

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISION SOCIAL

DIRECCION GENERAL DEL  
CREDITO PRENDARIO (DICREP)

San Antonio 427, Piso 5, Santiago, 56 - 2 - 2979 64 00  
[www.dicrep.gob.cl](http://www.dicrep.gob.cl)

## Índice

<b>1. Carta Presentación Ministro del Trabajo y Previsión Social.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Resultados de la Gestión año 2013.....</b>	<b>6</b>
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios. ....	6
<b>4. Desafíos para el año 2014.....</b>	<b>15</b>
<b>5. Anexos .....</b>	<b>18</b>
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	19
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
Anexo 3: Recursos Financieros .....	30
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013. ....	35
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	37
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	38
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo. ....	40
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	41
Anexo 9: Premios o Reconocimientos institucionales.....	41

# 1. Carta Presentación Ministro del Trabajo y Previsión Social

La Dirección General de Crédito Prendario(DICREP), busca ser una institución pública reconocida por su orientación solidaria, acogedora y de calidad en los productos y servicios que entrega, para ello nos planteamos otorgar el crédito más conveniente del mercado, asegurar el acceso a los mismos y ser un modelo de institución pública en calidad de servicios, todo en base a un proceso de modernización institucional permanente, de reconocimiento a las personas que la componen y que por su intermedio contribuye al desarrollo económico y social del país.

Para lograr lo anteriormente expuesto, la DICREP durante el año 2013 basó sus acciones en los cinco pilares de su plan estratégico:

- Servicios Dicrep.
- Desarrollo de las Personas.
- Sistemas de información.
- Seguridad.
- Infraestructura.

Teniendo como sus principales resultados:

1. Mejoras en los montos del avalúo del gramo del oro, debido a la buena gestión financiera.
2. Aumento en los montos de los Créditos Sociales, debido a sus mejoras en las condiciones de crédito.
3. Mejoras en la atención de usuarios, debido a la capacitación centrada en la calidad de servicio.
4. Mejoras en los sistemas de información, seguridad e infraestructura que van en la lógica de entregar un mejor servicio y de calidad a los usuarios de la DICREP.
5. Un cumplimiento de transparencia de un 100%.

De este modo presento ante ustedes, el Balance de Gestión Integral (BGI) de la Dirección General del Crédito Prendario, la que durante el año 2013 logro sobre un 85% de satisfacción usuaría, como resultado de una clara gestión orientada en beneficio de sus usuarios, el personal que la compone y la modernización institucional.

  
  
**JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica de Derecho Público y patrimonio propio, de duración indefinida que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo.

Fue creada en el año 1920, de carácter social y económico que tiene por finalidad 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, así como también prestar servicio de remate de los bienes dados de baja por los organismos públicos, fiscales y semifiscales. Además a partir de la Reforma Procesal Penal, se la instituye como el organismo auxiliar de la administración de Justicia encargado del destino final de los bienes decomisados incautados de acuerdo a los artículos 469 y 470 del Código Procesal Penal; Respecto de los Remates Fiscales y de alcoholes, la determinación del cliente y sus necesidades se encuentra establecida en el artículo 4º del D.F.L. N° 16 de 1986 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo. Se atiende en la actualidad casi a la totalidad de los Servicios Públicos, exceptuándose las Fuerzas Armadas.

La DICREP cuenta con 19 unidades de crédito desde Arica a Punta Arenas, con 362 funcionarios (planta, y contrata) comprometidos en la entrega de una alternativa de crédito simple y oportuna, con una destacada atención al usuario y con una focalización en los sectores de más escasos recursos, considerando como usuarios preferentes a quienes estén dentro de los quintiles II y III, ya que en términos comparativos son a estas personas las que otros sistemas de financiamientos bancarios limita su acceso.

En temas de gestión interna, durante el año 2013, Dicrep ha basado su accionar en 5 pilares definidos en el Plan Estratégico, los cuales son:

- Servicios Dicrep.
- Desarrollo de las Personas.
- Sistemas de información.
- Seguridad.
- Infraestructura.

Respecto a estos pilares, algunos resultados que podemos presentar durante el año 2013, son los siguientes:

- Atención de usuarios únicos: 195.524.- (Esto quiere decir que el usuario es considerado solo una vez, aunque tenga más de una operación de crédito durante el año)
- Atención de usuarios nuevos: 43.088.- (Esto quiere decir que el usuario nunca había venido a la DICREP o que hace 48 meses no tenía una operación con esta institución).
- Atención de usuarios flujo: 353.977.- (Esto quiere decir que el usuario es contabilizado todas las veces que viene a la DICREP durante un año a realizar una operación de crédito).
- Número de Operaciones realizadas: 694.244 (No se logró la proyección de mantención del año 2013 de 716.242 operaciones, debido a los 9 días de paro de funcionarios públicos.).
- Tasa de Remate de un 3,9%, esto quiere decir que de cada 100 objetos en prenda solo se van a remate 4 prendas.

- Ingresos por comisiones vía Remates fiscales y judiciales: M\$ 209,7.
- Principales inversiones:
  - Infraestructura: M\$ 273
  - Seguridad: M\$ 61
  - Informática: M\$ 351
  - Capacitación: M\$ 72

Dentro de los elementos de gestión más destacados durante el año 2013, podemos señalar:

- El aumento de los montos de los créditos sociales pasando de MM\$29.666 en el año 2012 a MM\$ 31.533. en el año 2013 que representa un crecimiento del 6,29%.
- El aumento de los montos promedio de préstamos pasando de \$79.214 en el año 2012 a \$89.083 en el año 2013, lo que representa un crecimiento del: 12,4%
- El aumento del avalúo máximo del gramo del oro tanto en su valor mínimo como máximo pasando de \$6.000 a \$7.000 del año 2012 al 2013 en su valor mínimo, mientras que su valor máximo pasó de \$9.000 a \$10.000 pesos.
- De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción y caracterización socioeconómica de nuestros usuarios, un 85,1% considera que son bien atendidos.

Por otra parte a nivel de compromisos institucionales (internos), podemos mostrar resultados muy importantes como son:

- Cumplimiento del 100% en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG),
- Cumplimiento del 100% en el Convenio de Desempeño Colectivo en todos los equipos de trabajo.
- Cumplimiento del 100% en Transparencia, ubicándonos en el tercer lugar de acuerdo al Ranking 2013 de Organismos de la Administración Central, publicado por el Consejo de la Transparencia en su página Web.

Como se puede observar la Dirección General del Crédito Prendario durante el año 2013, ha centrado sus esfuerzos en mejorar la calidad del servicio, ya sea en los créditos sociales (mejoras en las condiciones del crédito), en la atención a los usuarios (Inversión en capacitación) y en su gestión interna (inversión en infraestructura, informática y seguridad), poniendo en el centro a nuestros usuarios.

Todo lo anterior se ha logrado principalmente por el buen manejo económico de los recursos y una exitosa gestión institucional. Es por eso que presento con mucho entusiasmo los logros alcanzados por DICREP durante el periodo 2013.



**ALEJANDRO ITURRA PEÑA**

**DIRECTOR GENERAL DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO**

### 3. Resultados de la Gestión año 2013.

#### 3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

A continuación se presenta ante ustedes los principales resultados de gestión, divididos en tres ámbitos:

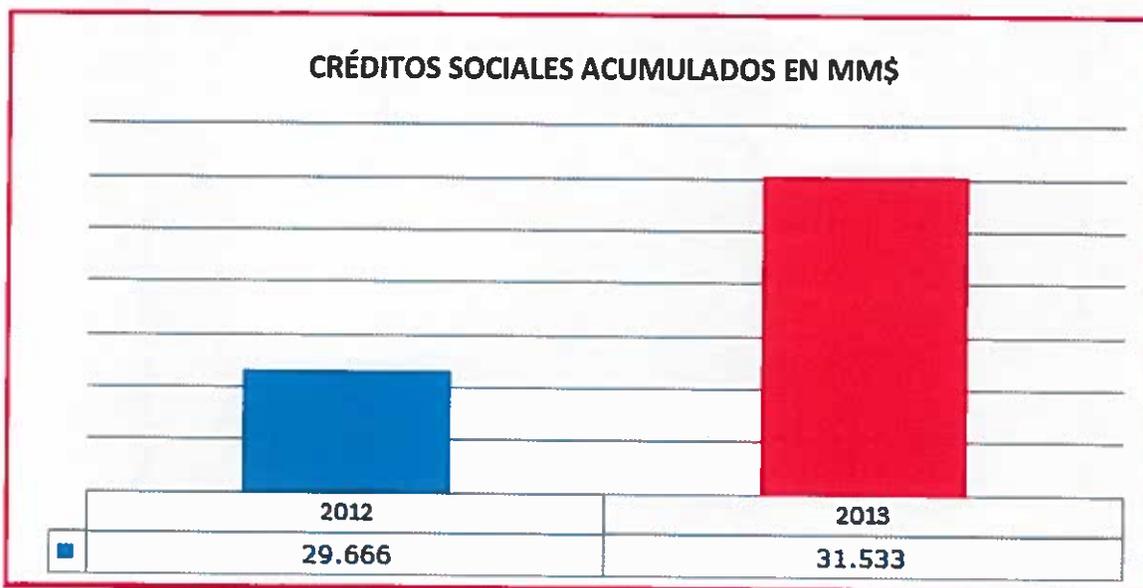
1. Producto Estratégico: Evaluación anual.
2. Gestión Interna de Inversión.
3. Usuarios y Evaluación de Servicio.

