

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil Aplica Enfoque de Género: NO	((Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100)	8.25 %	6.42 %	5.63 %	4.19 %	6.80 %	SI	162%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Planificación y Control de Gestión <u>Reportes/Informes</u> Informe Babylon - OCP	1
●Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje Gasto en Colocaciones Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100)	71 %	66 %	74 %	73 %	75 %	SI	97%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Planificación y Control de Gestión <u>Reportes/Informes</u> Informe Babylon - OCP <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III) Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de clientes de los quintiles II y III encuestados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100) Mujeres: Hombres:	55.8 % 51.4%	52.3 % 50.8%	0.0 % 0.0%	60.2 % 59.5%	56.2 % 54.2%	SI	107%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Focalización de clientes	2
●Crédito de prenda civil.	<u>Calidad/Resultado Final</u> Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones. Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones])	0.1 %	0.2 %	0.0 %	0.1 %	0.4 %	SI	820%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Indemnizaciones totales del período <u>Reportes/Informes</u> Informe OCP	3
●Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales Aplica Enfoque de Género: NO	((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 %	3.24 %	4.00 %	NO	81%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Depto Contabilidad <u>Reportes/Informes</u> Informe Sistema OCP	4

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	95%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	5%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El sobre cumplimiento en la meta de este indicador de tipo descendente, está asociado a una causa interna y que corresponde a la gestión mensual que se realiza en cada Unidad de Crédito y en el Call Center, con la finalidad de contactar anticipadamente a los clientes para comunicarles que poseen prendas (pólizas) que se encuentran próximas a su fecha de remate y así evitar la pérdida de éstas por parte del cliente. Por lo tanto, el valor obtenido en este indicador, representa un resultado positivo para los usuarios de DICREP.

2.-Teniendo este indicador una meta ascendente, el resultado obtenido de 60,2% (respecto a una meta de 56,2%) representa un valor positivo debido a que DICREP cumpliendo con su rol social, busca continuamente atender mayoritariamente a personas que pertenezcan a estos dos quintiles. Ante lo expuesto y dado que la información se obtiene mediante la sola aplicación de una encuesta a los clientes, sin efectuar comprobación de sus ingresos económicos, esta causa es externa a la gestión del Servicio.

3.-Este indicador posee una meta de tipo descendente y el sobre cumplimiento está asociado a una causa interna y que corresponde a una eficiente gestión de DICREP respecto al resguardo de las especies que los clientes dejan como garantía para obtener un crédito en las distintas Unidades del país. Ante lo expuesto, el resultado obtenido representa un valor positivo para los clientes y para el Servicio. (NOTA: este indicador es una relación entre 2 variables cada 10 mil operaciones, por lo que no corresponde incorporar el %. Es un error de la plataforma).

4.-Este indicador de tipo ascendente se vio afectado por la causa externa descrita en el Oficio N° 324 enviado a DIPRES con fecha 29/11/2011, donde se precisa que no depende de la gestión interna de DICREP la necesidad de las instituciones públicas de dar de baja sus bienes, por lo que este indicador se ve afectado por esta causa externa válida. Esta causa externa también se encuentra descrita en el supuesto del indicador en el Formulario H 2011.