

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DEL  
CRÉDITO PRENDARIO

Abril 2016

San Antonio 427, Piso 5, Santiago, Chile, +56 2 29796500

<http://www.dicrep.cl>

---

# Índice

1. Presentación Cuenta Pública.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2015.....	7
4. Desafíos para el año 2016.....	18
5. Anexos.....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	20
Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
Anexo 3: Recursos Financieros.....	31
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	35
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015.....	37
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	41
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.....	42
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	43
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	43
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	44

# 1. Presentación Cuenta Pública.

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.880 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: 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, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. 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 2015 fue de M\$ 6.808.191.843.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 34.792 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Eximir a más de 300 mil pensionados del pago de cotizaciones de salud y ampliar el derecho a la asignación por muerte a todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y el derecho de la cuota mortuoria, a mayores de 65 años que cumplan requisitos.
- 3) Apoyar administrativa y técnicamente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, lo que permitió entregar a la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet, un conjunto de propuestas para introducir cambios que permitan mejorar el Sistema.
- 4) Ampliar la cobertura de las fiscalizaciones de terreno a 52.520 empresas, con un total de 124.565 fiscalizaciones.
- 5) Otorgar capacitación a más de 130 mil jóvenes, mujeres y personas con discapacidad y, además, mejorar las condiciones de acceso al trabajo de 670.678 personas.
- 6) Asistir económicamente a 177.886 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de \$ 35.715.439.000.-
- 7) Responder más de 29 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 8) Entregar un total de M\$ 51.272.226.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.

- 9) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 201 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).
- 10) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.294.520 aportes, equivalentes a M\$131.780.000.-
- 11) Prestar atenciones a la comunidad, a través de la Red de Salud abierta con la que cuenta CAPREDENA en sus 4 establecimientos, acreditados en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.200.971 atenciones por un monto total de M\$ 86.208.000.-

## Dirección General del Crédito Prendario

Los logros más relevantes en el año 2015 de DICREP fueron:

- a) Otorgó préstamos (crédito pignoraticio) por un monto total de \$ 35.713.664.120.-, lo que benefició económicamente a 177.886 familias, muchas de ellas con dificultades para acceder al crédito convencional.
- b) Inauguró una nueva Unidad de Crédito en la ciudad de Quilpué, beneficiando a 1.821 usuarios vigentes de la Región de Valparaíso.
- c) Recaudó \$2.855.492.180.- por concepto de remates fiscales y judiciales no inmuebles y \$ 325.371.687.- en remate de inmuebles decomisados por aplicación de la Ley N° 20.000, lo que permitió aportar más de \$ 500.000.000.- a SENDA para el financiamiento de sus planes de rehabilitación y prevención de drogadicción y alcoholismo.
- d) Continuó desarrollando el Convenio de Cooperación Institucional, entre DICREP y la Asociación Chilena de Municipalidades, suscribiendo 11 convenios con distintas Municipalidades a lo largo del país.

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 2015, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



**XIMENA RINCÓN GONZÁLEZ**  
**MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 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, de duración indefinida que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y su Subsecretaría del Trabajo.

Posee un carácter social y económico y 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 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 usuario 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 21 Unidades de Crédito y una Dirección General, con una dotación efectiva de 385 funcionarios, conformado por 141 mujeres y 244 hombres.

Para el año 2015 el presupuesto fue de \$ 52.166.429.000, de los cuales \$ 36.423.176.000 (el 70%) fueron asignados a colocaciones (créditos), ejecutándose efectivamente un monto total de \$ 35.713.664.120, todo ello en el marco de los objetivos estratégicos en los que se basa la gestión de nuestra institución.

Para la consecución de dichos objetivos se realizaron diversas acciones, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ Se realizó la apertura de una nueva Unidad (Quilpué), beneficiando a 1.821 usuarios de la Región de Valparaíso. Desafío propuesto en BGI 2014 el cual fue cumplido en su totalidad.
- ✓ Aumentaron las colocaciones (préstamos) en un 9,3%, equivalente a \$ 35.713.664.120, beneficiando a 177.886 familias.
- ✓ En remates fiscales y judiciales, se realizaron 793 remates para un total de 664 comitentes, generando ingresos por un monto total de \$ 317.612.747.
- ✓ Se pagaron excedentes por un monto total de \$ 582.985.822, 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 11 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 implementó un Sistema Integral de Atención Ciudadana propio, que consolida en un solo programa las solicitudes de acceso a la información pública y todas las consultas, informaciones, reclamos y sugerencias que ingresen al Servicio, permite generar reportes desagregados por sexo, estadísticas mensuales, control de tiempos de respuestas y consolidar en una sola plataforma de todo tipo de solicitud ciudadana. Es la principal instancia de comunicación entre nuestra institución y la ciudadanía.
- ✓ Se alcanzó un 86.6% en el nivel de satisfacción general de nuestros usuarios.
- ✓ Se incorporó tecnología mediante el pago de créditos a través de Transbank. Desafío propuesto en BGI 2014, el cual fue cumplido en su totalidad.
- ✓ Durante el año 2015 se habilitó la opción de pago en cuotas de los créditos, manteniendo la misma tasa de interés durante los periodos de amortización. Desafío propuesto en BGI 2014, el cual fue cumplido en su totalidad.

**En relación al cumplimiento de los compromisos internos podemos mencionar los siguientes:**

- ✓ Grado de Cumplimiento en un 98,33% en el Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- ✓ Grado de cumplimiento en un 100% en el Convenio de Desempeño Colectivo.

Las principales inversiones durante el año 2015 se centraron en: Mantenimiento y Reparaciones de Infraestructuras, con un gasto de \$ 173.423.553, Seguridad con un gasto de \$ 1.252.254.459, Capacitación: subió en un 21% en comparación con el 2014, dando un monto total de \$ 51.112.981, finalmente otro gasto que aumentó respecto de 2014 fue el de Publicidad y Difusión, de \$ 25.000.000 a \$ 50.622.512, debido a la generación de nuevo material informativo para las actividades de acercamiento y difusión comunitaria, relevando el rol social de DICREP.

En virtud de lo expuesto, la Dirección General del Crédito Prendario durante el año 2015 centró 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”, de “modernizar las instituciones del sector” y “relevar el rol público de los organismos dependientes”, colocando siempre en el centro de 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.

**Desafíos y proyecciones para el año 2016**

1. Disminuir de un 5,9 % a un 3,9% el remate de especies producto del no recupero de éstas por parte de los usuarios.
2. Realizar 3 actividades de difusión en el año con los servicios públicos centralizados del país y así poder gestionar la suscripción de convenios que permitan el remate de sus bienes.
3. Aumentar en un 50% el número de remates de bienes inmuebles decomisados mediante la Ley 20.000, que se encuentren inscritos a nombre del fisco.
4. Implementar un sistema de difusión puerta a puerta, en sectores habitacionales estratégicos cercanos a las Unidades de Crédito, correspondientes a los quintiles II, III y IV, con finalidad de dar a conocer el rol de nuestra institución.
5. Analizar viabilidad de apertura nuevas Unidades de Crédito: Chillan, San Antonio y Coyhaique.
6. Habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar, para su funcionamiento.
7. Cursos de atención de usuarios a todos los funcionarios de las Unidades de Crédito del país, otorgándole prioridad a aquellas Unidades con un bajo nivel de satisfacción usuaria, durante el año 2015.

  
  
**MARIO ACUÑA PRAMBS**  
Director General (S)  
Dirección General del Crédito Prendario

### 3. Resultados de la Gestión año 2015

#### 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo 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.

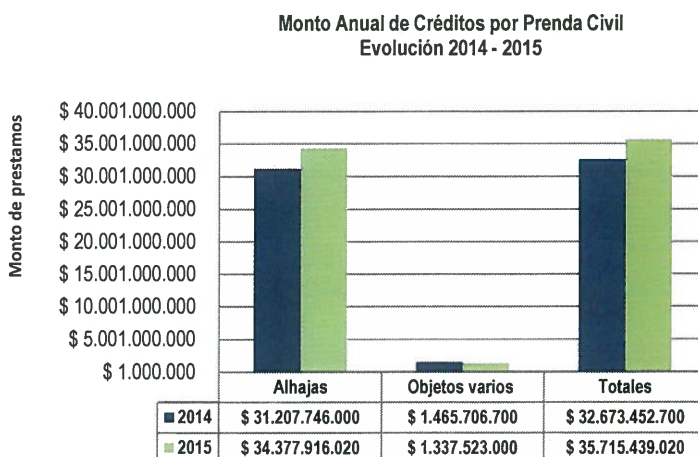
##### 3.2.1. Productos estratégicos.

