



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Dirección General de Crédito Prendario

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	6
3	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	14
Anexo 1	Identificación de la Institución	15
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	20
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	22
Anexo 6	Evaluaciones	23
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	24
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	26
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	28
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	29
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	30

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.963 funcionarios/os de planta y contrata, que forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2019 fue de M\$ 7.768.529.320.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que se aprobaran importantes leyes en la mejora y protección de los derechos de los trabajadores(as), tales como la modificación de las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la incorporación en el Código del Trabajo del contrato de los teleoperadores; el establecimiento de medidas de protección a la lactancia materna; el establecimiento de una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores y; la mejora y establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

Por otra parte, en virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, mediante el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC) se capacitó a 2.668 personas, entre dirigentes/as sindicales, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas, con un presupuesto total de M\$ 1.024.755. Asimismo, a través del programa Diálogo Social se llevaron a cabo 21 mesas con 35 organizaciones sindicales, con una ejecución de M\$ 222.250. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 88.286.091.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se agregaron nuevos centros al sistema, lo que permitió aumentar la cobertura del catálogo a un 50,3%, compuesto por un total de 942 perfiles. Adicionalmente, se desarrollaron y culminaron ocho proyectos de competencias laborales para el poblamiento del marco de cualificaciones y el desarrollo de rutas formativo-laborales.

La Subsecretaría de Previsión Social, por intermedio de su producto estratégico de educación previsional, implementó el XIII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, mediante el cual se financiaron a 22 proyectos del ámbito de formación y difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.847.382, alcanzando una cobertura de 6.207 beneficiarios directos de los proyectos de formación y de 9.124.057 beneficiarios indirectos de los proyectos de difusión.

La Dirección del Trabajo logró gestionar la conciliación total o parcial de 60.167 solicitudes, correspondiente a un 35% del total de requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, desarrolló un total de 83.220 fiscalizaciones en terreno, que requirió un presupuesto que superó los M\$ 20.000.000. En el ámbito de la capacitación, capacitó a 8.586 personas en materia sindical, de las cuales el 37% fueron mujeres. Y, en materia de atención presencial, el Servicio resolvió los requerimientos de 1.461.748 personas en las Inspecciones del Trabajo a nivel nacional.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 150 mil familias a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de 36 mil millones de

pesos, permitiéndoles a las usuarias y usuarios acceder a un valor del gramo de oro que llegó hasta los \$ 11.500.- en el último trimestre del año.

A través de los productos estratégicos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entregó cobertura a más de 1 millón y medio de personas a nivel nacional entre los distintos programas de capacitación y de empleo, con una inversión superior a los M\$ 789.000.000.-

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó casi 6 millones de atenciones presenciales. En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales. Respecto al pago de pensiones, como la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, éstas se efectuaron por un monto total que alcanzó los MM\$ 1.660.000.-

En el ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron pensiones en régimen por un valor total que superó los M\$ 20.000.000.- Asimismo, el Servicio recibió un total de 24.980 denuncias de accidentes y enfermedades profesionales, de las cuales un 99,3% recibieron su respectiva calificación, en un tiempo promedio de 3,7 días hábiles, mejorando significativamente su tramitación respecto al año anterior.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 43 procesos sancionatorios, con multas que superaron en total las UF 19.000.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 140.317 consultas recibidas a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo un total de 1.181 fiscalizaciones a Entidades, de las cuales 551 fueron realizadas desde la Intendencia de Seguridad y Salud Laboral y 630 por la Intendencia de Beneficios Sociales. Por otra parte, las fiscalizaciones realizadas a profesionales médicos culminaron con 89 sanciones, con un monto total que alcanzó las 1.430 UTM. En materia de atención, la Superintendencia emitió más de 94 mil dictámenes, en formato papel y mediante el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, este último como parte de su proceso de modernización institucional, mejorando radicalmente su proceso de resolución de reclamaciones.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 202.147 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.- Además, a través de su Red de Salud, atendió un total de 50.790 pacientes. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.271.861 pensiones, equivalentes a MM\$1.060.723.-

Finalmente, la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 105.324 en las más de 7 millones de prestaciones de salud otorgadas durante el año. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 800 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$700.000.- Finalmente, otorgó más de 15 mil préstamos de auxilio y médicos, que en total superaron los MM\$ 13.000.-

MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Servicio Dirección General de Crédito Prendario. Avances de la Gestión 2019

Los logros más relevantes de la Dirección General del Crédito Prendario durante el año 2019 fueron:

En el crédito pignoraticio o préstamo, la institución otorgó un monto total de \$36.207.231.255 en préstamos, siendo el producto estratégico de mayor impacto social que posee la DICREP, beneficiando a más de 159.896 familias, cumpliendo con su objetivo de brindar acceso al crédito a los sectores más vulnerables del país y cuya situación económica les impide hacerlo en el sistema bancario tradicional.

Otro aspecto fundamental en beneficio de los usuarios y usuarias fue el valor del gramo de oro, que durante el año 2019 aumentó en tres oportunidades, llegando a precios históricos de \$11.200 en el primer trimestre y \$11.500 en el último trimestre del año. Esto permitió a sus usuarios y usuarias acceder a un mayor valor del préstamo en aquellos meses que hubo mayor gasto familiar (marzo, septiembre y diciembre).

