

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE
CREDITO PRENDARIO

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social.	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	3
3. Resultados de la Gestión año 2014	7
4. Desafíos para el año 2015.....	15
5. Anexos	17
Anexo 1 : Identificación de la Institución	18
a) Definiciones Estratégicas	18
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	20
c) Principales Autoridades.....	21
Anexo 2 : Recursos Humanos.....	22
Anexo 3 : Recursos Financieros.....	30
Anexo 4 : Indicadores de Desempeño año 2014.....	34
Anexo 5 : Compromisos de Gobierno.....	36
Anexo 6 : Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.....	37
Anexo 7 : Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	39
Anexo 8a : Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	40
Anexo 8b : Leyes Promulgadas durante 2014	40
Anexo 9 : Premios o Reconocimientos Institucionales.....	41

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social.

La Dirección de Crédito Prendario (DICREP) es una institución del Estado, de carácter social y económico, que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando debidamente las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la Administración de 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.

Durante el año 2014, la acción de la DICREP se orientó por el objetivo estratégico de modernizar a la institución con un sentido ciudadano, mediante desarrollos tecnológicos que la den a conocer como una alternativa válida y confiable de financiamiento doméstico.

Junto con ello, y siguiendo los lineamientos programáticos, trabajamos para que la DICREP se constituya en un referente de probidad y transparencia, asuma todos los remates del Estado de Chile, y entregue créditos oportunos, rápidos y convenientes.

Los principales resultados de gestión alcanzados en 2014 pueden sintetizarse de la siguiente manera:

1. Una buena gestión financiera, lo que ha permitido mejorar los montos del avalúo del gramo del oro, variable fundamental para los usuarios.
2. Aumento en los montos máximos de los créditos otorgados por DICREP, con lo cual se amplía el rango de beneficios.
3. En cuanto a calidad del servicio, logramos un 88% de satisfacción usuaria, lo que representa un aumento de 3% respecto del año 2013. Estas cifras reafirman nuestra voluntad de seguir profundizando la vocación de servicio de la institución y potenciando los procesos de mejora continua.
4. Disminución de la tasa de remates por prenda civil, debido a una gestión proactiva en el contacto a los usuarios por medio de un *Call Center* con personal capacitado en esa materia.
5. Dentro de los objetivos de acercamiento a la comunidad que el Ministerio del Trabajo y Previsión Social se ha propuesto, iniciamos una estrategia de acercamiento y difusión comunitaria, con especial énfasis en los quintiles objetivo de DICREP.
6. Apertura de nuevas unidades de crédito, privilegiando una ubicación cercana a nuestros/as usuarios/as, también con foco en la población objetivo.
7. Posicionamiento de DICREP como la casa de remates del Estado de Chile.
8. Implementación de una estrategia y una reacción oportuna y efectiva para enfrentar adecuadamente las consecuencias del robo en la Unidad de Crédito de Matucana.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Dirección de Crédito Prendario, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2014, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



JBL
JAVIERA BLANCO SUAREZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) es una institución autónoma del Estado de carácter social y económico, 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 y su Subsecretaría del Trabajo.

Fue creada en el año 1920. Su carácter social y económico 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, 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 e incautados de acuerdo a los artículos 469 y 470 del Código Procesal Penal. Respecto de los Remates Fiscales y Judiciales, 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. Actualmente cuenta con 20 Unidades de Crédito, con una dotación efectiva de 377 funcionarios, conformado por 139 mujeres y 238 hombres (Planta y contrata).

En 2014 el gasto fue de M\$ 43.011.967 de los cuales M\$ 32.673.452 (el 76%) correspondieron a créditos otorgados a nuestros/as usuarios/as (Subtítulo 32 Préstamos) todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario. Respecto a estas definiciones estratégicas, durante 2014 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se atendieron 186 mil familias, con un total de un millón seiscientas mil operaciones, con un préstamo promedio por persona de 174 mil pesos.
- Ingresos por comisiones vía Remates fiscales y judiciales de 238 millones de pesos, 13% más que en 2013.
- Apertura de la sucursal de Puente Alto privilegiando una ubicación cercana a nuestros/as usuarios/as y de fácil acceso.
- Ingreso del expediente de la obra de la Unidad de Crédito de Quilpué a la Dirección de Obras Municipales, para solicitar su aprobación definitiva.
- Presentación del proyecto Unidad de Crédito de Maipú a DIPRES.
- Ejecución de un total de 115 medidas de seguridad a nivel nacional, entre actualización tecnológica, infraestructura y personal especializado.
- Primera institución pública en participar en Jornada de Capacitación sobre Diversidad y No Discriminación, en el marco de la Ley N°20.609, para su correcta aplicación en la institución.
- Diseño de plan piloto de difusión comunitaria iniciado en Copiapó en trabajo conjunto con el Municipio; el cual contempla entre otras actividades, capacitación de la comunidad en materias como finanzas domésticas, relevándoles a DICREP como una alternativa válida y confiable en esta materia; además de la elaboración de un plan comunicacional orientado especialmente a acercar la institución a los usuarios de cada localidad.
- En 2014 se firmó un convenio de colaboración para remate de bienes municipales con la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM) por lo que en 2015 y 2016 se suscribirán convenios individuales vinculados a las necesidades propias de cada municipio. A su vez, las municipalidades difundirán el rol social de DICREP, a través de las DIDECO y de sus sitios web. Con este convenio se solucionan problemas prácticos, como por ejemplo, el uso de dependencias municipales para bodegaje, pudiendo destinarlas a otros usos para el cumplimiento de su rol social.

- Es el primer servicio del sector Trabajo en implementar una página web responsiva, lo que permite su visualización en forma óptima desde cualquier Smartphone.
- Primer remate de bienes inmuebles decomisados desde la aplicación de la Ley 20.000.

Dentro de los elementos de gestión más destacados durante el año 2014, podemos señalar:

- El aumento de los montos de los créditos otorgados pasando de MM\$ 31,533 en el año 2013 a MM\$ 32.673. en el año 2014, lo que representa un crecimiento del 3.6%.
- El monto máximo para el empeño de objetos varios aumentó de \$70.000 a \$100.000.
- De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción y caracterización socioeconómica de nuestros/as usuarios/as, un 88% de ellos/as se declara satisfecho con la atención recibida, 3% más que en 2013, lo cual refleja el alto compromiso de nuestros/as funcionarios/as en entregar un servicio de calidad.
- Implementación de una estrategia para enfrentar adecuadamente las consecuencias del robo en Unidad de Crédito de Matucana, que contempló, las siguientes medidas tomadas inmediatamente a la ocurrencia del robo:
 - Habilitación de una consulta en el sitio electrónico para que los/as usuarios/as conocieran el estado de las especies empeñadas.
 - Habilitación de 40 puntos de atención en la misma Unidad de Crédito, lo cual minimizó el tiempo de espera de los/as usuarios/as afectados/as.
 - Acuerdo con IPS-ChileAtiende para contactar a todos los/as usuarios/as afectados/as dentro de una semana (14.000 llamados mediante modalidad contact center)
 - Definición de Calendario de Pago de indemnizaciones a los/as usuarios/as afectados/as por el robo. Al 31 de Diciembre, el 86% de los/as usuarios/as afectados/as (equivalentes a 7.851 personas) había cobrado su indemnización.

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% del Convenio de Desempeño Colectivo en todos los equipos de trabajo.
- Creación de Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, a fin de entregar respuesta e información de calidad a nuestros/as usuarios/as.
- 100% de cumplimiento en Transparencia Activa en informe de Noviembre de 2014, no obstante la baja en 4 puntos de la Administración Pública.
- Incorporación de estadísticas e informes mensuales sobre usuarios y usuarias atendidas en OIRS, CALL CENTER y por operación realizada. Incorporación de políticas de género y planificación de las actividades que se incluirán en el plan de trabajo Sernam 2015.

Las principales inversiones de 2014 se centraron en los desafíos que se plantearon a principios del año. Comenzando por **Mantenimiento y Reparaciones de Infraestructuras**, con un gasto de MM \$ 324, aproximadamente un 20% más que el año 2013; **Capacitación**: MM \$ 42. Finalmente otro gasto que aumentó respecto de 2013 fue el de **Publicidad y Difusión**, de MM\$10 a MM \$ 25 debido a la generación de nuevo material informativo para las actividades de acercamiento y difusión comunitaria, relevando el rol social de DICREP.

Como se puede observar la Dirección General del Crédito Prendario, durante el año 2014 ha centrado sus esfuerzos en cumplir los objetivos estratégicos ministeriales de promover oportunidades para los sectores económicamente más vulnerables de manera que les permita acceder a créditos sociales convenientes, y de

modernizar la institución relevando su rol público, colocando en el centro la atención a nuestros/as usuarios/as.

Todo lo anteriormente expuesto, se ha logrado principalmente gracias al manejo responsable de los recursos y una exitosa gestión institucional, que ha dado participación a los funcionarios en Jornadas de Planificación Estratégica. Es por eso que presento, con gran orgullo, los resultados de gestión de DICREP durante el periodo 2014.