##### 3.2.1.1. Crédito de Prenda Civil

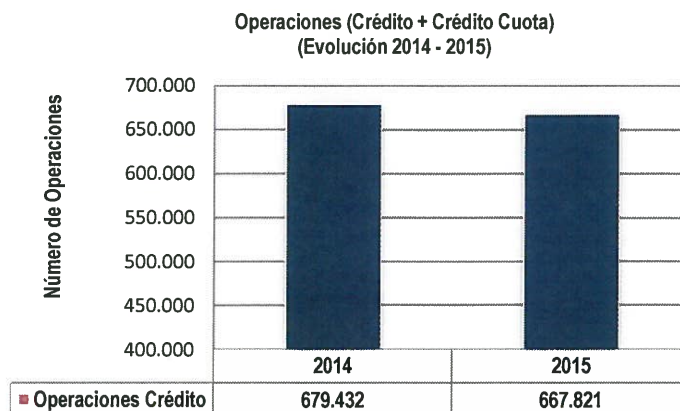
El crédito con prenda civil es el principal producto estratégico de DICREP y consiste en un préstamo en dinero, otorgado mediante la garantía de una prenda, la que puede ser una alhaja (oro, platino o piedras preciosas), y/u objetos varios (electrodomésticos, artículos eléctricos y electrónicos, entre otros), destinado a todas las personas mayores de 18 años con cédula de identidad vigente, que requieran un préstamo en dinero a un plazo de 6 meses. 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.

Durante el año 2015, el 96,25% de los préstamos entregados correspondió al rubro de alhajas, equivalente a un monto de \$ 34.376.141.120, mientras que el 3,75% correspondió a objetos varios, equivalente a un monto de \$ 1.337.523.000, alcanzando la cifra total en préstamos de \$ 35.715.439.020, que comparado con los \$ 32.673.452.700 del año 2014, nos muestra un crecimiento de un 9,3%, equivalente a \$ 3.041.986.320, esto explicado principalmente por el incremento de un 25% en el valor del gramo de oro, es decir, aumentando de \$8.000 a \$10.000 en el mes de marzo de 2015.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre los años 2014 y 2015:



Respecto del número de operaciones, se puede observar que durante el año 2015 hubo 667.821 operaciones de crédito y crédito en cuotas, lo cual equivale a 11.611 operaciones menos que en 2014, es decir un -2%, lo que no representa un riesgo para el Servicio, dado el aumento significativo de las colocaciones durante el periodo.



El resultado final de este producto estratégico, se sintetiza en un Presupuesto de Cierre de \$ 36.423.176.000 logrando una ejecución del 98.05%, equivalente \$ 35.715.439.000, beneficiando a 177.886 familias.

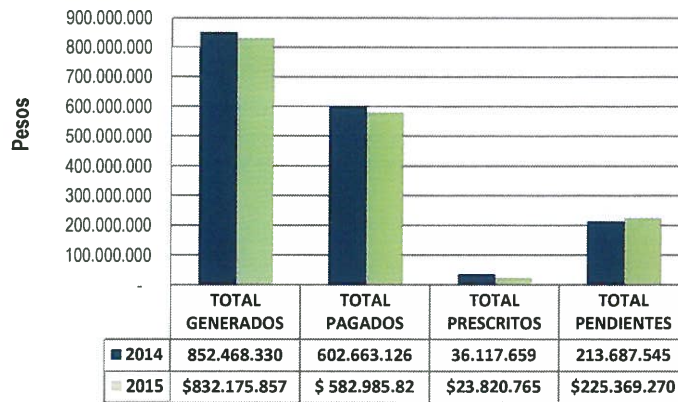
## Pago de Excedentes

Durante el mes de diciembre del año 2015, se dio a conocer a nuestros usuarios/os el pago de excedentes generados por aquellas prendas dejadas en garantía que fueron rematadas, el cual corresponde 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. El plazo para cobrarlo vence impostergablemente en un año, contado desde la fecha de efectuado el remate que generó el excedente.

A continuación se muestra un comparativo entre los años 2014 – 2015: El total de excedentes disminuyó en un 2,38%, asimismo el total de excedentes pagados con un -3.27%, mismo comportamiento tuvo el total de excedentes prescritos con un -34.05%. Sin embargo, el total de excedentes pendientes de pago tuvo un aumento de un 5.47%, esto debido a los excedentes no liberados producto del remate online.



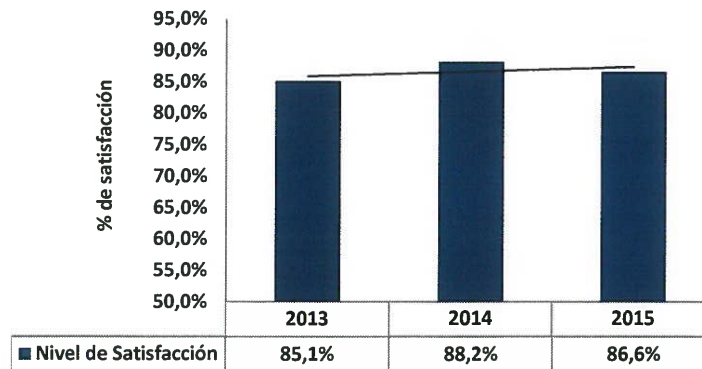
**Pago de Excedentes Generados**  
Evolución 2014 - 2015



## Encuesta de Satisfacción Anual

Durante el año 2015, se aplicó una encuesta a los usuarios vigentes de las 21 Unidades de Crédito del país y que al momento de la aplicación se encontraban realizando algún trámite. En términos globales se obtuvo una satisfacción de un 86,6%, aplicada a un universo de 1.587 encuestados, los cuales declararon estar “satisfechos” con el servicio prestado por DICREP, considerando el monto recibido, la atención y cualquier otro aspecto significativo para los clientes.

**Nivel de Satisfacción General del Servicio**  
(Evolución 2013 - 2015)



Como se señala en la gráfica, el nivel de satisfacción usuaria es uno de los indicadores clave de la gestión de DICREP. En ese sentido, es pertinente declarar que la evolución registrada desde el año 2013 al 2015 ha ido en aumento, constatando que en los últimos dos años ha habido una mejor percepción por parte de los usuarios al servicio entregado, lo que da cuenta del alto compromiso de nuestros/as funcionarios/as de cumplir 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*

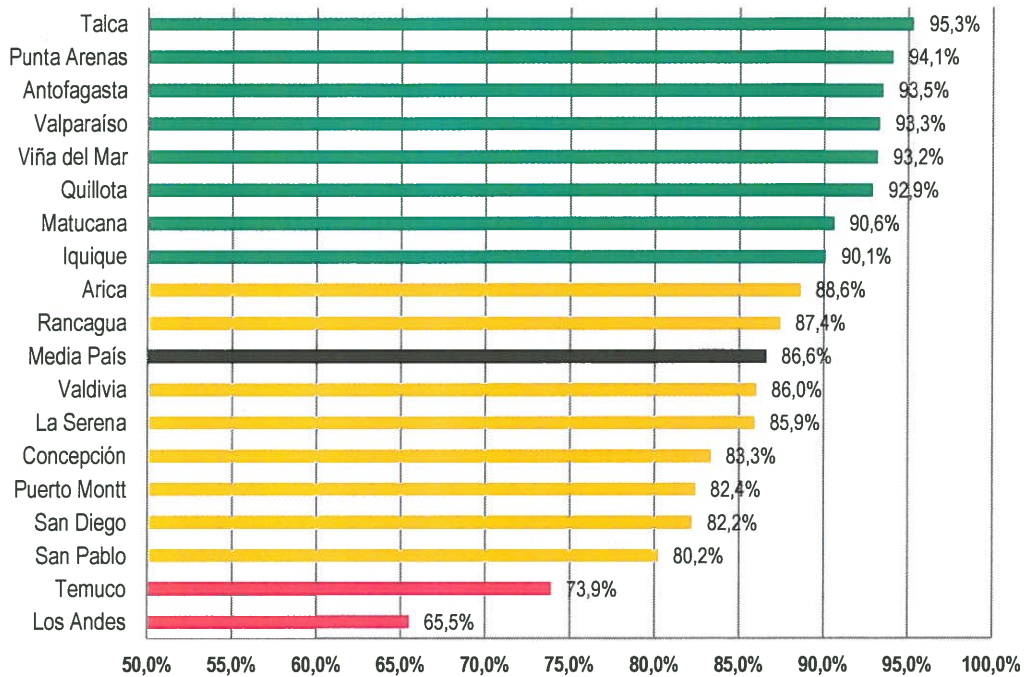
*las Unidades de Crédito*". Todo ello a través de las siguientes acciones, que nos han permitido cada día responder aún más a los requerimientos de la ciudadanía, relevando así el profundo rol social de DICREP:

- ✓ **Implementación de un Sistema Integral de Atención Ciudadana propio**, que consolida en un solo programa las solicitudes de acceso a la información pública y todas las consultas, informaciones, reclamos y sugerencias que ingresen al Servicio, permite generar reportes desagregados por sexo, estadísticas mensuales, control de tiempos de respuestas y consolidar en una sola plataforma todo tipo de solicitud ciudadana. Es la principal instancia de comunicación entre nuestra institución y la ciudadanía.
- ✓ **Capacitación a Encargados/as OIRS de todas las Unidades de Crédito del país**, donde se les instruyó sobre el uso del nuevo sistema SIAC y por otro lado, sobre aspectos relevantes de gestión interna que contribuyen a mejorar la calidad de atención.
- ✓ **Implementación de rincones infantiles en todas las Unidades de Crédito del país**, con la finalidad de atender en un ambiente seguro y entretenido a todos los niños que llegan a nuestras oficinas para acompañar a sus padres mientras estos realizan sus trámites.
- ✓ **Implementación de página web responsiva**, lo que permite que el contenido del sitio pueda ser visualizado de manera óptima desde cualquier Smartphone, con el objetivo de que cada usuario pueda acceder sin problemas a informaciones de crédito prendario y remates.
- ✓ **Proyecto de implementación de aplicación de teléfonos celulares**, lo que permite a nuestros usuarios obtener información de crédito prendario y remate de manera transparente y segura.

Por otro lado, al desagregar la satisfacción por Unidad de Crédito, podemos observar que Talca es quien posee el mejor nivel de percepción por parte de los usuarios con un 95,3%, producto de la calidad de atención brindada y los espacios de atención que posee dicha Unidad, caso contrario es lo que refleja la Unidad de Crédito de Temuco y Los Andes, con la más baja satisfacción un 73.9% y un 65,5%, correspondientes a la baja satisfacción general, medición que se realiza a través de una pregunta amplia que no considera solo la atención brindada al usuario, o la satisfacción por el monto entregado, sino que también involucra otros aspectos del servicio de crédito, tales como: seguridad de la Unidad, comodidad del local y ubicación de la oficina, entre otros. Dado ello no se puede determinar cuál aspecto predomina sobre el otro, al ser solo una pregunta de nivel general.

Durante el año 2016 se realizarán todas las gestiones necesarias para mejorar dichas cifras, a través de cursos de atención a usuarios en todas las Unidades de Crédito del país, especialmente en la Unidad de Crédito de Temuco y Los Andes, los que serán medidos a través del indicador transversal de capacitación. El detalle del resto de las unidades es el siguiente:

### Nivel de satisfacción general con el servicio, según Unidad de Crédito (2015)



A nivel nacional, la media es de un 86,6%, que en comparación al 2014 cayó en 2 puntos porcentuales, sin embargo la tendencia en los últimos años es positiva lo que indica una buena gestión en el servicio entregado.

Respecto a la valoración promedio que los usuarios asignan a cada servicio prestado en las Unidades de Crédito, se destaca la "atención recibida", con un 90,00% de aprobación, sin embargo el atributo más castigado por los usuarios es el "tiempo de espera" de ser atendido, con un 75,50%, aspecto a mejorar durante el año 2016 a través de protocolos de atención de usuarios:

Nivel de Satisfacción promedio y desagregado por Atributo	
Atención	90,00%
Confianza	89,50%
Facilidad Trámites	87,50%
Comodidad	87,20%
Rapidez	86,80%
Seguridad	86,40%
Utilidad del monto	83,10%
Ubicación	80,40%
Cobros	78,10%
Tiempos de Espera	75,50%

En cuanto al monto obtenido, se observa que el aumento de la satisfacción en relación al monto prestado de un 81.8% en 2014 a un 86.2% en 2015, es adecuado y cumple por resolver el problema que le llevó a solicitar dicho préstamo. Los clientes destinan los créditos obtenidos en la DICREP en la cobertura de necesidades básicas y el endeudamiento. La primera preferencia es el pago de servicios básicos (luz, agua, gas, etc.), con el 38.90%, la segunda preferencia es el pago de deudas (26.90%), la tercera son los gastos médicos (21.10%), la cuarta, alimentación (15.90%) y la quinta, el retiro o renovación de otras especies empeñadas (10.10%). Las tres primeras preferencias corresponden a necesidades de corto plazo, dado a que están asociados a un plazo de pago determinado.

Comparativamente con el año 2014, dichas preferencias se han mantenido en el transcurso del tiempo, lo que nos indica una tendencia en el uso de los créditos y que va en directa ayuda a nuestros usuarios, cumpliendo así con nuestra misión institucional de entregar créditos de forma simple y oportuna.

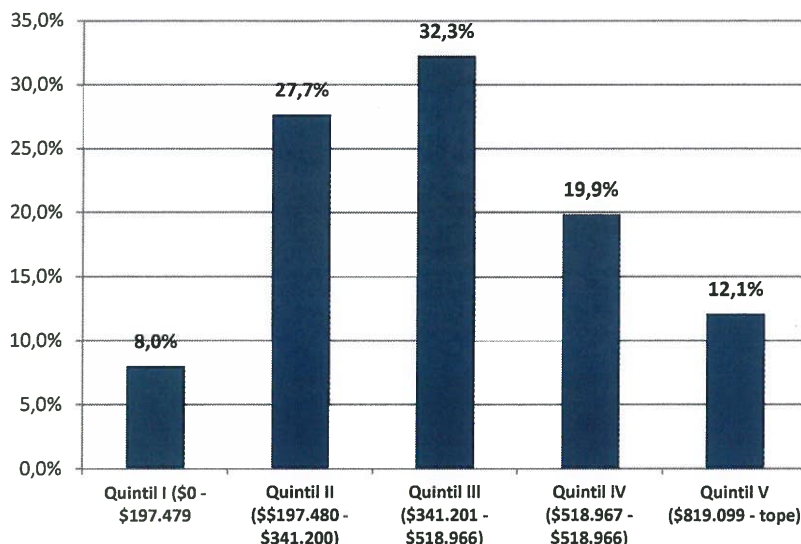


**¿A cuáles de estas necesidades ha destinado el o los créditos obtenidos en DICREP?**

(Medición 2015)



Ingreso Mensual Hogares – Quintiles según CASEN 2009



El grafico anterior muestra que el 79.9 % de nuestros usuarios están concentrados en los quintiles II, III y IV (según CASEN 2009), lo cual nos indica que en comparación al año 2014, donde la población objetivo se concentraba en un 55% entre los quintiles II y III, el crecimiento durante el año 2015 fue de un 24,9%, lo cual es óptimo y nos impulsa cada día a realizar más acciones para abarcar un número mayor de usuario.

## Difusión Comunitaria

Dada la relevancia de los objetivos estratégicos Ministeriales e Institucionales asociados a relevar el rol social de DICREP en la comunidad, durante el año 2015 se realizaron más de 20 actividades de difusión institucional, tanto en regiones como en Santiago, entre las cuales se indican: ferias ciudadanas, gobiernos en terreno, convenios con distintas municipalidades del país y diálogos participativos, las que constituyen un importante insumo para las definiciones estratégicas y el cumplimiento de la misión.

