

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Crédito de prenda civil.	<p><i>Calidad/Productos</i></p> <p>Porcentaje usuario que señalan estar satisfechos con el servicio recibido (fuente de datos es una encuesta institucional)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Numero de usuarios que señalan estar satisfechos con el servicio recibido/Total de usuarios encuestados)*100)	65.0 %	68.0 %	69.0 %	73.6 %	66.0 %	SI	111%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> encuesta de satisfacción del usuario</p>	
•Crédito de prenda civil.	<p><i>Eficiencia/Proceso</i></p> <p>Porcentaje de recuperación de Créditos via Rescate de Prenda Civil</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Montos Recuperados por rescate de prenda/Total de Montos otorgados en prestamos)*100)	81 %	86 %	85 %	84 %	90 %	NO	93%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Contabilidad</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes de sistema OCP</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficiencia/Proceso</u> Porcentaje de recuperación de Créditos via remate de Prenda Civil Aplica Enfoque de Género: NO	((Montos recuperados via remates/total de prestamos otorgados)*100)	10 %	10 %	12 %	11 %	8 %	SI	133%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de contabilidad <u>Reportes/Informes</u> Informes de OCP	2
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de excedentes pagados del total de excedentes generados Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de excedentes pagados/Monto total de excedentes generados)*100)	78 %	76 %	79 %	81 %	83 %	SI	97%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Balance de resultado <u>Reportes/Informes</u> Infomes de operaciones de Dpto. Crédito	
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de reclamos respondidos en el plazo máximo de 4 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos respondidos en el plazo de 4 días/Total de reclamos respondidos)*100)	s.i.	79 %	91 %	99 %	92 %	SI	107%	4%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Gestión de las OIRS	
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> Rentabilidad operacional de Costos Aplica Enfoque de Género: NO	(ingresos de operación/Costos de operación)	s.i.	1.9	1.5	1.9	1.8	SI	104%	4%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Contables	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Crédito de prenda industrial.</p> <p>●Programa: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento Evaluado en: 2002</p>	<p><u>Economía/Producto</u></p> <p>Porcentaje de recuperación efectiva acumulada de créditos con prenda industrial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto de créditos recuperados año t/Monto total de créditos otorgados año t)*100)</p>	42 %	50 %	53 %	56 %	52 %	SI	108%	4%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico de Operaciones, Departamento de Contabilidad</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos del Programa de Prenda Industrial</p>	
<p>●Crédito de prenda industrial.</p> <p>●Programa: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento Evaluado en: 2002</p>	<p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>Razón de Rentabilidad Operacional del Crédito de Prenda Industrial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Ingresos Operacionales/Gastos Operacionales)</p>	30.5	4.2	1.4	2.1	1.4	SI	155%	4%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de operaciones de Oficina de Prenda Industrial</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Contabilidad</p>	3
<p>●Crédito de prenda industrial.</p> <p>●Programa: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento Evaluado en: 2002</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de Repactaciones del Crédito de Prenda Industrial al año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de repactaciones efectivas/N° de Créditos Morosos)*100)</p>	71 %	1 %	16 %	25 %	19 %	SI	133%	4%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informes de operacion de Prenda Industrial</p>	4
<p>●Crédito de prenda industrial.</p>	<p><u>Economía/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Créditos pagados al año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Créditos Pagados/Total de Créditos Otorgados)*100)</p>	10 %	13 %	3 %	2 %	12 %	NO	20%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> informe de gestión Oficina de Prenda Industrial</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Remates a entidades públicas.	<u>Eficacia/Producto</u> Tasa de variación de remates efectuados Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Total de remates efectuados año } t / \text{Total de remates efectuados año } t-1) - 1) * 100$	2 % 133	32 % 174	7 % 187	121 % 414	3 % 185	SI	224%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de remates realizados	6
•Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> Tasa de Variación en el de incremento en las comisiones de remates fiscales Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Monto de comisiones } t / \text{Monto de comisiones } t-1) - 1) * 100$	7 % 61851807	9 % 67580924	15 % 95858198	-11 % 84653553	8 % 80000000	SI	106%	4%	<u>Reportes/Informes</u> Estados de situación presupuestaria patrimonial del Servicio <u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión de la Oficina de Remates a Entidades Públicas	
•Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Final</u> rentabilidad operacional de los remates a entidades públicas Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Rentabilidad Operacional/Ingresos por Remates}) * 100)$	s.i.	49 %	57 %	59 %	48 %	SI	123%	4%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Centros de Costos y Hojas de trabajo de DICREP	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> •Crédito de prenda civil. •Crédito de prenda industrial. •Remates a entidades públicas. 	<u>Economía/Resultado Final</u> Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Resultado del Ejercicio/Gasto total}) * 100)$	1 %	4 %	0 %	3 %	3 %	SI	97%	36%	Reportes/Informes Balance, Departamento de Contabilidad	
<ul style="list-style-type: none"> •Crédito de prenda civil. •Crédito de prenda industrial. •Remates a entidades públicas. 	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> Rentabilidad operacional Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Ingresos de operación/Gastos de operación}) * 100)$	93 %	126 %	89 %	139 %	122 %	SI	114%	6%	Reportes/Informes Balance, Departamento de Contabilidad	

