

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de clientes de los quintiles II y III encuestados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100 0	60.2 % (894.0/1485.0)*100	59.5 % (939.0/1579.0)*100	58.4 % (912.0/1561.0)*100	57.0 % (900.0/1579.0)*100	<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>  2 Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	0.0 % (0.0/0.0)*0.0 0	0.1 % (5.0/102682.0)*10000.0 0	0.1 % (10.0/103590.8)*10000.0 .0	0.0 % (2.0/510225.0)*10000.0 0	0.3 % (25.0/100000.0)*10000.0 .0	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Indemnizaciones totales del período  <u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Crédito de prenda civil.	<u>Calidad/Producto</u>  3 Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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 % (913.0/1156.0)*100	86.7 % (1310.0/1511.0)*100	89.3 % (1419.0/1590.0)*100	85.1 % (1352.0/1588.0)*100	86.7 % (1379.0/1590.0)*100	<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>  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	5.6 % (1082265796.0/19206919491.0)*100	4.2 % (945738911.0/22579944132.0)*100	3.8 % (1037171200.0/27085955600.0)*100	4.1 % (606594862.0/14797498751.0)*100	6.2 % (1120000000.0/18000000000.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas	4
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  5 Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones año t sobre el Presupuesto de Colocaciones año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	0 %	99 % (2533000000/2570000000)*100	98 % (2966600000/3020000000)*100	49 % (1528600000/31105789000)*100	95 % (3150000000/33074000000)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas  <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE	5

Notas:

1 - Indicador Ascendente.

- Al considerar el Artículo N°2, del D.F.L 16 (Norma que rige la DICREP), se puede extraer el siguiente detalle: ¿Corresponde a la Dirección el desarrollo del crédito en los sectores de más escasos recursos mediante el otorgamiento de préstamos en dinero con garantía de prenda civil o industrial?.

- 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 a los puntos anteriores, el indicador se basa en una encuesta externa al servicio, anual, relacionada a la satisfacción de usuarios (pudiendo ser más de una encuesta en un año calendario, en caso que se requiera), donde el numerador del indicador se relaciona al número de usuarios encuestados de los Quintiles II y III y el denominador, al número total de usuarios encuestados .

- Metodológicamente, 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 externa, si se aplica más de 1 encuesta externa, 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 externos 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 o bien, 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). Las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo durante los tres últimos años han sido cero.

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 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 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 - Indicador Descendente

- El contrato pignorativo 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:  $1 \text{ remate mensual} \times \text{sucursales} \times 12 \text{ meses del año} = 216 \text{ remates al año}$ ) 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 pignorativo), 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 de Colocaciones (año t) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año t