#### 1. Producto Estratégico: Evaluación anual.

##### 1.1.- Créditos con Prenda Civil

##### Montos de Créditos Sociales

El crédito pignoraticio o crédito social es el principal producto estratégico de la DICREP, por eso es importante destacar que durante el año 2013 se aumentaron en 6,29% respecto del año anterior, lo que equivale a un incremento de MM\$ 1.867, como se aprecia en el siguiente gráfico:



En materia de créditos sociales por mes durante el año 2013, es importante destacar los aumentos significativos que se produjeron en los meses de Marzo, Junio y Septiembre, respecto del mismo mes del año 2012, debido principalmente a los días de promoción del año 2013 en que se aumentó el valor del gramo de oro, una estrategia de gestión interna de generar créditos de mayor montos en meses de más gastos (según análisis anuales de DICREP). Por el contrario, en los meses en que hubo disminución respecto al año anterior, se debe a la ausencia de promociones como las ya mencionadas, estas diferencias pueden ser observadas en la siguiente tabla:

<b>COLOCACIONES EN MM\$ POR MES</b>			
<b>MESES</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variación 2012-2013</b>
Enero	2.260	2.740	21,2%
Febrero	2.110	2.274	7,8%
Marzo	2.076	3.471	67,2%
Abril	2.545	2.247	-11,7%
Mayo	2.356	2.112	-10,3%
Junio	1.979	2.441	23,3%
Julio	2.078	2.475	19,1%
Agosto	3.332	2.613	-21,6%
Septiembre	2.375	2.898	22,0%
Octubre	2.808	2.491	-11,3%
Noviembre	2.226	2.323	4,4%
Diciembre	3.522	3.447	-2,1%
<b>TOTAL</b>	<b>29.666</b>	<b>31.533</b>	<b>6,29%</b>

### Avalúo montos por gramo de oro.

Es dable hacer notar el aumento de los valores del gramo del oro durante el año 2013, en comparación con el año 2012, lo que responde a la implementación del plan estratégico, específicamente en lo relacionado con el producto crédito pignoraticio rubro alhajas, esto permitió

que nuestros usuarios por una misma prenda pudieran llevar un crédito social con un monto mayor. Los valores de aumento pueden verse en la siguiente tabla:

<b>Avalúo montos por gramo de oro en \$</b>			
<b>Valores</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variación 2013 / 2012 (%)</b>
Mínimos	6.000	7.000	16,6%
Máximo	9.000	10.000	11,1%

### **Aumento del Monto Promedio de préstamo.**

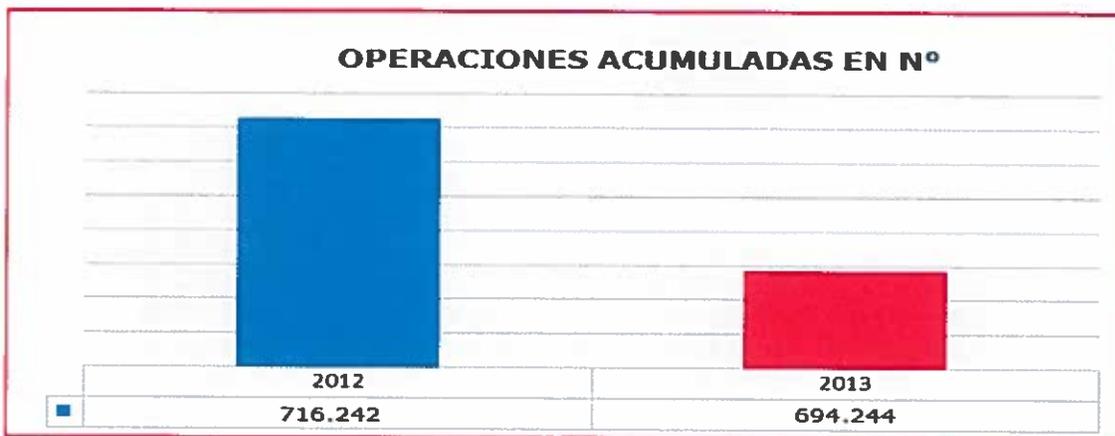
En materia de los montos promedio de préstamos entregados a los usuarios de Dicrep, se produjo un aumento de un 12,4% en relación al año 2012, pasando de \$ 79.214 a \$ 89.083. Esto se explica por efecto de las modificaciones a los montos máximos de crédito de Alhajas de \$100.000 a \$150.000 y de Objetos varios de \$40.000 a \$70.000 realizados el año 2012 y las promociones del valor del gramo de oro, que alcanzó un monto de \$10.000.

### **Remate de crédito Pignoraticio.**

En relación a los remates de los créditos pignoraticios por plazo vencido, la tasa aumentó de un 3,7% en 2012 a un 3,9% el 2013. A pesar de existir un aumento respecto al año anterior, se mantiene por debajo del 8,8% del año 2010.

### **Número de operaciones.**

Las Operaciones de préstamos durante el año 2013 presentaron una disminución de un 3,0% respecto del año anterior, lo que significó una caída de 21.998 operaciones, como se aprecia en el siguiente gráfico:



La disminución en el número de operaciones se refleja por las 1.8 semanas de paro de Funcionarios Públicos (9 días), lo cual no permitió a lo menos mantener el número de operaciones realizadas durante el año 2012.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, los aumentos significativos (enero, marzo y septiembre) se explican por las promociones efectuadas en los meses de marzo y septiembre. En cambio, los meses con mayor disminución, son el resultado de la no aplicación de promociones respecto a los mismos meses del año 2012. Estas diferencias pueden ser observadas en la siguiente tabla:

<b>OPERACIONES DE CRÉDITOS SOCIALES EN N° POR MES</b>			
<b>MESES</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variación 2012-2013</b>
Enero	59.594	62.903	5,6%
Febrero	55.720	52.824	-5,2%
Marzo	55.567	71.066	27,9%
Abril	61.712	52.908	-14,3%
Mayo	59.638	49.743	-16,6%
Junio	53.764	54.221	0,9%
Julio	55.422	57.174	3,2%
Agosto	73.577	58.404	-20,6%
Septiembre	52.574	59.310	12,8%
Octubre	65.269	57.679	-11,6%
Noviembre	53.262	49.052	-7,9%
Diciembre	69.549	68.961	-0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>715.648</b>	<b>694.245</b>	<b>-3,0%</b>

## **1.2. Remates Fiscales y Judiciales.**

Podemos destacar que en remates fiscales y judiciales, que el ingreso por comisiones presenta una disminución de un 21,68 % lo que representa un monto de M\$ 267,7 en 2012 a M\$ 209,7 en 2013. Este resultado está sujeto a los requerimientos de los distintos Servicios Públicos, para el remate de sus bienes muebles.

A pesar de lo anterior el presente año se realizó una actualización de los procedimientos relacionados a la enajenación de bienes inmuebles, el cual estaba comprometido en el Convenio de Alta Dirección Pública del Director General de DICREP, el cual fue acompañado de un proceso de difusión del servicio de remates a las instituciones públicas del Estado que consistió principalmente en la entrega de una carta explicando el servicio de Remate de la Institución.

Respecto a lo relacionado con la enajenación de bienes decomisados por Ley 20.000, la DICREP junto con Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes, la fiscalía y el Congreso participaron durante este año en la modificación de la ley mencionada anteriormente (la que fue finalizada y presentada por moción al Congreso Nacional el 08 de mayo del 2013), para poder facilitar el acceso a los bienes y poder ser rematados.

## **2. Gestión interna de Inversión.**

A pesar de presentar una disminución en los montos de inversión del plan estratégico en su 3er año, se pueden destacar los siguientes resultados en diversas áreas:

<b>Pilares Estratégicos</b>	<b>Materia de Inversión</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variación 2013/2012</b>
Servicios Dicrep				
Desarrollo de las Personas	Capacitación	80	72	-10%
Sistemas de Información	Informática	442	351	-20,6%
Seguridad	Seguridad	89	61	-31,5%
Infraestructura	Infraestructura	282	273	-3,2%
<b>Total</b>		<b>893</b>	<b>757</b>	<b>-15,2%</b>

### **Inversión en capacitación.**

La inversión en capacitación durante el año 2013 fue dividida en tres ámbitos:

1. Trabajo en equipo
2. Habilidades para su desempeño laboral.
3. Levantamiento de necesidades según perfiles de cargo.

El logro principal en esta materia fue lo relacionado al levantamiento de perfiles de cargos, que durante el año 2014, permitirá focalizar las capacitaciones en las necesidades específicas de los funcionarios.

