

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Crédito de prenda civil.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de clientes de los quintiles II y III encuestados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100</p>	<p>52.3 % (683.0/1305.0)*100</p>	<p>0.0 % (0.0/0.0)*100</p>	<p>60.2 % (894.0/1485.0)*100</p>	<p>59.5 % (939.0/1579.0)*100</p>	<p>59.5 % (939.0/1579.0)*100</p>	<p>57.0 % (900.0/1579.0)*100</p>	25%	<p>Reportes/Infor mes Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.</p> <p>Reportes/Infor mes Informe resultado Metas</p>	1	1
•Crédito de prenda civil.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]</p>	<p>0.2 % (11.0/547871.0)*10000.0</p>	<p>0.0 % (0.0/0.0)*1000.0</p>	<p>0.1 % (5.0/1026820.0)*10000.0</p>	<p>0.0 % (2.0/509342.0)*10000.0</p>	<p>0.3 % (20.0/65000.0)*10000.0</p>	<p>0.3 % (25.0/100000.0)*10000.0</p>	10%	<p>Reportes/Infor mes Informe de Indemnizaciones totales del período</p> <p>Reportes/Infor mes Informe Resultado Metas</p>	2	2
•Crédito de prenda civil.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de satisfacción general con el servicio</p>	<p>(Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio</p>	<p>0.0 %</p>	<p>79.0 % (913.0/1156.0)*100</p>	<p>86.7 % (1310.0/1511.0)*100</p>	<p>89.1 % (1416.0/1590.0)*100</p>	<p>89.1 % (1416.0/1590.0)*100</p>	<p>86.7 % (1378.0/1590.0)*100</p>	5%	<p>Reportes/Infor mes Informe de resultados Encuesta</p>	3	3

	prestado Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	otorgado por DICREP en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100								elaborado por experto externo. <u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Informe resultado metas		
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Productos</u> 4 Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100	6.42 % (9298946 00.00/144 85223700 .00)*100	5.63 % (1082265 796.00/19 20691949 1.00)*100	4.19 % (9457389 11.00/225 79944132 .00)*100	3.64 % (46476340 5.00/12779 462700.00) *100	6.60 % (15906000 00.00/2410 0000000.00)*100	6.40 % (1152000 000.00/18 00000000 0.00)*100	30%	<u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Informe Resultado Metas	4	4
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Productos</u> 5 Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100	66 % (1637265 9491/248 31234000)*100	74 % (2188730 6732/297 11018000)*100	73 % (2533025 3078/347 07019000)*100	40 % (13326281 900/332015 91000)*10 0	77 % (25000000 000/323000 00000)*10 0	77 % (2917840 0000/378 94062000)*100	30%	<u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Informe Resultado Metas <u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Informe SIGFE	5	5

Notas:

1 La focalización en los quintiles II y III representa el cumplimiento del rol social establecido a través del artículo 2° del DFL 16, en el cual se establece que "Corresponde a la Dirección (DICREP) el desarrollo del crédito en los sectores de más escasos recursos, mediante el otorgamiento de préstamos en dinero con garantía de prenda civil". Así, estos quintiles representan aquellos segmentos de la sociedad que tienen mayor necesidad de acceso al crédito, por poseer un alto riesgo financiero (DICOM, mujeres desocupadas, hombres con ingresos cercanos al mínimo, etc) presentan restricciones en el mercado tradicional y tienen un acceso limitado a los subsidios del Estado, en comparación con el quintil I.

Para determinar el quintil correspondiente a cada cliente, se utiliza el indicador de ingreso familiar total, el que se obtiene a partir de encuestas aplicadas a nivel nacional, con una metodología cuantitativa. Los entrevistados son seleccionados aleatoriamente desde una muestra distribuida en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro, lo anterior permite una muestra representativa a nivel nacional, regional, por género y rubro. Se establece realizar al menos 1 encuesta, si se aplica más de 1 encuesta, el valor final del porcentaje de clientes de los quintiles II y III 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 a través de la contratación de encuestadores especialmente capacitados, y de la digitación de los resultados externamente, lo que asegura la transparencia de los resultados finales de las encuestas.

