

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### I. Antecedentes Generales

Nombre	Pablo Nuñez Soto
Cargo	Director General
Institución	Dirección General del Crédito Prendario
Dependencia directa del cargo:	Ministro del Trabajo
Período de desempeño del cargo:	01/01/2008 al 01/01/2011

Fechas de evaluación del presente convenio (*)	
Primera Evaluación.	01/01/2008 al 31/12/2008
Segunda Evaluación	01/01/2009 al 31/12/2009
Tercera Evaluación	01/01/2010 al 31/12/2010
Evaluación Final	01/01/2010 al 31/12/2010

(\*) Las fechas deberán ser precisadas de acuerdo a la fecha del Decreto de Nombramiento

**II. CONVENIO DE DESEMPEÑO DEL DIRECTIVO**

En esta sección se deberán consignar los compromisos que suscribe el directivo con su superior durante su período de gestión. Deben ser especificadas las metas por año de gestión

**01 de Enero de 2008 a 31 de Diciembre de 2008**

**META 1: Reforzar la imagen corporativa con el fin de aumentar la cantidad de operaciones y difusión Institucional , a través de un Plan de medios comunicacionales.**

Ponderación: 30%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Reforzar la imagen institucional a través del diseño y ejecución el Plan de gestión de medios a nivel nacional, durante el año 2008	15%	((Actividades ejecutadas del Plan de gestión de medios/Actividades diseñadas del Plan de gestión de medios)*100)=100%	Plan de Gestión de Medios, Informes semestrales de actividades del plan de gestión de medios, por parte de Encargada de Comunicaciones	Medios Comunicacionales privados disponibles para ejecutar las acciones
2 Aumentar la demanda de colocaciones <sup>(*)</sup> en un 15% a través del mejoramiento del producto en relación al año anterior, durante el año 2008	15%	((Monto colocaciones 2008/monto colocaciones 2007)-1)*100>=15%	Informe Técnico de Depto. de Crédito, Reportes mensuales y acumulados del sistema OCP	Existen condiciones económicas y de mercado estables. Existe disponibilidad presupuestaria. Se mantiene una recuperación constante de las colocaciones por rescate de las pólizas al 1er periodo del crédito que permite a la institución un alto nivel de liquidez.
Sub total	30%			

**META 2: 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.**

Ponderación: 20%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios/as a través del financiamiento <sup>(**)</sup> de los proyectos de mejoramiento de ambientes laborales <sup>(***)</sup> de las unidades de crédito <sup>(***)</sup> al 31 de diciembre del año 2008	10%	((N° de Proyectos financiados con proyectos PMAL/Total de Proyectos Presentados PMAL)*100)>70%	Circular promoviendo participación, Acta comité higiene y seguridad de presentación y adjudicación de proyectos	Existen los recursos humanos adecuados para la realización de los proyectos y disponibilidad presupuestaria.
2 Mejorar los espacios de atención al público proporcionando seguridad y/o confort a los usuarios/as y/o espacios de trabajo mejorando la seguridad de los funcionarios/as, de acuerdo al Plan de Infraestructura <sup>(****)</sup> de las Unidades de Crédito, al 31 de diciembre 2008	10%	(Actividades del Plan de Infraestructura realizadas en el año 1/ Total de Actividades comprometidas para el año 1 del Plan de Infraestructura)*100=100	Resolución de Adjudicación de los proyectos, Informe de Seguimiento del Plan de Infraestructura de la Oficina de Planificación.	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para realizar las mejoras requeridas y disponibilidad presupuestaria. Existe oferta en el Mercado que satisface las necesidades de la institución.
Sub total	20%			

**META 3: Desarrollar una política de Recursos Humanos orientada a mejorar las competencias laborales de los funcionarios/as.**