Para el año 2015, la DICREP ha establecido de acuerdo a sus objetivos estratégicos algunos desafíos:

Desafíos 2015

- Mejorar la conveniencia del crédito social entregado por DICREP a los usuarios, privilegiando la atención de los Quintiles II, III y IV.
- Consolidar a DICREP como la Casa de Remates del Estado de Chile.
- Modernizar DICREP con sentido ciudadano, mediante desarrollos tecnológicos que la den a conocer como una alternativa válida y confiable de financiamiento doméstico.
- Ser referentes de probidad y transparencia.
- Creación de Nuevas Unidades de Crédito, privilegiando una ubicación cercana a nuestros/as usuarios/as, con especial priorización de quienes pertenecen a nuestros quintiles objetivo (Quintiles II, III, IV) velando por el resguardo de las especies empeñadas, y de las entregadas para su enajenación por subasta pública.



LUIS ACEVEDO QUINTANILLA
DIRECTOR GENERAL (TP)

3. Resultados de la Gestión año 2014

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

El Servicio no presenta resultados asociados en esta temática.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía.

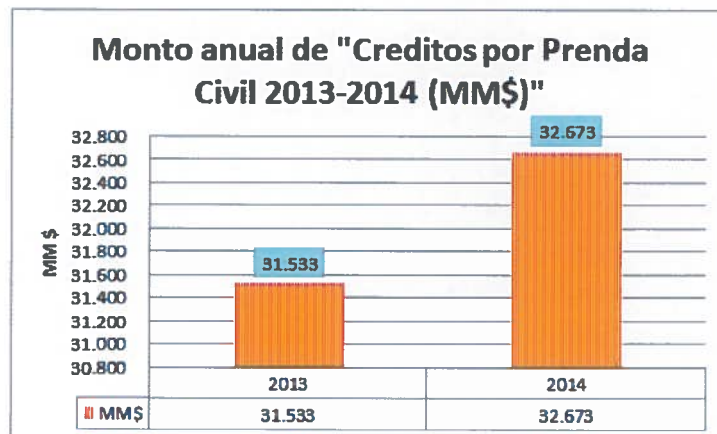
3.2.1 Productos estratégicos.

3.2.1.1 Crédito con prenda civil.

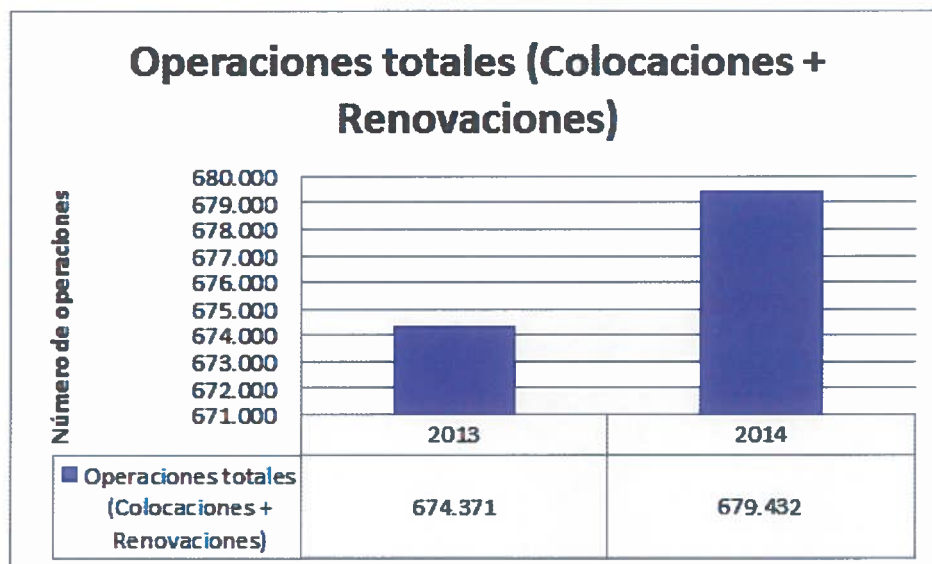
El crédito con prenda civil es el principal producto estratégico de DICREP, y consiste en un préstamo en dinero que un/a usuario/a recibe a cambio de dejar en depósito, y a modo de garantía, una prenda de su propiedad. Estas prendas, se diferencian entre los rubros alhajas y objetos varios. En alhajas se clasifican los ornamentos de oro, platino o piedras preciosas, y, en objetos varios, todo el resto. El 96% de los préstamos entregados en 2014, corresponde a créditos otorgados en el rubro de alhajas.

El monto máximo del crédito no excede el 60% del avalúo de la prenda, con un tope de \$200.000 por alhajas y \$100.000 por objetos varios. Es otorgado de inmediato, a un plazo de 5 meses más 1 de gracia. El año 2014 el valor del gramo de oro aumentó de \$7.000 a \$8.000. No obstante, en los meses de mayor necesidad para nuestros/as usuarios/as (marzo, septiembre y diciembre) se aumentó transitoriamente a un valor máximo de \$10.000.

Para el año 2014 se debe destacar un aumento de las colocaciones, o dinero prestado, en MM \$ 1.140 más que en 2013 (3,6% más) a pesar del robo que afectó a la Unidad de Crédito de Matucana. El gráfico nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre los años 2013 y 2014



Respecto del número de operaciones, se puede observar que en 2014 hubo 679.432, lo cual equivale a 5.061 más que en 2013, es decir un 0.75% más. El aumento, equivalente a un 0,75%, es valorable ya que en 2014 hubo variables externas que afectaron las colocaciones, como el cierre por tres meses de la sucursal de Matucana afectada por un robo, y 5 días de cierre de la sucursal de Rancagua por un robo frustrado, además de 2 días de paro de los Empleados Públicos. Los días sin operación, sobre la base de información histórica, equivalen a un número potencial de 23.147 operaciones que se pudieron realizar.



3.2.1.2 Remates Fiscales y Judiciales

Uno de las principales orientaciones estratégicas que guió nuestra gestión durante 2014, fue la de asumir todos los remates del Estado de Chile y se sentaron las principales bases para el posicionamiento de DICREP como la casa de remates del Estado de Chile las cuales se detallan:

- Inicio de proceso de alzamiento masivo de 40 embargos de vehículos motorizados por la Ley N°20.000 que sustituye la Ley N°19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, del 16 de febrero de 2005. Esta actividad, consistió en el inicio del proceso de desarchivo masivo de las causas, lo cual nunca se había hecho desde el comienzo de la Ley y estaban acumulándose en bodegas, por lo que permitió relevar a DICREP como actor relevante en este ámbito, en un trabajo conjunto del Director General de DICREP, con la Ministra del Trabajo y Previsión Social y el Subsecretario del Interior.
- Suscripción de convenio con la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM) que permite a los más de 300 municipios que son parte de esta entidad gremial, rematar de una manera eficiente y sin costo adicional todas las especies dadas de baja, sin necesidad de realizar una licitación para martilleros privados. Del mismo modo, los municipios de Chile deberán efectuar difusión de DICREP, con acciones tales como la incorporación de un banner del Servicio en sus sitios electrónicos e instalación de papelerías en las oficinas de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de cada municipalidad.
- Primer remate de bienes inmuebles decomisados desde la aplicación de la Ley 20.000 (Publicada el 16 de Febrero de 2005). Lo anterior, implicó, entre otras acciones, la certificación de especialistas en tasación de bienes inmuebles (3-Sep); y la modificación del Decreto 12, de 2010, del Ministerio del

Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento de enajenaciones y subastas de inmuebles decomisados o con orden de enajenación temprana efectuados por la Dirección General del Crédito Prendario (3-Oct) Este remate significó la recaudación de 140 millones, de los cuales el 90% se destinó a SENDA para el financiamiento de planes de rehabilitación y prevención de casos de drogadicción y alcoholismo.

Los resultados finales de este producto estratégico dieron durante el 2014 resultados más favorables que el 2013 en cuanto a un aumento del 13,4% en comisiones de Remates Judiciales y Fiscales. Es decir de MM\$ 209 el 2013 se comisionó MM\$ 238 el año 2014. A pesar de lo aleatorio de la cantidad de remates, este año si bien se hicieron 740 remates con 617 comitentes en comparación con el 2013 que fueron 844 remates con 725 comitentes, la efectividad de los remates subió un 33%, es decir los remates fueron de mayor valor para cada comitente, lo cual es resultado de la alta difusión que la Dirección General ha realizado de los remates mediante puntos de prensa a lo largo del país.

