



# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
**Dirección General del Crédito  
Prendario**

Marzo 2019

San Antonio 427, piso 5, Santiago, Chile, +56 2 297996500

[www.dicrep.cl](http://www.dicrep.cl)





## ÍNDICE

<b>1. Presentación Cuenta Pública .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resumen Ejecutivo Servicio .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Resultados de la Gestión año 2018 .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022 .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Anexos .....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo 1: Identificación de la Institución .....</b>	<b>20</b>
<b>a) Definiciones Estratégicas 2014-2018 .....</b>	<b>20</b>
<b>b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....</b>	<b>23</b>
<b>c) Principales Autoridades .....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo 2: Recursos Humanos .....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo 3: Recursos Financieros .....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018 .....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018 .....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018) .....</b>	<b>43</b>
<b>Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018 .....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018 .....</b>	<b>48</b>
<b>Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización /     desconcentración 2015 - 2018 .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019 .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019 .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018 .....</b>	<b>57</b>

# 1. Presentación Cuenta Pública

## 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.

Este Ministerio cuenta con 7.635 funcionarias/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 2018 fue de M\$ 7.578.312.644.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 206.679 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.788.541 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 12.236.015.

La Dirección del Trabajo gestionó la conciliación total o parcial de 63.193 solicitudes, sobre un total de 180.287 requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, realizó un total de 99.939 fiscalizaciones de terreno, de las cuales un 77,85 % incorporaron materias de seguridad y salud en el trabajo. Así como también, se capacitaron a 8.414 personas en materia sindical, donde 2.955 de ellas correspondieron a dirigentes sindicales. Y, por último, atendió de manera presencial a un total de 1.791.257 personas en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo.

Un total de 213.307 familias fueron beneficiadas con créditos otorgados por Dirección General del Crédito Prendario, a través de sus 21 sucursales en todo el país, alcanzando un monto total de \$38.053.202.830.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.406.449 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 761.209 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.995.488. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 580.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 39.947.225 por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 23.409.665 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 7.968.769 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.000.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, destacándose las más de 78.000 personas que se capacitaron y/o certificaron sus competencias. Además, se entregaron más de 670 mil subsidios al empleo joven y a la mujer y 681.289 trabajadores(as) se capacitaron a través de franquicia tributaria.

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, se implementó la Ley N° 20.984 que establece "regulación sobre calificación de Trabajo Pesado y sus efectos", permitiendo ampliar el beneficio previsional de aquellas personas que ejercen trabajos pesados bajo relación directa con su empleador, a aquellos que se desempeñan bajo régimen de subcontratación o puestos de disposición por empresas de servicios transitorios. Por otra parte, se implementó el XII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, donde se financiaron 22 proyectos del ámbito de difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.746.531 y una cobertura de 17.873 beneficiarios directos.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, se creó el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC), mediante el cual se capacitaron 2.383 personas, entre los cuales se cuenta a dirigentes/as, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas. En materia de Diálogo Social se realizaron 28 Mesas, con la participación de 104 organizaciones sindicales y empresariales, presentes en 13 regiones del país y una inversión total de M\$ 269.650. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 80.482.352, con una cobertura efectiva de 23.105 beneficiarios/as, de los cuales el 85% corresponde a mujeres.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 12 mil procesos de evaluación y certificación. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 75 nuevos planes formativos, para que sean puestos a disposición de las entidades de capacitación laboral para la ejecución de cursos y cierre de brechas.

En cuanto a la labor de fiscalización a organismos regulados llevada a cabo por la Superintendencia de Pensiones (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), dicha entidad ejecutó 18 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 7.500. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 105.688 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO emitió un total de 71.790 dictámenes, de los cuales un 56 % fueron relacionados con reclamaciones de licencias médicas. En este mismo ámbito, se aplicaron 152 sanciones por médicos grandes emisores de la Ley N°20.585, con un total M\$ 112.154 en multas y un total de 1.170 días de suspensión.

## **Dirección General del Crédito Prendario. Avances de la Gestión 2018.**

Los logros más relevantes de la Dirección General del Crédito Prendario durante el año 2018 fueron:

**Préstamo o crédito pignoraticio:** Es el producto estratégico de mayor impacto social que posee la DICREP y tiene como objetivo principal brindar acceso al crédito a los sectores más vulnerables del país y cuya situación económica les impide hacerlo en el sistema bancario tradicional. Es por esta razón, que la institución durante el año 2018 otorgó un monto total de \$38.053.202.830 en préstamos, cumpliendo su rol social con más de 213.307 familias.

Otro aspecto fundamental en beneficio de los usuarios y usuarias es el valor del gramo de oro, que durante el año 2018 aumentó en tres oportunidades, alcanzando su mayor monto en el mes de diciembre (\$11.000 pesos). Esto permitió a nuestros usuarios y usuarias acceder a un mayor valor del préstamo en aquellos meses que hay 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 96,2 % durante el año 2018, 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), cobrando al comprador de las especies subastadas hasta un máximo de 10% de comisión sobre el precio de adjudicación. Por su naturaleza, estos remates son de carácter variable, por cuanto depende de la solicitud de otra entidad pública o judicial. Aun así, el ingreso por comisiones del año 2018 alcanzó el monto total de \$231.139.652, equivalentes a 576 remates.

Para reforzar el trabajo realizado a través de sus dos productos estratégicos mencionados, durante el año 2018 la DICREP suscribió 29 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 2018.

**NICOLÁS MONCKEBERG DÍAZ**  
**MINISTRO 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, 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 456 funcionarios, conformado por 182 mujeres y 274 hombres de los cuales 398 son personal a contrata, 38 personal de planta y 20 como personal externo, de reemplazo o suplencia interna, la Institución cuenta con 32 directivos, 73 profesionales, 160 administrativos, 139 técnicos, 12 auxiliares y 40 trabajadores sin escalafón.

Para el año 2018 el presupuesto total del Servicio fue de \$52.873.246.000 de los cuales \$38.053.202.830, fueron asignados a créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 72%.

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 \$39.603.618.000 logrando una ejecución efectiva del 96%, equivalente a \$38.053.202.830.
- Se beneficiaron a 213.307 familias con créditos sociales con un total de 998.623 operaciones de crédito.
- Se abrió parcialmente (solo gestión de remates) la nueva Unidad de Crédito de Chillán en la Región del Ñuble.
- Se pagaron excedentes por un monto total de \$623.464.354, 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 realizó previa aceptación del usuario, pago automático con abono a cuentas bancarias de los eventuales excedentes generados.
- Se suscribieron 27 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.
- Además de los convenios con municipalidades, se realizaron también 2 importantes convenios a saber, con la Universidad del Biobío y la Universidad Arturo Prat.

- Se alcanzó un nivel histórico de satisfacción general de nuestros usuarios/as, llegando a un 96,2%.
- Se recaudaron \$231.139.652 por concepto de comisiones de remates fiscales y judiciales, realizando un total de 576 remates a 504 comitentes.
- Se llevaron a cabo 2 diálogos participativos y 255 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 74,5% de usuarias y usuarios pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.
- Se implementó un criterio diferenciado de tasación de oro, que considera además del tipo de oro, el trabajo realizado en la joya.
- 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 avanzó en los trabajos de recuperación de la Infraestructura y habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar, con el objeto se lograr su reapertura en el año 2019.
- Se renovaron Montacargas en 2 Unidades que permite el mayor cuidado de los objetos varios dejados en prenda por nuestros usuarios y usuarias.

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

- Mejorar la conveniencia del Crédito Social, a través de su tasa de interés.
- 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.
- Con el objeto de seguir acercándonos a nuestras usuarias y usuarios, se concluirán los trabajos de recuperación de la Infraestructura y habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar y la apertura total de la nueva Unidad de Crédito de Chillán en la Región del Ñuble


  
**MARIO ACUÑA PRAMBS**  
 DIRECTOR GENERAL

## **3. Resultados de la Gestión año 2018**

### **3.1. 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.

### **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.

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 2018 aumentó en tres oportunidades, dos de las cuales llegó a \$10.800 y en el mes de diciembre llegando a un monto de \$11.000 pesos. 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

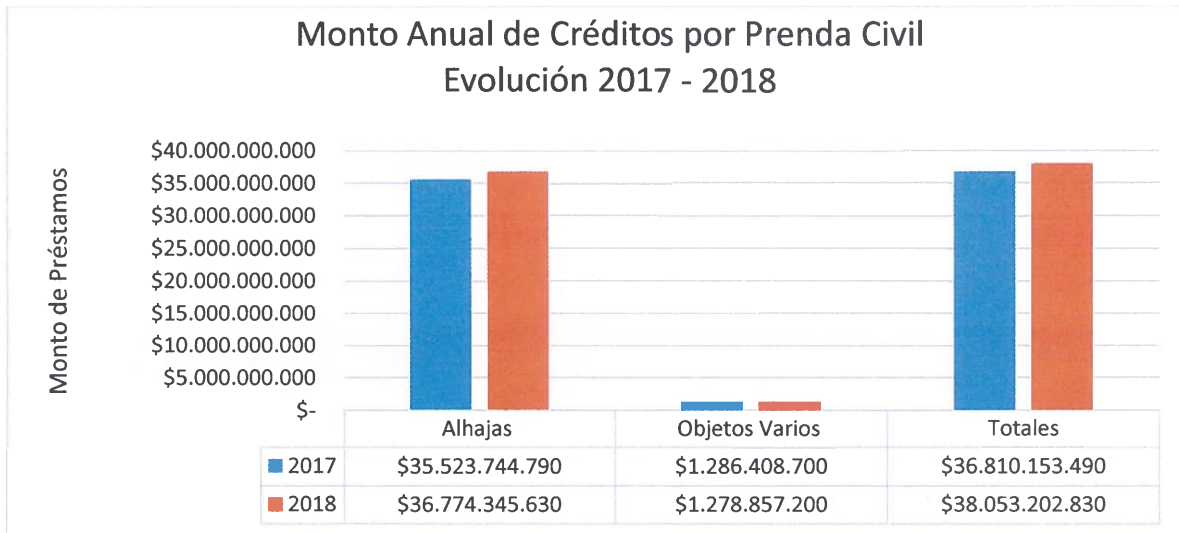
El crédito con Prenda Civil involucra una serie de acciones, entre los que se destacan:

#### **Colocaciones**

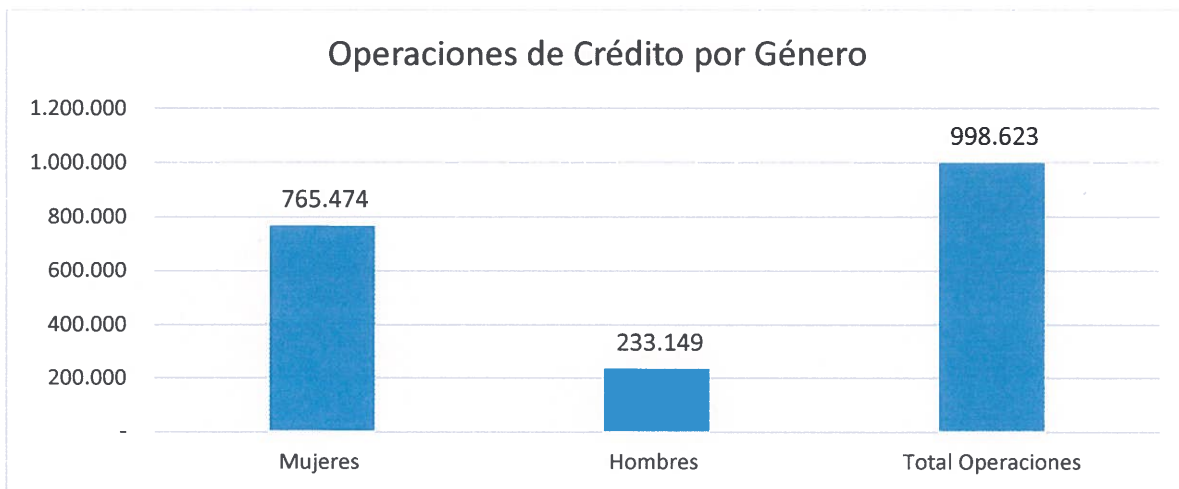
Las colocaciones corresponden al monto total de dinero que es prestado a un usuario o usuaria mediante un crédito prendario. Durante el año 2018, el 96,6% de los préstamos entregados correspondió al rubro de alhajas equivalente a un monto de \$ 36.774.345.630, mientras que el 3,4% correspondió a objetos varios, equivalente a un monto de \$ 1.278.857.200.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre 2017 y 2018.





De estas operaciones 765.474 fueron realizadas por mujeres y 233.149 fueron realizadas por hombres. Siendo el monto total de préstamos entregados por concepto de crédito \$38.053.202.830. Del total de colocaciones el 76,7% corresponden a mujeres y el 23,3% corresponden a hombres.



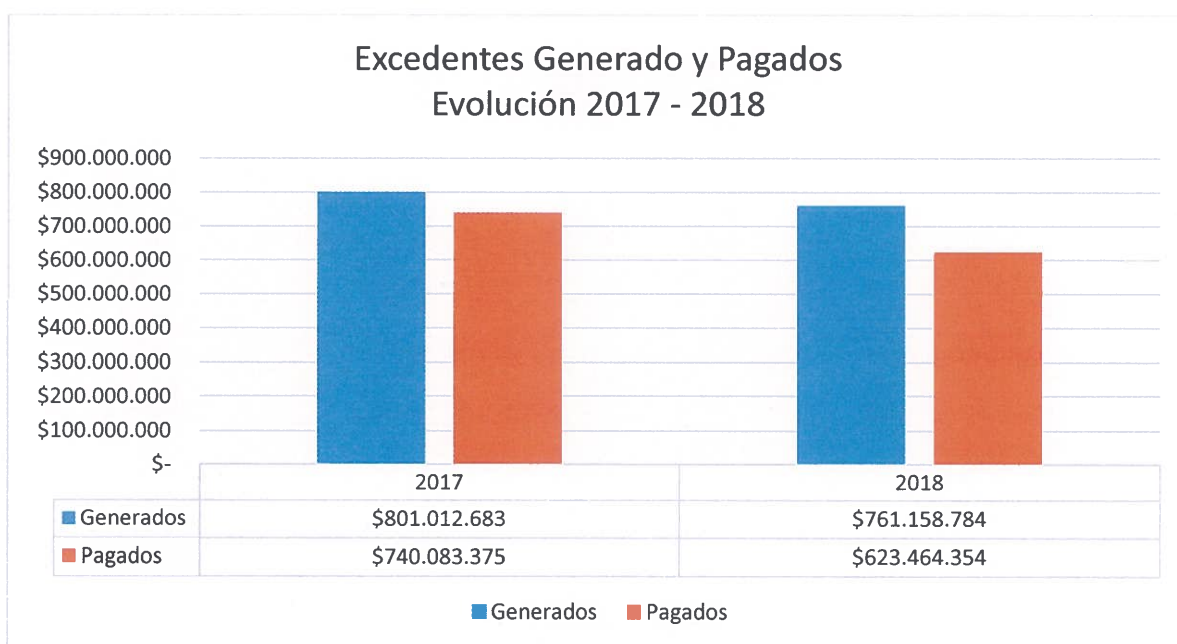
El resultado final de este producto estratégico, se sintetiza en un presupuesto de cierre de \$39.603.618.000, logrando una ejecución efectiva del 96%, equivalente a \$38.053.202.830, beneficiando a 213.307 familias.

## 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/usuario, dueño/dueña de la alhaja u objeto vario dejado en prenda.

El plazo para cobrar este excedente por parte de los usuarios y usuarias vence impostergablemente en un año, contado desde la fecha de efectuado el remate que generó el excedente.

El total de excedentes generados en el año 2018 ascendió a la cantidad de \$761.158.784 de los cuales fueron pagados la suma de \$623.464.354, correspondiente al 82% del total generado. Se benefició a 18.730 usuarios/as que en promedio recibieron \$33.287.



Se puede destacar una menor generación de excedentes en el año 2018 comparado con el 2017, 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 Call Center y las Unidades de Crédito para comunicarse con el empeñante, además del envío masivo de SMS comunicando oportunamente el vencimiento de la póliza.

## Encuesta de Satisfacción Anual

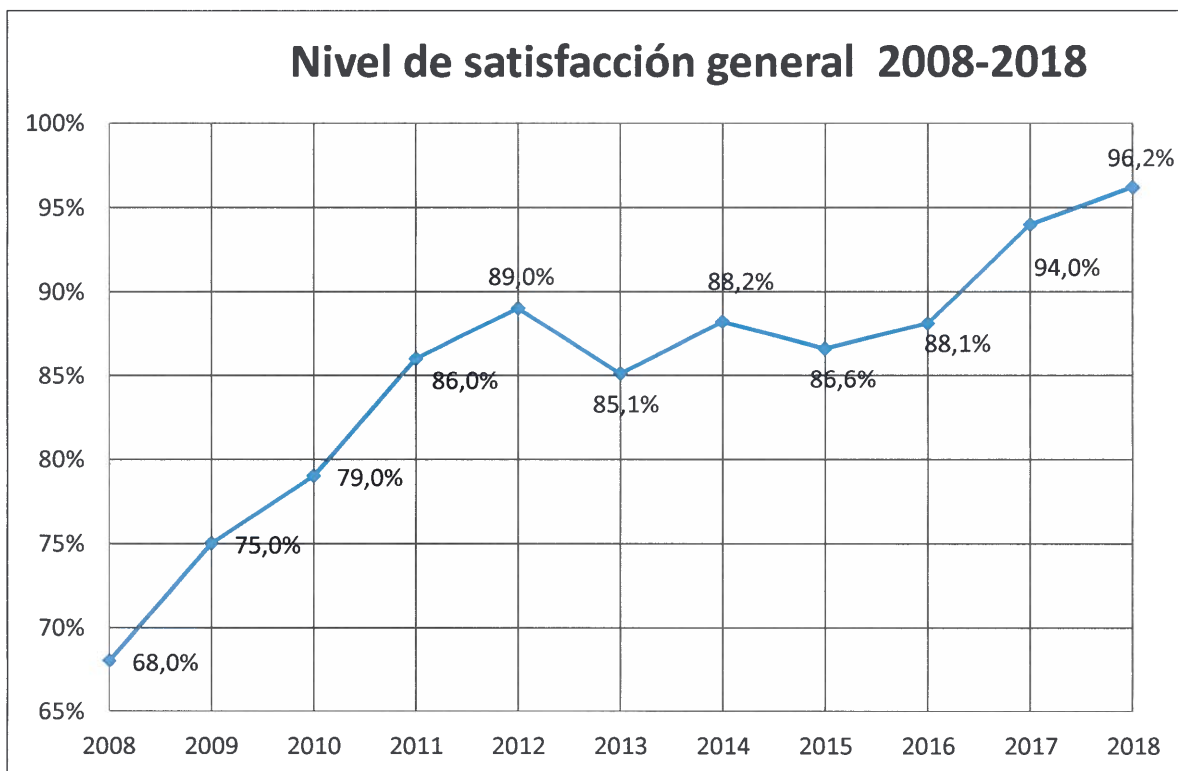
El año 2018, al igual que todos los años, se aplicó la “Encuesta Nacional de Satisfacción y Caracterización Socioeconómica de Usuarios DICREP” a 1.829 usuarios y usuarias en las 21 Unidades de Crédito (Sucursales) quienes al momento de la aplicación de la encuesta se encontraban realizando algún trámite.

