

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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

Objetivos de Gestión

| N° | Objetivos de Gestión | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz | 45.00 | 3 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 20.00 | 3 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 35.00 | 4 |
| Total | | 100.00 | 10 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|---|---|------|------------|------|
| 1 | Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t. | (Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t)*10.000 (operaciones) | 0.18 % [(18.00 /995159.00)*10000.00] | | 20.00 | 1 |
| 2 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | (Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100 | 2.00 % [(9.00 /450.00)*100] | | 10.00 | |
| 3 | Medidas de Equidad de Género | (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100 | 37.5 % [(3.0 /8.0)*100] | | 15.00 | |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|---|------|------------|------|
| 1 | Índice de eficiencia energética. | Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t | | X | 10.00 | |
| 2 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | ((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100 | 137.00 % [(5693779.00 /4156043.00)*100] | | 5.00 | |
| 3 | Licitación con dos o menos ofertas | (Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100 | 40.0 % [(14.0 /35.0)*100] | | 5.00 | |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|---|---------------------------------|------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución | Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7) | | X | 10.00 | |
| 2 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100 | | X | 10.00 | |
| 3 | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | (N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100 | 80.00 % [(8.00 /10.00)*100] | | 10.00 | |
| 4 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100 | | X | 5.00 | |

Compromisos Indicadores Transversales

| Nombre Indicador Transversal | N° de Compromisos |
|------------------------------|-------------------|
| Medidas de Equidad de Género | 3 |

| N° | Medidas de Género | Descripción Medidas de Género |
|----|--|--|
| 1 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | Difundir, a través de un boletín informativo interno y en forma trimestral, las estadísticas desarrolladas por el servicio, durante el periodo 2021, con información desagregada por sexo. |
| 2 | Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. | Aplicar durante el año 2021 una encuesta de satisfacción a usuarias/os, través de call center, para recoger información diferenciada por sexo, que considere ámbitos como motivación para acceder al crédito, nivel de conocimiento de OIRS e información disponible, y uso de canales de información. |
| 3 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. | Preparación de informes estadísticos trimestrales durante el periodo 2021, desagregados por sexo, con análisis de género. |

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo | Indicador/Sistema | Modificación |
|--------------------------|----------------------------------|---|
| Eficiencia Institucional | Índice de eficiencia energética. | ?El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl?. |

Notas:

- 1 El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida, daño total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.