REMATES FISCALES Y JUDICIALES

COMISION REMATES F Y J - S	TOTAL 2013	\$ 209.702.180
	TOTAL 2014	\$ 237.837.380
N° DE REMATES EFECTUADOS	TOTAL 2013	844
	TOTAL 2014	740
N° COMITENTES ATENDIDOS	TOTAL 2013	725
	TOTAL 2014	617

3.2.2 Otros aspectos de interés.

3.2.2.1 Encuesta de satisfacción anual¹

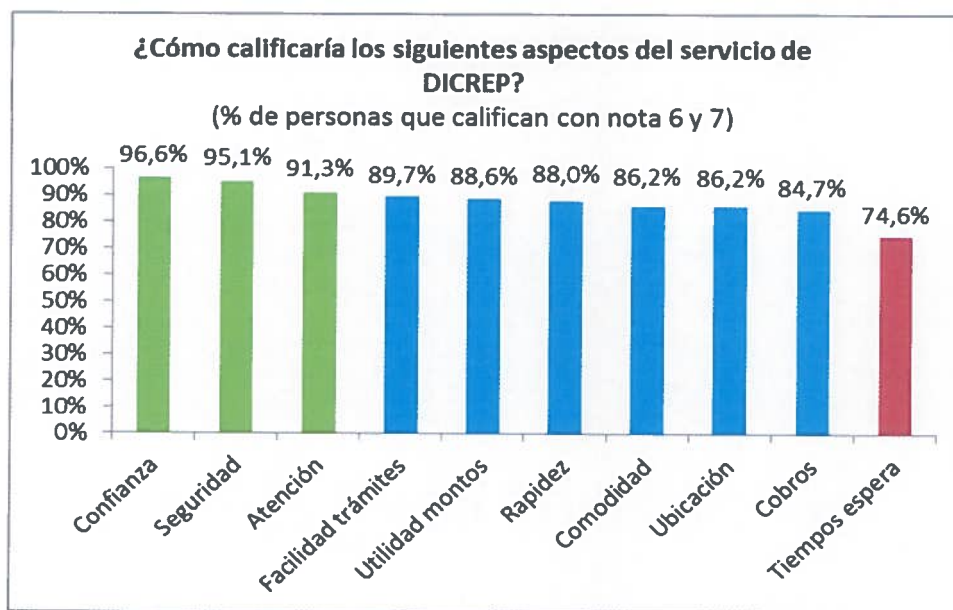
A continuación se entregarán los resultados más relevantes de nuestra encuesta de satisfacción anual.

Satisfacción con la atención brindada	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tasaciones	Sin medición	80 %	84 %	90 %	88 %	85 %
Cajas	Sin medición	87 %	92 %	95 %	88 %	91 %
Entrega de Especies	Sin medición	83 %	90 %	93 %	88 %	83 %
Atención OIRS	Sin medición	Sin medición	74 %	77 %	78 %	80 %
Satisfacción con el monto de préstamo	70 %	73 %	77 %	79 %	85 %	81 %
Satisfacción General	75 %	79 %	86 %	89 %	85 % ⁽¹⁾	88 % ⁽¹⁾

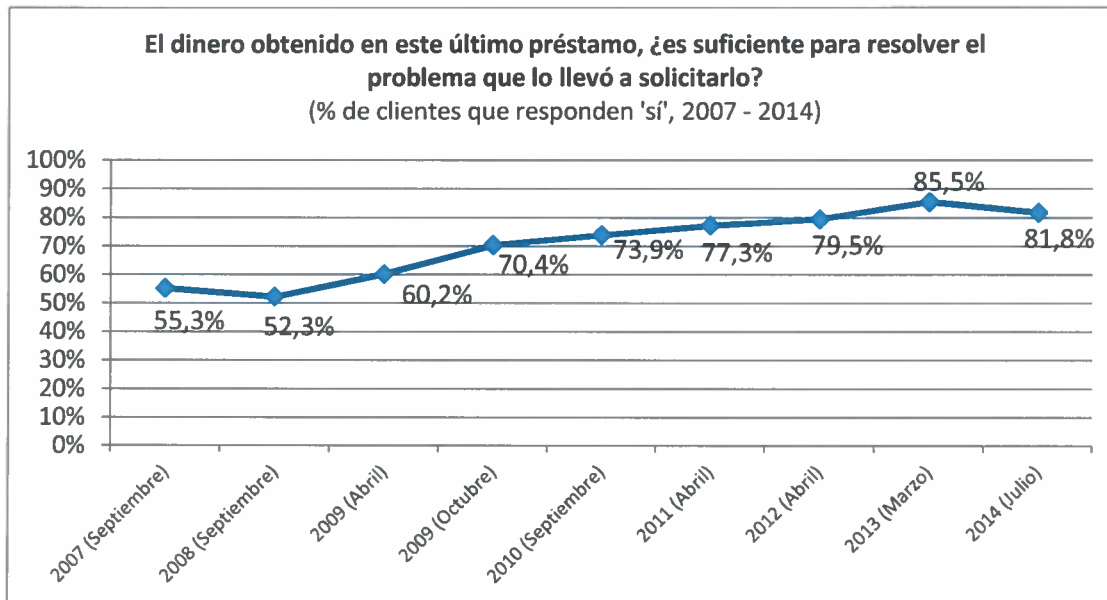
¹ El porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, se obtiene a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa, a través de la contratación de encuestadores especialmente capacitados. Tanto el tamaño y distribución de la muestra, como la digitación y análisis de los resultados, es realizado por expertos externos a fin de asegurar la transparencia, validez e independencia de los resultados obtenidos.



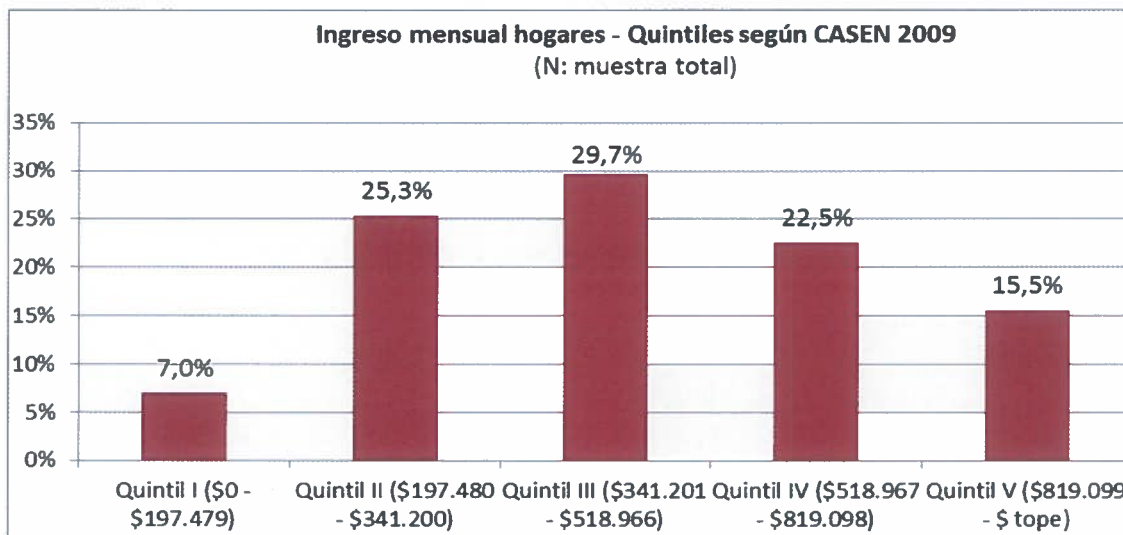
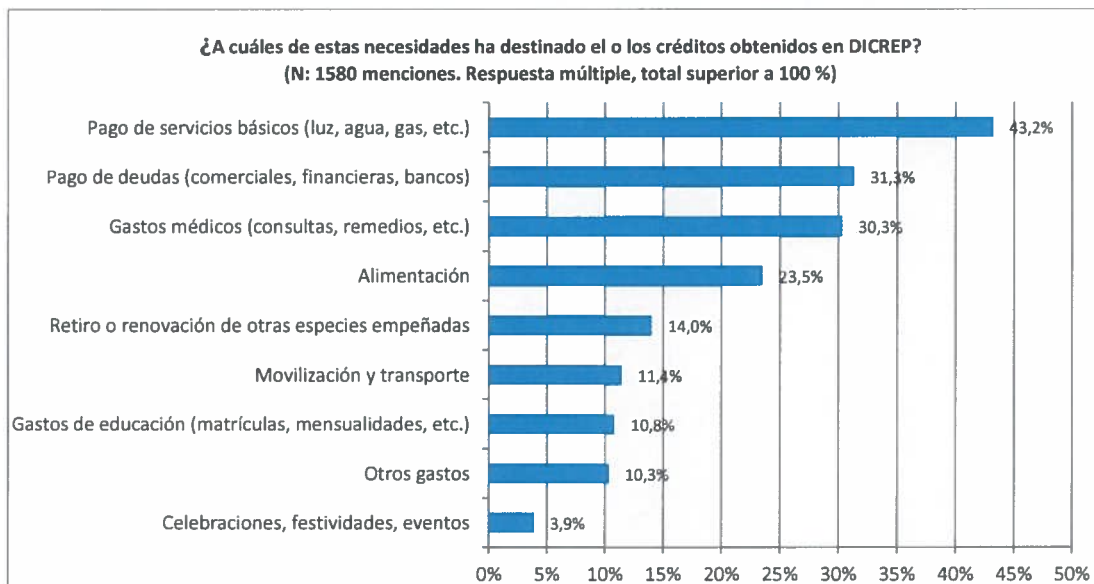
Como se ha señalado anteriormente, el nivel de satisfacción general con el servicio es uno de los indicadores clave de la gestión de DICREP. En ese sentido, es pertinente declarar que la cifra registrada en 2013 (85 %) ha sido superada, ya que se ha constatado que el 88 % del total de clientes encuestados, ha señalado estar 'satisfecho' con el servicio entregado por DICREP. Una de las principales constataciones que se pueden extraer de este gráfico es el asentamiento del nivel de satisfacción por sobre el 80% desde el año 2011 a la fecha, lo cual da cuenta del alto compromiso de nuestros/as funcionarios/as con el objetivo estratégico de DICREP de mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, convirtiéndola en un pilar de excelencia en 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.