Se alcanzó un nivel histórico de satisfacción general de nuestros usuarios/as, llegando a un 96,2%. Comparado con la medición del año 2017, el indicador aumentó un 2,2% y ha dado 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:

- Call Center
- Envíos de SMS sobre promociones y vencimientos
- Mejoras en Infraestructura
- Mejor comunicación por canales digitales y redes sociales
- Capacitación a funcionarios/as en atención de usuarios/as
- Mejora gestión de OIRS
- 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 2018.

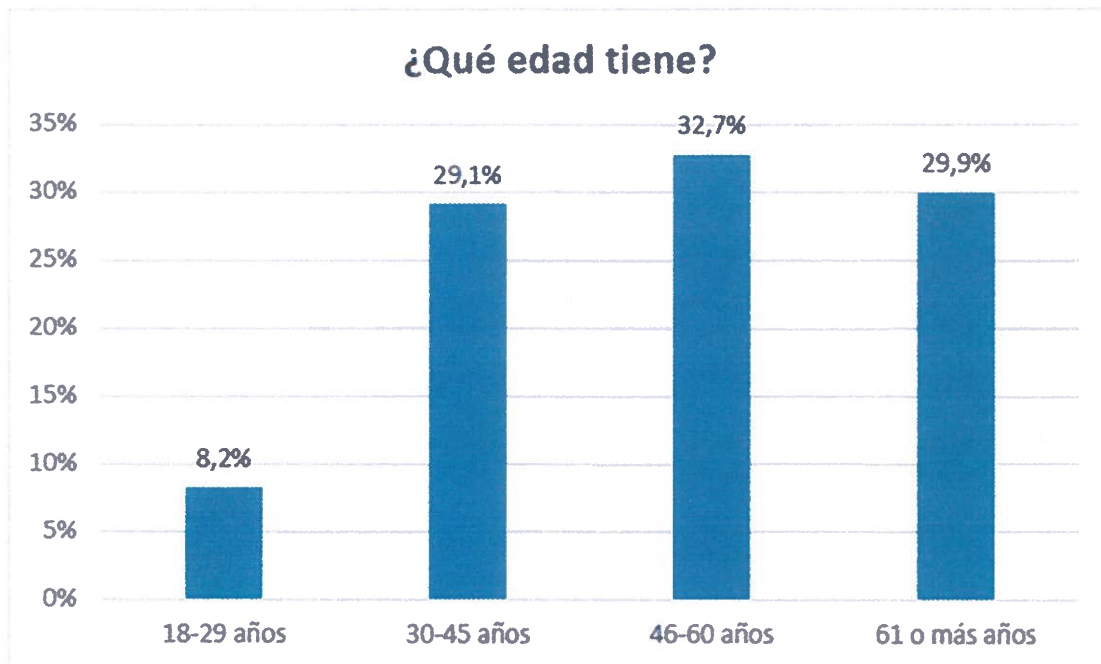


## Focalización

De acuerdo a la información proporcionada por la “Encuesta Nacional de Satisfacción y Caracterización Socioeconómica de Usuarios DICREP” realizada el año 2018, nos señala que el/la usuario/a de DICREP son principalmente mujeres que van desde los 46 a los 60 años, con estudios medios (científico/humanista), que desarrollan oficios y labores acordes a su nivel de estudios. El principal trámite que realizan es la “Solicitud de Crédito”, seguido por el “Pago de Crédito” y por último la “Renovación de Crédito”.

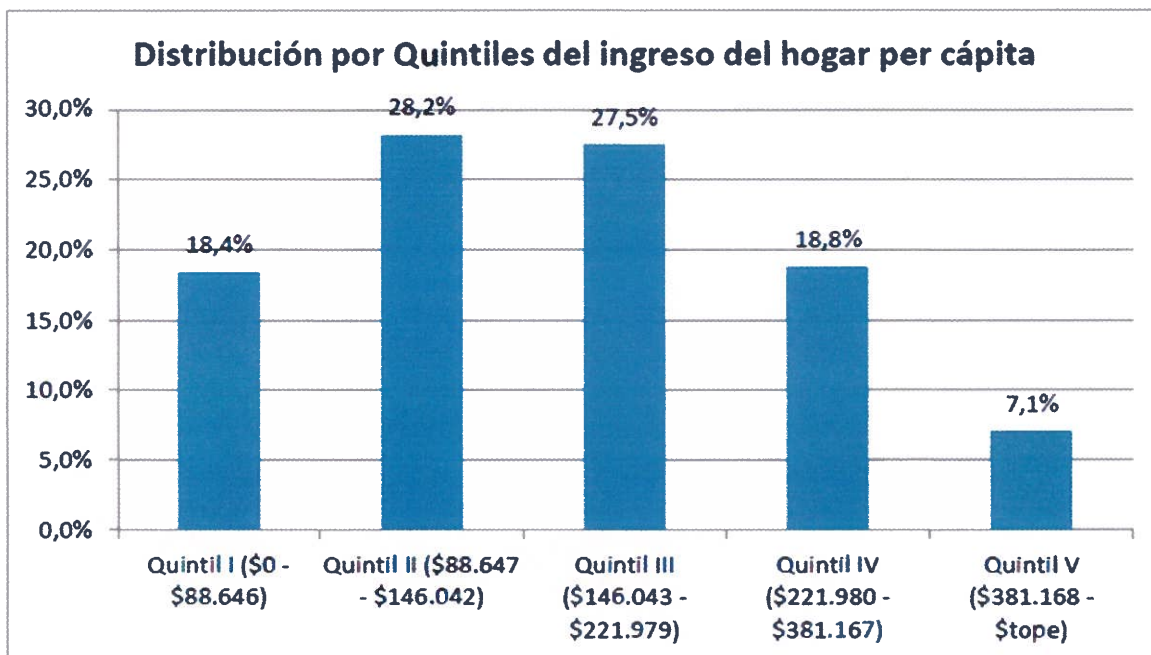
A. Sexo		B. Tipo de Trámite		C. Rubro del crédito	
		Pago	33,1%		
Hombre	27,7%	Renovación	32,9%	Alhajas	85,6%
Mujer	72,3%	Solicitud de crédito	33,4%	Objetos varios	9,8%
No responde	0,0%	No responde	0,7%	No responde	4,6%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

El gráfico a continuación nos muestra la distribución de la edad de los usuarios y usuarias de la DICREP de acuerdo a 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 28,2% se encuentran en el Quintil II, acorde a la encuesta CASEN.

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



En relación al porcentaje de usuarios y usuarias encuestados/as, el 74,5% pertenecen a los Quintiles objetivo de Dicrep (II, III y IV quintil). Del universo total de la muestra el 72,3% corresponden a mujeres y el 27,7% a hombres, siendo el 74,4% de las mujeres pertenecen a los quintiles objetivos y el 74,8% 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 2018 se realizaron 12 actividades en terreno denominadas Gobierno en Terreno, ya sea en modalidad puerta a puerta y visita a ferias libres en los sectores de las comunas de San José de Maipo, Puente Alto, San Bernardo, Pirque, Santiago, Estación Central, Til Til, Paine y Colina, comunas definidas en el Plan Estratégico Territorial 2018. 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 Dirección General del Crédito Prendario, explicando a los participantes las diferentes acciones que se llevan a cabo en el Servicio además del Crédito Pignoraticio.

Asimismo, durante el año 2018 se realizaron 2 diálogos participativos, los cuales fueron realizados en las Unidades de Crédito Matriz (Santiago) y Rancagua. Se realizó la cuenta pública participativa en la Unidad de Crédito de San Diego en mayo del año 2018.

Por otro lado, las Unidades de Crédito realizaron un total de 262 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 2018, se suscribió 27 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.

Las Municipalidades con las cuales se suscribieron convenios el año 2018 son:

- Región de Coquimbo: La Serena, Los Vilos y Coquimbo.
- Región Metropolitana: Peñaflor, El Bosque, Lo Barnechea, Padre Hurtado, Huechuraba, Paine y Renca.
- Región de Valparaíso: Valparaíso.
- Región de la Araucanía: Villarrica, Vilcún, Perquenco, Lonquimay, Carahue, Gorbea, Curarrehue, Teodoro Schmitdt, Toltén, Lumaco, Cholchol, Padre las Casas, Ercilla y Saavedra.
- Región de Los Ríos: Rio Bueno.
- Región de Magallanes: Rio Verde.