Adicionalmente, durante el año 2015, la Oficina de Planificación y Control de Gestión trabajó en conjunto con los Administradores de las 21 Unidades de Crédito del país, sobre una nueva estrategia de difusión comunitaria a ser medida a través de un indicador de desempeño colectivo y que dice relación sobre la relevancia de acercarnos de una manera consistente a la comunidad, con la finalidad que nuestros usuarios, pertenecientes a los quintiles II, III y IV consideren a la DICREP como una alternativa válida y confiable en el ámbito de las finanzas domésticas. Dichos indicadores se monitorearon de manera mensual, para analizar la eficiencia y eficacia en la aplicación de éstas, obteniendo así los siguientes resultados: 195 difusiones comunitarias realizadas a lo largo del país, creación de un protocolo de difusión explicativo sobre las condiciones de la entrega de créditos y los requisitos solicitados para acceder a él.

En comparación con el año 2014, en el que sólo la Unidad de Crédito de Temuco tuvo actividades comunitarias, el aumento fue muy significativo, por cuanto durante el año 2015 todas las Unidades de Crédito del país llevaron a cabo la difusión comunitaria.

## 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 2015, se realizó la suscripción de 11 Convenios de Cooperación Institucional con distintas Municipalidades del país: Pedro Aguirre Cerda, Hualpen, Constitución, Recoleta, San Clemente, Macul, Camarones, Arica, Quilicura, Putre y Melipilla, con la finalidad de trabajar coordinadamente y prestarse colaboración con el objeto de diagnosticar, planificar, desarrollar y ejecutar adecuadamente, de acuerdo a sus propias y particulares necesidades, los objetivos de la DICREP en sus dos aspectos fundamentales, esto es:

- a) Promover y desarrollar el crédito social pignoraticio en cada comuna.
- b) Enajenar en pública subasta y sin público las especies corporales muebles que den de baja.

De acuerdo a lo anterior, se destaca la gestión de los municipios del país al efectuar difusión de DICREP, a través de acciones tales como la incorporación de un banner del Servicio en sus sitios electrónicos e instalación de folletería en las oficinas de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de cada municipalidad.

## Seguridad

Durante el año 2015 se ejecutaron diversos proyectos en materia de seguridad, los cuales han permitido fortalecer y optimizar progresivamente las medidas y condiciones de seguridad en DICREP, cumpliendo así con uno de nuestros objetivos institucionales de mantener el resguardo de las especies pignoradas, contribuyendo de esta manera a consolidar la confianza de la ciudadanía y la de los organismos públicos en la gestión de la Institución.

A continuación se presenta el resumen de los principales proyectos ejecutados:

- ✓ Remodelación de la central de monitoreo, para la disminución de la probabilidad de fallas de los sistemas de tele vigilancia por sobrecalentamiento de los equipos tecnológicos e informáticos,
- ✓ Contratación de personal con mayor experiencia del equipo de seguridad en materias específicas de tele vigilancia y monitoreo.
- ✓ Contratación de vigilantes nocturnos, en las Unidades de Crédito de Arica, Los Andes, Matucana, Rancagua, Concepción, Temuco y Puerto Montt.
- ✓ Reubicación estratégica y optimización de las cámaras de seguridad.
- ✓ Renovación total de sistemas de alarmas e instalación de sensores de impacto en bóvedas.
- ✓ Mantenimiento preventivo / correctivo sistema de alarmas Alpha II.
- ✓ Fortalecimiento de Infraestructura, a través de la instalación y construcción de tabiquerías, puertas, cierres, cercos, puertas de seguridad, puertas de bóveda y pre bóvedas, de 11 Unidades de Crédito del país, entre las que se indican: Arica, Concepción, Matriz, Puerto Montt, Rancagua, Talca, Temuco, Valdivia, Quilpué, Quillota, Valparaíso,
- ✓ Reformulación de protocolos de seguridad.

### 3.2.1.2. Remates Fiscales y Judiciales

Segundo producto estratégico de DICREP y 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.

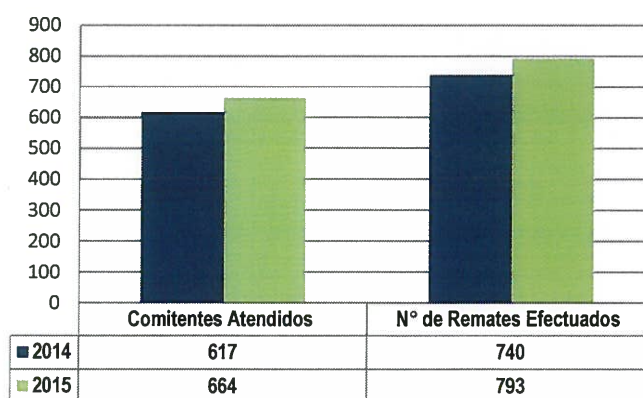
Durante el año 2015, los resultados finales de este producto estratégico dieron cifras más favorables que el año 2014 con un aumento de un 34% en los ingresos por comisiones de Remates Fiscales y Judiciales, es decir de \$ 237.827.515 el 2014 a \$317.612.747 el año 2015. Aun cuando la demanda en materia de remates es muy variable, en el año 2015 se efectuaron un 7,16% más de remates que el 2014, alcanzando los 740 remates para 664 comitentes, equivalente a 47 comitentes y 53 remates más que el año anterior, lo que se debió a:

- ✓ La baja de bienes fiscales por parte de las diversas Instituciones Públicas, en condiciones de ser subastados.
- ✓ La disponibilidad de vehículos y especies judiciales, en condiciones de ser subastados.
- ✓ La labor desplegada por las Unidades de Crédito en regiones como por la Oficina de Remates Fiscales y Judiciales.

La efectividad de los remates subió en un 33.55%, es decir los remates fueron de mayor valor para cada comitente, lo cual es resultado de la alta difusión que el Servicio ha realizado de los remates mediante puntos de prensa a lo largo del país.

	Año	Cantidad
COMISION REMATES F Y J - \$	2014	237.827.515
	2015	317.612.747
N° DE REMATES EFECTUADOS	2014	740
	2015	793
N° COMITENTES ATENDIDOS	2014	617
	2015	664

N° de Comitentes Atendidos y Remates Efectuados  
(Evolución 2014 - 2015)



## Remate de Bienes de Inmuebles Decomisados

El año 2015, se realizaron 2 remates de bienes inmuebles decomisados, donde se subastaron 5 unidades desde la aplicación de la Ley 20.000 (Publicada el 16 de Febrero de 2005), lo que significó una recaudación de \$ 325.371.687, de los cuales el 91% se destinó al SENDA para el financiamiento de sus planes de rehabilitación y prevención de drogadicción y alcoholismo, quedando el 9% restante en el Servicio por conceptos de gastos operacionales.

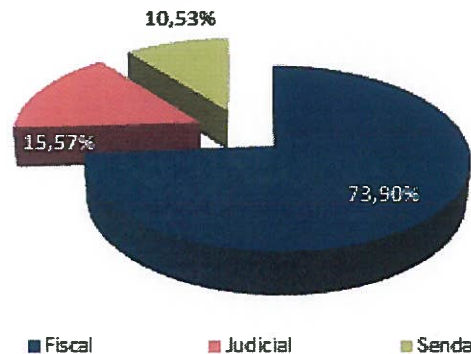
Inmuebles Rematados (12 mayo 2015)				
Tipo	Comuna	Mínimo	Garantía	Valor final
Dpto.	Las Condes	\$ 150.000.000	\$ 7.500.000	\$ 175.100.000
Dpto.	Pudahuel	\$ 15.000.000	\$ 750.000	\$ 18.500.000
Sitio	San Esteban	\$ 12.000.000	\$ 600.000	\$ 32.500.000
Inmuebles Rematados (19 Noviembre 2015)				
Tipo	Comuna	Mínimo	Garantía	Valor final
Casa	Huechuraba	\$ 50.000.000	\$ 2.500.000	\$ 88.000.000
Dpto.	Pudahuel	\$ 10.000.000	\$ 500.000	\$ 11.271.687

## Remate de Vehículos Decomisados y otras Especies

Durante el año 2015, DICREP realizó depósitos valorados que alcanzaron los \$2.855.492.180, por concepto de remates fiscales y judiciales no inmuebles, desagregados de la siguiente manera:

Montos Entregados por conceptos de Remates Fiscales y Judiciales no Inmuebles	
Fiscal	2.110.279.868
Judicial	444.652.115
Senda	300.560.197
<b>Total</b>	<b>2.855.492.180</b>