Por otro lado, al conocer los atributos mejor evaluados por los clientes, y que obtuvieron un mayor porcentaje de notas 6 y 7, se encuentra que la valoración ciudadana de nuestra institución está puesta en la 'Confianza en la institución' y en la 'Seguridad en Unidades de Crédito' más que en el servicio y la 'atención de los funcionarios' No obstante, esta evaluación nos plantea un importante desafío en revisar los tiempos de espera de nuestros/as usuarios/as.



En relación a la suficiencia del monto obtenido, se observa que el alza sostenida entre quienes señalan que el dinero obtenido es suficiente para resolver el problema que le llevó a solicitarlo, desde un 55% en 2008 a un 82% en 2014, junto con justificar la alta valoración del servicio prestado por DICREP, justifica las decisiones de los aumentos en el valor del gramo de oro, y en el aumento de montos en objetos varios. Las necesidades a las que los clientes destinan los créditos obtenidos en DICREP tienen que ver con la cobertura de necesidades básicas y el endeudamiento. En cuanto a las necesidades básicas, la primera preferencia es el pago de servicios básicos (luz, agua, gas, etc.), con el 43,2%, la tercera son los gastos médicos (30,3%) y la cuarta, alimentación (23,5%); en cuanto al endeudamiento, la segunda preferencia es el pago de deudas (31,3%) y la quinta, el retiro o renovación de otras especies empeñadas (14,0%). El 55% de los/as usuarios/as está concentrado en los Quintiles II y III. Las siguientes tablas reflejan lo señalado en este párrafo.



3.2.2.2. Acercamiento a la comunidad

Dada la relevancia de los objetivos estratégicos ministeriales e institucionales asociados a relevar el rol social de DICREP en la comunidad, en 2014 se creó mediante resolución exenta la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, a fin de vincular a la institución a través de una correcta coordinación de los espacios de atención y del estricto cumplimiento de los derechos ciudadanos, en donde, por medio de procesos participativos, inclusivos y transparentes, podamos entregar respuestas oportunas e información de calidad.

De esta manera, durante el año 2014 la DICREP realizó, en conjunto con la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, dos Diálogos Participativos, uno en Iquique y otro en Punta Arenas, en los cuales se conoció la opinión y sugerencias de las personas en aquellas materias de interés ciudadano y de relevancia para la DICREP. Las propuestas e ideas planteadas en estos diálogos constituyeron un importante insumo para las definiciones estratégicas y, fueron un importante argumento para evaluar e implementar el aumento en el monto máximo para objetos varios durante 2014, e iniciar los proyectos de pago mediante tarjeta de débito y créditos con pago en cuotas, ambos comprometidos para 2015.

Adicionalmente, en una Jornada de Planificación Estratégica realizada en septiembre de 2014, en la cual participaron todos los jefes de departamento, encargados de oficina, administradores y representantes de las asociaciones de funcionarios, se reflexionó latamente sobre la relevancia de acercarnos de una manera consistente a la comunidad a fin que nuestros quintiles objetivo conocieran a DICREP como una alternativa válida y confiable en el ámbito de las finanzas domésticas, por lo que la Dirección General se propuso sistematizar durante 2015 un plan de difusión comunitaria implementando un modelo piloto en Copiapó, dado su bajo nivel de colocaciones, tomando la experiencia de reuniones con organizaciones comunitarias que las unidades de crédito sostuvieron en 2014, en particular, la unidad de Temuco.

3.2.2.3. Nueva política de seguridad

La estrategia implementada para enfrentar las consecuencias del robo en Unidad de Crédito de Matucana, ocurrido en septiembre de 2014, junto con lograr mantener la confianza de nuestros/as usuarios/as en nuestra institución, sentó las bases para una nueva política de seguridad que contemplara la modernización de la central de monitoreo y mejoras en la infraestructura de las unidades de crédito. Las medidas que se tomaron inmediatamente a la ocurrencia del robo fueron las siguientes:

- Habilitar una consulta en el sitio electrónico para que los/as usuarios/as conocieran el estado de las especies empeñadas.
- Habilitar 40 puntos de atención en la misma Unidad de Crédito, lo cual minimizó el tiempo de espera de los/as usuarios/as afectados/as.
- Acuerdo con IPS-Chile Atiende para contactar a todos los/as usuarios/as afectados/as dentro de una semana (14.000 llamados mediante modalidad contact center)
- Definir un Calendario de Pago de indemnizaciones, que inició el pago al mes siguiente de ocurrido el siniestro, a través de la red BancoEstado y ServiEstado, facilitando el cobro por parte de los/as usuarios/as afectados/as por el robo. De hecho, al 31 de Diciembre, el 86% de los/as usuarios/as afectados/as había cobrado su indemnización.
- Adicionalmente, desde el punto de vista del resguardo del patrimonio de la institución, además de instruir un sumario, se presentó una querrela en los tribunales de justicia y se gestionó la pronta liquidación y cobro de los seguros.

De esta manera, la nueva política de seguridad, contempló en 2014 las siguientes medidas concretas:

- Se inició un proceso tendiente a la finalización de la externalización del personal de seguridad.
- Se contrataron guardias nocturnos a nivel nacional.
- Se contrató nuevo personal especializado en la oficina de seguridad y central de monitoreo.
- Se realizó un diagnóstico técnico levantado en terreno de todas las Unidades de Crédito, sobre falencias y brechas de mejora, a fin de priorizar la intervención en los sectores más críticos.
- Se modernizó la Central de monitoreo
- Modernización progresiva de los sistemas tecnológicos de seguridad a nivel nacional.

4. Desafíos para el año 2015

1° Mejorar la conveniencia del crédito social entregado por DICREP a los usuarios, privilegiando la atención de los Quintiles II, III y IV.

- En 2015 se habilitará la opción de pago en cuotas del crédito con la misma tasa de interés y montos de gastos operacionales, como mejora a la calidad de nuestro servicio, promoviendo a su vez, el recupero de las especies empeñadas, por parte de nuestros/as usuarios/as. Esto beneficiaría potencialmente a los 300.000 usuarios de DICREP.
- Habilitación de una nueva Unidad de Crédito en Maipú a fin de estar más cerca a nuestros/as usuarios, ya están provisionados en el presupuesto 2015, MM\$ 257,5 para esto. Esta inauguración junto con la de Quilpué durante el año 2015 beneficiará a un potencial del 1,2% de la población de ambas comunas.

2° Consolidar a DICREP como la casa de remates del Estado de Chile.

- Consolidar los convenios individuales de colaboración vinculados a las necesidades propias de cada municipio sobre la base de la Alianza Estratégica suscrita con la ACHM en 2014.
- Por lo tanto, con este convenio, se facilita, entre otros, la solución de problema prácticos como por ejemplo el uso de dependencias municipales para bodegaje, pudiendo destinarlas a otros usos para el cumplimiento de su rol social. El año 2015 se pretende firmar convenios individuales con al menos 80 municipalidades.
- Avanzar en Mesas de Trabajo con el Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Poder Judicial, Consejo de Defensa del Estado y Registro Civil, entre otros organismos vinculados al rol social de DICREP
- Ampliar vía convencional la cobertura de DICREP con otros órganos del Estado de Chile.

3° Modernizar DICREP con sentido ciudadano, mediante desarrollos tecnológicos que la den a conocer como una alternativa válida y confiable de financiamiento doméstico.

- Redefinición de procesos y creación de aplicaciones informáticas orientadas al ciudadano, para facilitar el contacto de los usuarios con la institución, y dar una respuesta más oportuna y efectiva a sus necesidades.
- En 2015, se desarrollarán aplicaciones para celulares, pago mediante tarjeta de débito, trámites en línea, sala de venta con sistema web-pay y proyecto de remates on line.
- Consolidar e implementar un plan comunicacional orientado especialmente a acercar la institución con los usuarios, trabajo conjunto con Juntas de Vecinos y capacitación de la comunidad en materias como finanzas domésticas, relevándoles a DICREP como una alternativa válida y confiable en esta materia, para dar a conocer, a su vez, su rol social. Es por eso que el ítem 22.07 Publicidad y Difusión se incrementó sustancialmente en un 240 %, de MM \$ 25 el 2014 a MM\$ 61 para el año 2015.