De igual modo se suscribieron convenios con las siguientes Universidades:

- Universidad del Biobío y Universidad Arturo Prat.

## **Seguridad**

Durante el año 2018 se confeccionó un plan de seguridad a partir de una visión integral del Servicio, a modo de fortalecer el carácter operativo y preventivo de dicha Oficina y con ello enfrentar con eficacia los riesgos a los que nuestra Institución se expone. Considerando lo anterior, dicho plan incorporó un conjunto de medios y medidas los cuales se aplicaron a través de la ejecución de 5 proyectos los cuales se clasifican del siguiente modo:

Principales proyectos ejecutados durante el periodo 2018:

- Detectores de Movimiento en Unidades de Crédito
- Cámaras de seguridad
- Central de Alarmas
- Plan de visitas técnicas
- Estudio y Planes de Seguridad

### **3.2.1.2 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 2018 se obtuvo \$231.139.652 por concepto de comisiones percibidas por remates fiscales y judiciales.

Aun cuando la demanda en materia de remates es muy variable, en el año 2018 se efectuaron 576 remates a 504 comitentes,



## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022

- 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 su tasa de interés.
- Implementar la sala de ventas online (de alhajas y objetos varios, no subastados en primera y segunda instancia).
- Continuar modernizando los sistemas eléctricos de las Unidades de Crédito
- 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.
- Fortalecer la imagen corporativa del Servicio, mediante la renovación de los carteles en el frontis de las Unidades de Crédito.
- Seguir fortaleciendo a la Institución como un Servicio Inclusivo.
- Concluir con los trabajos de recuperación de la Infraestructura y habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar, lo que implica una inversión de \$500 millones de pesos, considerado en el presupuesto 2019.
- Apertura total de la nueva Unidad de Crédito en la recién creada Región del Ñuble, con una inversión aproximada de \$130 millones de pesos.
- Realizar estudios que permita la eventual habilitación de la nueva Unidad de Crédito en la Región de Aysén.
- 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.
- Aumentar en a lo menos un 25% el número de remates de bienes inmuebles decomisados mediante la Ley 20.000, que se encuentren inscritos a nombre del fisco.
- 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.

- Implementar un Sistema de Gestión Documental que permita mejorar la operación diaria del Servicio
- Avanzar en la renovación de los Montacargas de las Unidades de Crédito que permite el mayor cuidado de los objetos varios dejados en prenda por nuestros usuarios y usuarias. La inversión total en renovación y mantención de los elevadores asciende a \$245 millones de pesos.

## 5. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- **Anexo 7:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 8:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 9:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 10:** Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2018.
- **Anexo 11:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 12:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2015-2018

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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 adecúa 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

“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 2018

El Subtítulo 32 ítem 03, en el cual se imputan los créditos pignoratícios otorgados a nuestros/as usuarios/as, representó el 72% del gasto total ejecutado por DICREP en 2018, equivalente a \$39.053.202.930.-

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
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	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.
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 funcionaría 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.
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.
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.

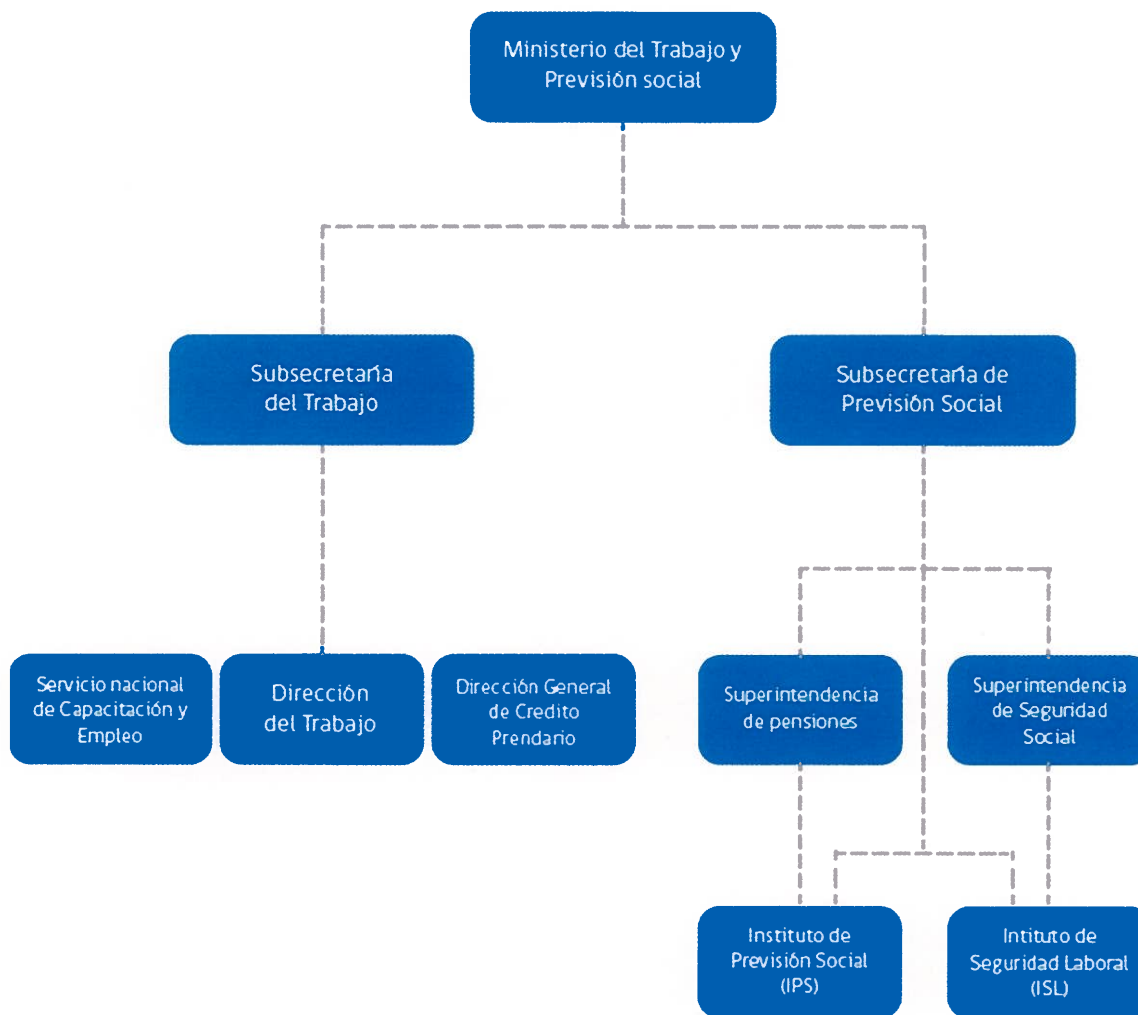
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

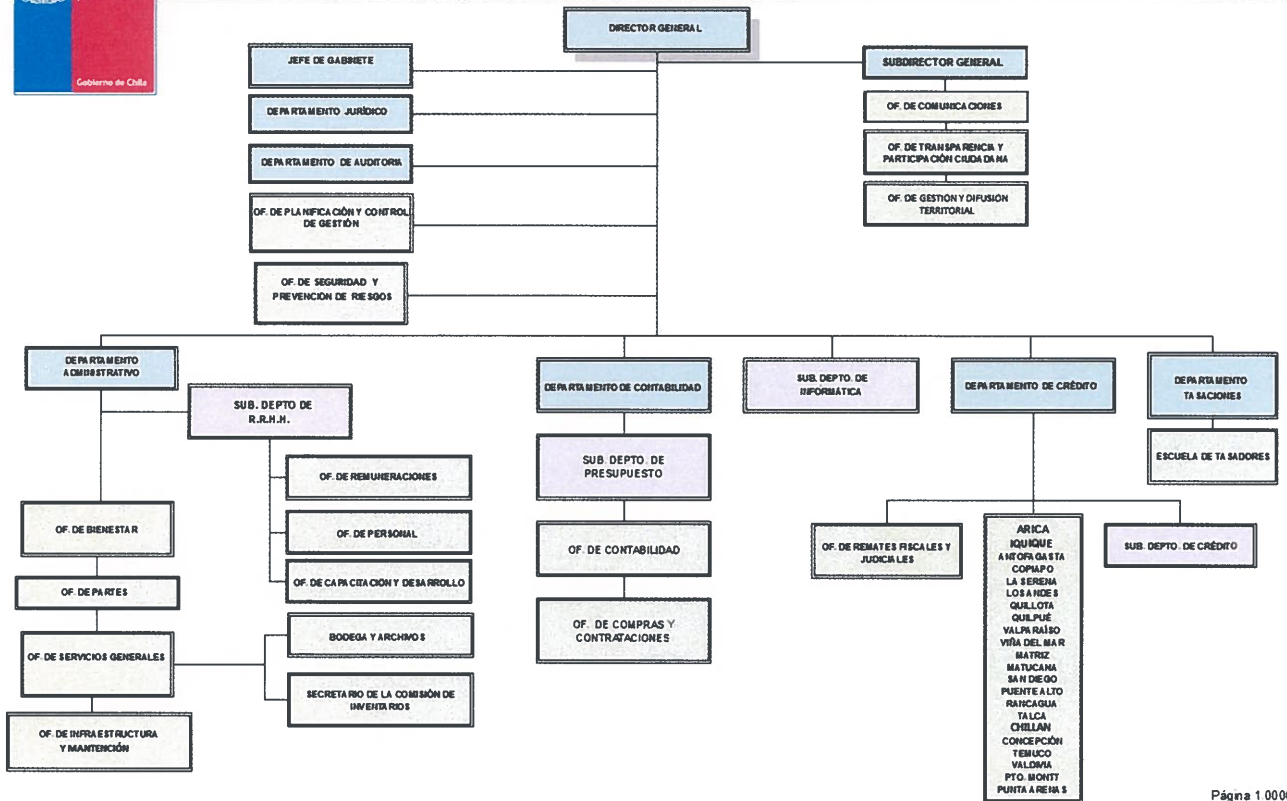
Número	Nombre
1	Personas mayores de 18 años con cédula de identidad vigente, que requieran un préstamo en dinero y cuenten con una especie que por sí misma constituya garantía.
2	Organismos Públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