### **Inversión en Informática.**

La inversión en informática estuvo centrada principalmente en mejoras relacionadas a equipamiento y renovación de redes, lo que pretende generar mejoras considerables en la velocidad de los sistemas para atender de mejor manera a nuestros usuarios.

### **Inversión en Seguridad.**

La inversión en seguridad es fundamental para nuestro servicio, principalmente porque la custodia de alhajas y objetos varios es central en el día a día en nuestra Institución. Durante el año 2013, las inversiones contemplaron mejorar el sistema de cámaras y los espacios de pre bóveda de las Unidades que no habían tenido mejoras en los años anteriores, esto nos permite tener mejor resguardadas las prendas y ofrecerles un mejor servicio a nuestros usuarios.

### **Inversión en Infraestructura.**

Las inversiones en infraestructura están divididas en dos tipos, las de carácter interno que permita mejoras en los espacios físicos usados por nuestros funcionarios y de fachadas y espacios de atención, esto ha permitido mejorar la imagen del servicio y mejorar el clima laboral según el último estudio realizado durante el año 2013.

## **3. Usuarios y Evaluación de servicio.**

### **Usuarios Dicrep**

Otro punto relevante dentro de los servicios entregados por la Dicrep son los usuarios tanto en flujo<sup>1</sup>, únicos<sup>2</sup> y nuevos<sup>3</sup>.

La disminución tanto en usuarios únicos nuevos y flujo nos muestra que la DICREP, debe generar estrategias de acercamiento y difusión a la comunidad, puesto que, no es un problema de un mal servicio (lo puede demostrar los resultados de satisfacción usuaria), para esto el servicio comenzó a generar un levantamiento de información por parte de los diálogos participativos, los cuales señalaron, que la DICREP debe tener planes de acercamiento a la ciudadanía para que esta relacione la DICREP con la Tía Rica y esta con el Estado y de esta forma captar nuevos usuarios y quebrar la línea descendente de usuarios.

Las estadísticas generales del año y la captación de nuevos usuarios por Unidad que a continuación se detallan.

---

1 Esto quiere decir que el usuario es contabilizado todas las veces que viene a la DICREP durante un año a realizar una operación de crédito.

2 Esto quiere decir que el usuario es considerado solo una vez, aunque tenga más de una operación de crédito durante el año.

3 Esto quiere decir que el usuario nunca había venido a la DICREP o que hace 48 meses no tenía una operación con esta institución.

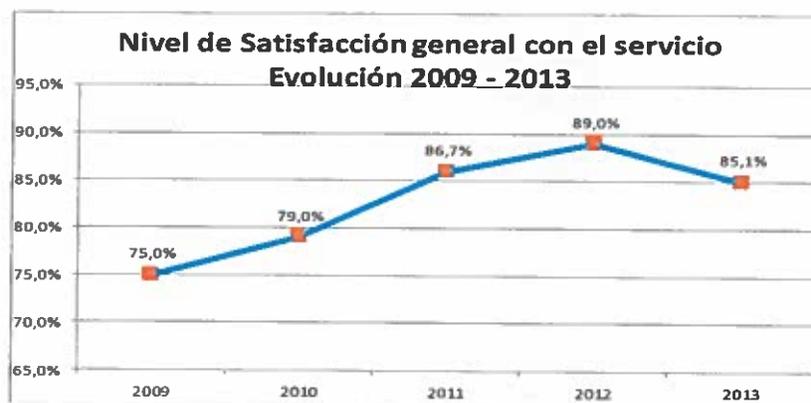
USUARIOS DICREP EN N°			
Usuarios	2012	2013	Variación 2013 / 2012 (%)
Flujo	374.503	353.977	-5,48%
Únicos	204.039	195.524	-4,17%
Nuevos	46.198	43.088	-6,73%

## Satisfacción de Usuarios

En materia de satisfacción usuaria, durante el año 2013 se aplicó una encuesta a los usuarios vigentes que se encontraban realizando algún trámite en las unidades de crédito. La siguiente tabla muestra sus resultados, las casillas vacías implica que no se cuenta con los resultados o bien no son comparables, debido a la diferencia en la metodología utilizada

Satisfacción con la atención brindada	2009	2010	2011	2012	2013
Tasaciones		80,4%	84,2%	90,3%	88,8%
Cajas		87,3%	92,0%	95,6%	88,0%
Entrega de Especies		83,2%	90,1%	93,8%	88,4%
Atención OIRS			74,4%	77,3%	78,4%
Satisfacción con el monto de préstamo	70,4%	73,9%	77,3%	79,5%	85,50%
Satisfacción General	75,0%	79,0%	86,7%	89,0%	85,1%

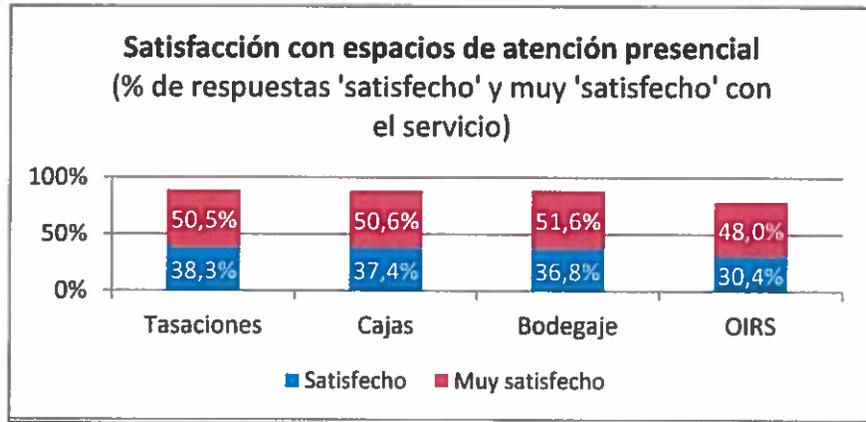
(\*)La disminución de satisfacción general se encuentra dentro de la desviación estándar, siendo este (85,1%) un muy buen resultado.



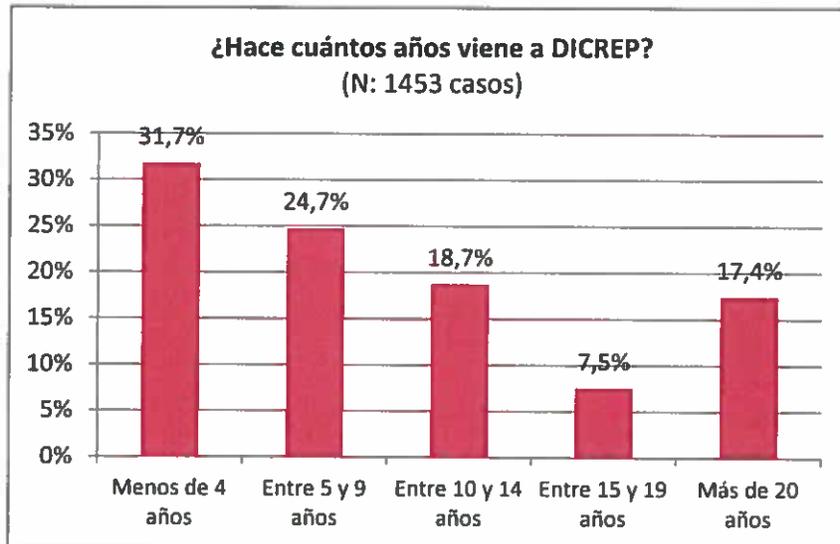
En 2013 el 85,1 % de los clientes encuestados se declaró 'satisfecho' con el servicio prestado por DICREP, considerando el monto recibido, la atención y cualquier otro aspecto significativo para los clientes. Este resultado nos muestra que las acciones realizadas en mejoras de espacios de atención, procedimientos y capacitaciones han dado resultados.

Un elemento que sobresale el año 2013 tiene relación con la satisfacción con el monto de crédito, esto gracias al incremento del valor del gramo del oro y las estrategias relacionadas a las mejoras en la entrega de servicios.