4° Ser referentes de probidad y transparencia.

- Capacitación permanente a funcionarios en materias como probidad y transparencia, de manera de potenciar el servicio prestado por DICREP, de cara a la ciudadanía.
- Publicar en el Banner de Transparencia información de utilidad y consulta frecuente de los usuarios con criterios de usabilidad, superando los estándares exigidos en la normativa vigente, beneficiando potencialmente a 300.000 usuarios/as
- Implementar una nueva y única plataforma tecnológica de atención ciudadana que integre por un único canal informaciones, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, mediante un mecanismo que le facilite a la ciudadanía obtener respuestas más oportunas por parte de DICREP.

5° Creación de Nuevas Unidades de Crédito, privilegiando una ubicación cercana a nuestros/as usuarios/as, con especial priorización de quienes pertenecen a nuestros quintiles objetivo (Quintiles II, III, IV) velando por el resguardo de las especies empeñadas, y de las entregadas para su enajenación por subasta pública.

- Etapa de Recepción Municipal para apertura de Unidad de Crédito de Quilpué en 2015.
- En el ítem 22.06 Mantenimiento y Reparación se destinarán más de MM\$ 160 para el 2015, atendiendo a las necesidades de seguir con nuestra política de aumento en seguridad dentro de los edificios de la DICREP a lo largo del país.

5. Anexos

- Anexo 1 : Identificación de la Institución.
- Anexo 2 : Recursos Humanos
- Anexo 3 : Recursos Financieros.
- Anexo 4 : Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5 : Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6 : Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 7 : Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 8a : Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional
- Anexo 8b : Leyes Promulgadas durante 2014.
- Anexo 9 : Premios y 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.
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 Institucional
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 debidamente las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la administración de 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 2014.

- 1) El Subtítulo 32 ítem 03, en el cual se imputan los créditos pignoratícios otorgados a nuestros/as usuarios/as, representó el 76% del gasto total ejecutado por DICREP en 2014, y representó un aumento de MM\$ 1.140 en colocaciones respecto de 2013.
- 2) Por otro lado, respecto del Subtítulo 22, en el cual se imputan los Bienes y Servicios de Consumo, se destaca que en 2014:
 - En el ítem 06, Mantenimiento y Reparaciones, se gastaron MM\$324, un 20% más que en 2013, lo cual representa la inversión en mejorar las condiciones ambientales de funcionarios/as y usuarios/as.
 - En el ítem 07, Publicidad y Difusión, se gastaron MM \$ 25, que representan un 160% de aumento respecto del gasto en 2013, en el cual se ve reflejado el gasto asociado a actividades orientadas relevar el rol social de DICREP en la comunidad.

- Objetivos Estratégicos.

- 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 vía remate en conjunto con la mejora continua del sistema de Call Center, de la ejecución eficiente del presupuesto informado al Ministerio de Hacienda y del control del gasto estructural.

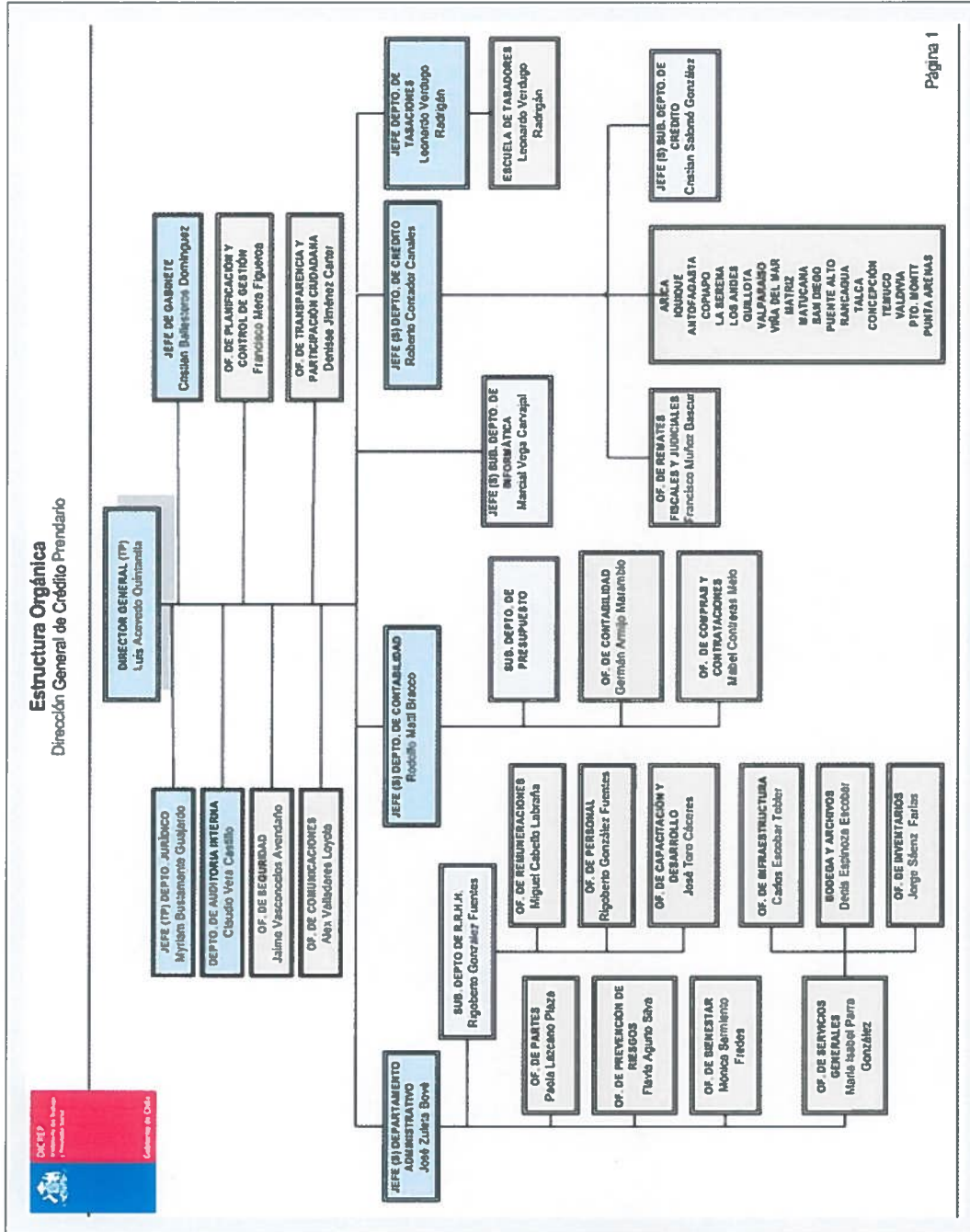
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

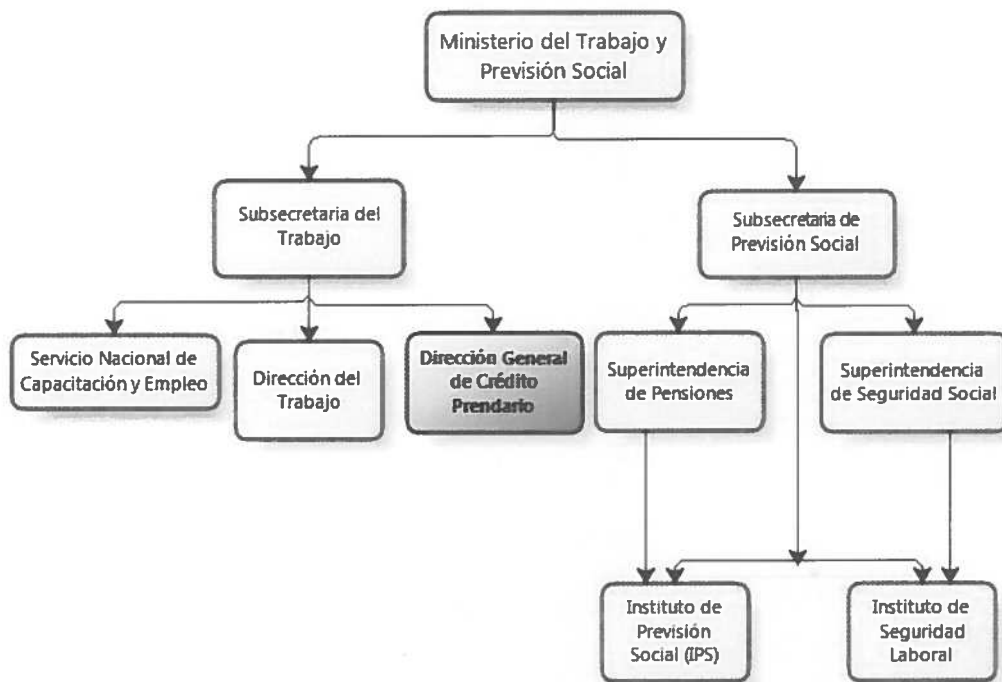
- 1) Crédito con Prenda Civil, que consiste en un crédito destinado a toda persona mayor de 18 años que lo solicite, garantizado mediante una prenda, que puede ser una alhaja u objetos diversos.
- 2) Remates a entidades públicas y judiciales, consiste en la realización de remates por encargo de organismos públicos, que enajenan bienes y remates de especies incautadas o decomisadas, en conformidad al D.F.L.16, a la ley N° 19.925 y a la ley N° 20.000.