2 El indicador está asociado directamente a la gestión interna del Servicio respecto al buen resguardo de las especies pignoradas (alhajas y objetos varios). Indemnización total corresponde al pago de la póliza al cliente por pérdida o daño al total del lote entregado en garantía. El total de operaciones tiene relación con el trámite de crédito pignorativo y se expresa en función de las operaciones

de crédito. Para el cumplimiento del indicador se deben excluir las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (robo causado por externos, ya sea con fuerza, a mano armada o mientras las unidades de crédito se encuentren cerradas); causadas por factores externos a la gestión institucional; por falta de presupuesto aprobado para la mejora de las condiciones de las bodegas; causadas por daños o pérdidas de especie como consecuencia de catástrofes como incendio, terremoto, maremoto, inundaciones, etc. El cumplimiento del indicador supone probidad funcionaria, buena manipulación de las especies entregadas en garantía, buen cuidado de las prendas en el bodegaje, realización de los inventarios, seguridad y resguardo ante eventuales visitas de externos (por ej. Día del Patrimonio, Exhibiciones, Remates, etc).

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 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, 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 a través de la contratación de encuestadores especialmente capacitados, y de la digitación y análisis de los resultados externamente, lo que asegura la transparencia de los resultados finales de la encuesta.

4 El contrato pignoraticio otorga la facultad a la Institución de rematar las especies dejadas en prenda cuando el Cliente no ha realizado la liquidación total o parcial del Crédito, ni ha realizado renovación del mismo en el caso que se trate del primer vencimiento del crédito. Esta facultad de DICREP está establecida para posibilitar la recuperación del capital colocado. Para calcular el Capital efectivamente recuperado vía remates es necesario corregir el monto por el factor equivalente a la razón entre 216, mínimo de remates programable (1 remate al mes en cada unidad) y el total de remates efectivamente realizados en el periodo. Es decir, se toma el total del capital recuperado vía remates de plazo vencido en el periodo t (de medición) y este se multiplica por el valor resultante de dividir la mínima cantidad de remates efectuables en el periodo t (remates por sucursales al año, equivalente a: 1 remate mensual x sucursales x 12 meses del año = 216 remates al año) y el total de remates efectivamente realizados en el periodo t. En el supuesto que efectivamente se realizara 1 solo remate más que la cantidad mínima programada (es decir 217), el factor de corrección del capital recuperado vía remates sería 0,9954 (216/217). Lo anterior es debido a que sólo los remates programados corresponden a recuperación de capitales colocados en el periodo j.

El periodo t equivale al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año de medición, periodo durante el cual se reciben capitales por concepto de remate de prendas de créditos cuyo vencimiento se ocasionó en dicho periodo. El periodo j equivale al periodo efectivo de colocación de los montos de crédito (movilidad de 7 meses hacia atrás). De esta forma se asegura calcular la eficiencia del capital recuperado en el primer periodo sobre el capital que efectivamente fue colocado por las prendas en remate, considerando la movilidad de los flujos. El total de recuperación de los capitales, por la vía del rescate de la prenda o de su remate, nunca tenderá al 100% puesto que, por efecto de la amortización y la renovación de los créditos existen capitales que no se recuperan en el primer periodo del crédito, es decir, dentro del año calendario (se agrega a esto, además, los remates sin postor que deben volver a rematarse por una segunda y hasta una tercera ocasión). Cada periodo del crédito equivale a 7 meses (5 meses de plazo del crédito, más 1 mes de gracia, más el mes en que se produce el remate). Por lo tanto, solo la recuperación de créditos liquidados al primer periodo son los medibles en el periodo t. El resto de la recuperación, se da posterior a los 7 meses. Históricamente, la recuperación del periodo 1 del crédito pondera alrededor de un 51%. Es decir, un 51% del capital colocado en el periodo t se recupera en el periodo t+1, el capital restante se recupera en los periodos t+2 ... t+n.