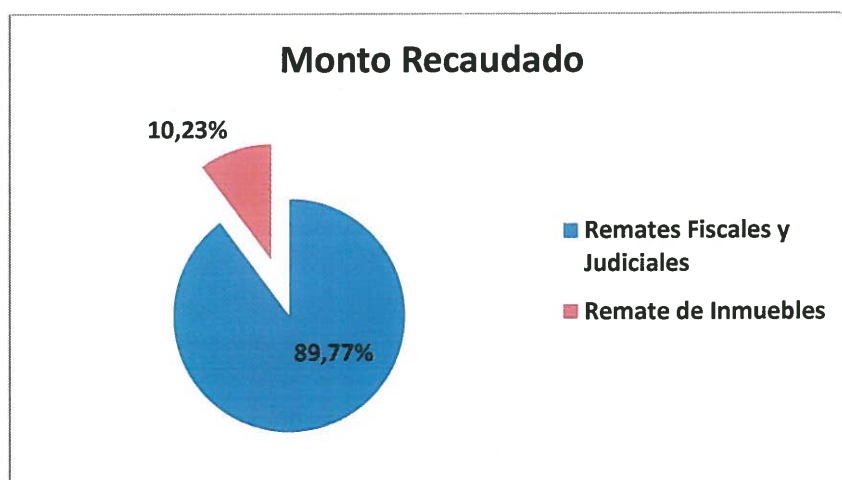
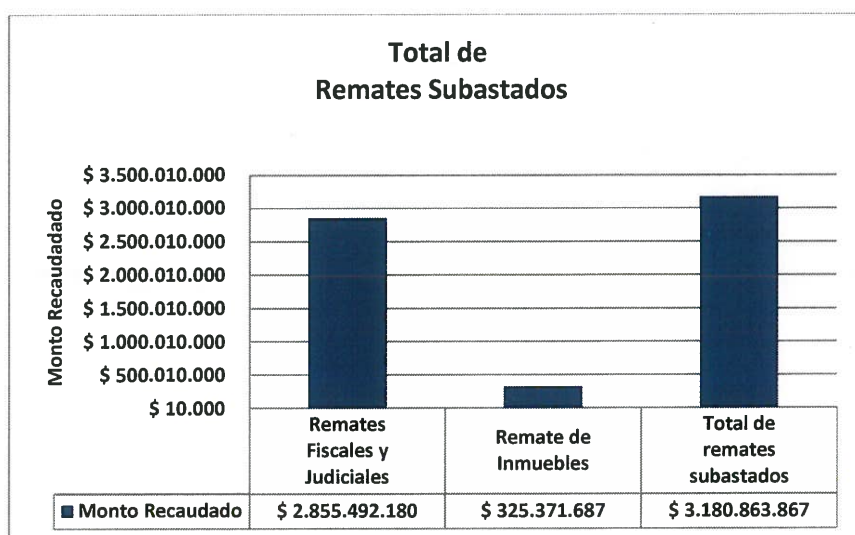
Montos entregados por conceptos de Remates Fiscales y Judiciales no Inmuebles





## Análisis de remates efectuados

El siguiente gráfico detalla, el comportamiento obtenido durante el año 2015 de los remates efectuados. En donde se puede observar que los remates fiscales y judiciales (vehículos y otras especies) es la que obtiene un mayor monto recaudado con un 89,77% el resto correspondiente a un 10,23% se debe a los remates de inmuebles. En relación al periodo anterior los remates de inmuebles tuvo un incremento de un 132,41%, superando con creces las expectativas, fruto de un trabajo conjunto con la Subsecretaría del Interior, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el Ministerio Público y el Consejo de Defensa del Estado. En relación a remates fiscales y judiciales se obtuvo un incremento de un 33,55%, lo que da cuenta que los remates efectuados fueron de mayor valor para cada comitente, impulsados por la alta difusión que el Servicio realizó mediante puntos de prensa a lo largo del país.



## 4. Desafíos para el año 2016

1. Disminuir de un 5,9 % a un 3,9% el remate de especies producto del no recupero de estas por parte de los usuarios, lo cual está ligada con la gestión de la institución, por ello se ha aumentado la meta en PMG relacionado al indicador de medición.
2. Realizar 3 actividades de difusión en el año con los servicios públicos centralizados del país y así poder gestionar la suscripción de convenios que permitan el remate de sus bienes.
3. Aumentar en un 50% el número de remates de bienes inmuebles decomisados mediante la Ley 20.000, que se encuentren inscritos a nombre del fisco.
4. Iniciar Implementación del sistema de difusión puerta a puerta en sectores habitacionales estratégicos cercanos a las Unidades de Crédito, correspondientes quintiles II, III y IV con finalidad de dar a conocer el rol de nuestra Institución.
5. Analizar viabilidad de apertura nuevas Unidades de Crédito: Chillan, San Antonio y Coyhaique.
6. Habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar, para su funcionamiento.
7. Cursos de atención de usuarios a todos los funcionarios de las Unidades de Crédito del país, otorgándole prioridad a aquellas Unidades que obtuvieron un bajo nivel de satisfacción usuaria en el año 2015.
8. Evaluación e implementación de un conjunto de proyectos, propuestos por la Oficina de Seguridad, a fin de fortalecer el rol de la seguridad en el funcionamiento del Servicio, optimizar los sistemas de monitoreo, de tele vigilancia y los sensores de alarmas e impulsar el desarrollo y modernización de las TIC's.

## **5. Anexos**

- Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- Anexo 2:** Recursos Humanos
- Anexo 3:** Recursos Financieros.
- Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 6:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 7:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 8:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015
- 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 General 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 afectadas por la Dirección General del Crédito Prendario.
Artículo N°40, 45 y 46 de la Ley N°20.000 que sanciona el tráfico 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 2015

El Subtítulo 32 ítem 03, en el cual se imputan los créditos pignoratícios otorgados a nuestros/as usuarios/as, representó el 72.31% del gasto total ejecutado por DICREP en 2015, y representó un aumento de \$ 3.040.211.420 en colocaciones respecto del año 2014.

### ✓ **Objetivos Estratégicos**

- 1) Mejorar permanentemente nuestro crédito de prenda civil y los remates a entidades fiscales y judiciales, enfatizando el rol social de DICREP con especial atención en los quintiles II, III y IV, estableciendo así una relación transparente, cercana y de confianza con la ciudadanía y los organismos públicos.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.

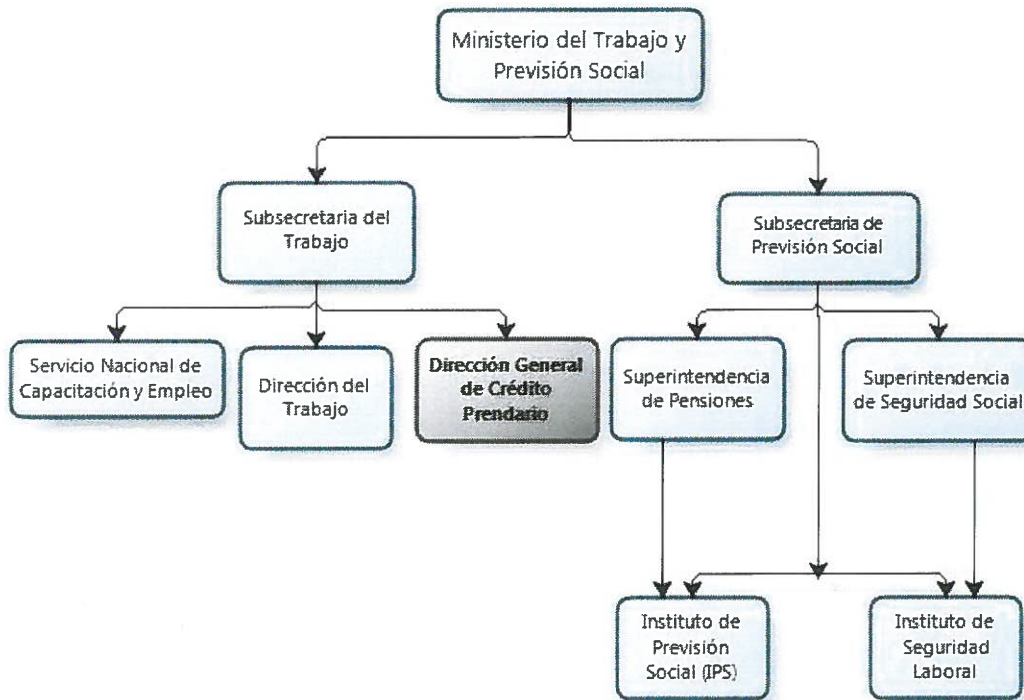
### ✓ **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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.	1,2,3,4
2	Remates Fiscales 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.	1,2,3

### ✓ **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
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.
2	Organismos Públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.





