de éste. Además, no existe un *Benchmarking*³ con la industria bancaria que provea de información para mejorar o definir nuevos procesos, lo que implica que no es posible mejorar la operación en términos de gastos administrativos y costos de prestación de servicios.

2.3 Eficacia y Calidad

En el Componente 1, créditos con garantía de prenda civil, (pignoraticio), se otorgaron un total de 551.193 créditos en el año 2001, lo que significa una disminución de 26.8% respecto del año 1998. Sin embargo, la tendencia a la baja cambia el año 2001 donde existe una leve recuperación respecto del año anterior.

Respecto a la calidad del servicio entregado por el crédito pignoraticio, existe información para los años 1999 y 2001 sobre el porcentaje de beneficiarios que se declaran "muy satisfechos" con el servicio, siendo estos porcentajes de 34% y 55%, respectivamente. Otro aspecto medido en la encuesta del 2001 se refiere al monto otorgado, el cual es considerado por un 61% de los beneficiarios como "insuficiente". En el año 2001 el monto promedio otorgado fue aproximadamente de unos \$17.000.

En el caso del componente 2, créditos con garantía de prenda industrial sin desplazamiento, se otorgaron 862 créditos en el año 2000, siendo éste el último año de operación. En este sistema de créditos hay una baja cobertura⁴ y una deficiente focalización, la que se constata por la alta morosidad que presenta.

2.4 Economía (desempeño financiero) / Eficiencia

Economía

El gasto del programa con relación al presupuesto asignado fluctuó entre un 96% y 98% en el período de evaluación lo que se considera adecuado, a excepción del año 1999 donde el gasto llegó a sólo 84% del presupuesto.

Los ingresos operacionales que se generan por los intereses cobrados por préstamos han disminuido en 10,6% durante los años 1998 y 2000. El 2001 aumentaron levemente, alcanzando los MM\$2.680. También existe un riesgo latente de pérdida patrimonial producto de la ausencia de seguros sobre el 75% de los bienes entregados en prenda (MM\$22.812).

² Regulado a través del DFL N° 16/1986

³ Benchmark: comparación de procesos y resultados con los mejores desempeños de empresas u organizaciones con las cuales se compara.

⁴ La cobertura es de solo 0,5% considerando el universo de Microempresarios de 422.482. Este dato se extrajo de Serplac Metropolitana, con datos de la Declaración de Rentas 1998, SII.

El porcentaje de recuperación de prendas en garantía es de un 86% en el año 2001, notándose un descenso en este indicador a partir del año 1999 en que alcanzó un 92%. Este indicador da luces respecto a la relación entre menor recuperación y la menor posibilidad que tiene la institución de otorgar créditos. Además, los 28 meses de plazo máximo para pagar un crédito pignoraticio, a través de la modalidad de prórrogas, hace que este indicador se afecte cada año. En cuanto al promedio de días de cobro de los créditos, éste ha oscilado entre 320 y 431 durante el período de evaluación. En el año 2001 alcanzó los 404 días, lo que influye directamente en la capacidad de otorgar créditos por el efecto que tiene esta situación en la liquidez de la institución.

El crédito prenda industrial sin desplazamiento no cuenta con una estructura que lo sostenga. El panel señala que falta una actividad de cobranza, fundamental en este tipo de créditos. Como resultado, la morosidad de estos créditos es alta. La medición al mes de Octubre del año 2001 arroja un 51% de morosidad.

Eficiencia

El tamaño estructural que posee la DICREP (Activos y planta de funcionarios) tiene costos de administración superiores al nivel que le permita solventar el actual fondo crediticio. La relación entre el gasto de administración o de apoyo, respecto del capital prestado alcanza el 12,33% del total de gastos del programa, siendo superior varias veces (4 veces) al observado en las instituciones financieras formales (3,12%).

En términos del nivel de excedentes, éste ha ido decreciendo en el tiempo; en particular, se han producido pérdidas en los últimos 2 años. Los resultados para los años 2000 y 2001 son de MM\$ -62,634 y MM\$ -398,035, respectivamente. Este hecho es importante, porque no ha habido incremento de presupuesto para la DICREP en los últimos años, por lo que las inversiones y las pérdidas son descontadas del presupuesto de los fondos destinados a los préstamos del próximo período presupuestario, provocando una baja en el capital destinado a la actividad crediticia comprometiendo el logro del propósito de la institución.