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

- 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





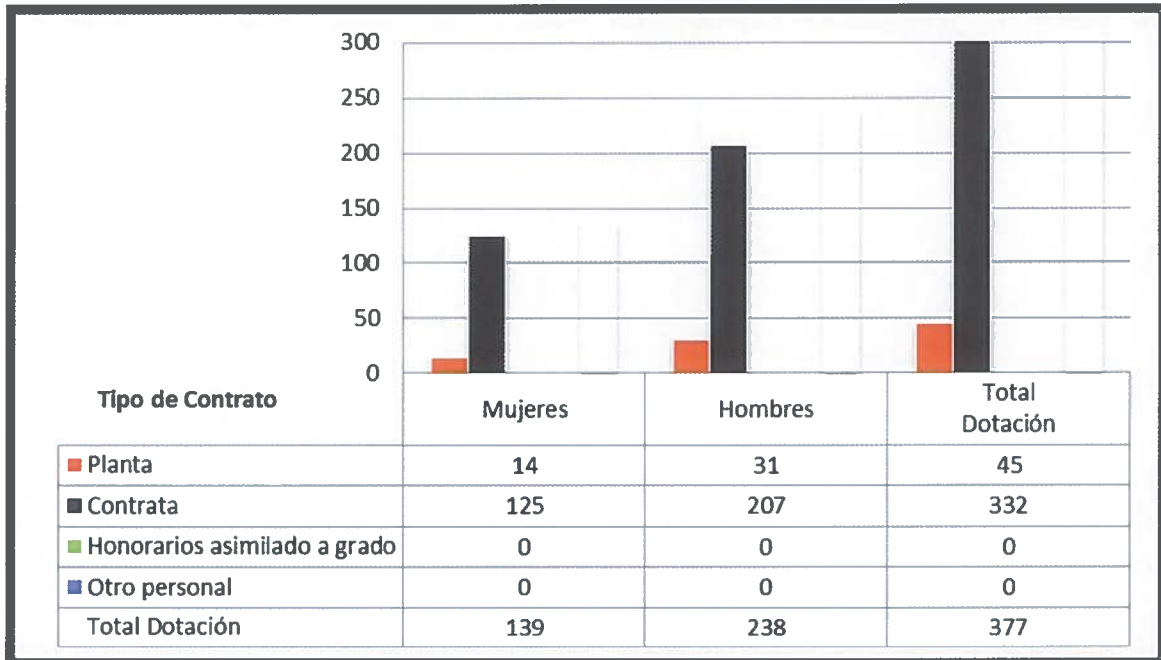
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General (TP)	Luis Acevedo Quintanilla
Jefe de Gabinete	Cristian Ballesteros Dominguez
Jefe Departamento Jurídico (TP)	Myriam Bustamante Guajardo
Jefe Departamento Auditoria	Claudio Vera Castillo
Jefe Departamento Administrativo (S)	José Fernando Zuleta Bové
Jefe Departamento Contabilidad (S)	Rodolfo Matti Bracco
Jefe Departamento Crédito	Roberto Contador Canales
Jefe Departamento Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán
Jefe Sub Departamento de Informática	Marcial Vega Carvajal
Encargado Oficina de Seguridad	Jaime Vasconcellos Avendaño
Encargado Oficina de Planificación y Control de Gestión	Francisco Mera Figueroa

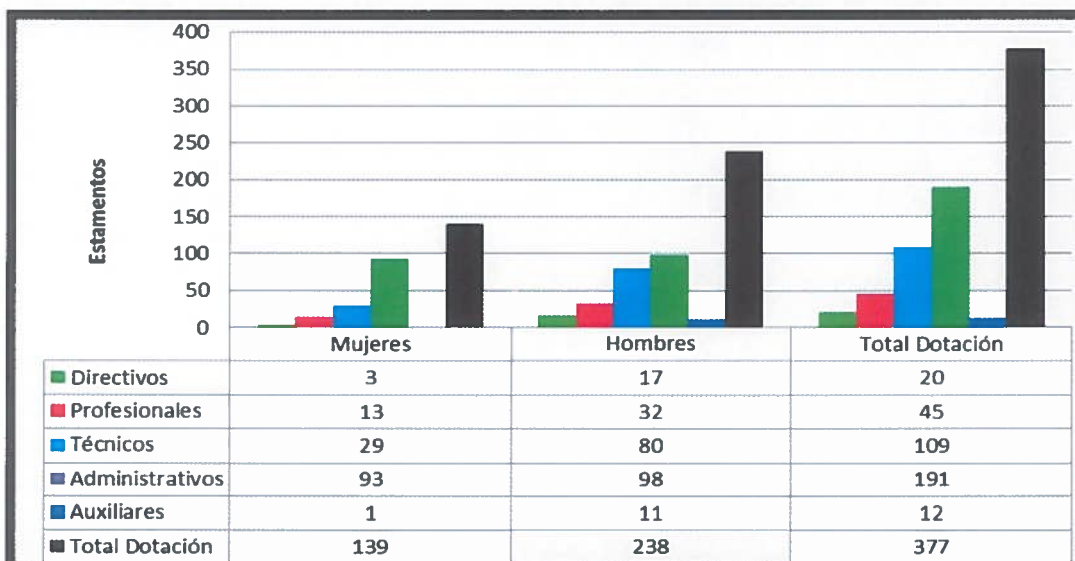
Anexo 2 : Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

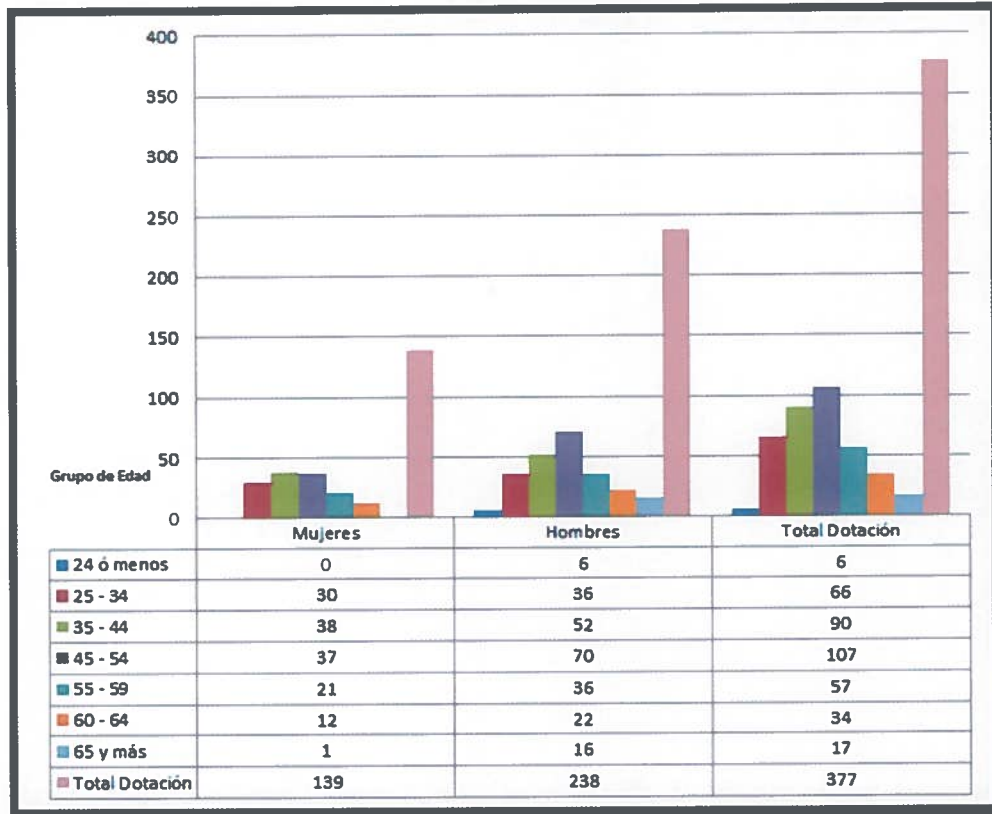
- Dotación Efectiva año 2014 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)