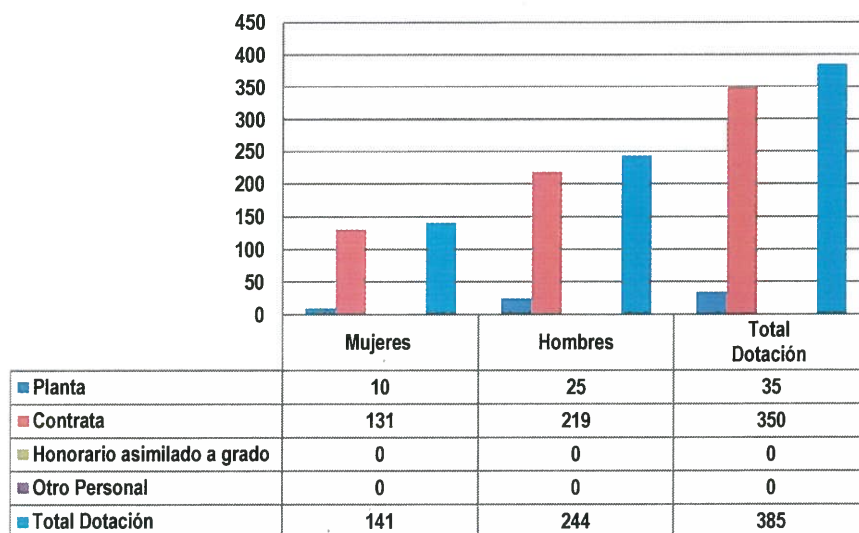
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General (S)	Mario Acuña Prambis
Jefe de Gabinete	Eduardo Vergara Contreras
Jefe Departamento Jurídico (S)	Paulo Díaz Garay
Encargado de Oficina de Secretaría General	José Zuleta Bové
Jefe Departamento de Auditoría (S)	Edmundo Valenzuela Contreras
Jefe Departamento Administrativo (S)	Marcelo Ledesma Rosas
Jefe Departamento Contabilidad (S)	Rodolfo Matti Bracco
Jefe Departamento de Crédito (S)	Cristián Salomó González
Jefe Departamento de Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán
Jefe Sub Departamento de Informática (S)	Marcial Vega Carvajal
Encargado Oficina de Seguridad	Jaime Vasconcellos Avendaño
Encargada Oficina de Planificación y Control de Gestión	Karin Arriagada Riquelme

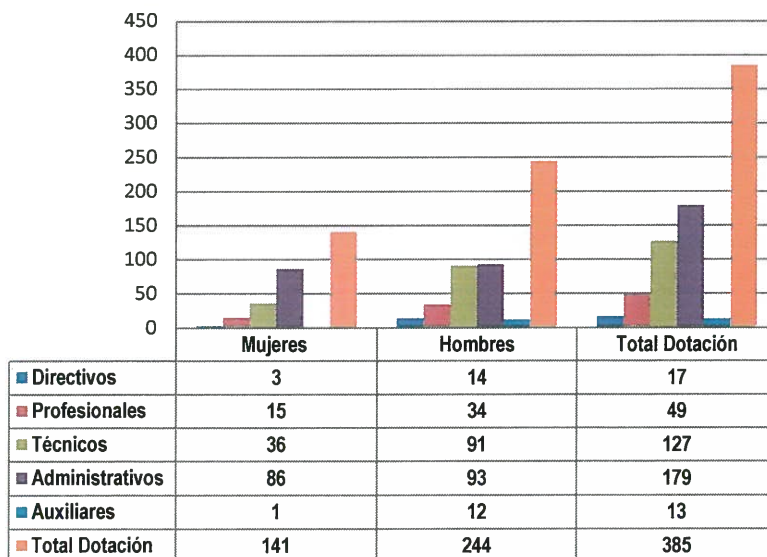
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

Dotación Efectiva 2015 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

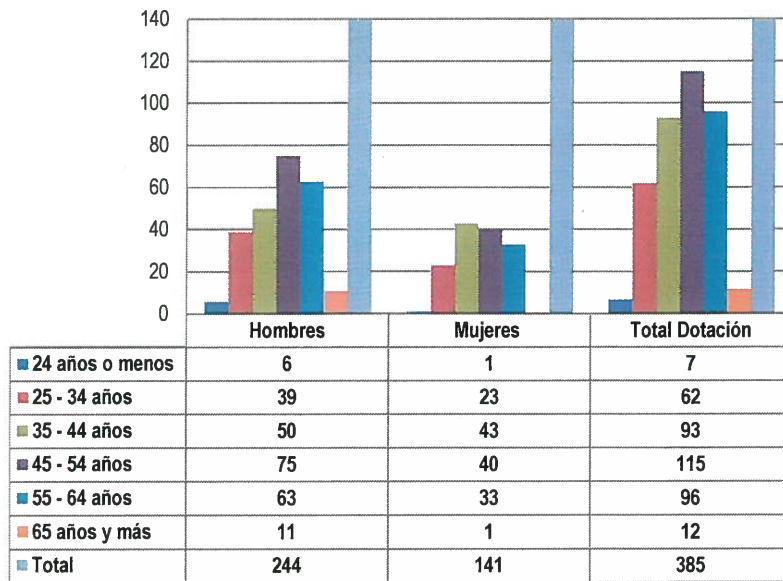


Dotación Efectiva 2015 por Estamento (mujeres y hombres)