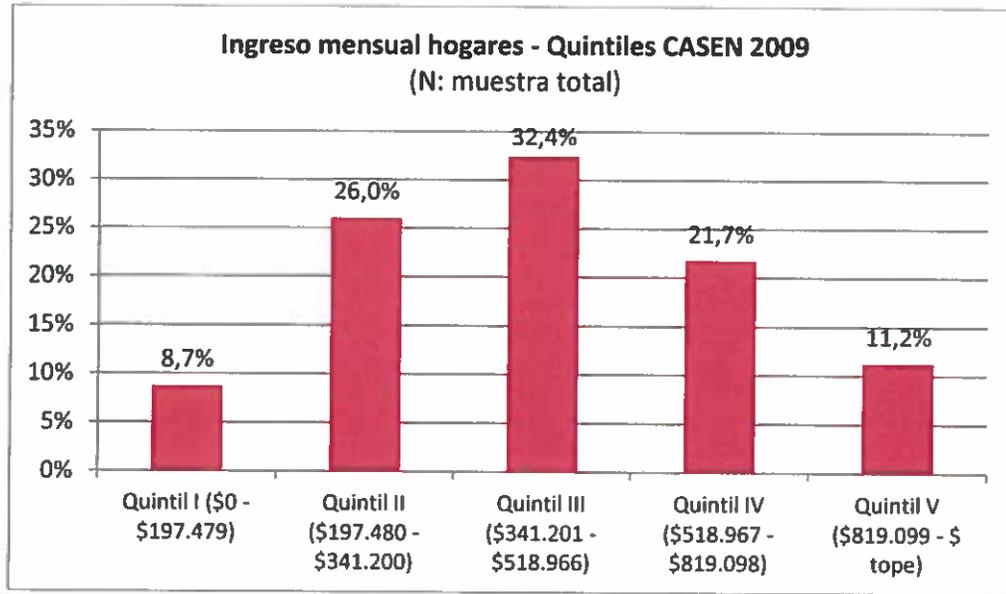
En relación con la satisfacción por espacio de atención, presentó los siguientes resultados en Tasación, Cajas, Bodegaje y OIRS



Concerniente a la fidelización, podemos mencionar que del total de clientes que señaló haber realizado trámites anteriormente en DICREP (91,5%), el 31,7% declara ser cliente hace menos de 4 años. Asimismo, es posible apreciar que el 56,4% de los clientes acude hace menos de 9 años al Servicio.



Otro elemento central que está en la línea de nuestra Misión, Visión y Principios institucionales, es la entrega de servicio preferentemente a los Quintiles II y III de nuestra población, es destacable que durante el año 2013 el 58,4% de nuestros usuarios se encontraron dentro de los quintiles II y III, en base al siguiente gráfico.



Todos los resultados de satisfacción usuaria presentados anteriormente respaldan el actuar de la DICREP, respecto a sus acciones realizadas durante los últimos años en cuanto a la aplicación del Plan Estratégico.

## 4. Desafíos para el año 2014

Los desafíos los dividiremos en:

- (1) Elementos del Plan Estratégico;
- (2) Formulación presupuestaria;
- (3) Acercamiento a la comunidad y
- (4) Apertura de Nuevas Unidades.

### 1. Elementos del Plan Estratégico.

#### Servicios Dicrep

- Incorporación de créditos de excepción a usuarios en relación al rubro alhajas entre \$200.000 y \$500.000, por una sola vez, a aquellos clientes que así lo soliciten y que presenten una garantía prendaria cuyo avalúo así lo permita, calculado conforme a los estándares utilizados por la DICREP.
- Implementación del aumento del monto máximo de crédito en el rubro de alhajas hasta \$200.000 pesos. (valor que en la actualidad asciende hasta \$150.000)
- Apoyo y mejoramiento continuo al Call Center de modo de a lo menos mantener la tasa de remate de prenda civil en un 3,9%, lo cual se logrará por el mejoramiento del sistema informático del sistema y la actualización de protocolos de atención.
- Mejoramientos puntuales del valor del gramo del oro en meses de mayor necesidad y demanda de nuestros usuarios.
- Implementación del avalúo de alhajas a terceros como joyeros, empresas, comerciantes y personas individuales mediante un método no destructivo con la utilización de un espectrómetro de alta tecnología.

#### Desarrollo de las Personas

- Difusión e implementación de política de Abuso Sexual y laboral.
- Capacitación en materias de servicio a usuarios internos orientada fuertemente a la calidad de servicio, a la re-capacitación funcionaria y a la atención de usuarios en materias de OIRS, elementos derivados del análisis de los perfiles de cargo realizados durante el año 2013.
- Implementación de programas internos y externos tales como: Interno (1) Calidad de Vida (incluye capacitación de incentivo al retiro). Externo (1) Trabajar con calidad de vida del SENDA, estas dos intervenciones tienen por objetivo entregar insumos de prevención a los funcionarios en temas relacionados con: Consumo de alcohol y drogas, acciones de salud y vida sana. Esto nos presenta un desafío relacionado al bienestar de nuestros funcionarios.
- En materia de gestión de personas, la Dicrep durante el año 2014 revisará, perfeccionará e implementará un Sistema de Evaluación del Desempeño adecuado a las necesidades del

servicio. El objetivo de esta medida es modernizar la gestión en materia de calificaciones, agilizar el proceso y brindar las garantías de cumplimiento normativo.

### **Sistemas de Información.**

- Mejoramiento e implementación del sistema informático-OIRS.
- Migración tecnológica del sistema de comunicaciones.
- Actualización de procedimientos y política de seguridad de información.

### **Seguridad e Infraestructura.**

- Continuidad en materia de mejoramiento de equipos, zonas claves como bóvedas y pre bóvedas y mejoramiento de espacios de ambientes laborales.

## **2. Formulación presupuestaria.**

Para el año 2014, en materia de gestión hemos establecido las siguientes metas en la formulación presupuestaria 2014 (Formulario H), a través de los siguientes indicadores de desempeño, que nos permitirán mejorar la gestión realizada:

- **Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III), con una meta de un 57%.**
- **Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones, con una meta de 0,3,**
- **Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda, con una meta 6,2 %.**
- **Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto de Colocaciones, con una meta 95 %.**
- **Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, con una meta 86,7%.**
- **Indicador de desempeño de Gestión Interna, Porcentaje de contratos Informáticos firmados con acuerdo de confidencialidad en el año, con una meta 80%.**

Estos indicadores son un desafío, debido principalmente a que son los indicadores relacionados con nuestros objetivos estratégicos, los cuales nos permiten tener una gestión y una atención de usuarios de calidad.

### **3. Acercamiento a la comunidad.**

En materia de acercamiento a la ciudadanía durante el año 2014 pretendemos seguir las siguientes acciones:

#### **1.- Visitas Administradores a organizaciones sociales**

Un desafío institucional tiene relación con la visibilización e identificación de la DICREP, como un organismo público, vinculando a la "Tía rica" con la Dirección General del Crédito Prendario y esta a su vez con el Estado de Chile. La estrategia que se desarrollará son visitas de los Administradores cada 2 meses a Organizaciones sociales, difundiendo las funciones de la DICREP y su rol social.

#### **2.- Más Diálogos Participativos**

La Ley de Participación ciudadana obliga a los Servicios públicos a lo menos 1 Dialogo participativa, durante el año 2014 se realizarán a lo menos 2 **Diálogos Participativos**, superando lo exigido por ley, en las cuales se busca conocer la opinión que tienen los ciudadanos sobre la Dicrep, y así conocer que aspectos se pueden mejorar en los servicios que se entregan a los ciudadanos.

### **4. Apertura de Nuevas Unidades.**

La apertura de nuevas unidades es un desafío de inversión, implementación y gestión, el cual tiene como propósito ser el primer avance de un programa de focalización territorial de las Unidades de Créditos a lo largo del país, acercando el servicio a la población focalizada en los quintiles II y III, ejemplo de lo anterior son las aperturas que se realizan durante el año 2014 en las comunas de Puente Alto y Quilpué.

Estas unidades traen consigo un desafío de gestión relevante para el servicio, puesto que, serán un piloto con los procedimientos actualizados de atención, tasación y custodia, que pretende posteriormente implementarse en todas las Unidades del país.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de incentivos Institucionales 2013
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Premios o Reconocimientos institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas.

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución.

LEYES Y NORMATIVAS
DFL N°16 de 1986 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija texto refundido y sistematizado de las disposiciones relativas a la Dirección del Crédito prendario
DFL N°1 de 1990 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que adecua plantas y escalafones DICREP
Decreto N°12 de 2010 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el Reglamento de Enajenaciones y Subastas de Bienes Inmuebles efectuadas por la Dirección General del Crédito Prendario.
Decreto N° 111-08 Deroga Decreto 90 de 2004 y aprueba reglamento de funcionamiento de la Escuela de Tasadores de la Dirección General del Crédito Prendario
Artículo N° 40, 45 y 46 de la Ley N° 20.000 que Sanciona el tráfico de ilícito de estupefacientes.
Artículos N° 469 y 470 del Código Procesal Penal.

#### - Misión Institucional

MISIÓN
La DICREP es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

En relación a los Créditos Pignoraticios, se presenta un crecimiento de MM\$ 1.867,14 lo que significa un 6,29% de aumento respecto al año 2012.