Ponderación: 20%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr mayor eficiencia en las actividades de gestión del personal a través de la implementación de software de RR.HH <sup>(****)</sup> , al 31 de diciembre 2008.	10%	((Actividades ejecutadas de cronograma de la implementación de software de RR.HH /Total de actividades de software de RR.HH comprometidas en cronograma)*100) >30%	Resolución de adjudicación de Software de RR.HH, Carta Gantt del proyecto, Informe de la Empresa de Software con la conformidad del Jefe Administrativo	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para la implementación del software
2 Mejorar las competencias laborales de los funcionarios/as a través de la disminución de las brechas de competencias, actualizando el 100% de los perfiles de cargo <sup>(****)</sup> al 31 de diciembre 2008	10%	((N° de perfiles actualizados o definidos /Total de perfiles de la institución)*100)=100%	Informe del Estudio de Perfiles de Cargo, Fichas de perfiles de cargo	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para levantar los perfiles.
Sub total	20%			

<b>META 4: 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.</b>				
<b>Ponderación: 30%</b>				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr eficiencia en la gestión presupuestaria del Servicio a través de la implementación de un sistema de control presupuestario por centros de costos <sup>17,18,19</sup> durante el año 2009	10%	{Centros de costos con presupuesto de gasto corriente subítemo 22 y 29 distribuido/Total de centros de costos}*100≥50%	Informes de seguimiento de gastos del Departamento Contables	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implementar el sistema.
2 Mejorar la gestión contable del servicio a través de la implementación del sistema ATLANTIS en las Unidades de Crédito, durante el año 2009	10%	{(Actividades realizadas del cronograma de implementación/Actividades comprometidas en el cronograma de implementación)*100}≥65%	Carta Ganit del proyecto, Informe del Profesional responsable de la implementación visado por Gabinete	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implantar el sistema.
3 Ajustar el Balanced Scorecard Management, BSM como el sistema de información que dirige y controla la gestión institucional, al 31 de diciembre 2009	10%	{(N° de indicadores estratégicos <sup>(20-21)</sup> del BSM medidos en forma mensual/Total de indicadores del BSM)*100}≥50%	Informes mensuales de gestión BSM	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implantar el sistema
<b>Sub total</b>	<b>30%</b>			
<b>META 5: Involucrar los resultados de los sistemas de PMG como insumo para mejorar la gestión institucional.</b>				
<b>Ponderación: 10%</b>				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr eficiencia en la gestión institucional y cumplir con los compromisos a través del cumplimiento del requisito de implementación a nivel nacional <sup>22,23,24</sup> de la Norma ISO 9001 en el Sistema Integral de Atención al Cliente del PMG	10%	{Unidades de Crédito implementadas/ Total de Unidades de Crédito operativas del Servicio}*100≥40%	Informe de Auditoría de implementación, Informe final implementación, de la Empresa Consultora	Contar con la asignación presupuestaria
<b>Sub total</b>	<b>10%</b>			

Notas:

- Colocaciones, se refiere al capital (dinero) prestado durante el año.
- Unidad de Crédito, se refiere a las 18 sucursales de atención a público del Servicio, ubicadas en las ciudades de: Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena, Quilota, Los Andes, Valparaiso, Viña del Mar, Santiago (3), Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Punta Arenas. Se encuentra proyectado abrir unas sucursales las que debería considerarse en la medición.
- El aumento del valor del préstamo, durante el 2008, produjo un aumento sustancial en la atención de clientes nuevos. Dichos clientes, ya se cuentan como parte del universo cautivo del servicio, por lo tanto la medida ya no influye en una variación del aumento en clientes nuevos, puesto que éstos ya fueron captados y la variación relevante se expresaría en la comparación del año 2007 (sin mejora del producto) y el año 2009 en un escenario estabilizado luego del apogeo que ocasionó la medida crediticia adoptada en el 2008.
- La medida crediticia del aumento del crédito, adoptada durante el 2008, produjo fluctuaciones importantes en las operaciones relacionadas al crédito. Lo que implica, que las mediciones sobre los resultados de este año desvirtuarían los cumplimientos bajo condiciones normales (en un año en el que no se adopten medidas crediticias del mismo tipo). De esta forma se fundamenta medir los resultados del año 2009 sobre los resultados del año 2007, puesto que este último periodo no estuvo afectado por medida crediticia alguna.
- El software de Recursos Humanos considera la implementación de módulos de gestión para: Planificación de Recursos Humanos, Ciclo de Vida, Gestión del Desempeño, Bienestar, Capacitación, Gestión del Personal, Remuneraciones y Control de Gestión (fuente: Bases de Licitación)
- Las brechas estratégicas corresponden a las brechas que son relevantes para la dirección, de acuerdo a los objetivos institucionales.
- Plan trienal comprometido con el Servicio Civil comprende años 2008, 2009 y 2010. Para esta meta se compromete el nivel de avance de las medidas comprometidas de acuerdo al cumplimiento de las actividades relacionadas con cada una de ellas (a medida que se realizan las actividades comprometidas se avanza en el cumplimiento de la adopción de la medida)
- Indicadores Estratégicos de las institución corresponden a los indicadores vinculados a Metas Colectivas, PMG, Ficta H y Centros de Responsabilidad Crédito, Remates Fiscales, Administrativo (Licencias Médicas y Capacitación) y Contabilidad.
- Sólo se consideran clientes de las 18 Unidades de Crédito
- La meta comprometida responde a la disponibilidad presupuestaria y a la calidad de los proyectos presentados
- Las actividades comprometidas en el cronograma de implementación son 20
- Los perfiles corresponden a un total de 66 cargos de la Dirección General, Unidad de Crédito y Oficina de Remates Fiscales y Judiciales
- Se entiende por Centro de Costos a las Unidades de Crédito, Dirección General, Seguridad, Contabilidad, Informática, Administrativo, Bienestar, Partes, Crédito, Jurídico, Tasaciones, Crédito, Auditoría, Planificación y Control de Gestión
- La implementación del Sistema se completa con el cumplimiento de las Fases de Habilitación y Ejecución Contable. La Fase de Habilitación se compromete para el año 2008 con un 80% cumplimiento como meta, y debe ser cumplida en un 100% para dar inicio a la Fase de Ejecución Contable, comprometida para el 2009
- El financiamiento de proyectos apunta anualmente a una meta del 70% de los proyectos presentados. Lo anterior responde a lograr implementar la mayoría de los proyectos presentados por las unidades crédito, comprometiendo un aumento del presupuesto asignado a este ítem en el año de medición respecto del año anterior
- Para cada año, se estiman proyectos de infraestructura a implementar de acuerdo a las necesidades detectadas. Los proyectos son implementados o no, según la disponibilidad presupuestaria del año para el que se estima su implementación. Si bien se puede proyectar la implementación a más de un periodo presupuestario, no se pueden comprometer en el año las actividades que efectivamente se realizarán en el año t+1, sin conocer la disponibilidad presupuestaria. Dado lo anterior, el plan es una proyección y no un compromiso hasta que se conocen y se aprueban los presupuestos. Por consecuencia, las metas de cumplimiento del Plan de Infraestructura se comprometen para cada periodo t en particular y no de forma acumulada.
- La meta comprometida para el año 2010 es inferior a la comprometida en el año 2009 puesto que en el 2009 se estima un aumento mayor dada la apertura de una nueva sucursal. En el 2010, el aumento estará dado por el crecimiento natural de clientes, sin que esté intervenido por el crecimiento de la cobertura territorial.
- La meta traspasa los 3 años de gestión, debido a la formulación del requisito de la SEGEJOB que indica la implementación regional con un avance gradual máximo de 5 regiones a contar de la segunda etapa de implementación. Es decir, el requisito de la primera implementación es una región y los años siguientes 5 regiones por año.