Los logros señalados anteriormente, han permitido aumentar el nivel de satisfacción general que los usuarios y usuarias le otorgan a nivel nacional, alcanzando un 93,8 % durante el año 2019, lo que reafirma el objetivo de la institución de seguir profundizando la vocación de servicio de sus funcionarios y funcionarias y potenciando los procesos a través de su mejora continua.

Para alcanzar sus objetivos, el Servicio ha implementado y mejorado una serie de medidas, tales como: Llamados mediante el call center; El envío de SMS sobre promociones y vencimientos; Diversas mejoras en Infraestructura; Una mejor comunicación por canales digitales y redes sociales; Capacitación a funcionarios/as en atención de usuarios/as; Una mejor gestión de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias-OIRS; La mejora en los montos máximos; Las promociones permanentes; El aumento en el valor del gramo de oro e; Inversión en materia de seguridad.

El otro producto estratégico de DICREP es el remate fiscal y judicial, cuyo objetivo consiste en la realización de remates por encargo de organismos públicos que dan de baja sus bienes (fiscal) o remates de especies incautadas o decomisadas (judicial), y que tuvo un ingreso total anual por comisiones de \$269.893.496.

Para reforzar el trabajo realizado a través de sus dos productos estratégicos mencionados, durante el año 2019 la DICREP suscribió 40 convenios de cooperación institucional con Municipalidades y Universidades a nivel país, lo que les ha permitido dar a conocer su labor a un mayor número de personas y organizaciones sociales, con actividades en terreno y diálogos participativos.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la Dirección General del Crédito Prendario, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2019.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), creada en el año 1920, es una institución autónoma del Estado de carácter social y económico, con personalidad jurídica de Derecho Público y patrimonio propio, que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y la Subsecretaría del Trabajo. 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 en los remates de bienes dados de baja por los organismos públicos, fiscales y semifiscales. Además, a partir de la Reforma Procesal Penal, se la instituye como el órgano auxiliar de la Administración de Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas.

Actualmente DICREP cuenta con 22 Unidades de Crédito (Sucursales) y una Dirección General, con una dotación efectiva de 450 funcionarios, conformado por 157 mujeres y 293 hombres de los cuales 371 son personal a contrata, 21 personal de planta y 58 como personal externo, de reemplazo o suplencia interna, la Institución cuenta con 10 directivos, 59 profesionales, 181 administrativos, 132 técnicos y 10 auxiliares.

Para el año 2019 el presupuesto total ejecutado del Servicio fue de \$50.178.339.746 de los cuales \$36.207.231.255, fueron ejecutados en créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 72,2%.

Para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue DICREP se realizaron diversas acciones, obteniendo de éstas los siguientes resultados:

- En colocaciones, se tuvo un presupuesto de cierre de \$42.239.639.000 logrando una ejecución efectiva del 86%, equivalente a \$36.207.231.255.
- Se beneficiaron a 159.896 familias con créditos sociales con un total de 953.938 operaciones de crédito.
- Se pagaron excedentes por un monto total de \$693.675.005, los cuales corresponden a la diferencia producida entre el valor mínimo de remate (capital de préstamo, sus intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada.
- Se suscribieron 40 convenios de cooperación Institucional con Municipalidades del país que permitieron rematar diversos bienes municipales y, al mismo tiempo, dar a conocer a la ciudadanía el rol social de DICREP.
- Se alcanzó un nivel de satisfacción general de nuestros usuarios/as de 93,8%.
- Se recaudó un monto de \$2.698.934.960 en Remates Fiscales y Judiciales, generando una comisión \$269.893.496 para el servicio.
- Se llevaron a cabo 4 diálogos participativos y 277 actividades en terreno por las distintas sucursales de la DICREP a lo largo del país, cuyo objetivo es relevar el rol social de la Institución e informar de los distintos servicios que ofrece DICREP.
- Se atendió un total de 75% de usuarias y usuarios pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.
- Se realizaron capacitaciones a los funcionarios en materias de calidad de atención a usuarios y usuarias para potenciar a DICREP como un servicio con fuerte orientación a los ciudadanos y ciudadanas.
- Se habilitó la devolución automática de excedentes por Remate de Prenda Civil, donde se deposita automáticamente el excedente generado por el remate de la prenda, a la cuenta informada por nuestros usuarios/as.
- Se realizó la adquisición de nueva tecnología para la tasación de las alhajas que nuestros/as usuarios/as entregan como garantía, mediante la compra de 13 espectrómetros.
- Se logró un hito histórico, consistente en la eliminación del cobro de tasa de interés para todos los créditos pignoraticios nuevos de hasta \$50.000 durante diciembre de 2019, la campaña "Créditos 0% Interés" respondió a la delicada situación nacional de fines de año.
- Se habilitó la Sala de Ventas Online, mediante el cual los/as usuarios/as pueden reservar las alhajas u objetos de su interés, para posteriormente adquirirlos presencialmente en la respectiva Unidad de Crédito.

Finalmente, para el periodo 2019 – 2022 la Institución busca como principales objetivos:

- Prevenir la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as mediante acciones orientadas a evitar el remate de prenda civil, a través de un proceso de comunicación educativo, oportuno y directo.

- Potenciar el sistema de difusiones comunitarias, cercanos a las Unidades de Crédito, correspondientes a los quintiles II, III y IV, con el fin de dar a conocer el rol de nuestra institución y acercar nuestros productos a la ciudadanía.
- Habilitar el pago de préstamos mediante transferencia electrónica y liquidación de créditos vía cupón de pago en CajaVecina. ServiEstado y a través del sitio web la institución.