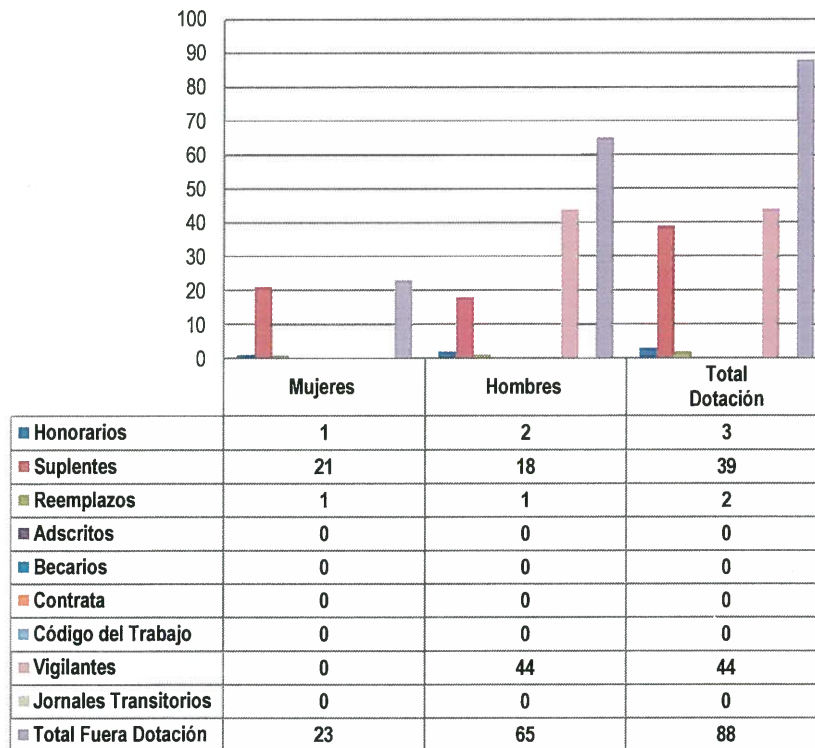




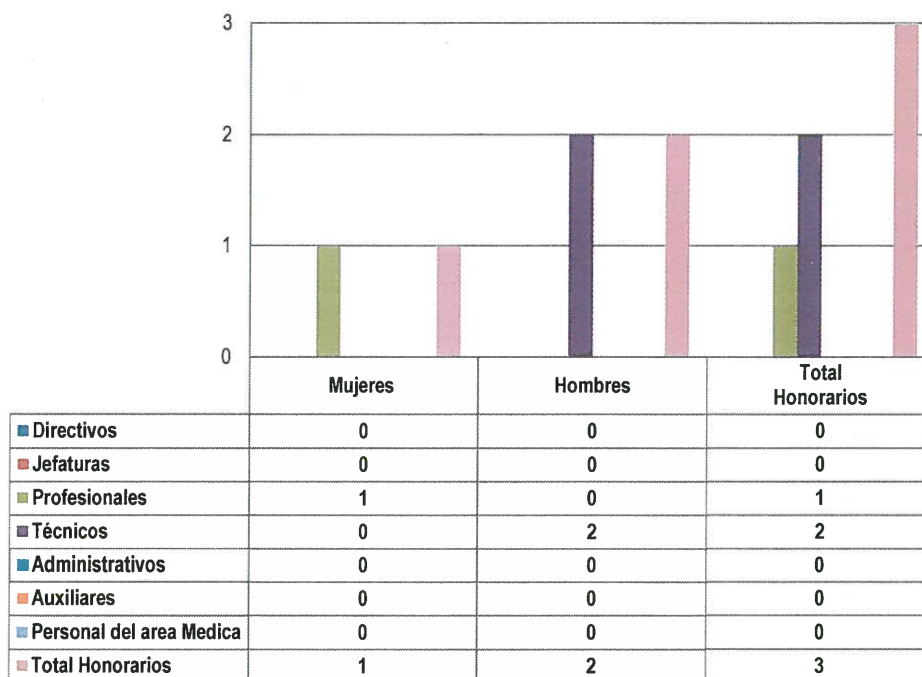
### Dotación Efectiva por Grupo de Edad (Mujeres - Hombres)



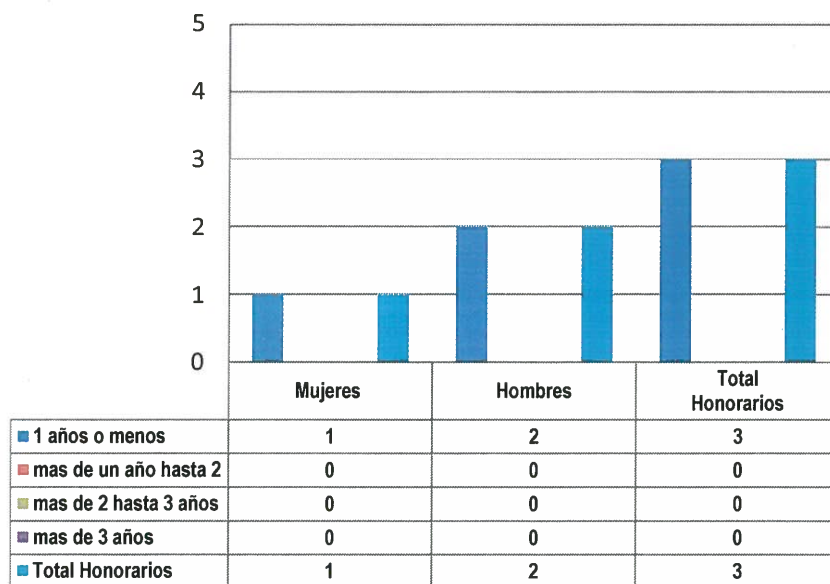
### Personal fuera de dotación año 2015, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Personal a Honorarios año 2015, según función desempeñada (mujeres - hombres)



Personal a Honorarios año 2015 distribuido según permanencia (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2014	2015		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>3</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>4</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0.0	22.5	>100	1
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	00	22.5	>100	1
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	9.2	8.5	92	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	1.6	2.8	57.1	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.5	0.2	250	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2.1	2.8	75	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	3.4	2.0	170	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	1.1	2.3	47.8	

1 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

2 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.

3 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

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

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2014	2015		
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	84.8	93.2	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.0	20	>100	1
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	7.0	5.6	80	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	101	117	115.8	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	9.5	35.2	370.5	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>5</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	3.7	>100	1
4.4 Porcentaje de becas <sup>6</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	15.5	17.5	88.5	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	3.2	5.1	62.7	

5 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.

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

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2014	2015		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.14	0.47	29.7	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	4.11	66.6	6.1	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>8</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	92.6	97.8	108	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	1.85	2.12	1.85	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.0	00	100	1
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.0	00	"100"	1
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>9</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	"100"	1
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>10</sup> 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
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	2.0	3.5	175	

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

9 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 período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

10 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 <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2014	2015		
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	1.0	>100	1
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	83,3	60	72	

**Notas:**

1. Debido a que la fórmula de avance es calculada como una división entre el efectivo 2014 y 2015 (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

<b>INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2014 - 2015</b>		
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2014 (M\$)<sup>11</sup></b>	<b>Monto Año 2015 (M\$)</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>50.769.004</b>	<b>49.958.348</b>
RENTAS DE LA PROPIEDAD	7.319.332	7.424.419
INGRESOS DE OPERACIÓN	3.565.078	3.798.437
OTROS INGRESOS CORRIENTES	212.154	3.127.306
APORTE FISCAL	1.774.120	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	306	288
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.252.320	
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	36.645.694	35.607.898
<b>GASTOS</b>	<b>44.887.289</b>	<b>49.387.058</b>
GASTOS EN PERSONAL	5.862.571	6.328.194
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.567.471	3.200.708
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	134.618	262.061
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.625	1.413
INTEGROS AL FISCO	126.365	143.655
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.774.120	3.040.407
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	310.446	187.597
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS		500.000
PRÉSTAMOS	34.098.015	35.715.439
SERVICIO DE LA DEUDA	12.058	7.584
<b>RESULTADO</b>	<b>5.881.715</b>	<b>571.290</b>

<sup>11</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2015

## b) Comportamiento Presupuestario año 2015

### ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2015

Sub.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>12</sup>	Presupuesto Final M\$ <sup>13</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>14</sup>
<b>INGRESOS</b>				<b>47.137.821</b>	<b>51.802.405</b>	<b>49.958.348</b>	<b>1.844.057</b>
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		89.149		89.149
	01		Del Sector Privado		78.589		78.589
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		78.589		78.589
	02		Del Gobierno Central		10.560		10.560
		003	Aplicación Ley N° 20.815		10.560		10.560
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	7.214.867	7.864.867	7.424.419	440.448
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	3.642.263	4.133.734	3.798.437	335.297
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	126.588	4.844.009	3.127.306	1.716.703
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	123.600	123.600	101.322	22.278
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.236	1.236	210	1.026
	99		Otros	1.752	4.719.173	3.025.774	1.693.399
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.242	1.242	288	954
	04		Mobiliario y Otros	621	621	250	371
	05		Máquinas y Equipos	621	621	38	583
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	553.162	553.162		553.162
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	553.162	553.162		553.162
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	35.599.699	34.316.242	35.607.898	-1.291.656
	03		Pignoraticios	32.444.156	31.160.699	32.727.127	-1.566.428
	10		Ingresos por Percibir	3.155.543	3.155.543	2.880.771	274.772
<b>GASTOS</b>				<b>47.137.821</b>	<b>52.047.032</b>	<b>49.387.058</b>	<b>2.659.974</b>
21			GASTOS EN PERSONAL	5.256.553	6.328.198	6.328.194	4
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.750.615	3.226.914	3.200.708	26.206
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		276.618	262.061	14.557
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		276.618	262.061	14.557
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		132.538	126.392	6.146
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		144.080	135.669	8.411
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.724	1.724	1.413	311
	07		A Organismos Internacionales	1.724	1,724	1,413	311
25			ÍNTEGROS AL FISCO	144.506	1.844.506	143.655	1.700.851
	01		Impuestos	144.506	144.506	143.655	851
	99		Otros Íntegros al Fisco		1.700.000		1.700.000
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		3.040.407	3.040.407	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		3.040.407	3.040.407	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	344.743	344.743	187.597	157.146

<sup>12</sup> Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>13</sup> Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015

<sup>14</sup> Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.