META 4: 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.				
Ponderación: 20%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr eficiencia en la gestión presupuestaria del Servicio a través de la implementación de un sistema de control presupuestario por centros de costos <sup>1,2,3,4</sup> durante el año 2008.	10%	((Centros de costos con presupuesto de gasto como subítem 22 distribuido/Total de centros de costos)*100)≥50%	Informes de seguimiento de gastos del Departamento Contables	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implementar el sistema
2 Mejorar la gestión contable del servicio a través de la implementación del sistema ATLANTIS <sup>5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18</sup> en las Unidades de Crédito durante el año 2008.	10%	((Actividades realizadas del cronograma de implementación/Actividades comprometidas en el cronograma de implementación)*100)≥5%	Carta Garant del proyecto, Informe del Profesional responsable de la implementación visado por Gabinete	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implantar el sistema.
Sub total 20%				
Meta 5: Involucrar los resultados de los sistemas de PMG como insumo para mejorar la gestión institucional.				
Ponderación: 10%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr eficiencia en la gestión institucional y cumplir con los compromisos a través del cumplimiento del requisito de implementación a nivel nacional <sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97,98,99,100</sup> de la Norma ISO 9001 en el Sistema Integral de Atención al Cliente del PMG	10%	(Unidades de Crédito implementadas/ Total de Unidades de Crédito operativas del Servicio)*100≥15%	Informe de Auditoría de implementación, Informe final implementación, de la Empresa Consultora.	Contar con la asignación presupuestaria
Sub total 10%				

