

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  Porcentaje Capital Recuperado Vía Rescate de Prenda Civil  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Capital Recuperado por Rescate de Prenda periodo j/Capital Total Colocado periodo j)*100)	86 %	84 %	93 %	106 %	90 %	SI	118%	20%	Base de Datos/Software Informes de Sistema Babylon - OCP  Formularios/Fichas Informes Departamento de Crédito	1
●Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100)	6.17 %	8.25 %	6.42 %	5.63 %	7.00 %	SI	124%	20%	Reportes/Informes Informes Departamento de Crédito  Base de Datos/Software Informe Babylon - OCP	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje Incremento en Clientes Nuevos  Aplica Enfoque de Género: SI	((Clientes Nuevos (Rut) Atendidos año t/Clientes Nuevos (Rut) Atendidos año t-1)-1)*100)  Mujeres:  Hombres:	-11.17 % 89207.00	7.77 % 96138.00	3.59 % 99585.00	-22.91 % 76771.00	4.00 % 103483.00	NO	0%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informes del Departamento de Crédito  <u>Base de Datos/Software</u> Informes Babylon - OCP	3
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Producto</u>  Porcentaje Gasto en Colocaciones  Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100)	66 %	71 %	66 %	74 %	72 %	SI	102%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informes del Departamento de Crédito  <u>Formularios/Fichas</u> Informe Babylon - OCP  <u>Formularios/Fichas</u> Informe SIGFE	
•Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u>  Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de ingresos por comisiones de remates fiscales y judiciales en año t/Total Ingresos de operacion del servicio en año t)*100)	1.99 %	2.07 %	2.87 %	2.12 %	4.00 %	NO	53%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Depto Contabilidad  <u>Base de Datos/Software</u> Informe Sistema OCP	4

(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

70%

<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	30%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-En conjunto con las medidas institucionales aplicadas a partir del año 2009 (reducción de los plazos e incremento del capital promedio, este ultimo a través del aumento en el avalúo del gramo de oro), generó un extraordinario interés a favor del reciclaje, lo que consiste en que el usuario liquida los créditos asociados a un valor del gramo de oro menor, con el fin de aprovechar el diferencial, ante los sucesivos aumentos en el avalúo, es así como los créditos susceptibles de ?reciclar? datan de noviembre del año 2007, créditos otorgados a un avalúo promedio de \$6.444, pudiendo solicitar nuevamente a \$8.072 por gramo de oro, esto es un 25,3% adicional. Existe un 17,0% de incremento en la recuperación de créditos en su segundo, tercer y cuarto periodo, es decir, aquellos créditos que comparativamente están a un menor avalúo.

2.-El buen desempeño económico y la mejora continua en el procedimiento de los llamados a los clientes en riesgo de remate, ha permitido lograr un buen resultado en este indicador. Dadas las modificaciones incorporadas a inicios del año 2009, se esperaba indiscutiblemente un incremento en el riesgo de remate producto de la disminución en los plazos, el incremento en el capital promedio y el aumento en la tasa de interés y en los derechos. El seguimiento mensual de este indicador, mostraba resultados positivos, sin embargo frente a esa situación habría resultado inadmisibles y socialmente negativo, haber efectuado acciones para incrementarlo y encaminarlo a un logro que se ubicara dentro de los parámetros exigidos. Además se debe considerar, que el cierre de una Unidad de Crédito y la no realización de remates, influye en este indicador. Principalmente debido a las facilidades otorgadas a los clientes para la recuperación de sus especies, como es el caso de la Unidad de Concepción.

3.-La meta no se cumple debido a que el Servicio debió reajustar su presupuesto 2010, a causa del terremoto y posteriormente por el robo con fuerza sufrido en la Unidad de Concepción. Estas 2 catástrofes provocaron el cierre de 4 Unidades entre ellas Concepción (la más afectada por ambos eventos y una de las más importantes a nivel de operaciones), lo que imposibilitó la atención continua de nuestros clientes durante gran parte del primer semestre. Para levantar este indicador era necesario invertir fuertemente en un plan publicitario de captación de nuevos clientes prolongado en el tiempo y de distinta magnitud que en tiempos normales sin catástrofes (producto a la percepción de seguridad negativa por parte de los clientes), lo que fue imposible, debido al pago legal de indemnizaciones por el robo, a las reparaciones de infraestructura de las Unidades afectadas por el terremoto y a las obligaciones de ahorro y austeridad instruidas por el Gobierno. Por eliminación del indicador, no se desagrega por sexo.

4.-La meta no se cumple debido a que como consecuencia del terremoto, existió un aumento inesperado en la tasa de las colocaciones, situación que redundó en un aumento en los intereses devengados. Al mismo tiempo, por falta de recursos los clientes no han podido rescatar sus prendas, pero si amortizar o renovar sus créditos, provocando un aumento en los ingresos de operación (denominador). A su vez, el numerador de este indicador, se vio afectado por el Plan de Reconstrucción, Programa de Gobierno y Financiamiento 2010-2013 (austeridad y reasignaciones presupuestarias), lo que disminuyó la cantidad de bienes muebles a rematar por los servicios públicos (Fiscales). Así como también, los remates Judiciales no dependen de la gestión institucional interna.