04	Mobiliario y Otros	101.112	101.112	35.361	65.751
05	Máquinas y Equipos	123.721	123.721	38.489	85.232
06	Equipos Informáticos	65.281	65.281	65.181	100
07	Programas Informáticos	54.629	54.629	48.566	6.063
30	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	553.162	553.162	500.000	53.162
01	Compra de Títulos y Valores	553.162	553.162	500.000	53.162
32	PRÉSTAMOS	38.084.518	36.423.176	35.715.439	707.737
03	Pignoratícios	38.084.518	36.423.176	35.715.439	707.737
34	SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	7.584	7.584	
07	Deuda Flotante	2.000	7.584	7.584	
<b>RESULTADO</b>			<b>-244.627</b>	<b>571.290</b>	<b>-815.917</b>

### c) Indicadores Financieros

La institución no recibe Aporte Fiscal

### d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2015<sup>15</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>3.977.867</b>	<b>5.571.261</b>	<b>4.549.128</b>
<b>Carteras Netas</b>			3.243.140	3.243.140
115	Deudores Presupuestarios		3.298.837	3.298.837
215	Acreedores Presupuestarios		-55.697	-55.697
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>963.863</b>	<b>688.643</b>	<b>1.652.506</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	963.863	688.643	1.652.506
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>3.014.004</b>	<b>-3.360.522</b>	<b>-346.518</b>
113	Fondos Especiales			
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	268.580	317.965	586.545
116	Ajustes a Disponibilidades	3.391.038	-3.009.390	381.648
119	Trasposos Interdependencias		84.774.154	8.474.154
214	Depósitos a Terceros	-644.511	-610.567	-1.255.078
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.103	-183	-1.286
219	Trasposos Interdependencias		-853.501	8.532.501

### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La institución no tiene Compromisos Programáticos

15 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

**f) Transferencias<sup>16</sup>**

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

**g) Inversiones<sup>17</sup> -**

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

---

16 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

17 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

a) Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

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

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro <sup>1</sup> %	Notas
					2013	2014	2015	2015		
1	Crédito de prenda civil.	Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	(Número de indemnizaciones totales otorgadas año t)/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	%	0.1			0.1	0.3	
					(11.0/1025746.0)*10000.0			(15.0/1001930.0)*10000.0	(28.0/110000.0)*10000.0	
					H: 0.0	H: 0.0	H: 0.3	H: 0.3	100%	1
					M: 0.0	M: 0.0	M: 0.1	M: 0.3		
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres				(8.0/76485.0)*10000.0	(21.0/82500.0)*10000.0		
2	Crédito de prenda civil.	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	(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	%	85.1			86.6	85.1	
					(1352.0/1588.0)*100			(1374.0/1587.0)*100	(1501.0/1764.0)*100	
					H: 0.0	H: 0.0	H: 86.9	H: 85.1	100%	2
					M: 0.0	M: 0.0	M: 86.5	M: 85.1		
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres				(1028.0/1189.0)*100	(1051.0/1235.0)*100		
3	Crédito de prenda civil.	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	%	0	95	98	96		
					(0/0)*100	(3267348440/342826740)*100	(35713664120/36423176000)*100	(3512649736975260)*100	100%	3
		Enfoque de Género: No								



## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

### IDENTIFICACIÓN

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	<b>CAPÍTULO</b>	4

### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance I	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	98.33%	a
<b>Porcentaje Total de Cumplimiento :</b>						<b>98.33</b>	

### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	Modificar	1	Medir e informar a más tardar el 31 de diciembre de 2015, a las respectivas redes de expertos los datos efectivos de los indicadores transversales definidos en el programa marco por el Comité Tri-Ministerial para el año 2015, y publicar sus resultados, excepto el indicador: Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t.

## DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

### OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	20.00	0,3	300.00	20.00	0.10	300.00	20.00
Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	15.00	5,9	163.89	15.00	3.60	163.89	15.00
Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	10.00	85,1	101.76	10.00	86.60	101.76	10.00
Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t	15.00	75	106.53	15.00	79.90	106.53	15.00
Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t	15.00	95	103.16	15.00	98.00	103.16	15.00
<b>Total:</b>	<b>75.00</b>			<b>75.00</b>			<b>75.00</b>

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

<b>Indicador</b>	<b>Efectivo 2015 (informado por el Servicio)</b>	<b>Efectivo 2015 (evaluación final)</b>	<b>Cumplimiento Requisitos Técnicos</b>
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	87	87.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	3	0.00	No
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	8	8.00	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	1,98	1.98	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	105,12	105.12	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	37,5	37.50	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	97	97.00	Si

**Resumen Cumplimiento Objetivo 2**

Total Indicadores comprometidos:	9
Total Indicadores cumplidos:	8
% cumplimiento Objetivo 2:	88.89 %
% ponderación asignada:	15.00 %
% ponderación obtenida:	13.33 %

**Nota:** El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)**

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	10.00	90	96.67	10.00	87.00	96.67	10.00
Total:	10.00			10.00			10.00

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	28-03-2016 17:14

El monto total a pagar por concepto de incremento institucional, corresponde a 464 funcionarios cuyo monto de recursos que se pagará en el año 2016 es de \$ 280.797.952, equivalente al 4,33% del gasto total en subtítulo 21, para el año 2016, es importante indicar que el monto promedio a pagar por funcionario corresponde a \$ 605.168.



## Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>18</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>19</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>20</sup>
ADMINISTRATIVO	22	3	100,00%	8,00%
CONTABILIDAD	14	4	100,00%	8,00%
JURÍDICO - DIRECCIÓN	22	4	100,00%	8,00%
INFORMATICA - OPCG	18	4	100,00%	8,00%
AUDITORÍA - TASACIONES	8	4	100,00%	8,00%
CRÉDITO - SEGURIDAD	26	5	100,00%	8,00%
ARICA	16	5	100,00%	8,00%
IQUIQUE	15	5	100,00%	8,00%
ANTOFAGASTA	18	5	100,00%	8,00%
COPIAPO	10	5	100,00%	8,00%
LA SERENA	17	5	100,00%	8,00%
LOS ANDES	14	5	100,00%	8,00%
QUILLOTA	11	5	100,00%	8,00%
QUILPUÉ	10	5	100,00%	8,00%
VIÑA DEL MAR	10	5	100,00%	8,00%
VALPARAÍSO	15	5	100,00%	8,00%
MATRIZ	21	5	100,00%	8,00%
SAN DIEGO	27	5	100,00%	8,00%
PUENTE ALTO	26	5	100,00%	8,00%
MATUCANA	10	5	100,00%	8,00%
RANCAGUA	26	5	100,00%	8,00%
TALCA	16	5	100,00%	8,00%
CONCEPCIÓN	16	5	100,00%	8,00%
TEMUCO	22	5	100,00%	8,00%
VALDIVIA	17	5	100,00%	8,00%
PUERTO MONTT	12	5	100,00%	8,00%
PUNTA ARENAS	17	5	100,00%	8,00%

El monto total a pagar por concepto de incremento por desempeño colectivo de los funcionarios integrantes de los equipos de trabajo 2015, es de \$ 274.408.032, equivalente al 4,33% del gasto total en subtítulo 21, para el año 2016, es importante indicar que el monto promedio a pagar por funcionario corresponde a \$ 601.772.

18 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

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

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

## **Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.**

### ✓ **Género**

Dentro de los compromisos del programa de género ejecutados durante el año 2015, se indican:

1. **Actividades de difusión de la DICREP en la Sociedad Civil:** se realizaron el 100% de las actividades comprometidas, 6 en Santiago y 2 en Regiones, contribuyendo así a relevar el rol social de DICREP en la comunidad.
2. **Espacios en las áreas de atención que apoyen a la corresponsabilidad en el cuidado de menores de edad:** se implementó el 100% de los espacios de corresponsabilidad en todas nuestras Unidades de Crédito del país, se realizó encuesta de opinión a nuestras usuarias (os) sobre la medida implementada, obteniendo como resultado un 56% de aprobación con nota 7, un valioso aporte, en la mejora constante de nuestra calidad de atención ciudadana.
3. **Incorporar en los sistemas de información de la DICREP, datos desagregados por sexo y estadísticas de género:** 100% cumplido, actualmente los reportes cuentan con datos desagregados por sexo, permitiendo así, la entrega de información con estadísticas de género en las operaciones y atenciones que se realizan en las Unidades de Crédito.
4. **Diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género:** 100% cumplido. En Septiembre de 2015 se actualiza diagnóstico del Servicio en donde se identifican brechas e inequidades.
5. **Desarrollo de competencias en análisis de género para funcionarios de la Dirección General del Crédito Prendario:** 100% cumplido, durante los días 20 y 21 de julio se realizó la capacitación, "Enfoque de Género en las Políticas Públicas" en la FLACSO, instancia de conocimiento sobre la transversalización de Género en las Políticas Públicas.

### ✓ **Descentralización / Desconcentración**

El servicio no comprometió medidas en materia de descentralización/ desconcentración.

## **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 2015**

Durante el año 2015, 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 2015.