(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	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	90%

Notas:

- 1.-Esta Meta no se cumple ya que se detecta que la recuperación por la vía directa, es decir el usuario concurre a la Unidad de Crédito a retirar su prenda, no fue lo esperado producto de la inadvertencia por parte del usuario de los plazos de rescate establecido en la póliza y en otros medios de difusión. Lo anterior se ratifica, ya que el 57.5% de las personas que se les remató una especie durante el año 2005, fue por olvido de fechas
- 2.-Esta meta presenta un sobrecumplimiento, ya que la recuperación por la vía del remate fue mayor a lo esperado. Lo anterior se produce ya que los plazos para realizar la renovación del crédito o su rescate, es olvidado por los usuarios. Sin embargo, este indicador, al igual que la recuperación por la vía del rescate, pretende mostrar el nivel de financiamiento de las colocaciones de capital con respecto a la recuperación total de prestamos. Lo anterior se traduce en mostrar el nivel de flotación institucional en cuanto a la dinámica de las colocaciones de capital de un periodo determinado, con el fin de no sobrepasar las capacidades financieras del servicio y así no generar un perjuicio a los usuarios/as tales como restricciones de prestamos entre otros.
- 3.-Esta meta presenta sobrecumplimiento ya que el aumento en los ingresos de operación con respecto a la meta establecida, se da por el efecto que ha tenido la gestión de cobranzas emprendida por DICREP desde el año 2003 a la fecha. Lo anterior se ve reflejado en que durante el año 2005, se comienzan a ver los resultados de repactaciones de créditos morosos en cuotas, los cuales son registrados como ingresos de operación este año. Además se detecta influencia en la variación de los ingresos, producto de las presentación de demandas contra morosos que no han efectuado pago alguno o que dejaron de pagar por más de tres meses. En todo caso, DICREP se encuentra en un proceso de análisis de cartera morosa, con el fin de clasificarla en función de su cobrabilidad efectiva de acuerdo a la logica de Costo/Beneficio, lo cual dará como resultado que un numero aún no determinado sea declarado como incobrable, focalizandose en aquellos creditos que si tengan posibilidades de recuperarse.
- 4.-Esta meta posee sobrecumplimiento, producto de los resultados obtenidos en la gestión de cobranzas emprendida desde el año 2003 a la fecha. Lo anterior se explica ya que la gestión de cobranza se focalizó en las regiones V y Metropolitana, las cuales poseen la mayor concentración de morosos.
- 5.-Esta Meta no se cumple ya que la Gestión de Cobranza estuvo focalizada sobre la cartera morosa ubicada en las Regiones V y Metropolitana, la cual posee características de no pago importantes. Lo anterior genera un magro resultado, ya que si bien las repactaciones de prestamos crecen por esta gestión, el pago total de la deuda no se logra. Lo anterior, tambien esta influenciado por la antigüedad de la deuda, la cual en promedio asciende a 8 años. Este dato es sumamente importante tomar en cuenta, ya que a pesar de haber realizado todas las gestiones de cobranzas al alcance de la institución, la variable antigüedad de la deuda, hace que cada vez menos personas reconozcan su deuda y por consiguiente la paguen. Incluso la interposición de demandas ha tenido una repercusión limitada sobre el pago de la deuda, ya que si bien ha beneficiado la repactación, no ocurre lo mismo con el pago de la deuda. para el 2006 se optará por efectuar castigo de la cartera morosa, identificando la incobrabilidad de la misma.
- 6.-Esta meta muestra sobrecumplimiento producto del efecto que han tenido el envio sistematico de cartas de ofrecimiento del servicio de subastas a instituciones públicas, las cuales han sido recepcionadas positivamente por los clientes del producto. El 2005 se enviaron 40 cartas a instituciones. Otro elemento que incide en el aumento explosivo del numero de remates, es la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en Santiago, lo cual incluyó como usuarios obligados del servicio de subastas a los tribunales establecidos en la reforma. Este hecho a generado que los tribunales envíen a DICREP, en forma reiterada un volumen importante de incautaciones de especies y decomisos de alcoholes para ser subastados por la Institución. Este ultimo punto que abulta el numero de remates, no tiene relación con los ingresos percibidos por esta actividad, ya que la realización de remates a la Reforma Procesal Penal, no es financieramente rentable para DICREP.
- 7.-Esta Meta presenta Sobrecumplimiento ya que los ingresos de operación de los remates, ha sido mayor a lo pronosticado en la meta 2005. Lo anterior se generó producto del aumento en el volumen de remates efectuados por el servicio generado por el ingreso de la Reforma Procesal Penal a Santiago en Junio del 2005 y la captación de nuevos clientes producto del envio de cartas de difusión.