JON ANDONI ELORRIETA ABÁSULO

DIRECTOR GENERAL

3 Resultados de la Gestión año 2019

Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

El Servicio no presenta resultados asociados en esta temática.

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Crédito de Prenda Civil

El crédito con prenda civil es el principal producto estratégico de DICREP y consiste en un préstamo en dinero, otorgado mediante la garantía de una prenda, la que puede ser una alhaja (oro, platino o piedras preciosas), y/ u objetos varios (electrodomésticos, artículos eléctricos y electrónicos, entre otros), destinado a todas las personas mayores de 18 años con cédula de identidad vigente, que requieran un préstamo en dinero.

El monto máximo del crédito no excede el 60% del avalúo de la prenda, con un tope de \$250.000 por alhajas y \$150.000 por objetos varios. Es otorgado de inmediato, a un plazo de 5 meses más 1 mes de gracia.

El valor del gramo de oro durante el año aumentó en tres oportunidades, llegando a precios históricos de \$11.200 en el primer trimestre y \$11.500 en el último trimestre de 2019. Aquello permite acceder a nuestros usuarios y usuarias a un mayor valor del préstamo en aquellos meses que hay mayor gasto familiar, por ejemplo, marzo, septiembre y diciembre.

El crédito con Prenda Civil involucra una serie de acciones, entre los que se destacan:

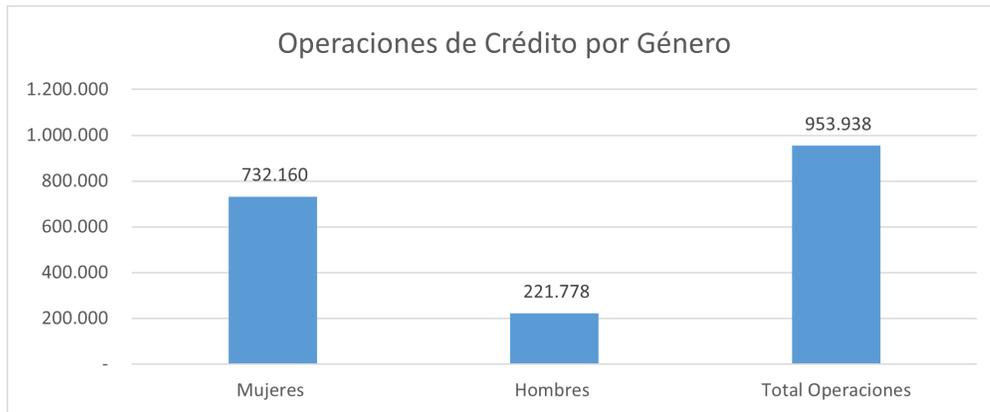
Colocaciones

Las colocaciones corresponden al monto total de dinero que es prestado a un usuario o usuaria mediante un crédito prendario. Durante el año 2019 los préstamos entregados ascienden a un monto de \$ 36.207.231.255, donde el 96,7% correspondió al rubro alhajas, mientras que el 3,3% correspondió a objetos varios.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre 2018 y 2019:



De estas operaciones 732.160 fueron realizadas por mujeres y 221.778 fueron realizadas por hombres. Siendo el monto total de préstamos entregados por concepto de crédito \$36.207.231.255. Del total de colocaciones, el 76,8% corresponden a mujeres y el 23,2% corresponden a hombres.

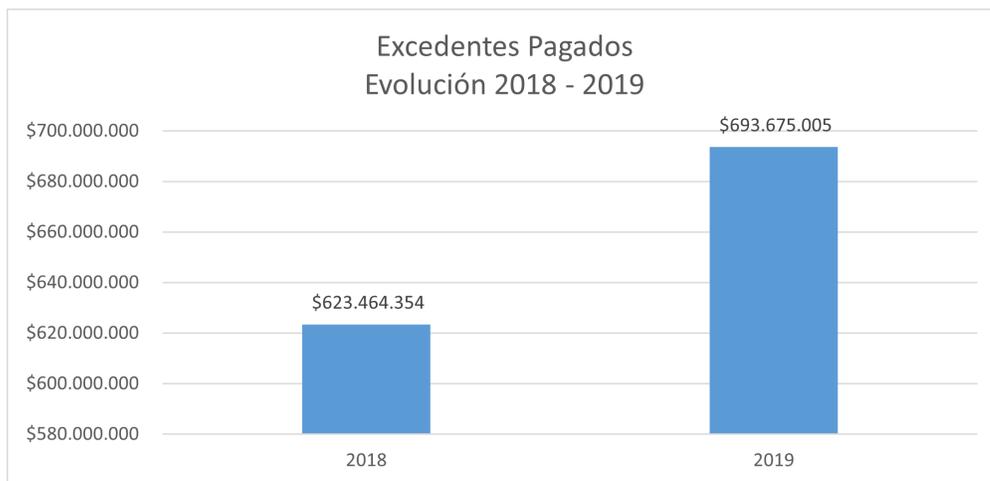


El resultado final de este producto estratégico se sintetiza en un presupuesto de cierre de \$42.239.639.000, logrando una ejecución efectiva del 86%, equivalente a \$36.207.231.255, beneficiando a 159.896 familias.