**Notas:**

- Colocaciones: se refiere al capital (dinero) prestado durante el año.
- Unidad de Crédito: se refiere a las 18 sucursales de atención a público del Servicio, ubicadas en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena, Quilota, Los Andes, Valparaíso, Viña del Mar, Santiago (3), Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Punta Arenas
- El aumento del valor del préstamo, durante el 2008, produjo un aumento sustancial en la atención de clientes nuevos. Dichos clientes, ya se cuentan como parte del universo cautivo del servicio, por lo tanto la medida ya no influye en una variación del aumento en clientes nuevos, puesto que éstos ya fueron captados y la variación relevante se expresaría en la comparación del año 2007 (sin mejora del producto) y el año 2009 en un escenario estabilizado luego del apogeo que ocasionó la medida crediticia adoptada en el 2008.
- La medida crediticia del aumento del crédito, adoptada durante el 2008, produjo fluctuaciones importantes en las operaciones relacionadas al crédito. Lo que implica, que las mediciones sobre los resultados de este año desvirtuarían los cumplimientos bajo condiciones normales (en un año en el que no se adopten medidas crediticias del mismo tipo). De esta forma se fundamenta medir los resultados del año 2009 sobre los resultados del año 2007, puesto que este último periodo no estuvo afectado por medida crediticia alguna.
- El software de Recursos Humanos considera la implementación de módulos de gestión para: Planificación de Recursos Humanos, Ciclo de Vida, Gestión del Desempeño, Bienestar, Capacitación, Gestión del Personal, Remuneraciones y Control de Gestión (fuente: Bases de Licitación)
- Las brechas estratégicas corresponden a las brechas que son relevantes para la dirección, de acuerdo a los objetivos institucionales.
- Plan trienal comprometido con el Servicio Civil comprende años 2008, 2009 y 2010. Para esta meta se compromete el nivel de avance de las medidas comprometidas (de acuerdo al cumplimiento de las actividades relacionadas con cada una de ellas) a medida que se realizan las actividades comprometidas se avanza en el cumplimiento de la adopción de la medida)
- Indicadores Estratégicos de las Institución corresponden a los indicadores vinculados a Metas Colectivas, PMG, Ficha H y Centros de responsabilidad Crédito, Remates Fiscales, Administrativo (Atenciones Médicas y Capacitación) y Contabilidad
- Sólo se consideran clientes de las 18 Unidades de Crédito
- La meta comprometida responde a la disponibilidad presupuestaria y a la calidad de los proyectos presentados.
- Las actividades comprometidas en el cronograma de implementación son 20
- Los perfiles corresponden a un total de 66 cargos de la Dirección General, Unidad de Crédito y Oficina de Remates Fiscales y Judiciales
- Se entiende por Centro de Costos a las Unidades de Crédito, Dirección General, Seguridad, Contabilidad, Informática, Administrativo, Bienestar, Partes, Crédito, Jurídico, Tasaciones, Crédito, Auditoría, Planificación y Control de Gestión
- La implementación del Sistema se completa con el cumplimiento de las Fases de Habilitación y Ejecución Contable. La Fase de Habilitación se compromete para el año 2008 con un 80% cumplimiento como meta, y debe ser cumplida en un 100% para dar inicio a la Fase de Ejecución Contable, comprometida para el 2009.
- El financiamiento de proyectos apunta anualmente a una meta del 70% de los proyectos presentados. Lo anterior responde a lograr implementar la mayoría de los proyectos presentados por las unidades crédito, comprometiendo un aumento del presupuesto asignado a este ítem en el año de medición respecto del año anterior
- Para cada año, se estiman proyectos de infraestructura a implementar de acuerdo a las necesidades detectadas. Los proyectos son implementados o no, según la disponibilidad presupuestaria del año para el que se estima su implementación. Si bien se puede proyectar la implementación a más de un periodo presupuestario, no se pueden comprometer en el año 1 las actividades que efectivamente se realizarán en el año 1+1, sin conocer la disponibilidad presupuestaria. Dado lo anterior, el plan es una proyección y no un compromiso hasta que se conozcan y se aprueban los presupuestos. Por consecuencia, las metas de cumplimiento del Plan de Infraestructura se comprometen para cada período 1 en particular y no de forma acumulada
- La meta comprometida para el año 2010 es inferior a la comprometida en el año 2009 puesto que en el 2009 se estima un aumento mayor dada la apertura de una nueva sucursal. En el 2010, el aumento estará dado por el crecimiento natural de clientes, sin que esté intervenido por el crecimiento de la cobertura territorial.
- La meta trasciende los 3 años de gestión, debido a la formulación del requisito de la SEGEQOB que indica la implementación regional con un avance gradual máximo de 5 regiones a contar de la segunda etapa de implementación. Es decir, el requisito de la primera implementación es una región y los años siguientes 5 regiones por año

01 de Enero de 2010 a 31 de Diciembre de 2010

**META 1: Reforzar la imagen corporativa con el fin de aumentar la cantidad usuarios/as y mejorar la cobertura nacional, a través de un Plan de medios comunicacionales.**

**Ponderación: 20%**

Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Basicos
1 Mejorar la cobertura del Servicio a través del aumento en un 2% <sup>(1)</sup> los clientes nuevos <sup>(2)</sup> respecto al año 2009, al 31 de diciembre 2010	10%	((Clientes nuevos (rut) año 1)-(clientes nuevos (rut) año 1-1))*100≥2%	Informe de Depto. De Crédito, Sistema Informático OCP	Existen condiciones económicas y de mercado estables. Existe disponibilidad presupuestaria. Aumento de la demanda, medidas crediticias eficientes
2 Aumentar la demanda de colocaciones <sup>(3)</sup> en un 10% a través del mejoramiento del producto en relación al año anterior, durante el año 2010	10%	((Monto colocaciones año 2010/monto colocaciones 2009))-1*100≥10%	Informe de Depto. De Crédito, Sistema Informático OCP	Existen condiciones económicas y de mercado estables. Existe disponibilidad presupuestaria. Se mantiene una recuperación constante de las colocaciones por rescate de las prendas al 1er periodo del crédito, que permite a la institución un alto nivel de liquidez.
Sub total	20%			

