

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III) Aplica Desagregación por Sexo: 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:	0.0 %	60.2 %	59.5 %	58.4 %	57.0 %	57.0 %	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo. <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado Metas	1
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u> Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones. Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones])	0.0 %	0.1 %	0.1 %	0.0 %	0.3 %	0.3 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Indemnizaciones totales del período <u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	2

¹ Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
•Crédito de prenda civil.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100)	79.0 %	86.7 %	89.3 %	85.1 %	86.7 %	86.7 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo. <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado metas	3
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100)	5.6 %	4.2 %	3.8 %	4.1 %	6.4 %	6.2 %	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	4
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones año t sobre el Presupuesto de Colocaciones año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100)	0 %	99 %	98 %	49 %	n.m.	95 %	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE	5

Notas:

1.-- DICREP ha enfocado sus servicios relacionados al crédito con prenda civil, hacia los Quintiles II y III (parámetro entregado por la Encuesta CASEN), básicamente abarcando a aquellas familias que poseen ingresos por arriba de la línea de pobreza. Relacionado con lo anterior, el indicador se basa en una encuesta externa a nivel nacional, lo que asegura transparencia, confianza y validez de los datos. Para determinar el quintil correspondiente a cada cliente (numerador), se utiliza el indicador de ingreso familiar total, el que se obtiene a partir de la encuesta CASEN. Los entrevistados son seleccionados aleatoriamente desde una muestra distribuida en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro, lo anterior permiten una muestra representativa a nivel nacional, regional, por género y rubro. Se establece realizar al menos 1 encuesta externa, si se aplica más de 1 encuesta, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.

2.-Indemnización total (numerador) corresponde al pago de la póliza al cliente por pérdida o daño al total del lote entregado en garantía, excepto las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales. El total de operaciones (denominador) tiene relación con el trámite de crédito pignoraticio y se expresa en función de las operaciones de crédito.

3.-Para determinar el porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, se obtiene a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa. Los entrevistados son seleccionados aleatoriamente desde una muestra representativa y distribuida en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro Si se aplica más de 1 encuesta, el valor final del porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, corresponderá al promedio simple de los resultados de las encuestas aplicadas. La confianza y validez de los datos se asegura a través de la aplicación de las encuestas, mediante la contratación de encuestadores especialmente capacitados y de la digitación y análisis de los datos externamente, lo que asegura la transparencia de los resultados finales.

4.- Para calcular el numerador es necesario corregir el capital recuperado vía remate, multiplicándolo por un factor, equivalente a la razón entre el mínimo de remates posibles (216 remates, es decir, 1 remate mensual por Unidad) y el total de remates efectivamente realizados en el periodo. El monto total del capital recuperado vía remates de plazo vencido en el periodo t se multiplica por el factor de corrección. El periodo j equivale al periodo efectivo de colocación de los créditos, con una movilidad de 7 meses hacia atrás. De esta forma se asegura calcular la eficiencia del capital recuperado en el primer periodo del crédito, donde cada periodo equivale a 7 meses (5 meses de plazo del crédito, más 1 mes de gracia, más 1 mes en el que se produce el remate). Por lo tanto, solo la recuperación de créditos liquidados en el primer periodo son considerados en esta medición. Los capitales recibidos por remates puede variar después de la fecha de corte de la información, debido a ajustes que deban realizarse por diversos motivos como la recuperación de las prendas por parte del cliente realizada el día del remate (derecho otorgado por el contrato pignoraticio), rechazo del proceso por parte de un adjudicatario, revalorización de las prendas rematadas (aumento o disminución del valor de postura mínima). Por lo tanto, la variable Capital Recuperado Vía Remate no considera estos ajustes posteriores.

5.-El Presupuesto de Colocaciones (año t) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año t. Este presupuesto tiene como línea base el presupuesto Ley, por ende, las modificaciones serán analizadas en base a que Dicrep no puede quedar sin presupuesto para colocaciones.