Por último, en el periodo 1998-2001, el costo promedio total por beneficiario del programa pasa de \$4.200 en 1998 a \$6.000 el año 2001, incrementándose en un 42,4% en el período. Este se explica porque adicionalmente al efecto de aumento de los gastos de administración se suma el efecto de un menor número de beneficiarios.

En síntesis, desde el punto de vista de eficiencia no se logra una gestión equilibrada en función de los ingresos y capital prestado; es decir, sus gastos y estructura son superior al nivel mínimo que debería tener la DICREP en función del nivel de ingresos y préstamos que realiza esta institución. Esta tendencia queda reflejada principalmente en los últimos dos años.

No obstante lo anterior, hay que tomar en cuenta que el programa funciona con una serie de restricciones que rigidizan su gestión financiera (en términos de aumentar colocaciones, diversificar productos, endeudamiento).

2.5 Principales Recomendaciones Priorizadas.⁵

1. Estudiar la dependencia de la DICREP y el posible cambio a empresa pública independiente. Junto a ello, sería necesario un ajuste en el marco legal, normativo e institucional que permita realizar estos cambios propuestos en el estudio.

En este contexto, se sugiere precisar la población objetivo del programa para hacerla consistente en el marco de su misión institucional, objetivo estratégico, y propósito del programa. Luego, realizar un estudio de los beneficiarios para constatar si se está llegando a la población objetivo definida.

2. Tomando en consideración las definiciones que se adopten en el punto anterior, eliminar o modificar el Componente de Prenda Industrial. Las razones de la propuesta de eliminar este componente se debe a su baja cobertura y a las limitaciones de la institución para hacer el seguimiento y gestión de cobranza. Manteniendo los recursos en el Pignoraticio se lograría una mayor cobertura y los recursos estarían invertidos en créditos en que la institución tiene vasta experiencia y recupera 100% la inversión.

En el caso de modificarlo, se recomienda bajar el monto máximo para estos créditos a \$200.000 para financiar esencialmente capital de trabajo. En forma previa a lo anterior, se debe focalizar con precisión a los usuarios que se quiere beneficiar con estos créditos. Se debe exigir una breve justificación técnica económica para (1) justificar el destino del crédito y (2) verificar la capacidad de pago.

3. Mejorar el acceso de la población al Programa, para tener una llegada más directa a los usuarios que actualmente no tienen acceso a los servicios de la DICREP. Sólo se entrega atención en 15 ciudades. Una solución posible es hacer convenios con instituciones con las cuales se pueda realizar alianzas estratégicas para ofrecer los servicios en forma económica y ad hoc a la demanda.
4. Efectuar o introducir modificaciones en las condiciones en que se otorgan los préstamos pignoraticios:
 - Definir plazo de pago menor a seis meses y que el usuario de un préstamo tenga la posibilidad de pagar sus créditos en forma parcializada y preestablecida;
 - Reducir el número de prórrogas de tres a dos veces;
 - Transformar la tasa de interés simple en compuesta, de manera de hacer comparables la tasa de interés con las del mercado financiero, y fijarlas considerando las tasas de mercado, la liquidez y el financiamiento de los gastos incurridos por la DICREP en ese momento.

Lo anterior, significará que un usuario pueda pagar antes de los seis meses y que pueda tener la oportunidad de prorrogar su pago una vez más y en forma excepcional una segunda vez. Todo esto permitirá aumentar la cobertura de beneficiarios del programa mejorando de esta forma su eficacia.

5. Proveer de profesionales con un perfil más adecuado a las necesidades de la institución. Dicho objetivo puede lograrse capacitando a las personas que actualmente trabajan en la institución.
6. Adoptar una estructura de funcionamiento y organizacional similar a la de la banca privada, la que ha demostrado alto grado de eficiencia operativa en los últimos años. Esto implica el estudio de un modelo de atención de clientes y de espacios requerido para su operación interna. De lo

⁵ El informe Final elaborado por el panel evaluador separa las recomendaciones en aquellas que requieren de recursos adicionales significativos de aquellas que no lo requieren. Al respecto es necesario aclarar que más allá de lo señalado por el panel, para efectos de definiciones presupuestarias, la necesidad de recursos adicionales requiere una revisión más amplia de las disponibilidades financieras y uso de recursos de las instituciones, análisis que está fuera de las posibilidades de un panel evaluador. Por tanto, lo que se propone en esta materia no es concluyente. Por ello, este informe de síntesis no hace una distinción en las recomendaciones, en materia de identificación de necesidades de recursos.

anterior surgirían alternativas de diseño, tipo de construcciones y tamaño de la infraestructura necesaria en todo el país.