**META 2: Promover e implementar un plan de mejoramiento de la infraestructura, que permita mejorar los espacios de atención al público brindando comodidad y seguridad a los usuarios, así como mejorar las condiciones de trabajo de las personas.**

**Ponderación: 20%**

Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Basicos
1 Mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios/as a través del financiamiento <sup>(4)</sup> de los proyectos de mejoramiento de ambientes laborales <sup>(5)</sup> de las unidades de crédito <sup>(6)</sup> al 31 de diciembre del año 2010	10%	((N° de Proyectos financiados con proyectos PMAL/Total de Proyectos Presentados PMAL))*100≥70%	Circular promoviendo participación. Acta comité higiene y seguridad de presentación y adjudicación de proyectos	Existen los recursos humanos adecuados para la realización de los proyectos y disponibilidad presupuestaria.
2 Mejorar los espacios de atención al público proporcionando seguridad y/o confort a los usuarios/as y/o espacios de trabajo mejorando la seguridad de los funcionarios/as, de acuerdo al Plan de Infraestructura <sup>(7)</sup> de las Unidades de Crédito, al 31 de diciembre 2010.	10%	(Actividades del Plan de Infraestructura realizadas en el año 1/ Total de Actividades comprometidas para el año 1 del Plan de Infraestructura)*100=100%	Resolución de Adjudicación de los proyectos, Informe de Seguimiento del Plan de Infraestructura de la Oficina de Planificación.	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para realizar las mejoras requeridas y disponibilidad presupuestaria. Existe oferta en el Mercado que satisfaga las necesidades de la institución.
Sub total	20%			

**META 3: Desarrollar una política de Recursos Humanos orientada a mejorar las competencias laborales de los funcionarios/as.**

**Ponderación: 20%**

Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Basicos
1 Lograr mayor eficiencia en las actividades de gestión del personal a través de la implementación de software de RRHH <sup>(8)</sup> al 31 de diciembre 2010	10%	(% de cumplimiento de los indicadores comprometidos en el Plan de Tratamiento de Riesgos para el periodo 1/2 de las metas de los indicadores comprometidos en el Plan de Tratamiento de Riesgos para el periodo 1)*100≥70%	Informes de Auditoría Interna al proceso de Recursos Humanos, Reporte monitoreo Plan de Tratamiento	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para la implementación del software.
2 Mejorar las competencias laborales de los funcionarios/as a través de la disminución de las brechas de competencias, compromiendo un 50% del presupuesto de capacitación para la disminución de las brechas estratégicas <sup>(9)</sup> detectadas al 31 de diciembre 2010	10%	(total presupuesto de capacitación año 1 asignado a disminución de brechas estratégicas/total presupuesto de capacitación año 1)*100≥50%	Informe de ranking de brechas, Informe de gasto presupuestario de capacitación.	Existe disponibilidad presupuestaria. La oferta del mercado cubre las necesidades institucionales.
Sub total	20%			

META 4: 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.				
Ponderación: 30%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr eficiencia en la gestión presupuestaria del Servicio a través de la implementación de un sistema de control presupuestario por centros de costos <sup>1</sup> durante el año 2010	10%	(Centros de costos con presupuesto de gasto corriente <i>subtítulo 22 y 29</i> distribuido/Total de centros de costos)*100≥70%	Informes de seguimiento de gastos del Departamento Contables	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implementar el sistema
2 Mejorar la gestión contable del servicio a través de la implementación del sistema ALLANIS en las Unidades de Crédito, durante el año 2010	10%	((Actividades realizadas año 2009/Actividades comprometidas para el año 2009)*100 ≥ 100%	Carta Ganit del proyecto Informe del Profesional responsable de la implementación visado por Gabinete	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implantar el sistema.
3 Ajustar el Balanced Scorecard Management BSM como el sistema de información que dirige y controla la gestión institucional, al 31 de diciembre 2010	10%	(N° de indicadores estratégicos <sup>6</sup> del BSM medidos en forma mensual/Total de indicadores del BSM)*100≥70%	Informes mensuales de gestión BSM	Existen los recursos humanos y financieros adecuados para implantar el sistema
Sub total	30%			
Meta 5: Involucrar los resultados de los sistemas de PMG como insumo para mejorar la gestión institucional.				
Ponderación: 10%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1 Lograr eficiencia en la gestión institucional y cumplir con los compromisos a través del cumplimiento del requisito de implementación a nivel nacional <sup>7</sup> de la Norma ISO 9001 en el Sistema Integral de Atención al Cliente del PMG	10%	(Unidades de Crédito implementadas/ Total de Unidades de Crédito operativas del Servicio)*100≥65%	Informe de Auditoría de implementación Informe final implementación, de la Empresa Consultora.	Contar con la asignación presupuestaria.
Sub total	10%			