Estructura Orgánica - Dirección General del Crédito Prendario





**c) Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Director General	Mario Acuña Prams
Jefe de Gabinete	Eduardo Vergara Contreras
Subdirector General	Cristóbal Saavedra Alarcón
Jefe Departamento Jurídico (S)	Andrés Villalobos González
Jefe Departamento de Auditoría (S)	Trinidad Diedrichs Cárcamo
Jefe Departamento Administrativo (S)	Carlos Undurraga Guerra
Jefe Departamento Contabilidad (S)	Juan Manuel Leyton Lara
Jefe Departamento de Crédito (S)	Carlos Vaccaro Retamal
Jefe Departamento de Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán
Jefe Sub Departamento de Informática (S)	Marcial Vega Carvajal
Encargado Oficina de Seguridad	Pablo Donoso Pulgar
Encargada Oficina de Planificación y Control de Gestión	Karin Arriagada Riquelme

## Anexo 2: Recursos Humanos

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2018 por tipo de contrato (mujeres y hombres)

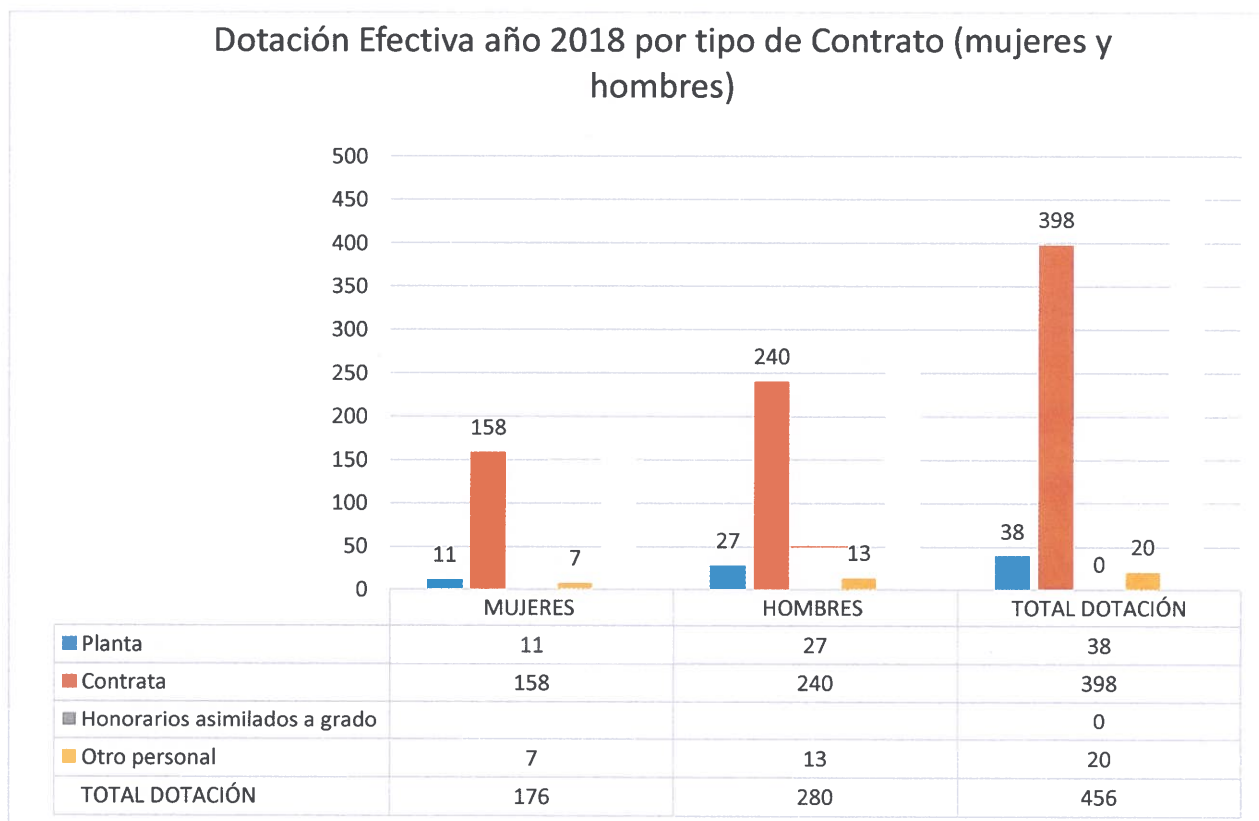
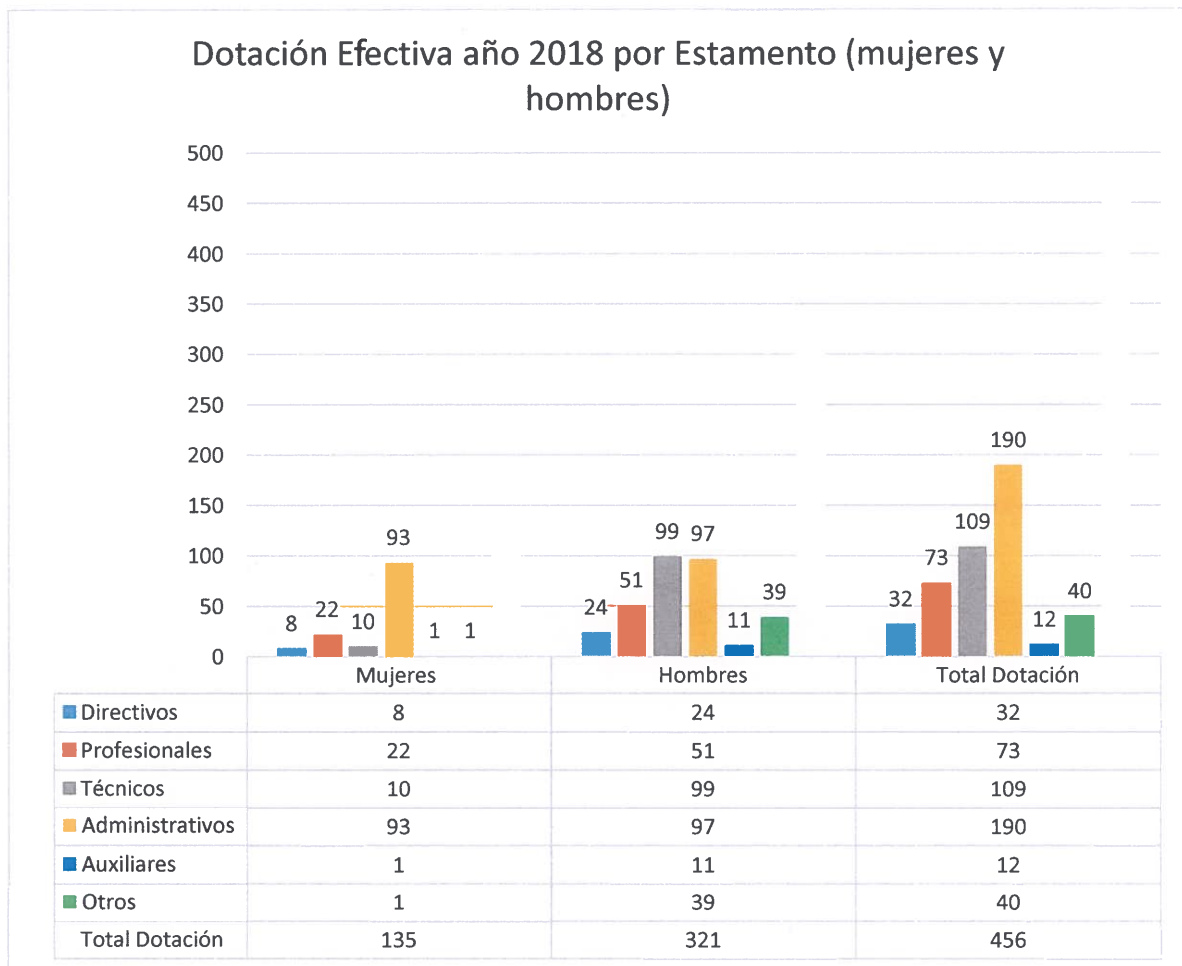
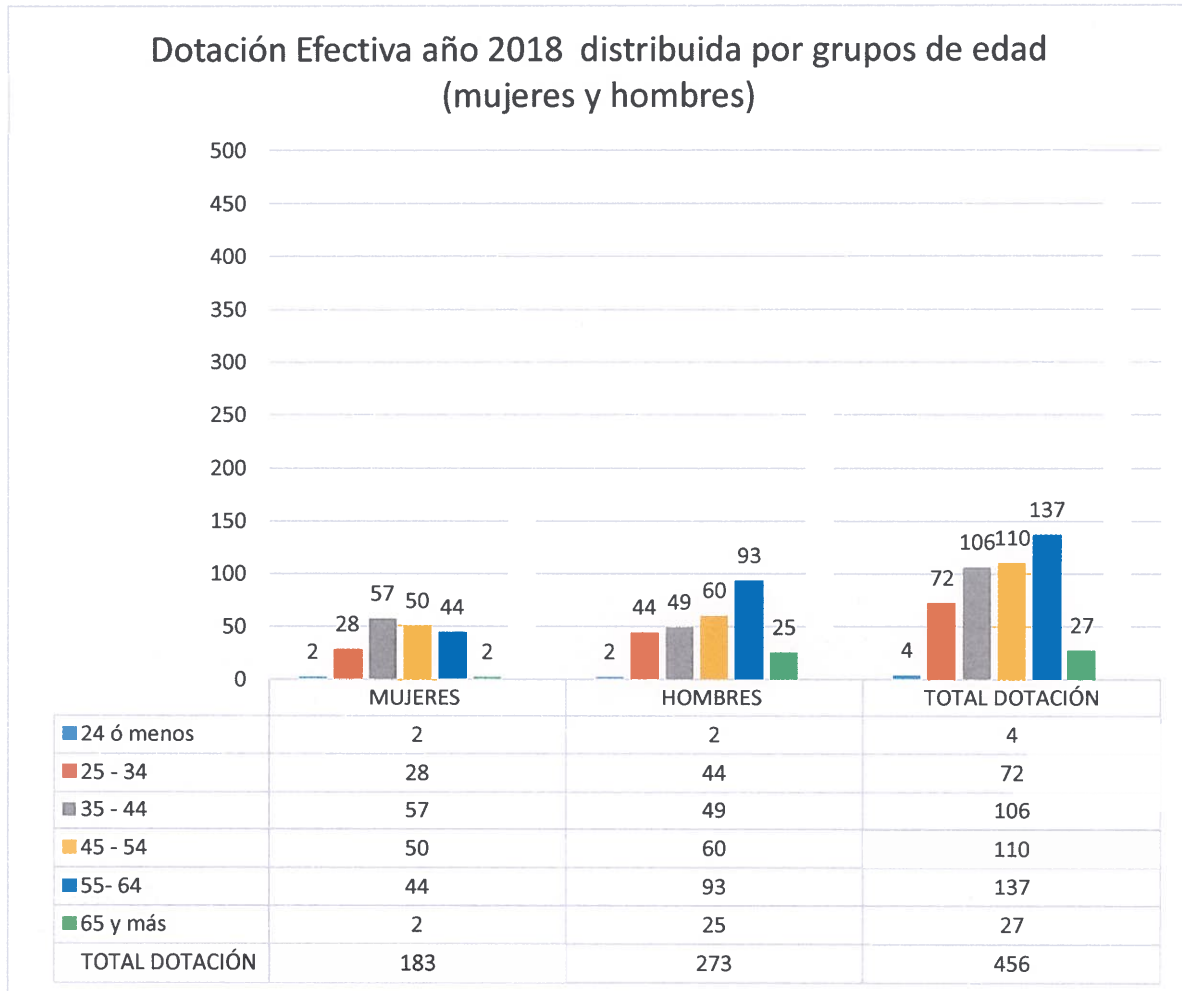