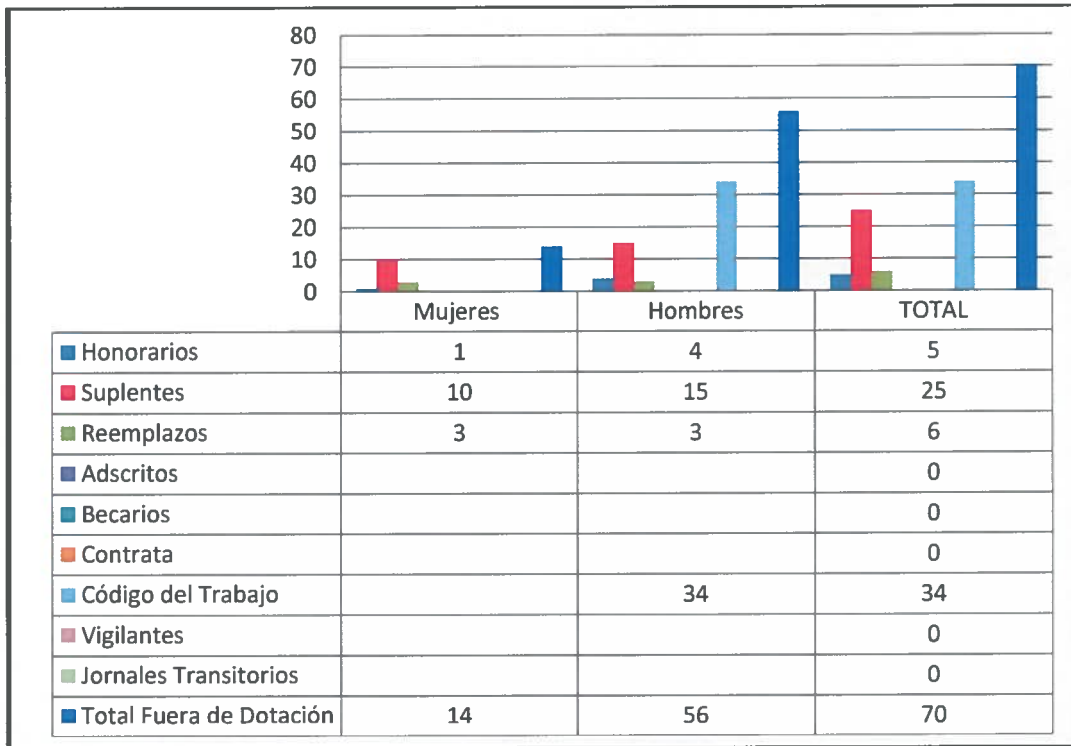


- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

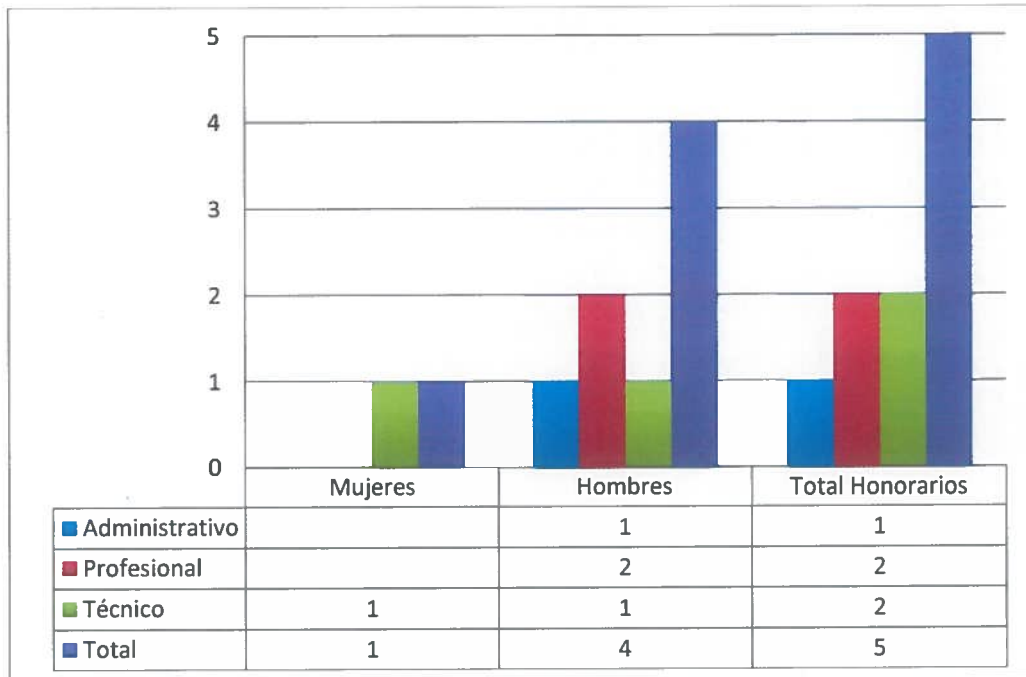


b) Personal fuera de dotación

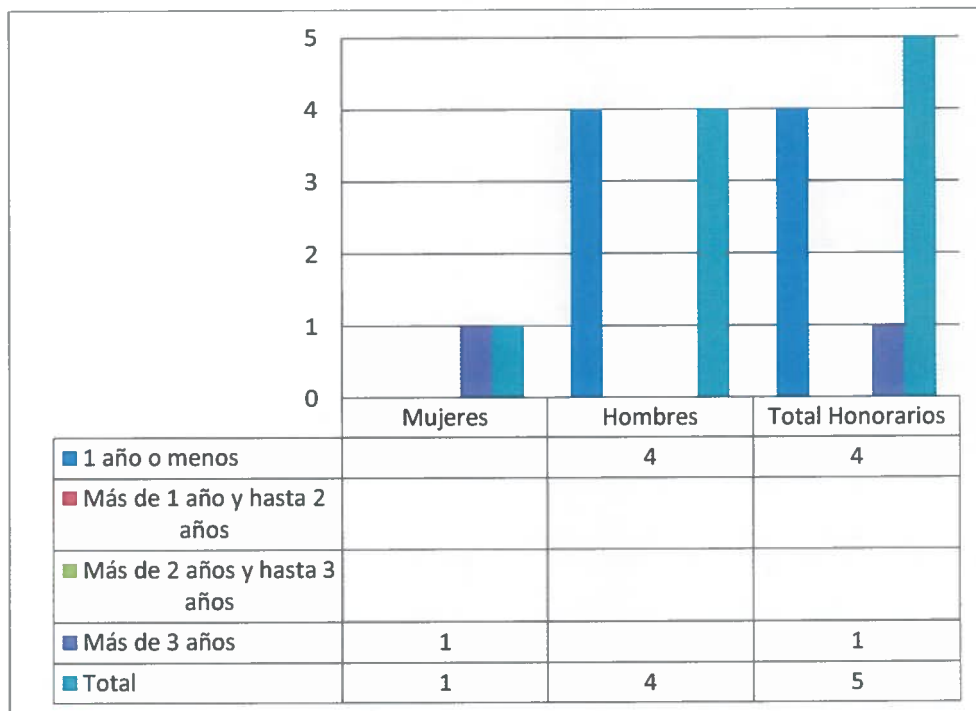
- Personal fuera de dotación año 2014 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁴ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	85,0	0,0	<100	1
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	94,1	0,0	<100	1
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	6,1	9,2	66,3	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	1,6	<100	1
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,5	<100	1
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	2,1	<100	1
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,3	3,4	103	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,0	1,1	273	

2 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

3 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.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

5 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatas/as potencialmente calificadas 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 ²		Avance ³	Notas
		2013	2014		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	90,9	128,6	70,7	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	3,8	0,0	<100	1
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	14,7	7,0	47,6	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	103	101	98,1	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	8,9	9,5	107	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	0	100	1
4.4 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	100	1
5. Días No Trabajados					
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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	16,2	15,5	105	
• Licencias médicas de otro tipo ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	3,0	3,2	93,4	

6 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.

7 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

8 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2013	2014		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,13	0,14	92,9	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3,82	4,11	92,9	
77. Evaluación del Desempeño⁹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	95,4	92,6	97,1	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,66	1,85	35,8	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	100	1
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	100	1
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁰ 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	100	4
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹¹ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	100	1
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0,0	2,0	<100	1

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

10 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.

11 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2013	2014		
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0,0	20	<100	1
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	85,7	83,3	103	

Notas:

1. Debido a que la fórmula de avance es calculada como una división entre el efectivo 2013 y 2014 (o viceversa, dependiendo lo que se considere como avance), para aquellos casos donde esta división provoca una indeterminación matemática (división por cero), en la columna de Avance se ha escrito ">100" cuando el indicador experimenta una mejora, "<100" cuando el indicador experimenta un retroceso, y "100" cuando no ha experimentado cambios.