Notas:

- Colocaciones, se refiere al capital (dinero) prestado durante el año.
- Unidad de Crédito, se refiere a las 18 sucursales de atención a público del Servicio, ubicadas en las ciudades de : Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena, Quilota, Los Andes, Valparaíso, Viña del Mar, Santiago (3), Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Punta Arenas. Se encuentra proyectado abrir unas sucursales las que debería considerarse en la medición
- El aumento del valor del préstamo, durante el 2008, produjo un aumento sustancial en la atención de clientes nuevos. Dichos clientes, ya se cuentan como parte del universo cautivo del servicio, por lo tanto la medida ya no influye en una variación del aumento en clientes nuevos, puesto que éstos ya fueron captados y la variación relevante se expresaría en la comparación del año 2007 (sin mejora del producto) y el año 2009 en un escenario estabilizado luego del apogeo que ocasionó la medida crediticia adoptada en el 2008
- La medida crediticia del aumento del crédito, adoptada durante el 2008, produjo fluctuaciones importantes en las operaciones relacionadas al crédito. Lo que implica, que las mediciones sobre los resultados de este año desvirtuarían los cumplimientos bajo condiciones normales (en un año en el que no se adopten medidas crediticias del mismo tipo). De esta forma se fundamenta medir los resultados del año 2009 sobre los resultados del año 2007, puesto que este último periodo no estuvo afectado por medida crediticia alguna.
- El software de Recursos Humanos considera la implementación de módulos de gestión para: Planificación de Recursos Humanos, Ciclo de Vida, Gestión del Desempeño, Bienestar, Capacitación, Gestión del Personal, Remuneraciones y Control de Gestión (fuente: Bases de Licitación)
- Las brechas estratégicas corresponden a las brechas que son relevantes para la dirección, de acuerdo a los objetivos institucionales.
- Plan trienal comprometido con el Servicio Civil comprende años 2008, 2009 y 2010. Para esta meta se compromete el nivel de avance de las medidas comprometidas de acuerdo al cumplimiento de las actividades relacionadas con cada una de ellas (la medida que se realizan las actividades comprometidas se avanza en el cumplimiento de la adopción de la medida).
- Indicadores Estratégicos de la Institución corresponden a los indicadores vinculados a Metas Colectivas, PMG, Ficha H y Centros de responsabilidad Crédito, Remates Fiscales, Administrativo (Licencias Medicas y Capacitación) y Contabilidad.
- Se consideran clientes de las Unidades de Crédito operativas.
- La meta comprometida responde a la disponibilidad presupuestaria y a la calidad de los proyectos presentados
- Las actividades comprometidas en el cronograma de implementación son 20
- Los perfiles corresponden a un total de 66 cargos de la Dirección General, Unidad de Crédito y Oficina de Remates Fiscales y Judiciales
- Se entiende por Centro de Costos a las Unidades de Crédito, Dirección General, Seguridad, Contabilidad, Informática, Administrativo, Bienestar, Partes, Crédito, Jurídico, Tasaciones, Crédito, Auditoría, Planificación y Control de Gestión
- La implementación del Sistema se completa con el cumplimiento de las Fases de Habilitación y Ejecución Contable. La Fase de Habilitación se compromete para el año 2008 con un 80% cumplimiento como meta, y debe ser cumplida en un 100% para dar inicio a la Fase de Ejecución Contable, comprometida para el 2009
- El financiamiento de proyectos apunta anualmente a una meta del 70% de los proyectos presentados. Lo anterior responde a lograr implementar la mayoría de los proyectos presentados por las unidades crédito, comprometiendo un aumento del presupuesto asignado a este ítem en el año de medición respecto del año anterior.
- Para cada año se estiman proyectos de infraestructura a implementar de acuerdo a las necesidades detectadas. Los proyectos son implementados o no, según la disponibilidad presupuestaria del año para el que se estima su implementación. Si bien se puede proyectar la implementación a más de un periodo presupuestario, no se pueden comprometer en el año t las actividades que efectivamente se realizarán en el año t+1, sin conocer la disponibilidad presupuestaria. Dado lo anterior, el plan es una proyección y no un compromiso hasta que se conocen y se aprueban los presupuestos. Por consecuencia las metas de cumplimiento del Plan de Infraestructura se comprometen para cada periodo t en particular y no de forma acumulada
- La meta comprometida para el año 2010 es inferior a la comprometida en el año 2009 puesto que en el 2009 se estima un aumento mayor cada la apertura de una nueva sucursal. En el 2010, el aumento estará dado por el crecimiento natural de clientes, sin que esté intervenido por el crecimiento de la cobertura territorial
- La meta trasciende los 3 años de gestión, debido a la formulación del requisito de la SEGEQOB que indica la implementación regional con un avance gradual máximo de 5 regiones a contar de la segunda etapa de implementación. Es decir, el requisito de la primera implementación es una región y los años siguientes 5 regiones por año.