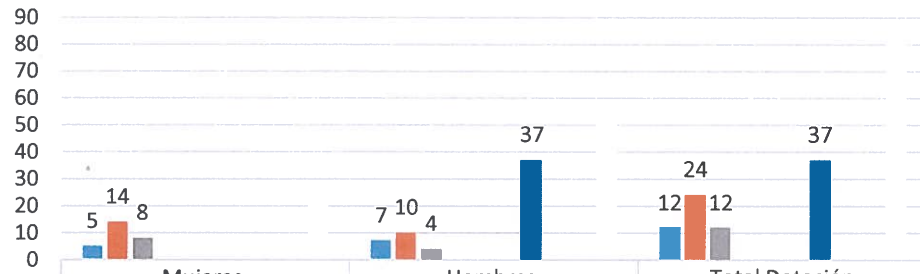
Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2018 por estamento (mujeres y hombres)



**Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2018 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres)**

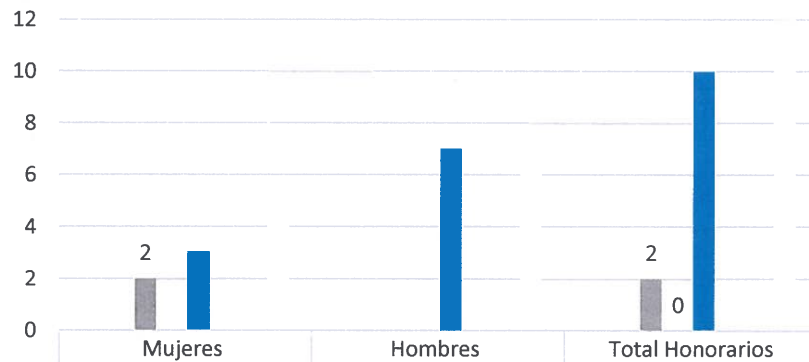


### Personal fuera de dotación año 2018 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



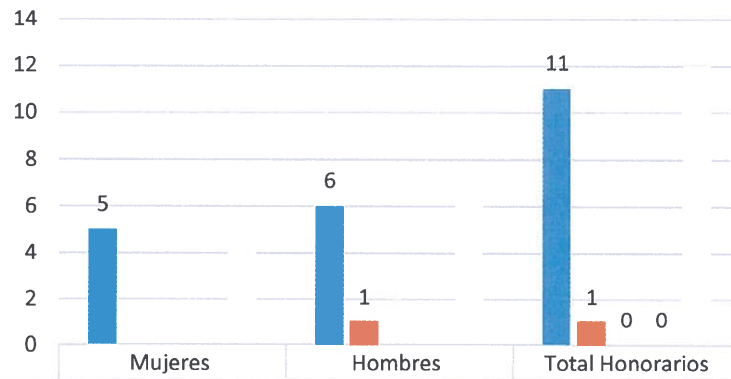
	Mujeres	Hombres	Total Dotación
■ Honorarios	5	7	12
■ Suplentes	14	10	24
■ Reemplazos	8	4	12
■ Adscritos		0	0
■ Becarios			0
■ Contrata			0
■ Código del Trabajo		37	37
■ Vigilantes			0
■ Jornales Transitorios			0
Total Fuera Dotación	27	58	85

### Personal a honorarios año 2018 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Directivos			0
Jefaturas			0
Profesionales	2		2
Técnicos			0
Administrativos	3	7	10
Auxiliares			0
Personal del area Médica			0
<b>Total Honorarios</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

### Personal a honorarios año 2018 según permanencia (mujeres y hombres)



1 años o menos	5	6	11
Más de un año y hasta 2 años		1	1
Más de 2 y hasta 3 años			0
Más de 3 años			0
<b>Total Honorarios</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

## Cuadro 1

## Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>				Avance <sup>2</sup> desde		Notas
		2015	2016	2017	2018	2015	2018	
<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>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	22.5	0.0	0.0	14.87	60.09		
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	22.5	0.0	0.0	72.55	322.44		
<b>2. Rotación de Personal</b>								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	8.5	6.2	9.2	18.3	215.29		
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	2.8	0.0	2.3	3.0	107.14		
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.3	0.0	0.0	0.0		
- Retiros voluntarios		2.8	0.0	2.3	0.0	0.0		
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$							
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2.0	2.9	8.8	0.0	0.0		
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2.3	2.3	0.0	33.58	1460		

1 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, 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 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

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.

2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	84.8	17.4	38.24	53.42	63.00
<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.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	20	0.0	0.0	4.55	22.75
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	5.6	0.0	33.68	2.72	48.57
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>						
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	117	92.5	92.6	81.2	69.40
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	35.2	40.4	39.2	1.586,3 4	4506.65
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>5</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	3.7	2.5	4.0	0,0031	0.0838
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	0.0	0.0	0.0	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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	17.5	19.0	16.32	14.81	84.63
• Licencias médicas de otro tipo <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	5.1	0.21	9.6	2.28	44.71
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.47	0.06	0.0	0.0025	0.53

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.



6. Grado de Extensión de la Jornada						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	66.6	9.36	32.65	7.44	11.17
7. Evaluación del Desempeño <sup>8</sup>						
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	97.8	10.0	87.56	91,74	93.80
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	2.12	0.0	12.44	8.26	389.62
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
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	SI	SI	SI
8. Política de Gestión de Personas						
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	SI	SI	SI
9. Regularización de Honorarios						
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	3.5	0.0	7.7	10.81	308,86
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	1.0	0.0	16.7	400	40 000

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.