Pago de Excedentes

Los excedentes corresponden al valor generado por la diferencia producida entre el valor mínimo de remate (capital de préstamo, sus intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada, este excedente generado es pagado al usuario/a, dueño/a de la alhaja u objeto vario dejado en prenda.

El total de excedentes pagados en el año 2019 ascendió a la cantidad de \$693.675.005, lo que significa un incremento de 11,3% respecto de los pagados en 2018, que fueron \$623.464.354. Se benefició a 17.993 usuarios/as que en promedio recibieron \$38.552.



Se puede destacar un mayor pago de excedentes en el año 2019 comparado con el 2018, lo que se debe al constante esfuerzo de comunicación con los/as usuarios/as para que no pierdan su prenda, añadido a las acciones que realizan el Centro De Atención Telefónica y las Unidades de Crédito para comunicarse con los ciudadanos y ciudadanas, además del reciente abono automático de excedentes a las cuentas previamente señaladas por nuestros usuarios y usuarias.

Encuesta de Satisfacción Anual

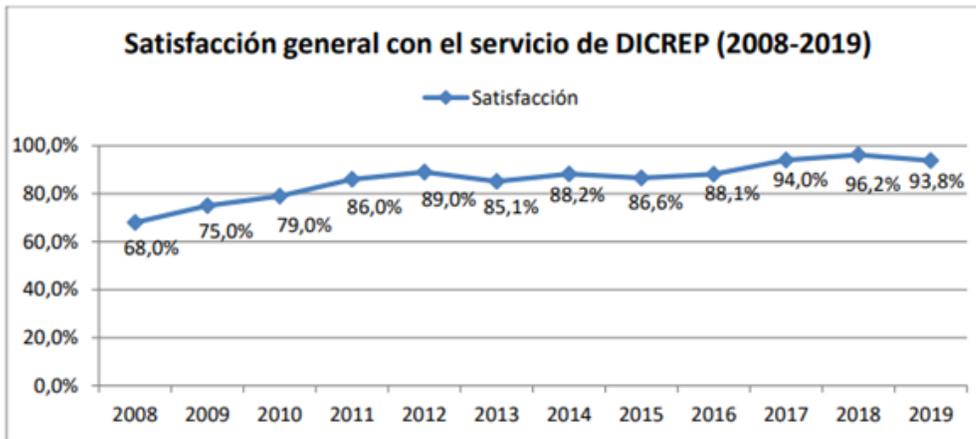
El año 2019, al igual que todos los años, se aplicó la “Encuesta Nacional de Satisfacción y Caracterización Socioeconómica de Usuarios DICREP” a 1.534 usuarios y usuarias en las 21 Unidades de Crédito (Sucursales) quienes al momento de la aplicación de la encuesta se encontraban realizando algún trámite.

Se alcanzó un 93,8% de satisfacción general de nuestros usuarios y usuarias, dando cuenta del cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos de DICREP, que es “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”.

Esto ha sido posible mediante una serie de medidas implementadas que han tenido impacto directo en la satisfacción, como son:

- Centro De Atención Telefónica
- Envíos de SMS sobre promociones y vencimientos
- Mejor comunicación por canales digitales y redes sociales
- Capacitación a funcionarios/as en atención de usuarios/as
- Mejora en los montos máximos
- Promociones permanentes
- Valor del gramo de oro más alto
- Inversión en Seguridad.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo del Nivel de Satisfacción General de los usuarios y usuarias DICREP de 2008 a 2019:

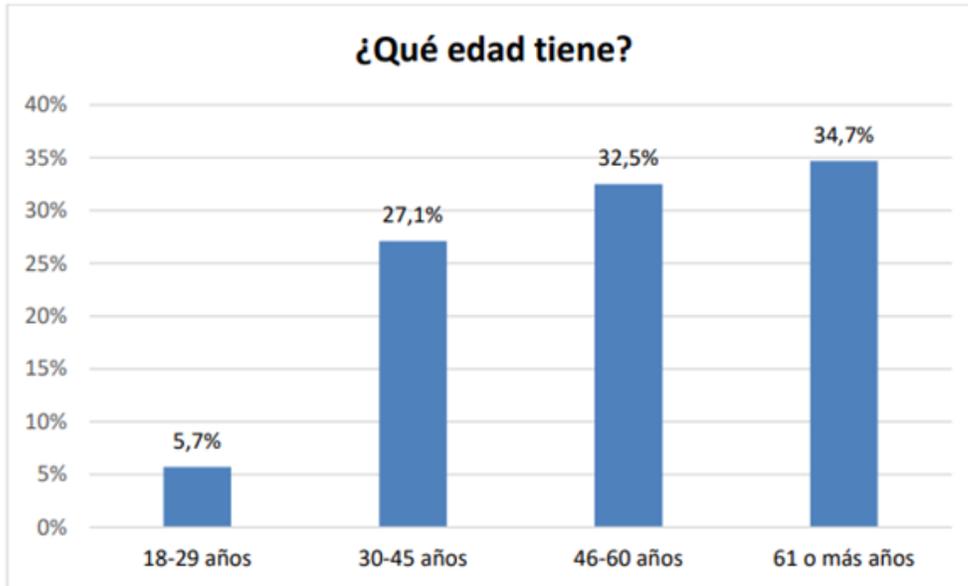


Focalización

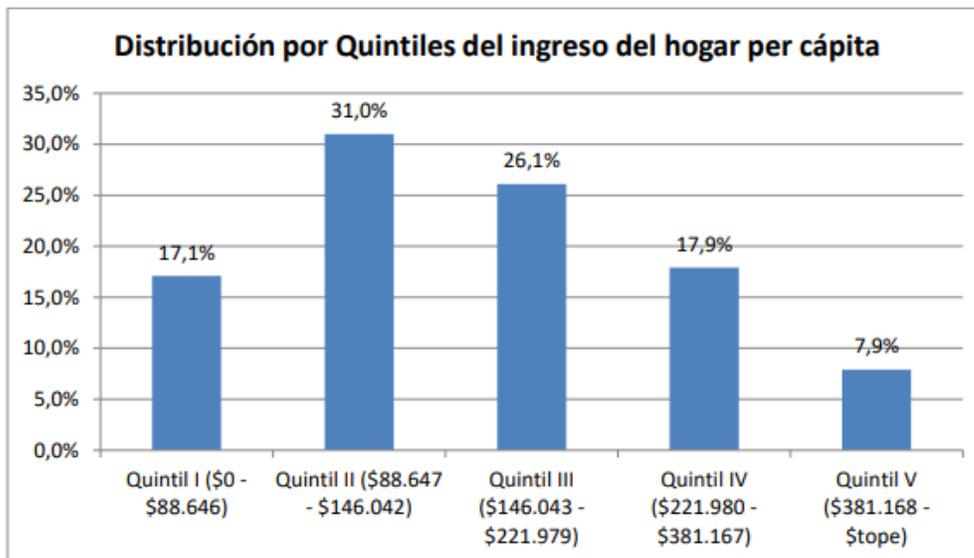
De acuerdo con la información proporcionada por la “Encuesta Nacional de Satisfacción y Caracterización Socioeconómica de Usuarios DICREP” realizada el año 2019, nos señala que el/la usuario/a de DICREP son principalmente mujeres que tienen 61 años o más, con estudios medios (científico/humanista), que desarrollan oficios y labores acordes a su nivel de estudios. El principal trámite que se realizó en 2019 fue “Renovación de Crédito”, seguido por el “Pago de Crédito” y por último la “Solicitud de Crédito”.

A. Sexo		B. Tipo de Trámite		C. Rubro del crédito	
		Pago	31,8%		
Hombre	23,4%	Renovación	37,3%	Alhajas	91,9%
Mujer	76,6%	Solicitud de crédito	30,4%	Objetos varios	8,1%
No responde	0,0%	No responde	0,5% ¹	No responde	0%
TOTAL	100,0%	TOTAL	100,0%	TOTAL	100,0%

El gráfico a continuación nos muestra la distribución de la edad de los usuarios y usuarias de la DICREP de acuerdo con rangos etarios:



Para cada encuestado y encuestada se clasificó y asignó el quintil correspondiente, obteniendo que los usuarios y usuarias de la DICREP en su mayoría, el 31% se encuentran en el Quintil II, acorde a la encuesta CASEN 2017.



El cuadro a continuación nos muestra la distribución por Quintiles y género, así como su respectivo rango de valores:

Ingresos de Usuarios/as según Quintiles		Sexo del entrevistado						
		Hombre		Mujer		Total		
		N	%	N	%	N	%	
Quintiles Ingreso Per Cápita	Quintil I (\$0 - \$88.646)	38	11,2	210	18,9	248	17,1	75,0
	Quintil II (\$88.647 - \$146.042)	107	31,7	343	30,8	450	31,0	
	Quintil III (\$146.043 - \$221.979)	84	24,9	295	26,5	379	26,1	
	Quintil IV (\$221.980 - \$381.167)	80	23,7	179	16,1	259	17,9	
	Quintil V (\$381.168 - \$tope)	29	8,6	85	7,6	114	7,9	
	Total	338	100,0	1112	100,0	1450	100,0	

Con relación al porcentaje de usuarios y usuarias encuestados/as, el 75% pertenecen a los Quintiles objetivo de Dicrep (II, III y IV quintil). Del universo total de la muestra el 73,4% de las mujeres pertenecen a los quintiles objetivos y el 80,3% de los hombres pertenecen a los quintiles objetivos.

Difusión Comunitaria

En el marco de los objetivos estratégicos Ministeriales e Institucionales asociados a relevar el rol social de DICREP en la comunidad, durante el año 2019 se realizaron 35 actividades en terreno denominadas "Gobierno en Terreno", ya sea en modalidad puerta a puerta y visita a ferias libres en las comunas definidas en el Plan Estratégico Territorial 2019. Todas y cada una de las actividades aquí mencionadas, fueron realizadas por la Dirección General del Servicio, a cargo de la Oficina de Transparencia, Género y Participación Ciudadana. El principal logro que se obtiene de estas actividades fue dar a conocer en espacios estratégicos predefinidos a la DICREP, explicando a los participantes las diferentes acciones que se llevan a cabo en el Servicio además del Crédito Pignoraticio.

Asimismo, durante el año 2019 se realizaron 4 diálogos participativos en distintas Unidades de Crédito del país.

Por otro lado, las Unidades de Crédito realizaron un total de 242 actividades de difusión comunitaria, las cuales corresponden a visitas en terreno en ferias u organizaciones sociales y comunitarias con el propósito de difundir el rol social de DICREP y acerca al servicio a la comunidad. Estas actividades estuvieron a cargo de las y los administradores, en donde envía equipos de su Unidad de Crédito respectiva a realizar las actividades en terreno.