Numero	Descripción
1	Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social, para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial. Para el cumplimiento de este objetivo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, DICREP, sustentada en su visión institucional, apoya a todas las familias afectadas en un área vulnerable de la sociedad, la inseguridad económica, con una clara orientación social, es decir, dirigidos a los sectores más pobres y de clase media, consolidándose como una institución de carácter solidaria y económica, que asegura el acceso a crédito pignoraticio a personas que representan un alto riesgo en el sistema financiero, contribuyendo con esto al desarrollo económico y social del país, basado en un proceso de autogestión moderno y eficiente.
2	Ganarle a la delincuencia y narcotráfico. Siendo éste uno de los pilares fundamentales del Programa de Gobierno, uno de sus objetivos está orientado a disminuir la delincuencia, reducir el consumo de drogas y terminar con el narcotráfico, con sustento en un marco legal que define, regula y controla a todos los actores que intervienen en los diferentes procesos. Uno de los actores activos es DICREP, como órgano auxiliar de la administración de la justicia, encargado del destino final de los bienes incautados y decomisados (en materia de recepción de especies incautadas y decomisadas, destrucción de especies y remates judiciales), en el marco de los distintos cuerpos legales vigentes para tal efecto, entre ellos, art. 469 y 470 del Código Procesal Penal, y art. 40, 45 y 46 de la Ley N°20.000 que sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias sicotrópicas.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Mejorar permanentemente el producto crédito de prenda civil a través de la focalización en los quintiles II y III y el producto remate a entidades públicas y judiciales, estableciendo una relación cercana con los usuarios/clientes y organismos públicos.
2	Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, convirtiéndola en un pilar de la cultura institucional, como resultado de un proceso de capacitación funcionaria que permita la formación de competencias, la revisión continua de los protocolos de atención y la mejora de la infraestructura en las unidades de Crédito.
3	Optimizar la gestión financiera, económica y social, otorgándole valor al patrimonio a través de: la disminución del porcentaje de capital recuperado via remate en conjunto con la mejora continua del Call Center, de la ejecución eficiente del presupuesto informado al Ministerio de Hacienda y del control del gasto estructural

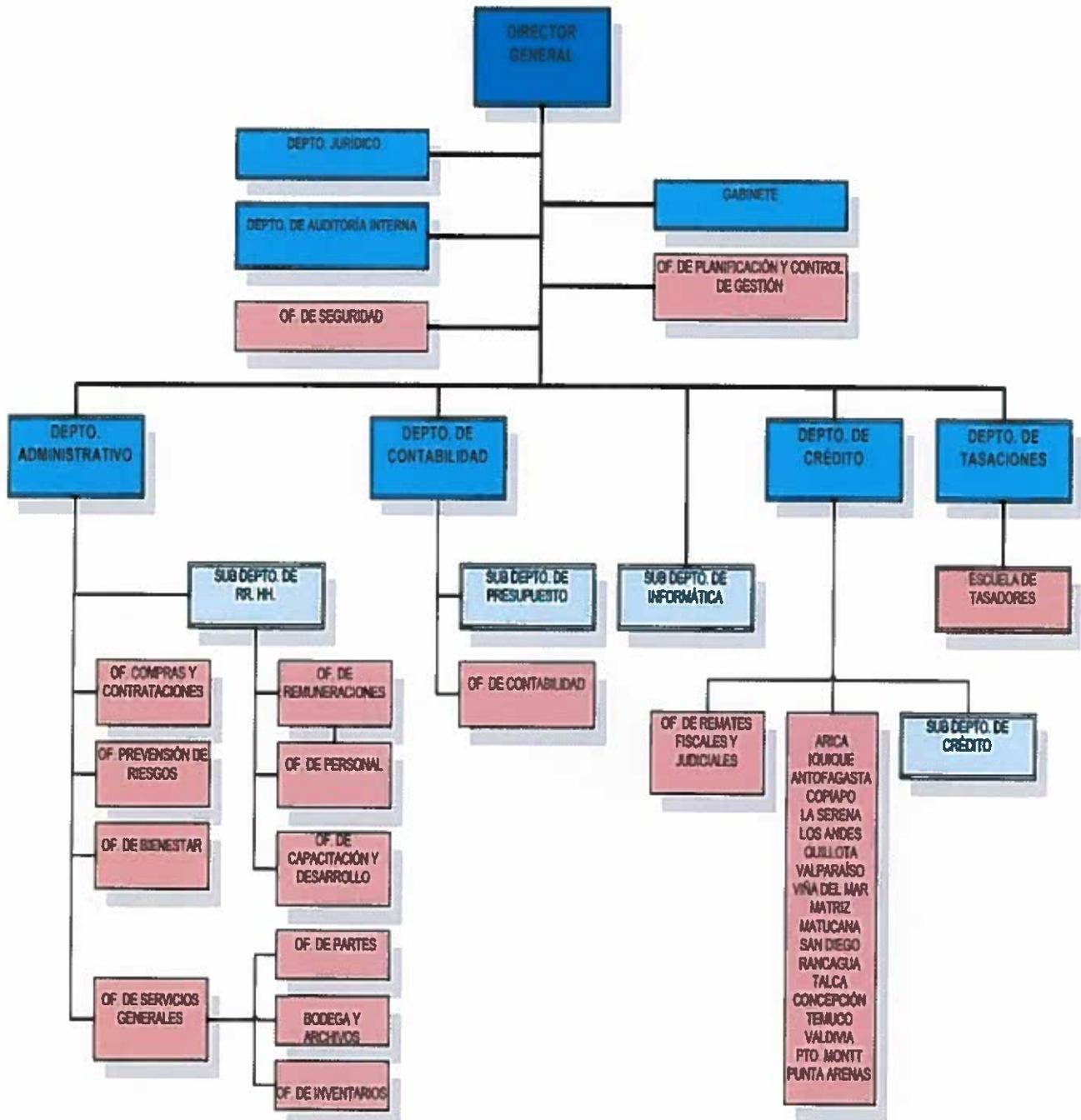
- **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

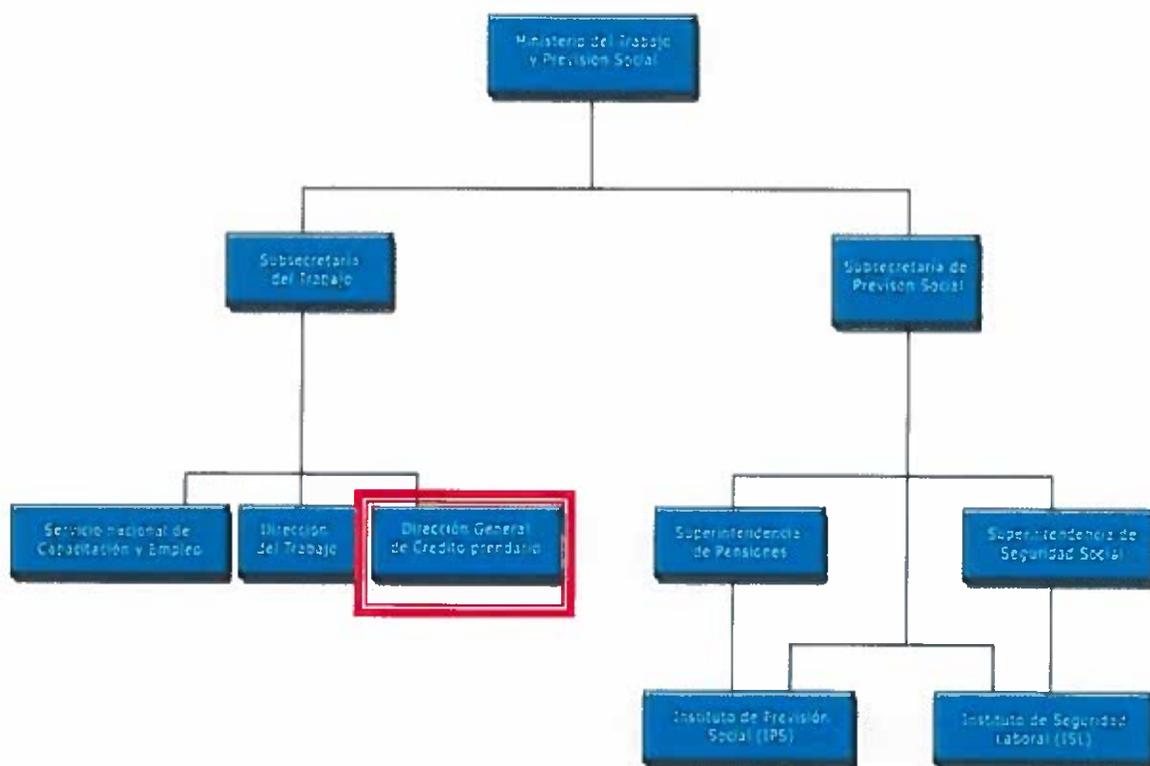
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Crédito de prenda civil.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito de prenda civil                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crédito de prenda civil tipo Alhajas: es un crédito donde la prenda es una joya (ej: oro de 18 k o piedras preciosas).</li> <li>- Crédito de prenda civil tipo Objetos Varios: es un crédito donde la prenda es un electrodoméstico o un artículo eléctrico.</li> </ul> </li> </ul>	1,2,3
2	<u>Remates a entidades públicas.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remates a Entidades Públicas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de remates de especies de propiedad de organismos públicos.</li> <li>- Servicio de martillo, efectuado en remates de especies de organismos públicos.</li> </ul> </li> <li>• Remates judiciales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Remates de especies procedentes de la aplicación de la Reforma Procesal Penal y Ley de Alcoholes</li> </ul> </li> </ul>	1,2

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Personas, hombres o mujeres, mayores de 18 años que requieran un préstamo en dinero y cuenten con una especie que constituya garantía por el mismo.
2	Organismos públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.





