

Resultado Indicadores de Desempeño año 2014

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

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro ¹ %	Notas
					2012	2013	2014	2014		
1	Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil Enfoque de Género: No	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/ Capital Colocado periodo j)*100	%	3.8 (10371712 00.0/27085 955600.0) *100	3.9 (1218371879 .0/31191619 115.0)*100	3.3 (10804823 10.0/32486 103825.0) *100	6.2 (11200000 00.0/1800 0000000.0) *100	100%	1
2	Crédito de prenda civil.	Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III) 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 Hombres: Mujeres	%	59.5 (939.0/157 9.0)*100 H: 0.0 M: 0.0	58.4 (912.0/1561. 0)*100 H: 0.0 M: 0.0	54.9 (867.0/157 8.0)*100 H: 51.1 (210.0/411. 0)*100 M: 56.3 (657.0/116 7.0)*100	57.0 (900.0/157 9.0)*100 H: 59.3 (270.0/455 .0)*100 M: 56.0 (630.0/112 4.0)*100	96%	2
3	Crédito de prenda civil.	Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.	(Número de indemnizaciones otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	%	0.1 (10.0/1035 908.0) *10000.0	0.1 (11.0/102574 6.0)*10000.0	0.0 (4.0/10177 24.0) *10000.0	0.3 (25.0/1000 000.0) *10000.0	100%	3
4	Crédito de prenda civil.	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado Enfoque de Género: 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	%	89.3 (1419.0/15 90.0)*100	85.1 (1352.0/1588 .0)*100	88.7 (1400.0/15 78.0)*100	86.7 (1379.0/15 90.0)*100	100%	4
5	Crédito de prenda civil.	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones año t sobre el Presupuesto de Colocaciones año t	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	%	98 (29666000 000/30200 000000) *100	0	95 (32673484 400/34282 674000) *100	95 (32030714 900/33716 542000) *100	100%	5

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.
2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

- 1 - 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.
- 2 - 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 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.

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.
2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.