De igual modo se encuentra disponible el banner institucional participativo, donde se publica la Cuenta Pública y se deja abierta para que las/os ciudadanas y ciudadanos pudieran dejar sus comentarios, consultas y requerimientos a lo realizado, que cumple con tener a disposición y fácil acceso.

Gestión con Municipalidades

En el marco del Convenio de Cooperación Institucional, ejecutado entre DICREP y la Asociación Chilena de Municipalidades el año 2014, durante el periodo 2019, se suscribieron 40 convenios de Cooperación Institucional con distintas Municipalidades del País. El rol de DICREP es asesorar a las Municipalidades en todo lo relacionado a los procesos involucrados en los remates municipales donde DICREP desarrolla la subasta pública de bienes fiscales. En este sentido, los objetivos de la DICREP en este ámbito son;

- Promover y desarrollar el crédito social pignoraticio en cada comuna.
- Enajenar en pública subasta las especies corporales muebles que den de baja.
- Posicionar a DICREP como organismo del Estado en el campo de los remates fiscales.

Remates Fiscales y Judiciales

Los remates fiscales y judiciales constituyen el segundo producto estratégico de DICREP y consiste en la realización de remates por encargo de organismos públicos que enajenan bienes dados de baja y remates de especies incautadas o decomisadas, en conformidad al D.F.L.16/1986, al D.L. 1.056/1975, al Código Procesal Penal, Art. 469, 470 y a la Ley N° 20.000. Por la realización de remates fiscales y judiciales se cobra al comprador de las especies subastadas hasta un máximo de 10% de comisión sobre el precio de adjudicación.

Durante el año 2019 se recaudaron \$2.698.934.960 en remates fiscales y judiciales, lo que significan \$269.893.496 por concepto de comisiones percibidas por la institución.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

- Incorporar tecnología a nuestros trámites, a partir de la disminución del uso de efectivo, pagando los créditos a nuestros usuarios mediante transferencias electrónicas inmediatas a sus cuentas bancarias.
- Prevenir la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as mediante acciones orientadas a evitar el remate de prenda civil, a través de un proceso de comunicación educativo, oportuno y directo.
- Continuar potenciando el sistema de difusiones comunitarias, en sectores habitacionales estratégicos cercanos a las Unidades de Crédito, correspondientes a los quintiles II, III y IV, con la finalidad de dar a conocer el rol de nuestra institución y acercar nuestros productos a la ciudadanía.
- Mejorar la conveniencia del Crédito Social, a través de mayores montos de préstamos.
- Continuar realizando capacitaciones a los funcionarios en materias de calidad de atención a usuarios y usuarias para potenciar a DICREP como un servicio con fuerte orientación a los ciudadanos y ciudadanas.
- Concluir con los trabajos de recuperación de la Infraestructura y habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar.
- Seguir fortaleciendo el trabajo interinstitucional con el Ministerio Público y los Tribunales de Justicia, con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 20.000 y Código Procesal en lo que se refiere a la recuperación de activos decomisados.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

D.F.L. N°16 de 1986, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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 2019

Nr	Descripción
----	-------------

Objetivos Ministeriales

Nr.	Objetivo
6	Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Mejorar permanentemente nuestro crédito de prenda civil, con especial atención en las personas más vulnerables y en aquellas que tienen dificultad para acceder al crédito tradicional, enfatizando el rol social de la DICREP a través de una relación transparente, cercana y de confianza con la ciudadanía.	6	1,2
2 Posicionar a DICREP como el referente en los procesos de remates fiscales, judiciales y municipales, con la finalidad de gestionar eficientemente la enajenación de los bienes públicos y decomisados para los fines previstos por el Estado, con altos estándares de transparencia y probidad, generando una relación de confianza con la ciudadanía y los organismos públicos.	6	1,2
3 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.	6	1,2
4 Garantizar una adecuada tasación y resguardo de las especies pignoradas, y de las entregadas para su enajenación por subasta pública, para así contribuir a consolidar la confianza de la ciudadanía y de los organismos públicos en la gestión de DICREP.	6	1
5 Prevenir la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as a través de acciones orientadas a evitar el remate de prenda civil, y de un proceso de comunicación educativo, oportuno y directo.	6	NULL