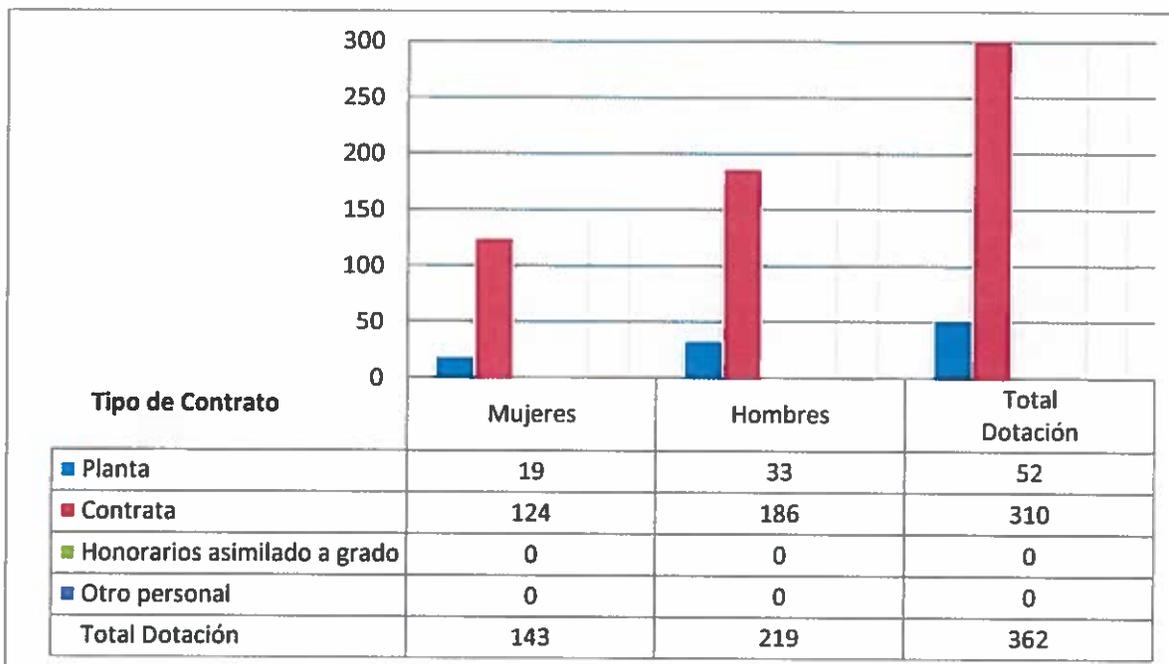
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Alejandro Iturra Peña
Jefe de Gabinete	Percy Marín Vera
Jefe Departamento Jurídico	Rodrigo Montt Swett
Jefe Departamento Auditoría	Claudio Vera Castillo
Jefe Departamento Administrativo (S)	Mayuri Reyes Torres
Jefe Departamento Contabilidad (S)	German Armijo Marambio
Jefe Departamento Crédito	María Isabel Barraza Amar
Jefe Departamento Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán
Jefe Sub Departamento de Informática	Federico Melo Carrasco
Encargado Oficina de Seguridad	Juan Carlos Barriga Ramírez
Encargado Oficina de Planificación y Control de Gestión	Cristian Salomó González

## Anexo 2: Recursos Humanos

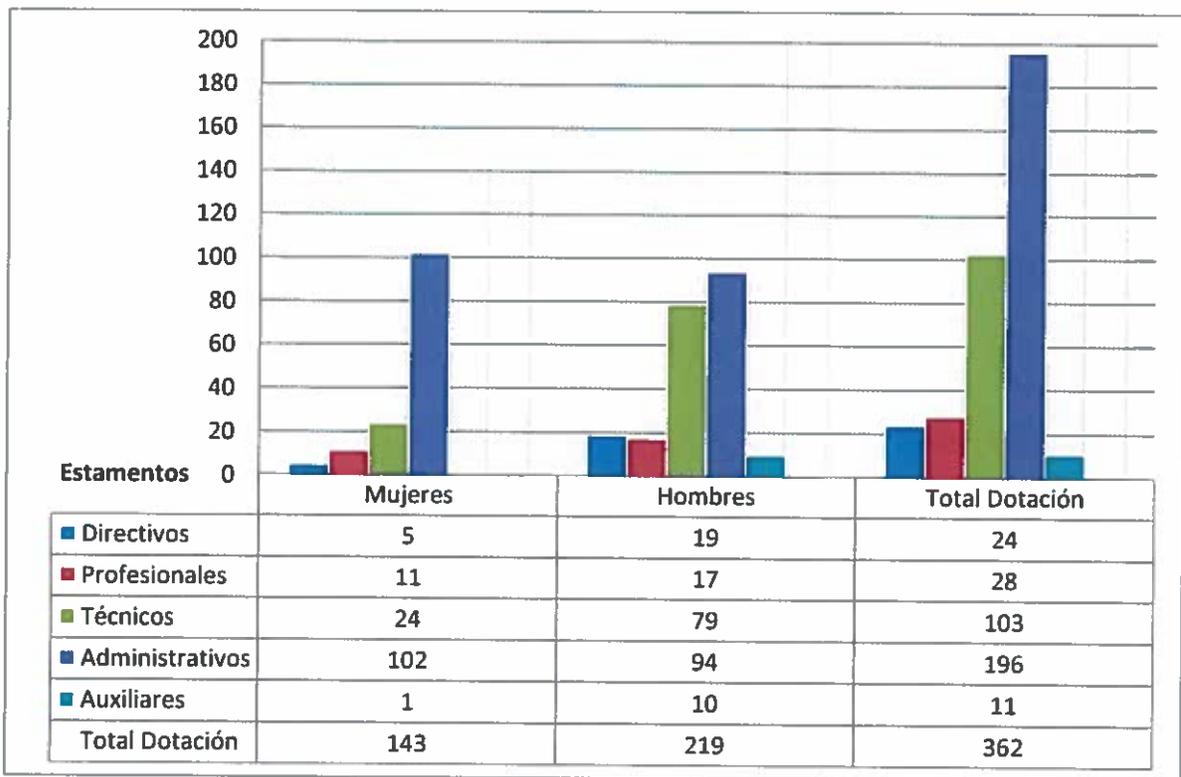
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013<sup>4</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

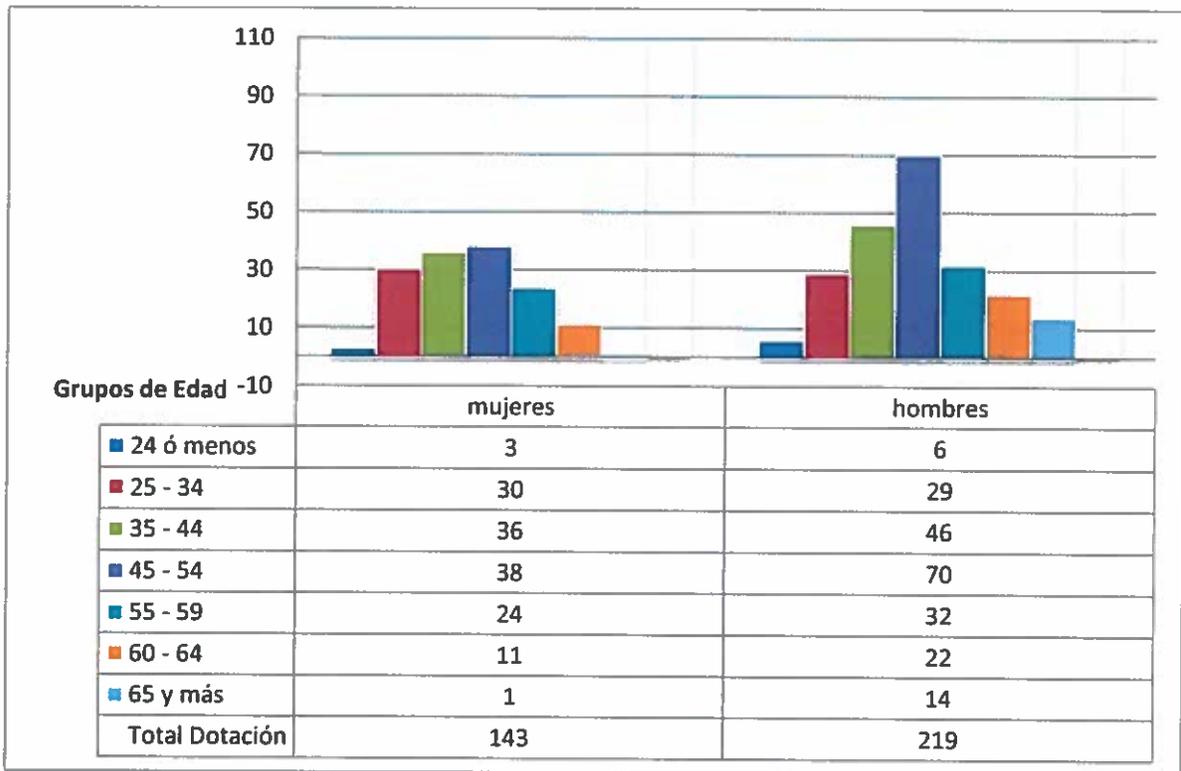


<sup>4</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jomales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