7. Invertir en tecnologías tanto de apoyo a los procesos crediticios, comunicaciones y control de Gestión (balance Scorecard⁶). Lo anterior, incluye la compra de equipamiento computacional y capacitación en esas tecnologías, de manera que puedan ser el soporte de la estrategia operativa del programa y de la producción y prestación de servicios al usuario.

⁶ Utilizado por Correos de Chile en su Gestión 2001. Esta tecnología de gestión consiste en la gestión por actividades inductoras de eficiencia operativa. Es decir, se identifican los procesos, personas y factores externos que afectan a la gestión y se las ordena jerárquicamente en función de una lógica vertical de causalidad, de forma de identificar las actividades que están fuera de estándar y poder conocer el proceso, la persona o el factor que no cumplen con los estándares definidos como meta. Esto generalmente se realiza mediante programas especializados, que monitorean, evalúan e informan a los directivos, mandos intermedios y hasta supervisores sobre los ámbitos de su competencia.

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE**

JUNIO 2002


GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO
Oficina de Planificación

ORD.: N° 117/
ANT.: Respuesta Institucional
Informe Final Evaluación
Programa
MAT.: Remite observaciones.

Santiago, 28 JUN. 2002

**DE: SEÑOR DOMINGO FUENZALIDA FERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO**

**A: SEÑORA MARCELA GUZMÁN SALAZAR
JEFA DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO**

1. Junto con saludarle, adjunto remito a usted la respuesta de la Dirección de Crédito Prendario, DICREP, al Informe Final preparado por el Panel de Evaluación del Programa Sistema de Créditos Pignoratícios y Prenda Industrial sin Desplazamiento.
2. Luego de un detallado análisis del Informe, el Servicio ha elaborado la respuesta con la participación del equipo directivo, el coordinador de la evaluación y del Auditor Institucional.
3. Lo anterior para su posterior envío a la Señora María Teresa Hamuy, Jefa del Departamento de Evaluación de Programas Gubernamentales de la Dirección de Presupuestos.

Sin otro particular le saluda atentamente,


**DOMINGO FUENZALIDA FERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL**

DFP/AYS/cst
c.c. Sra Mónica Bustos, MINTRAB

Distribución:

- Departamento Jurídico
- Departamento de Auditoría
- Dirección General
- Oficina de Planificación
- Oficina de Partes

Observaciones al Informe Final Evaluación de Programa Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento

La Dirección General del Crédito Prendario, DICREP, valora la iniciativa de evaluación que ha desarrollado el gobierno a través de la DIPRES respecto de sus programas públicos y sobre esta institución y presenta, a continuación, las observaciones que le merece el resultado logrado.

1. La primera consideración general que se formula incide en el marco lógico elaborado entre el panel y la institución, en enero de 2002, en el cual se definen el Fin, el Propósito y la Población Beneficiaria de la DICREP.

Esta institución, luego de confrontarlas con su marco legal, manifestó su disconformidad con estas premisas fundamentales de la investigación. En efecto, estando el estudio en la etapa de elaboración, se solicitó al panel que las referidas definiciones fueran sustituidas porque ellas no se adecuaban al marco legal ni se tuvieron presentes por la institución durante el período cubierto por la evaluación, los años 1998-2001 (Observaciones al Segundo Informe de Avance, mayo 2002) y además, porque la naturaleza institucional se consideraba erróneamente como un programa del sector financiero y no como un servicio público crediticio orientado universalmente a personas de escasos recursos.

El Informe Final no recogió estas objeciones razón por la cual la DICREP se vio en la necesidad de hacer una reserva sobre la validez del marco lógico y de las inferencias de la evaluación (Observaciones Finales al Informe Final, de 06 de junio de 2002). En él se analiza la pertinencia de la metodología empleada y se declara que las conclusiones y recomendaciones sólo serían útiles, aún cuando adolecieran del defecto de ilegalidad mencionado, si descontextualizadamente pudieran ellas ser adaptadas a la legislación orgánica que rige a la institución.