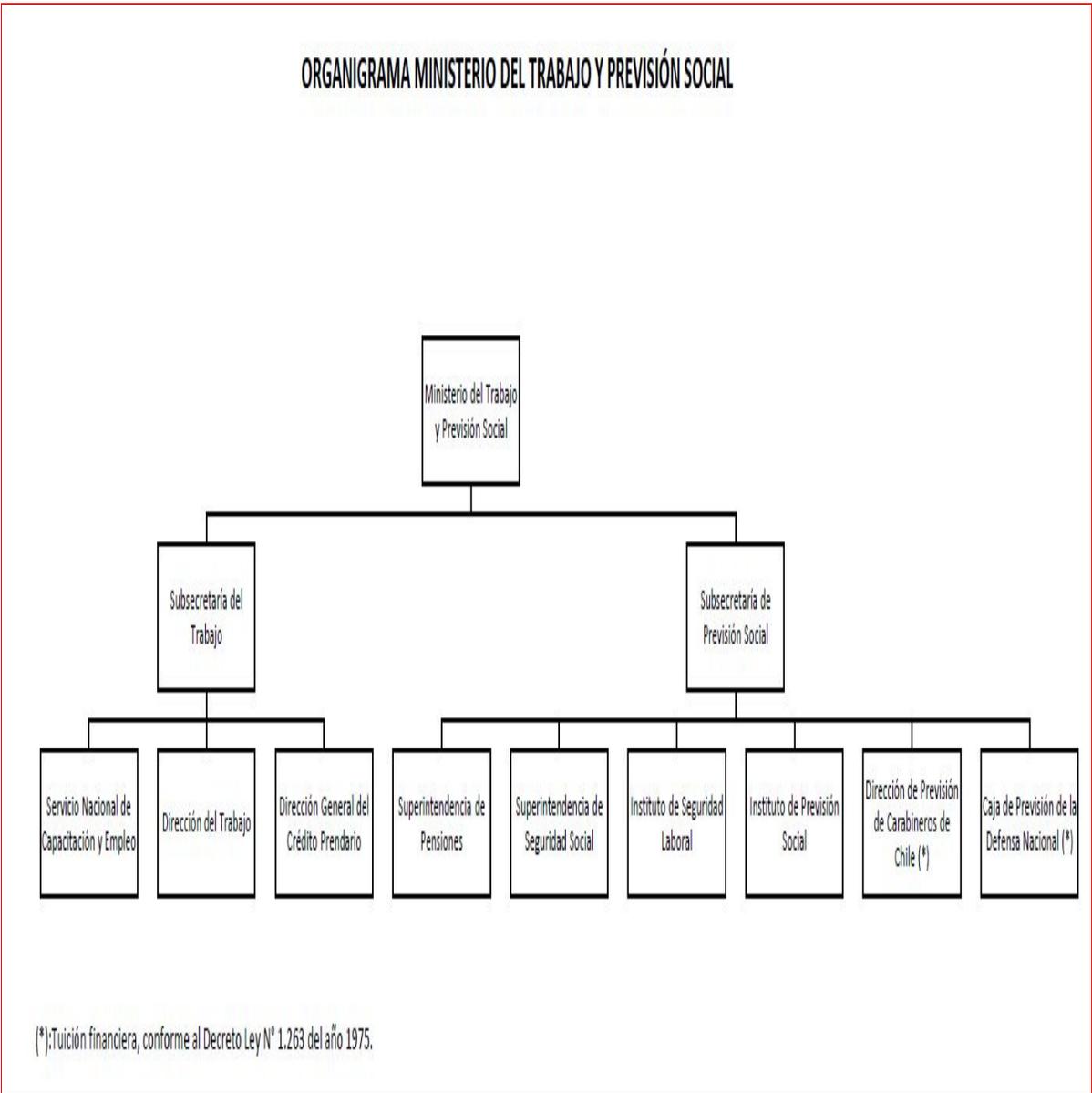
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nr. Producto	Descripción	Clientes
1	Crédito de prenda civil. 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.	1
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.	2

Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción	Cantidad
1 Personas mayores de 18 años con cédula de identidad vigente, que requieran un préstamo en dinero y cuenten con una especie que por sí misma constituya garantía.	170.000
2 Organismos públicos y judiciales que enajenan bienes mediante subasta pública.	150

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General (S)	Magdiel Nicholls Morales
Bodega y Archivos	
Subdirector General	Cristobal Saavedra Alarcón
Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana	

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 90,30 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t

Producto Estratégico

Crédito de prenda civil.

Fórmula del Indicador

(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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	94,00	96,20	93,70	90,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t

Producto Estratégico

Crédito de prenda civil.

Fórmula del Indicador

(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	95,00	93,00	86,00	95,00	90,50 %

Nombre del Indicador

Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t

Producto Estratégico

Crédito de prenda civil.

Fórmula del Indicador

(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)/Capital Colocado periodo j)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	4,00	4,30	4,80	4,50	93,80 %

Nombre del Indicador

Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.

Producto Estratégico

Crédito de prenda civil.

Fórmula del Indicador

(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t / Número total de operaciones año t) * 10.000 (operaciones)

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	0,15	0,18	0,18	0,18	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de personas vulnerables que solicitan créditos en DICREP en año t

Producto Estratégico

Crédito de prenda civil.

Fórmula del Indicador

(N° de usuarias y usuarios pertenecientes a la población vulnerable que solicitan crédito en DICREP en periodo t / N° total de usuarias y usuarios que solicitan crédito en DICREP en periodo t) * 100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	0,00	80,00	87,00	50,00	57,50 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t

Producto Estratégico

Crédito de prenda civil.

Fórmula del Indicador

(N° de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t / N° total de usuarias y usuarios encuestados y encuestados en periodo t) * 100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	69,80	74,50	75,00	70,00	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	3	50,00%	50,00%
Gestión Eficaz	4	35,00%	35,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				50,00%	50,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	100.00%	Cumple	30.00%	30.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	50%	60.00%	120.00%	10.00%	10.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	2.00 días	Cumple	10.00%	10.00%
Gestión Eficaz				35,00%	35,00%
Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	0.18%	0.18%	100.00%	20.00%	20.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	27%	27.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2.00%	1.81%	110.50%	5.00%	5.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Eficiencia Institucional				15,00%	15,00%

Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	87.00%	114.94%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	15%	14.00%	107.14%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	15.15 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%
Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%
Porcentaje del bono 100.00%

Notas explicativas

El resultado 2019 de la Dirección de Crédito Prendario fue de 100%, cumpliendo todos sus compromisos.