Es necesario aclarar que los capitales recibidos por remates puede variar después de la fecha de corte de la información, debido a ajustes que deban generarse por 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). Con lo anterior, se define para la variable Capital Recuperado Vía Remate al valor de cierre de la información sin considerar los ajustes posteriores, con motivo de establecer un valor estacional como referencia de la medición. Esto, para los productos bajo las actuales condiciones crediticias).

5 El Presupuesto Total Anual (año t) corresponde al Presupuesto Ley (año t).

Supuesto Meta:

1 Para el cumplimiento normal del indicador se debe mantener una estabilidad macroeconómica, normalidad en las tasas de desocupación y determinadas variables sociales que generan movilidad en los quintiles y sus límites, esto es, frente a un escenario económico adverso existe la tendencia a que aumente la participación de otros quintiles. Estabilidad en las condiciones de los créditos, dado que la disminución en dichas medidas (disminución del préstamo por gramo de oro, límites en montos máximos de préstamos, y otras limitantes para el otorgamiento de préstamos), producidas principalmente por razones presupuestarias en el gasto del ítem de préstamos, genera aumento de clientes del quintil 1.

2 Para el cumplimiento del indicador, no debe presentarse: Disminución del presupuesto institucional en el área de Seguridad; o aumento explosivo de la demanda, que conlleve a la sobre utilización del espacio destinado a bodegaje

3 Para el cumplimiento del indicador no deben presentarse: variaciones en el contexto político/comunicacional que afecten la imagen del Servicio; un aumento explosivo de la demanda; que se produzcan fallas en el sistema informático OCP, que impidan el normal funcionamiento de las Unidades de Crédito, por causa externa a la gestión institucional; la ocurrencia de un robo en una

Unidad de Crédito, que afecte directamente a las especies entregadas por los usuarios; cambios en la economía nacional, que produzcan un aumento o disminución de la demanda y/o la ocurrencia de una catástrofe (terremoto, maremoto, incendio, inundaciones, etc.), que lleven a focalizar los recursos institucionales a otras áreas.

4 El cumplimiento de la meta se puede ver afectada cuando las condiciones económicas son desfavorables, ejemplo desempleo, ya que ocasionarían que los/las usuarios/as se encuentren impedidos de recuperar sus prendas dentro del plazo del crédito, incluida la posibilidad de renovación debido a que para optar a este beneficio debe cancelar los intereses generados por el Crédito a la fecha de renovación. Este escenario económico provoca el aumento de los capitales recuperados por la vía del remate de las prendas y disminuye la recuperación por la vía de la liquidación (rescate de prenda). Dado que el capital promedio actual es comparativamente superior a los registros históricos, sumado a las nuevas condiciones crediticias a contar del 2do semestre 2012, existe un mayor riesgo de aumento de la tasa de remates (que puede afectar negativamente el índice de recuperación).

5 El gasto en colocaciones está directamente relacionado con la demanda del crédito. Una baja en las demandas ocasiona una baja en la asignación de presupuesto para la colocación. Por otra parte, una disminución considerable en el rescate de las prendas por parte de los usuarios, que puede provenir de una economía desfavorable, ocasionaría una disminución en la liquidez de la institución, debilitando la opción de aumentar o mantener el nivel presupuestario para las colocaciones. Lo anterior se sucede por dos situaciones: 1. La existencia de un desfase entre la colocación y la recuperación del capital colocado, que se extiende hasta los 14 meses, periodo máximo del crédito. Por lo tanto, a mayor plazo de recuperación de la prenda por parte del usuario, mayor es el plazo de retorno de los líquidos y menor oportunidad de colocar en préstamos. 2. La calidad de Institución autofinanciable. Sumado el impacto de subsidios estatales sobre el segmento atendido.