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO

Finalmente, el 23.06.2002 se solicitó a la DIPRES que considerara las precisiones al documento final entregado con esa fecha, alguna de las cuales fueron acogidas;

2. El cuanto a los servicios de créditos pignoraticio y con prenda industrial sin desplazamiento, esta investigación logra una metódica, sistemática, seria y confiable descripción de la realidad institucional y una acertada relación del desarrollo de la actividad que constituye la función principal de esta entidad;
3. Entre los grandes temas críticos que cruzan transversalmente el Informe Final se encuentran equivocaciones centrales de apreciación que, a continuación, se señalan, a fin de hacer mérito y justicia a lo que ha sido la institución históricamente respecto del crédito pignoraticio iniciado en 1920:
 - a) **La consideración de la DICREP como Programa.-** La Dicrep fue analizada no como servicio público sino como programa que contiene dos componentes, el crédito pignoraticio y el crédito con prenda industrial, que si es programa propiamente tal.

Las precisiones hechas por la DICREP no fueron acogidas por el panel. El propósito perseguido al hacerlas era que la consideración como programa se supeditara a la naturaleza jurídica de la institución. La observación del crédito pignoraticio con el enfoque señalado implicaba, talvés inadvertidamente, a nuestro juicio, una evaluación al 95% de la actividad de este servicio público (la función de Remates Fiscales no fue evaluada).

El crédito pignoraticio no es un programa por definición de la ley ni se comporta como tal porque, a diferencia de ellos, produce sus propios recursos, depende de la Ley de Presupuesto y tiene un marco legal de orden público que sólo le permite realizar aquello expresamente autorizado.

Por tanto, el Informe Final al no acoger la precisión institucional, se hizo inconsistente al considerar la actividad institucional como un Programa, toda vez que nunca esta institución ha cambiado su naturaleza jurídica de servicio público desde 1920, razón por la cual el panel no pudo precisar



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO

bajo qué norma y principios ni desde cuándo se habría producido algún cambio sobre su condición institucional.

A modo de graficar lo expuesto, en la página 12, punto 2. Justificación del Programa se lee textual "que en 1920 el tema de los empréstitos con prenda fue tratado como función de una institución del Estado y no como hoy se conoce como un PROGRAMA". Es evidente que no existe sustento legal y administrativo que avale este aserto, ni que baste que el panel lo establezca para que el servicio deba considerarse un programa, menos aún si la presente es una evaluación ex post de los años 1998-2001;

- b) **Fin, Propósito y Población Beneficiaria.-** La DICREP tiene por Fin señalado en la ley orgánica, el Satisfacer la necesidad - reconocida como pública - de poder acceder al crédito pignoraticio por personas de escasos recursos que cuenten con una garantía prendaria suficiente.

Su Propósito es, que Personas de escasos recursos tengan un expedito acceso al crédito del Estado mediante la garantía de una prenda. Respecto su Población Beneficiaria, hay que precisar que dado que la actividad o servicio del crédito pignoraticio debe ser realizado bajo las características de universalidad, indeterminación y no discriminación y como operaciones continuas, uniformes, obligatorias y permanentes, por ser un servicio público, los beneficiarios son necesariamente todas las personas que se acerquen a una oficina de la Dicrep y presenten un bien a preñar, sin que pueda existir a su respecto discriminación alguna.

El panel no admitió la adecuación solicitada por la DICREP de los Fines, Propósitos y Población Beneficiaria a los establecidos por la ley.

El propósito de la institución era que la evaluación realmente considerara los objetivos que rigieron el accionar institucional durante los años 1998-2001 evaluados y además, que no existiera la desalineación entre el Fin y la Misión con el Propósito establecido en este estudio, como bien se consigna en el informe.

Para graficar esta equivocación puede constatarse lo establecido en la página 7, punto 2.6 Principales Recomendaciones Priorizadas, Recomendaciones que no involucran recursos adicionales, (i) Redefinición y Cuantificación del Grupo de Beneficiarios Objetivo y Estudio de Focalización, Fundamento y Recomendación, así como en la página 31, punto 1.1.2, Lógica Vertical de la Matriz del Marco Lógico, párrafo quinto;

- c) **La Focalización de los Beneficiarios.-** El panel evaluó el período 1998-2001 bajo el marco lógico inicialmente acordado, que requiere de indicadores y de definiciones sobre el Fin, Propósito y Población Beneficiaria, que adolecen de los defectos ya comentados.