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2019	Departamento Jurídico - Dirección General - Subdirección General	20	8	100%	8%
2	2019	Departamento de Crédito - Oficina de Seguridad	37	6	100%	8%
3	2019	Departamento Administrativo	25	6	100%	8%
4	2019	Departamento de Contabilidad	16	5	100%	8%
5	2019	Departamento de Auditoría - Departamento de Tasaciones	14	6	100%	8%
6	2019	Subdepartamento de Informática - Oficina de Planificación y Control de Gestión	13	5	100%	8%
7	2019	UUCC Arica	14	7	100%	8%
8	2019	UUCC Iquique	14	7	100%	8%
9	2019	UUCC Antofagasta	17	7	100%	8%
10	2019	UUCC Copiapó	9	7	100%	8%
11	2019	UUCC La Serena	18	7	100%	8%
12	2019	UUCC Los Andes	14	7	100%	8%
13	2019	UUCC Quillota	10	7	100%	8%
14	2019	UUCC Quilpué	12	7	100%	8%
15	2019	UUCC Viña del Mar	15	7	100%	8%
16	2019	UUCC Valparaíso	20	7	100%	8%
17	2019	UUCC Matriz	31	7	100%	8%
18	2019	UUCC San Diego	23	7	100%	8%
19	2019	UUCC Puente Alto	9	7	100%	8%
20	2019	UUCC Matucana	21	7	100%	8%
21	2019	UUCC Rancagua	14	7	100%	8%
22	2019	UUCC Talca	16	7	100%	8%
23	2019	UUCC Concepción	20	7	100%	8%
24	2019	UUCC Temuco	15	7	100%	8%
25	2019	UUCC Valdivia	13	7	100%	8%
26	2019	UUCC Puerto Montt	15	7	100%	8%
27	2019	UUCC Punta Arenas	12	7	100%	8%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 285.223.140

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 625.489

% del gasto total en subtítulo 21

4 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

El año 2015 respecto del programa de género se realizó lo siguiente: se ejecutaron actividades de difusión en la Sociedad Civil (6 en Santiago y 2 en regiones), se habilitaron espacios en las áreas de atención que apoyan a la corresponsabilidad en el cuidado de menores de edad, se incorporaron en los sistemas de información de la DICREP datos desagregados por sexo y estadística de género, se diseñaron indicadores de desempeño que midieron directamente inequidades, brechas y/o barreras de género, por último, se desarrollaron competencias en análisis de género para funcionarios y funcionarias.

El 2016 se actualizó el diagnóstico del servicio con enfoque de género, se realizó la medición del capital recuperado diferenciado entre hombres y mujeres, aquello permitió descubrir que los hombres recuperan en mayor medida que las mujeres. Resultado de lo anterior se creó un nuevo indicador que mide el porcentaje de usuarias y usuarios que destinan parte de su dinero a actividades de emprendimiento, entiendo esto como una oportunidad de salir de la pobreza.

Para el periodo 2018 se realizó, con los antecedentes de la encuesta de satisfacción de clientes, la actualización del diagnóstico del servicio con enfoque de género, se creó el manual de endeudamiento responsable y material de difusión con enfoque de género y se analizó los sistemas OCP, SIAC y Encuesta Nacional de Satisfacción desagregando por género, a fin de determinar diferencias.

Durante el 2019 podemos observar que el perfil de las personas que utilizan el servicio consta de: Mujeres entre 30 y 60 años que poseen un ingreso que las posiciona entre el I y III quintil de la población y que además utilizan el servicio para poder contar con el dinero suficiente para cubrir sus necesidades básicas, en torno a pago de cuentas de luz, electricidad, u otras; gastos médicos, de movilización, de alimentación y de educación y muy por debajo de los hombres que respecto a actividades de emprendimiento destinan más dinero que estos últimos.

Además de lo anterior, en el nivel educacional se puede visualizar que dentro de las personas que poseen formación técnica superior o universitaria, los hombres están por sobre las mujeres en términos porcentuales, lo que es indicador de la existencia y permanencia de una brecha de las personas que acuden a nuestro servicio.

También, podemos encontrar que las mujeres presentan un menor porcentaje en la recuperación por medio del Remate de Prenda Civil, en donde ellas utilizan nuestro servicio con el fin de sobrellevar de mejor manera una situación complicada desde el punto de vista financiero, pero con la claridad de recuperar su prenda, con el fin de contar con ella en caso de necesitarla en otro momento.

Finalmente, desde el servicio se realizarán una serie de acciones con el fin de contribuir en la disminución de estas brechas. Y a su vez se pretende que para el año 2019 se realice un diagnóstico al interior del servicio para conocer percepción de género en funcionarios/as y así crear medidas internas que apunten a disminuir estas brechas y a concientizar lo transversal del enfoque de género en todas las políticas internas del servicio.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

No aplica a este Servicio

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

Accesibilidad Web

Durante el año 2017, el Servicio Nacional de la Discapacidad reconoció, en la categoría Accesibilidad Web, a la Dirección del Crédito Prendario por las medidas en acción positiva realizada por el Servicio hacia la inclusión social de las personas en situación de discapacidad.