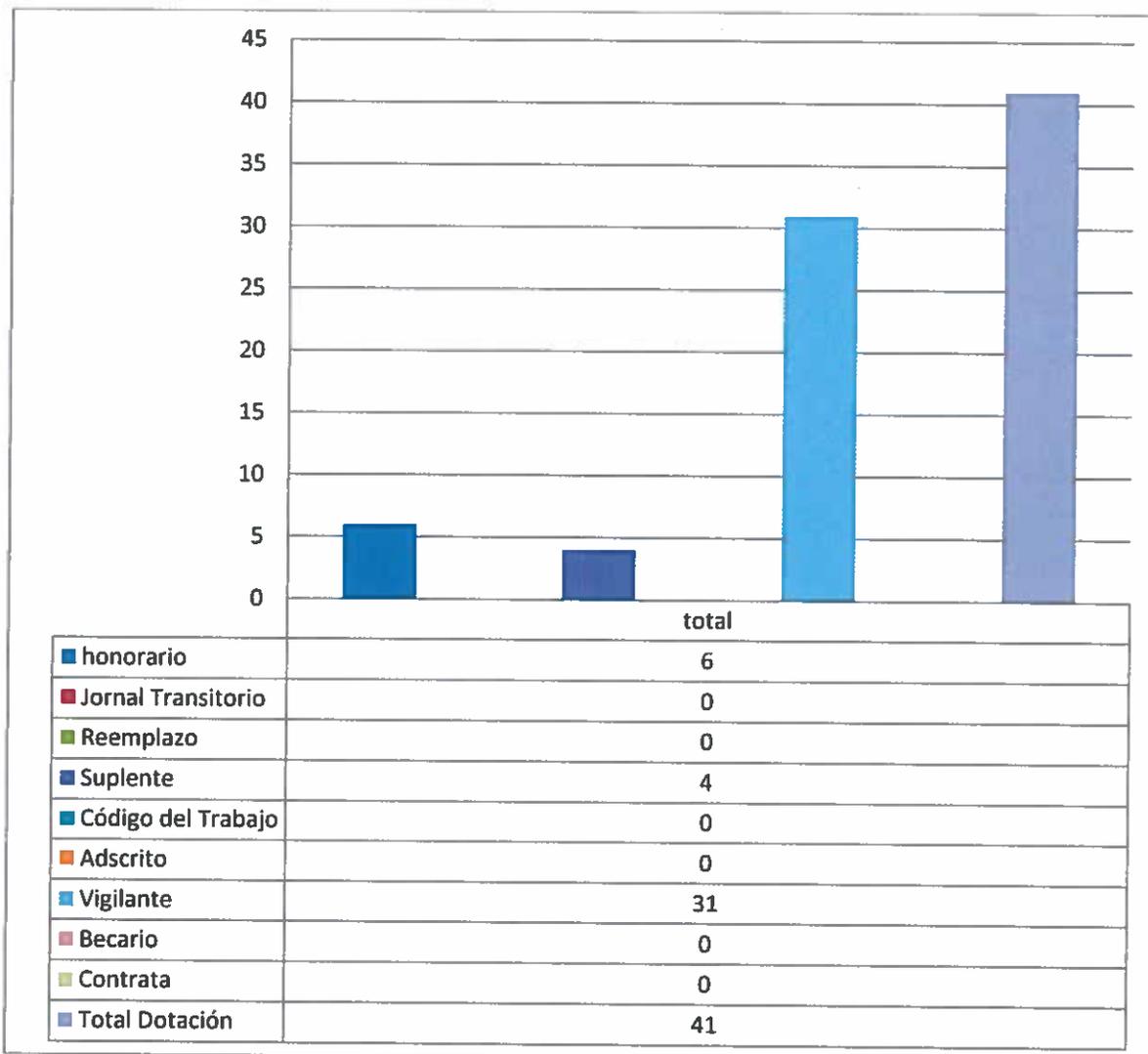
- Dotación Efectiva año 2013<sup>1</sup> por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2013<sup>1</sup> por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013<sup>5</sup>, por tipo de contrato



<sup>5</sup>Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2012	2013		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>8</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>9</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	8,7	5,4	62	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	89	117	131	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,5	6,3	87,3	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2,5	3,3	75,5	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2,5	3,0	83,3	

6 La información corresponde al período Enero a Diciembre 2012 y Enero a Diciembre 2013, según corresponda.

7 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

8 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo N° 11 de la Ley de presupuesto 2013.

9 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	135	86,9	155	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	3,8	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	20,8	13,8	66,3	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	683	594	86,9	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	1,9	1,81	95,2	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>10</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	0,5	0	
4.4 Porcentaje de becas <sup>11</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,15	1,32	87	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>12</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,11	0,10	110	

<sup>10</sup> Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

<sup>11</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

<sup>12</sup> No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>6</sup>		Avance <sup>7</sup>	Notas
		2012	2013		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,12	0,13	92	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	3,3	1,95	171	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>13</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	93,8%	98,4%	104,9	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	5,5%	1,5%	28,8	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,7%	0%	0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0%	0%	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>14</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>15</sup> formalizada via Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada via Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada via Resolución Exenta.	SI	SI		

13 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

14 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

15 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2		
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013		
Denominación	Monto Año 2012 (M\$) <sup>16</sup>	Monto Año 2013 (M\$)
<b>INGRESOS</b>	<b>38.905.271</b>	<b>44.435.389</b>
RENTAS DE LA PROPIEDAD	6.037.028	6.737.362
INGRESOS DE OPERACIÓN	3.257.070	3.378.972
OTROS INGRESOS CORRIENTES	200.499	335.743
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	6.970	4.741
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	468.729	1.769.996
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	28.934.975	32.208.575
<b>GASTOS</b>	<b>39.660.630</b>	<b>40.246.110</b>
GASTOS EN PERSONAL	4.872.589	5.080.163
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.075.093	1.987.712
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	121.411	4.851
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.697	1.367
INTEGROS AL FISCO	130.683	125.886
OTROS GASTOS CORRIENTES	24.898	1.688
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	384.877	299.627
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.801.805	1.200.000
PRÉSTAMOS	30.199.434	31.533.329
SERVICIO DE LA DEUDA	47.143	11.487
<b>RESULTADO</b>	<b>-755.359</b>	<b>4.189.279</b>

<sup>16</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2013								
Sub	Ítem	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>17</sup>	Presupuesto Final (M\$) <sup>18</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>19</sup>	Notas <sup>20</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>38.758.428</b>	<b>42.012.143</b>	<b>44.435.389</b>	<b>-2.423.246</b>	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	5.928.578	5.928.578	6.737.362	-808.784	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	2.674.001	2.674.001	3.378.972	-704.971	
08			OTROS INGRESOS	22.410	22.410	335.743	-313.333	
			CORRIENTES					
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	20.190	20.190	163.781	-143.591	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarías	556	556	1.309	-753	
	99		Otros	1.664	1.664	170.653	-168.989	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.180	4.768	4.741	27	
	03		Vehículos		3.588	3.587	1	
	04		Mobiliario y Otros	590	590	752	-162	
	05		Máquinas y Equipos	590	590	402	188	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	525.493	1.769.996	1.769.996		
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	525.493	1.769.996	1.769.996		
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	29.606.766	31.612.390	32.208.575	-596.185	
	03		Pignoratícios	26.619.137	28.624.761	29.716.240	-1.091.479	
	10		Ingresos por Percibir	2.987.629	2.987.629	2.492.335	495.294	
			<b>GASTOS</b>	<b>38.758.428</b>	<b>42.012.143</b>	<b>40.246.110</b>	<b>1.766.033</b>	

17 Presupuesto inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto final: es el vigente al 31.12.2013.

19 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto final y los ingresos y gastos devengados.