**III. Apoyo del Superior**

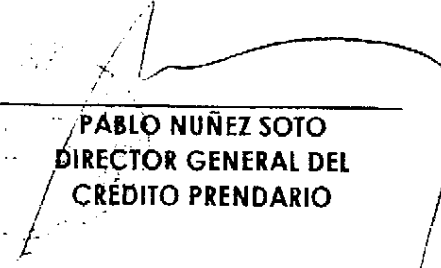
Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

En materia legislativa, colaborar en la discusión presupuestaria para llevar a cabo iniciativas que requiera el servicio para cumplir con los objetivos deefinidos. En materia legislativa, gestionar ante la DIPRES las modificaciones presupuestarias que requiera el servicio cuando corresponda y que hayan sido acordadas entre las partes para el logro de las metas. En materia comunicacional, participar en los eventos que realice la DICREP.

**IV. Factores Externos**

En la medida que sea relevantes, indicar y describir los principales factores externos que eventualmente pueden afectar el cumplimiento del convenio de Desempeño y que se consideran previsibles.

El principal factor externo que puede dificultar el cumplimiento de las metas establecidas dice relación con un cambio significativo en las condiciones económicas del país, que haga variar de manera sustantiva la demanda por crédito prendario.

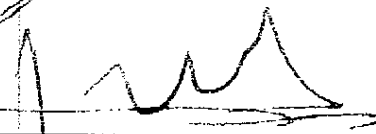
  
**PABLO NUÑEZ SOTO**  
DIRECTOR GENERAL DEL  
CRÉDITO PRENDARIO



  
**CLAUDIA SERRANO MADRID**  
MINISTRA DEL TRABAJO Y  
PREVISION SOCIAL

  
**ANDRÉS VELASCO BRAÑES**  
MINISTRO DE HACIENDA



  
**JOSÉ ANTONIO VIERA-GALLO**  
QUESNEY  
MINISTRO SECRETARÍA  
GENERAL DE LA PRESIDENCIA