Anexo 3 : Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014			
Denominación	Monto Año 2013 M\$ ¹²	Monto Año 2014 M\$	Notas
Denominación			
INGRESOS	46.534.801	48.647.954	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	7.055.678	7.013.542	
INGRESOS DE OPERACIÓN	3.538.616	3.416.135	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	351.606	203.291	
APORTE FISCAL		1.700.000	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.965	293	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.853.622	1.200.000	
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	33.730.314	35.114.693	
GASTOS	42.147.594	43.011.967	
GASTOS EN PERSONAL	5.320.182	5.617.642	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.081.624	2.460.206	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5.080	128.994	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.432	1.557	
INTEGROS AL FISCO	131.834	121.086	
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.768	1.700.000	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	313.783	297.476	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.256.696		
PRÉSTAMOS	33.023.165	32.673.452	
SERVICIO DE LA DEUDA	12.030	11.554	
RESULTADO	4.387.207	5.635.987	

12 La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
			INGRESOS	42.158.629	44.781.594	48.647.954	-3.866.360	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		30.302		30.302	
	01		Del Sector Privado		30.302		30.302	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		30.302		30.302	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	6.224.063	6.224.063	7.013.542	-789.479	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	3.105.349	3.105.349	3.416.135	-310.786	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	64.070	161.070	203.291	-42.221	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	61.800	158.800	195.990	-37.190	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	569	569	1.560	-991	
	99		Otros	1.701	1.701	5.741	-4.040	
09			APORTE FISCAL		1.700.000	1.700.000		
	01		Libre		1.700.000	1.700.000		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.206	1.206	293	913	
	04		Mobiliario y Otros	603	603	86	517	
	05		Máquinas y Equipos	603	603	207	396	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	537.050	537.050	1.200.000	-662.950	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	537.050	537.050	1.200.000	-662.950	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	32.226.891	33.022.554	35.114.693	-2.092.139	
	03		Pignoraticios	29.163.257	29.958.920	32.350.556	-2.391.636	
	10		Ingresos por Percibir	3.063.634	3.063.634	2.764.137	299.497	
			GASTOS	42.158.629	45.891.767	43.011.967	2.879.800	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.006.238	5.617.669	5.617.642	27	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.420.502	2.462.502	2.460.206	2.296	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		135.373	128.994	6.379	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		135.373	128.994	6.379	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		30.295	30.295		
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		105.078	98.699	6.379	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

15 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

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

24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.298	1.650	1.557	93
	07	A Organismos Internacionales	1.298	1.650	1.557	93
25		INTEGROS AL FISCO	140.297	140.297	121.086	19.211
	01	Impuestos	140.297	140.297	121.086	19.211
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		1.706.011	1.700.000	6.011
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		1.706.011	1.700.000	6.011
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	334.702	334.702	297.476	37.226
	04	Mobiliario y Otros	98.167	111.167	95.853	15.314
	05	Máquinas y Equipos	120.117	108.117	102.740	5.377
	06	Equipos Informáticos	63.380	50.380	49.400	980
	07	Programas Informáticos	53.038	65.038	49.483	15.555
30		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	537.050	1.199.334		1.199.334
	01	Compra de Títulos y Valores	537.050	1.199.334		1.199.334
32		PRÉSTAMOS	33.716.542	34.282.674	32.673.452	1.609.222
	03	Pignoraticios	33.716.542	34.282.674	32.673.452	1.609.222
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	11.555	11.554	1
	07	Deuda Flotante	2.000	11.555	11.554	1
RESULTADO				-1.110.173	5.635.987	-6.746.160

c) Indicadores Financieros

La institución no recibe Aporte Fiscal

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014¹⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		1.229.554	5.636.013	6.865.567
Carteras Netas			2.900.860	2.900.860
115	Deudores Presupuestarios		2.908.442	2.908.442
215	Acreedores Presupuestarios		-7.582	-7.582
Disponibilidad Neta Fondos Especiales		1.557.536 -1	-593.661	963.875
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.557.536	-593.661	963.875
Extrapresupuestario neto		-327.982	3.328.814	3.000.832
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	750.756	117.837	268.593
116	Ajustes a Disponibilidades	216.505	3.174.534	3.391.039
119	Trasposos Interdependencias		8.586.013	8.586.013
214	Depósitos a Terceros	-690.190	45.678	-644.512
216	Ajustes a Disponibilidades	-5.053	3.949	-1.104
219	Trasposos Interdependencias		-8.599.196	-8.599.196

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La institución no tiene Compromisos Programáticos

f) Transferencias

La institución no realiza transferencias a las que hace referencia el artículo 7 de la ley de presupuesto

g) Inversiones

La institución no realiza proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto

¹⁷ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Anexo 4 : Indicadores de Desempeño año 2014

a) Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹	Notas
				2012	2013	2014	2014			
							54.9% (867.0/1578.0)*100	57.0% (900.0/1579.0)*100		
Crédito de prenda civil.	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	%	59.5% (939.0/1579.0)*100	58.4% (912.0/1561.0)*100	H: 51.1 (210.0/411.0)*100	H: 59.3 (270.0/455.0)*100	SI	96.32%	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		H: 0.0 M: 0.0	H: 0.0 M: 0.0	M: 56.3 (657.0/1167.0)*100	M: 56.0 (630.0/1124.0)*100			
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]	%	0.1% (10.0/1035908.0)*	0.1% (11.0/1025746.0)*	0.0% (4.0/101724.0)*1	0.3% (25.0/10000.0)*	SI	750.00%	2
	Enfoque de Género: No			10000.0	10000.0	0000.0	10000.0			
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	%	89.3% (1419.0/1590.0)*1	85.1% (1352.0/1588.0)*1	88.7% (1400.0/1578.0)*1	86.7% (1379.0/1590.0)*1	SI	102.31%	
	Enfoque de Género: No			00	00	00	00			

18 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

19 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹	Notas
				2012	2013	2014				
	Porcentaje de contratos informáticos firmados con acuerdo de confidencialidad en el año.	(N° de contratos informáticos firmados para el desarrollo de proyectos TICs institucionales, que cuentan con acuerdos de confidencialidad en el año t/N° total de contratos informáticos firmados para el desarrollo de proyectos TICs institucionales en el año t)*100	%	100% (1/1)*100	0%	100% (1/1)*100	80% (4/5)*100	SI	125.00%	3
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	%	3.8% (1037171 200.0/27 0859556 00.0)*10 0	3.9% (1218371 879.0/31 1916191 15.0)*10 0	3.3% (1080482 310.0/32 4861038 25.0)*10 0	6.2% (1120000 000.0/18 0000000 00.0)*10 0	SI	187.88%	1
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones año t sobre el Presupuesto de Colocaciones año t	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	%	98% (2966600 0000/302 0000000 0)*100		95% (3267348 4400/342 8267400 0)*100	95% (3203071 4900/337 1654200 0)*100	SI	100.00%	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %

Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100 %

Anexo 5 : Compromisos de Gobierno

El Servicio no presenta en el año 2014 objetivos estratégicos relacionados con los compromisos de Gobierno.

Anexo 6 : Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Etapas de Desarrollo o Estados	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	I 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

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones.	10.00	0.30	0.00	750.00	10.00	750.00	10.00
Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III)	15.00	57.00	54.90	96.32	15.00	96.32	15.00
Porcentaje de contratos informáticos firmados con acuerdo de confidencialidad en el año.	10.00	80.00	100.00	125.00	10.00	125.00	10.00
Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado	5.00	86.70	88.70	102.31	5.00	102.31	5.00
Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	30.00	6.20	3.30	187.88	30.00	187.88	30.00
Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones año t sobre el Presupuesto de Colocaciones año t	30.00	95.00	95.00	100.00	30.00	100.00	30.00
Total:	100.00				100.00		100.00

Anexo 7 : Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁰	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²¹	Incremento por Desempeño Colectivo ²²
ADMINISTRATIVO	25	3	100,00%	8,00%
CONTABILIDAD	14	4	100,00%	8,00%
JURÍDICO - DIRECCIÓN	11	4	100,00%	8,00%
INFORMATICA - OPCG	14	4	100,00%	8,00%
AUDITORÍA - TASACIONES	9	4	100,00%	8,00%
CRÉDITO - SEGURIDAD	25	5	100,00%	8,00%
ARICA	15	5	100,00%	8,00%
IQUIQUE	17	5	100,00%	8,00%
ANTOFAGASTA	18	5	100,00%	8,00%
COPIAPO	11	5	100,00%	8,00%
LA SERENA	17	5	100,00%	8,00%
LOS ANDES	11	5	100,00%	8,00%
QUILLOTA	13	5	100,00%	8,00%
VIÑA DEL MAR	15	5	100,00%	8,00%
VALPARAÍSO	19	5	100,00%	8,00%
MATRIZ	29	5	100,00%	8,00%
SAN DIEGO	26	5	100,00%	8,00%
PUENTE ALTO	10	4	100,00%	8,00%
MATUCANA	25	5	100,00%	8,00%
RANCAGUA	14	5	100,00%	8,00%
TALCA	16	5	100,00%	8,00%
CONCEPCIÓN	19	5	100,00%	8,00%
TEMUCO	16	5	100,00%	8,00%
VALDIVIA	11	5	100,00%	8,00%
PUERTO MONTT	16	5	100,00%	8,00%
PUNTA ARENAS	12	5	100,00%	8,00%

20 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

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

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

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

La Dirección General del Crédito Prendario no tiene proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional

Anexo 8b : Leyes Promulgadas durante 2014

Durante el año 2014, no fueron promulgadas leyes surgidas producto de la iniciativa de la Dirección General del Crédito Prendario.

Anexo 9 : Premios o Reconocimientos Institucionales

La institución no tiene premios ni reconocimientos durante el 2014