En general, la introducción de la variable de servicios con diseño especial priorizando población usuaria, es útil a futuro, pero, debe tenerse presente que ella no debería estar comprendida en la evaluación por cuanto no fue prevista ni considerada en el período evaluado, ya que surgió gracias al contacto con la metodología de esta evaluación. Su implementación, por lo demás, es muy difícil, puesto que la institución no desea hacer distinciones discriminatorias entre sus usuarios que signifiquen en la práctica contravenir el principio de la igualdad ante la Ley.

De haberse acogido las modificaciones propuestas a la trilogía Fin, Propósito y Población Beneficiaria, sería evidente que existe en la actualidad una imposibilidad técnica de realizar la actividad focalizadamente como se menciona, puesto que el único requisito que exige la DICREP a los usuarios para acceder al crédito pignoraticio es, la tenencia de una prenda que constituya garantía. Es este requisito único lo que hace posible que la tramitación del beneficio sea oportuna y simple.

En el caso del Programa de Prenda Industrial, si es posible hacer esa focalización de beneficiarios. De hecho es una práctica habitual del programa. A este tema se asocia recursivamente, la evaluación de gestión en torno a indicadores de eficacia/eficiencia, calidad y economía, todos los cuales por lo dicho, parten de una premisa inconsistente relativa a la operación del crédito en los años evaluados;

- d) **La evaluación de la Dicrep bajo la referencia de una institución financiera.-** La Dicrep fue analizada inicialmente como una organización propia del ámbito financiero, sin considerar la especial naturaleza y operación del servicio. Así se analizaron los resultados de 1998 a 2001 y se aplicó el marco lógico en función de esta premisa, obteniéndose los resultados y conclusiones de la evaluación. La institución en estudio fue vista en ese período bajo el prisma de conceptualizaciones, herramientas de análisis, mediciones, ejes de comparación de eficiencias y organización y estructura, propias de una actividad bancaria del sector privado.

Este enfoque fue rechazado por la Dicrep porque ella no tiene dicha naturaleza y características, ya que pertenece al sector público, es un servicio del Estado, tiene un carácter monopólico, sirve el crédito público, y posee un fuerte componente social y un componente financiero que sin duda se desea desarrollar.

Se hace reconocimiento del esfuerzo del panel por acercar las posiciones y relativizar sus primeros resultados y conclusiones, aunque se mantiene la estructura equivocada a que se refiere este letra como trasfondo lógico del análisis;

- e) **Las Recomendaciones no están a la altura de las Conclusiones.-** Otro tema que se releva bajo crítica es la falta de concordancia entre las Conclusiones y Recomendaciones. En efecto, éstas no dan cuenta de lo que en aquellas reconoce el panel respecto a que las fortalezas de la DICREP permiten superar sus debilidades si se la libera de las restricciones legales presupuestarias que le impiden actualmente obtener financiamiento fresco que requiere para satisfacer su fin institucional en mejor forma y superar las ineficiencias en la gestión.

Se gráfica esta materia en la página 65, punto 2. Organización y Gestión, párrafo segundo, que reconoce **“falta de presupuesto tanto de la actividad crediticia como de la inversión en modernización”** y que **“ la infraestructura que posee este programa soporta varias veces el capital actualmente prestado”** y concluyen **“lo que indica un alto nivel**



**GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO**

de ineficiencia estructural que tiene como origen un gasto de administración o de apoyo demasiado elevado comparado con el capital crediticio operado en la actualidad". La frase anterior, leída en positivo, quiere decir que si se contara con el financiamiento suficiente las ineficiencias anotadas serían superadas por el mayor volumen de colocaciones que no significarían mayores costos dada la capacidad ociosa actual que reconoce que existe el panel. Según la institución, el principal problema y el tema central de su gestión es la falta de financiamiento, cuestión cuya importancia se echa de menos entre las recomendaciones del panel y que debió de consignarse con preeminencia entre ellas;

Finalmente, la DICREP considera que esta evaluación es muy útil para los efectos de modernizar el servicio. Su tarea será recoger, más allá de las anteriores observaciones, las recomendaciones que se avengan con su marco legal y que sirvan como orientaciones en lograr modificaciones del marco legal que conlleven a una mejora substancial en la gestión y extensión de los beneficios que reporta a sus usuarios.

La Dirección General del Crédito Prendario agradece la disposición de los consultores del panel y a la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda la disposición dialogante y su permanente deferencia hacia este servicio del Estado.

Santiago, 28 de Junio de 2002



DOMINGO FUENZALIDA FERNANDEZ
DIRECTOR GENERAL DEL CREDITO PRENDARIO