20 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

21		GASTOS EN PERSONAL	4.770.836	5.186.623	5.080.163	106.460
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.132.998	2.132.998	1.987.712	145.286
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.851	4.851	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador		4.851	4.851	
	001	Indemnización de Cargo Fiscal		4.851	4.851	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.240	1.400	1.367	33
	07	A Organismos Internacionales	1.240	1.400	1.367	33
25		INTEGROS AL FISCO	128.362	144.362	125.886	18.476
	01	Impuestos	128.362	144.362	125.886	18.476
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		1.731	1.688	43
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		1.731	1.688	43
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	327.499	327.499	299.627	27.872
	04	Mobiliario y Otros	96.055	116.055	115.764	291
	05	Máquinas y Equipos	117.532	97.532	73.446	24.086
	06	Equipos Informáticos	62.016	62.016	59.561	2.455
	07	Programas Informáticos	51.896	51.896	50.856	1.040
30		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	525.493	1.200.000	1.200.000	
	01	Compra de Títulos y Valores	525.493	1.200.000	1.200.000	
32		PRÉSTAMOS	30.870.000	33.000.000	31.533.329	1.466.671
	03	Pignoratícios	30.870.000	33.000.000	31.533.329	1.466.671
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	12.679	11.487	1.192
	07	Deuda Flotante	2.000	12.679	11.487	1.192
<b>RESULTADO</b>					<b>4.189.279</b>	<b>-4.189.279</b>

c) Indicadores Financieros

EL SERVICIO NO FORMULA INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013 <sup>21</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>-190.921</b>	<b>4.189.273</b>	<b>3.998.352</b>
	<b>Carteras Netas</b>		<b>2.760.317</b>	<b>2.760.317</b>
115	Deudores Presupuestarios		2.771.876	2.771.876
215	Acreedores Presupuestarios		-11.559	-11.559
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>540.401</b>	<b>1.017.137</b>	<b>1.557.538</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	540.401	1.017.137	1.557.538
	<b>Extrapresupuestario Neto</b>	<b>-731.322</b>	<b>411.819</b>	<b>-319.503</b>
113	Fondos Especiales		-1	-1
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	124.111	26.636	150.747
116	Ajustes a Disponibilidades	218.541	-2.033	216.508
119	Traspasos Interdependencias		8.521.035	8.521.035
214	Depósitos de Terceros	-1.063.001	372.829	-690.172
216	Ajustes a Disponibilidades	-10.973	5.920	-5.053
219	Traspasos Interdependencias		-8.512.567	-8.512.567

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

EL SERVICIO NO FORMULA COMPROMISOS PROGRAMÁTICOS

f) Transferencias<sup>22</sup>

EL SERVICIO NO REALIZA TRANSFERENCIA

g) Inversiones<sup>23</sup>

EL SERVICIO NO REALIZA INVERSIONES

---

<sup>22</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>23</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO <sup>24</sup>	% Cumplimiento <sup>25</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
	Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)	(N° de clientes de los quintiles II y III encuestados en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100		60,2%			57,0%	SI	102,49%	
				(894,0/1485,0)*100			(900,0/1579,0)*100			
				H: 61,9	59,5%	58,4%	H: 57,6			
Crédito de prenda civil.			%	(265,0/428,0)*100	(939,0/1579,0)*100	(912,0/1561,0)*100	(262,0/455,0)*100			
				M: 59,5	H: 0,0	H: 0,0	M: 55,2			
	Enfoque de Género: Si	Hombres:		(629,0/1057,0)*100	M: 0,0	M: 0,0	(620,0/1124,0)*100			
		Mujeres:								
Crédito de prenda civil.	Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.	(Número de indemnizaciones totales otorgadas año t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	%					SI	227,27%	3
				0,1%	0,1%	0,1%	0,3%			
				(5,0/1026820,0)*1000	(10,0/1035908,0)*100	(11,0/1025746,0)*100	(25,0/1000000,0)*100			
	Enfoque de Género: No			0,0	00,0	00,0	00,0			

24 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 85% y menor a 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 85%.

25 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013.

**Cuadro 9**

**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO <sup>23</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado	(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	%	86,7%	85,1%	86,7%		SI	98,23%	
	Enfoque de Género: No			(1310,0/151,0)*100	0,0%	(1378,0/1590,0)*100	(1378,0/1590,0)*100			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Via Remate de Prenda Civil	(Capital Recuperado Via Remate (periodo t) (Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos)/Capital Colocado periodo j)*100	%	4,19%	3,83%	3,91%	6,40%	SI	163,68%	1
	Enfoque de Género: No			(94573891,00/22579944132,00)*100	(1037171200,00/27085955600,00)*100	(1218371879,00/31191619115,00)*100	(1152000000,00/1800000000,00)*100			
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto.	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100	%	73%	89%	81%	77%	SI	105,34%	2
	Enfoque de Género: No			(25330253078/34707019000)*10	(29666295651/33201591000)*10	(31533328015/38877825000)*10	(29178400000/37894062000)*10			
				<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>		100 %				
				<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>		0 %				
				<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>		100 %				

#### Notas:

1.- El sobre cumplimiento del indicador señalado, se puede justificar por las siguientes variables: a. El cumplimiento del Plan Estratégico de desarrollo de la DICREP, que consiste en: Infraestructura, seguridad, Informática, Capacitación y Modernización, las distintas actividades en estas materias han permitido que las especies pignoratias estén mejor tasadas y resguardadas. b. El seguimiento de los procesos de indemnización fueron realizados por el Depto. de Crédito en conjunto con el Depto. Jurídico y la Oficina de Planificación y Control de Gestión, esto produjo un efecto preventivo en esta materia.

1.- El sobre cumplimiento de este indicador se debe principalmente a un comportamiento adecuado de nuestros usuarios, en cuanto a la cancelación de los montos de crédito otorgados, lo cual se refleja en el bajo monto de recupero de créditos vía remate.

2.- El sobre cumplimiento se debe a un aumento en la demanda de créditos por parte de nuestros usuarios, lo que conlleva a elevar el gasto en colocaciones (Créditos). Una de las causas del aumento de la demanda, es la efectividad de las diversas campañas comunicacionales efectuadas durante el año.

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno**

EL SERVICIO NO FORMULA COMPROMISOS DE GOBIERNO

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

#### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO	CAPÍTULO	04

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador		Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		asignado	Ponderador obtenido	
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100,00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100,00	

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no es factible aplicar procesos de descentralización ni desconcentración a sus productos estratégicos.
		Equidad de Género	Eximir	-	El servicio se exime para el 2013 del sistema de Equidad de género debido a que no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable la equidad de género.

## VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)	25,00	57,00	58,42	102,49	25,00	102,49	25,00
Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.	10,00	0,25	0,11	227,27	10,00	227,27	10,00
Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado	5,00	86,67	85,14	98,23	5,00	98,23	5,00
Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	30,00	6,40	3,91	163,68	30,00	163,68	30,00
Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto.	30,00	77,00	81,11	105,34	30,00	105,34	30,00
Total:	100,00				100,00		100,00

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>26</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>27</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>28</sup>
CREDITO / SEGURIDAD	19	4	100%	8,0%
AUDITORIA/TASACIONES	10	4	100%	8,0%
ADMINISTRATIVO	21	4	100%	8,0%
CONTABILIDAD	10	3	100%	8,0%
JURÍDICO / DIRECCIÓN	8	5	100%	8,0%
INFORMÁTICA / OPCG	13	4	100%	8,0%
ARICA	14	5	100%	8,0%
IQUIQUE	16	5	100%	8,0%
ANTOFAGASTA	19	5	100%	8,0%
COPIAPO	10	5	100%	8,0%
LA SERENA	15	5	100%	8,0%
LOS ANDES	10	5	100%	8,0%
QUILLOTA	11	5	100%	8,0%
VIÑA DEL MAR	15	5	100%	8,0%
VALPARAISO	19	5	100%	8,0%
MATRIZ	30	5	100%	8,0%
SAN DIEGO	24	5	100%	8,0%
MATUCANA	24	5	100%	8,0%
RANCAGUA	14	5	100%	8,0%
TALCA	15	5	100%	8,0%
CONCEPCION	17	5	100%	8,0%
TEMUCO	18	5	100%	8,0%
VALDIVIA	11	5	100%	8,0%
PUERTO MONTT	13	5	100%	8,0%
PUNTA ARENAS	11	5	100%	8,0%

26 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

27 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

28 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

**Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

EL SERVICIO NO TIENE PROYECTOS DE LEY EN TRAMITACIÓN.

**Anexo 9: Premios o Reconocimientos institucionales.**

EL SERVICIO NO TIENE PREMIOS O RECONOCIMIENTOS  
INSTITUCIONALES.