---

9.3 Índice honorarios regularizables

(N° de personas a honorarios  
regularizables año t/ N° de personas a  
honorarios regularizables año t/-  
1)\*100

60

0.0

25

0.0

0.0

---

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2017 - 2018		
Denominación	Monto Año 2017 (M\$) <sup>11</sup>	Monto Año 2018 (M\$)
<b>INGRESOS</b>	<b>50.145.133</b>	<b>52.264.436</b>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	45.040	77.058
RENTAS DE LA PROPIEDAD	6.183.152	8.328.250
INGRESOS DE OPERACIÓN	3.824.404	4.236.010
OTROS INGRESOS CORRIENTES	132.587	202.459
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	155	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.269.136	1.000.000
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	38.690.659	38.420.659
<b>GASTOS</b>	<b>50.786.988</b>	<b>50.649.216</b>
GASTOS EN PERSONAL	7.315.846	7.533.029
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.193.846	2.731.888
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	267.527	590.224
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.455	1.514
INTEGROS AL FISCO	848.766	146.511
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	295.471	399.016
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.024.323	701.060
PRÉSTAMOS	37.705.475	38.053.204
SERVICIO DE LA DEUDA	134.279	492.770
<b>RESULTADO</b>	<b>-641.855</b>	<b>1.615.220</b>

<sup>11</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2018

## b) Comportamiento Presupuestario año 2018

### ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2018

Sub.	Item	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>53.516.845</b>	<b>52.306.570</b>	<b>52.264.436</b>	<b>42.134</b>
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		85.118	77.058	8.060
			Del Sector Privado		85.118	77.058	8.060
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		85.118		85.118
		999	Otros			77.058	-77.058
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.467.423	8.450.917	8.328.250	122.667
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	4.368.023	4.359.508	4.236.010	123.498
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	138.154	146.813	202.459	-55.646
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	134.876	143.542	202.362	-58.820
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.355	1.352		1.352
	99		Otros	1.923	1.919	97	1.822
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	206	206		206
	04		Mobiliario y Otros	103	103		103
	05		Máquinas y Equipos	103	103		103
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	668.980	667.676	1.000.000	-332.324
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	668.980	667.676	1.000.000	-332.324
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	39.874.059	38.596.332	38.420.659	175.673
	03		Pignoraticios	36.412.624	35.141.644	37.166.963	-2.025.319
	10		Ingresos por Percibir	3.461.435	3.454.688	1.253.696	2.200.992
<b>GASTOS</b>				<b>53.493.659</b>	<b>52.730.663</b>	<b>50.649.216</b>	<b>2.081.447</b>
21			GASTOS EN PERSONAL	6.824.645	7.599.846	7.533.029	66.817
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.718.930	3.045.034	2.731.888	313.146
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		590.230	590.224	6
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		590.230	590.224	6
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		373.485	373.481	4
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		216.745	216.743	2
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.724	1.514	1.514	
	07		A Organismos Internacionales	1.724	1.514	1.514	
		001	A Organismos Internacionales	1.724	1.514	1.514	
25			INTEGROS AL FISCO	158.514	158.205	146.511	11.694
	01		Impuestos	158.514	158.205	146.511	11.694
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	293.666	530.785	399.016	131.769
	04		Mobiliario y Otros	9.872	14.879	12.377	2.502
	05		Máquinas y Equipos	124.555	251.856	170.617	81.239
	06		Equipos Informáticos	69.546	138.501	135.982	2.519
	07		Programas Informáticos	89.693	125.549	80.040	45.509
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	702.429	701.060	701.060	
	01		Compra de Títulos y Valores	702.429	701.060	701.060	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018

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

32		PRÉSTAMOS	41.791.751	39.603.618	38.053.204	1.550.414
	03	Pignoratícios	41.791.751	39.603.618	38.053.204	1.550.414
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	500.371	492.770	7.601
	07	Deuda Flotante	2.000	500.371	492.770	7.601
		<b>RESULTADO</b>	<b>23.186</b>	<b>-424.093</b>	<b>1.615.220</b>	<b>-2.039.313</b>

### c) Indicadores Financieros

La Dirección General del Crédito Prendario no percibe aporte fiscal.

### d) Fuente y Uso de Fondos

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>1.232.841</b>	<b>1.507.907</b>	<b>2.740.748</b>
	<b>Carteras Netas</b>		<b>1.404.774</b>	<b>1.404.774</b>
115	Deudores Presupuestarios		1.506.936	1.506.936
215	Acreedores Presupuestarios		-102.162	-102.162
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>566.382</b>	<b>1.391.284</b>	<b>1.957.666</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	566.382	1.391.284	1.957.666
	<b>Extrapresupuestario Neto</b>	<b>666.459</b>	<b>-1.288.151</b>	<b>-621.692</b>
113	Fondos Especiales	1.000.000	-994.153	5.847
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	619.638	-529.501	90.137
116	Ajustes a Disponibilidades	378.729	1.083	379.812
119	Traspos Interdependencias		10.239.331	10.239.331
214	Depósitos de Terceros	-1.326.305	182.989	-1.143.316
216	Ajustes a Disponibilidades	-5.603	-1.921	-7.524
219	Traspos Interdependencias		-10.185.979	-10.185.979

### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La Dirección General del Crédito Prendario no tuvo compromisos programáticos incorporados en su Presupuesto autorizado para el año 2018.

#### **f) Transferencias<sup>15</sup>**

La Dirección General del Crédito Prendario no tiene transferencias con organismos Públicos ni Privados. La transferencia autorizada es a Organismos Internacionales, la que no está contemplada en el artículo 7 de la Ley de Presupuestos.

#### **g) Inversiones<sup>16</sup>**

La Dirección General del Crédito Prendario no tiene proyectos, estudios y/o programas imputados en el Subtítulo 31 “Iniciativas de Inversión”.

---

<sup>15</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>16</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018

### Logro de Indicadores Formulario H 2018

<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

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores		Efectivo	Meta		Porcentaje
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2015	2016	2017	2018	2018	de Logro ' 2018
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 encuestados en el año t)*100	%	86.6 (1374.0 /1587.0)*100	88.1 (1612.0 /1829.0)*100	94.0 (1719.0 /1829.0)*100	96.2 (1700.0 /1767.0)*100	88.5 (1618.0 /1829.0)*100	100,0 %
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		H: 86.9 (346.0 /398.0)*100 M: 86.5 (1028.0 /1189.0)*100	H: 86.9 (398.0 /458.0)*100 M: 88.5 (1214.0 /1371.0)*100	H: 90.9 (459.0 /505.0)*100 M: 95.2 (1260.0 /1324.0)*100	H: 94.3 (462.0 /490.0)*100 M: 96.9 (1238.0 /1277.0)*100	H: 86.0 (460.0 /535.0)*100 M: 86.0 (1073.0 /1248.0)*100	
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	%	98 (3571366412 0 /3642317600 0)*100	95 (3446976309 0 /3643429200 0)*100	95 (3681015349 0 /3859073500 0)*100	93 (3805320283 0 /4113746500 0)*100	95 (3866595000 0 /4070100000 0)*100	97,9%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		H: 0 (9484518770 0 /3643429200 0)*100 M: 0 (2498524432 0 /3643429200 0)*100	H: 26 (9484518770 0 /3643429200 0)*100 M: 69 (2498524432 0 /3643429200 0)*100	H: 27 (1028404709 0 /3859073500 0)*100 M: 69 (2652610640 0 /3859073500 0)*100	H: 26 (1060423650 0 /4113746500 0)*100 M: 67 (2744896633 0 /4113746500 0)*100	H: 95 (1144476181 5 /1204711770 0)*100 M: 95 (2670444423 5 /2810994130 0)*100	

Crédito de prenda civil.	Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles II, III y IV encuestados en el periodo t	(N° de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en el periodo t/N° total de usuarias y usuarios encuestados en el periodo t)*100	%	79.9	77.0	69.8	74.5	68.8	100,0 %
				(1250.0 /1565.0)*100	(1391.0 /1807.0)*100	(1266.0 /1814.0)*100	(1327.0 /1781.0)*100	(1259.0 /1829.0)*100	
				H: 80.2 (939.0 /1171.0)*100	H: 75.3 (342.0 /454.0)*100	H: 72.8 (364.0 /500.0)*100	H: 74.8 (368.0 /492.0)*100	H: 68.9 (315.0 /457.0)*100	
				M: 78.9 (311.0 /394.0)*100	M: 77.5 (1049.0 /1353.0)*100	M: 68.6 (902.0 /1314.0)*100	M: 74.4 (959.0 /1289.0)*100	M: 68.8 (944.0 /1372.0)*100	
				Enfoque de Género: Si	Hombres:	Mujeres:			

Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)/Capital Colocado periodo j)*100	%	4.1	4.0	4.3	4.2	97,7%
				(1426408900.0 /1186244700.0)*100	(1440448700.0 /3517665542.0)*100	(1607164882.0 /3563307399.0)*100	(1578056033.0 /3732249657.0)*100	
				H: 4.9 (472102400.0 /9648629200.0)*100	H: 5.1 (499072700.0 /9811357970.0)*100	H: 5.8 (605146900.0 /1045019589.0)*100	H: 0.4 (55319612.0 /1299575556.0)*100	
				M: 0.0 (954306500.0 /2552802622.0)*100	M: 3.7 (941376000.0 /2582171602.0)*100	M: 3.6 (1002017982.0 /2687230068.0)*100	M: 4.3 (1025736422.0 /2413497462.0)*100	
				Enfoque de Género: Si	Hombres:	Mujeres:		

Crédito de prenda civil.	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t	(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t)*10.000	%	0	52	0	80	50	62,5%
				(0 /0.0)*100	(69374 /132183)*100	(106625 /132889)*100	(66092 /132183)*100		
				H: 0.00 (0.00 /0.00)*0.00	H: 0.22 (5.00 /228069.00)*1	H: 0.30 (7.00 /230652.00)*1	H: 0.04 (1.00 /233149.00)*1	H: 0.20 (5.00 /245000.00)*1	
				M: 0.00 (0.00 /0.00)*0.00	M: 0.12 (9.00 /740342.00)*1	M: 0.11 (8.00 /746357.00)*1	M: 0.22 (17.00 /765474.00)*1	M: 0.18 (13.00 /735000.00)*1	
				Enfoque de Género: Si	Hombres:	Mujeres:			

Crédito de prenda civil.	Porcentaje de personas	(N° de usuarias y usuarios)	%	0	52	0	80	50	62,5%
				(0 /0.0)*100	(69374 /132183)*100	(106625 /132889)*100	(66092 /132183)*100		
				H: 0.00 (0.00 /0.00)*0.00	H: 0.22 (5.00 /228069.00)*1	H: 0.30 (7.00 /230652.00)*1	H: 0.04 (1.00 /233149.00)*1	H: 0.20 (5.00 /245000.00)*1	
				M: 0.00 (0.00 /0.00)*0.00	M: 0.12 (9.00 /740342.00)*1	M: 0.11 (8.00 /746357.00)*1	M: 0.22 (17.00 /765474.00)*1	M: 0.18 (13.00 /735000.00)*1	
				Enfoque de Género: Si	Hombres:	Mujeres:			



civil.	vulnerable	pertenece	H: 0	H: 0		
			(0 /0)*100	H: 45	H: 80	H: 52
	s que	ntes a la	M: 0	M: 0	(25734	(16523
	solicitan	población	(0 /0)*100	/31584)*100	/32091)*100	/31584)*100
	créditos	vulnerable		M: 55	M: 80	M: 49
	en	que		(55160	(80891	(49569
	DICREP	solicitan	/100599)*100	/100798)*100	/100599)*100	
	en año t	crédito en				
		DICREP				
	Enfoque	en periodo				
	de	t/N° total				
	Género: Si	de				
		usuarias y				
		usuarios				
		que				
		solicitan				
		crédito en				
		DICREP				
		en periodo				
		t)*100				
		Hombres:				
		Mujeres				

<b>Resultado Global Año 2018</b>	93,0
----------------------------------	------

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018**

El Servicio no presenta compromisos vinculados al Programa de Gobierno en el periodo 2015-2018.

## **Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)**

El Servicio no cuenta con evaluaciones institucionales y de programas públicos que se hayan desarrollado en el período.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

#### IDENTIFICACIÓN

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

#### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Etapas			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	95.56%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95.56%

#### 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   Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración"

					implementadas en el año t"
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	"El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 297, en específico para el indicador " Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018"

#### DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

#### RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	0%	5	50.00%	5	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	40%	9	35.56%	8	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	No aplica	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	50%	14	95.56%	13	0

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

N°	Indicador	Meta 2018	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	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	No	15,00	15,00
2	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	4,2	4,3	97,67	No	5,00	5,00
3	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	88,5	96,2	108,70	No	10,00	10,00
4	Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t	68,8	74,5	108,28	No	5,00	5,00
5	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t	95	93	97,89	No	15,00	15,00
	Total:					50,00	50,00

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

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	14	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	2	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,0	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2,47	No
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	46,15	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	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	Si
9	Índice de eficiencia energética.	15,98	Si

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018

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%
AUDITORIA - 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.



Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Numero 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>
Dirección - Jurídico	18	5	100%	8%
Administrativo	20	6	100%	8%
Contabilidad	15	5	100%	8%
Informática - OPGC	14	5	100%	8%
Auditoría - Tasaciones	8	5	100%	8%
Crédito - Seguridad	33	6	100%	8%
Arica	15	6	100%	8%
Iquique	15	6	100%	8%
Antofagasta	18	6	100%	8%
Copiapó	10	6	100%	8%
La Serena	17	6	100%	8%
Quillota	11	6	100%	8%
Quilpué	10	6	100%	8%
Viña del Mar	15	6	100%	8%
Valparaíso	21	6	100%	8%
Los Andes	12	6	100%	8%
Matriz	27	6	100%	8%
San Diego	25	6	100%	8%
Puente Alto	10	6	100%	8%
Matucana	24	6	100%	8%
Rancagua	15	6	100%	8%
Talca	15	6	100%	8%
Concepción	20	6	100%	8%
Temuco	16	6	100%	8%
Valdivia	12	6	100%	8%
Puerto Montt	17	6	100%	8%
Punta Arenas	12	6	100%	8%

El monto total a pagar por concepto de incremento por desempeño colectivo de los funcionarios integrantes de los equipos de trabajo 2016, es de \$284.003.168.-, equivalente al 4.0% del gasto total en subtítulo 21. El monto promedio a pagar por funcionario corresponde a \$622.814.

18 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

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.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017**

<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Número de personas por Equipo de Trabajo<sup>14</sup></b>	<b>N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas<sup>15</sup></b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo<sup>16</sup></b>
---------------------------	--	---	---	--

Dirección - Jurídico	21	8	100%	8%
Administrativo	26	6	100%	8%
Contabilidad	14	5	100%	8%
Informática – OPCG	13	5	100%	8%
Auditoría - Tasaciones	10	5	100%	8%
Crédito - Seguridad	27	6	100%	8%
Arica	14	6	100%	8%
Iquique	16	6	100%	8%
Antofagasta	17	6	100%	8%
Copiapó	9	6	100%	8%
La Serena	18	6	100%	8%
Quillota	12	6	100%	8%
Quilpué	10	6	100%	8%
Viña del Mar	14	6	100%	8%

14 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

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

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

Valparaíso	21	6	100%	8%
Los Andes	14	6	100%	8%
Matriz	28	6	100%	8%
San Diego	25	6	100%	8%
Puente Alto	10	6	100%	8%
Matucana	25	6	100%	8%
Rancagua	15	6	100%	8%
Talca	16	6	100%	8%
Concepción	20	6	100%	8%
Temuco	16	6	100%	8%
Valdivia	13	6	100%	8%
Puerto Montt	15	6	100%	8%
Punta Arenas	12	6	100%	8%

El monto total a pagar por concepto de incremento por desempeño colectivo durante el año 2018 será \$290.528.337, el promedio correspondiente a los funcionarios y funcionarias será de \$644.187, lo cual corresponde al 4,26% del total presupuestado para el subtítulo 21.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2018**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>17</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>18</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>19</sup>
JURÍDICO – DIRECCIÓN – SUBDIRECCIÓN GENERAL	8	20	100%	8%
CRÉDITO - SEGURIDAD	6	37	100%	8%
ADMINISTRATIVO	6	25	100%	8%
CONTABILIDAD	5	16	100%	8%
AUDITORÍA – TASACIONES	6	14	100%	8%
INFORMÁTICA – OPCG	5	13	100%	8%
ARICA	7	14	100%	8%
IQUIQUE	7	14	100%	8%
ANTOFAGASTA	7	17	100%	8%
COPIAPO	7	9	100%	8%
LA SERENA	7	18	100%	8%
LOS ANDES	7	14	100%	8%
QUILLOTA	7	10	100%	8%
QUILPUÉ	7	12	100%	8%
VIÑA DEL MAR	7	15	100%	8%
VALPARAÍSO	7	20	100%	8%
MATRIZ	7	31	100%	8%
SAN DIEGO	7	23	100%	8%
PUENTE ALTO	7	9	100%	8%
MATUCANA	7	21	100%	8%
RANCAGUA	7	14	100%	8%
TALCA	7	16	100%	8%
CONCEPCIÓN	7	20	100%	8%
TEMUCO	7	15	100%	8%
VALDIVIA	7	13	100%	8%
PUERTO MONTT	7	15	100%	8%
PUNTA ARENAS	7	12	100%	8%

17 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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

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

El monto total a pagar por concepto de incremento por desempeño colectivo durante el año 2019 será \$285.223.140, el promedio correspondiente a los funcionarios y funcionarias será de \$625.489, lo cual corresponde al 3,94% del total presupuestado para el subtítulo 21.

## Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.

### - Género

- 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 2017 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 2018 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 un 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.

- **Descentralización / Desconcentración**
- El servicio no presenta compromisos en esta materia.

### **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019**

Durante el periodo 2015 – 2019, DICREP no tiene proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

### **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019**

Durante el periodo 2015 – 2019, no fueron promulgadas Leyes.



## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018**

La Dirección General del Crédito Prendario el año 2016 fue seleccionada para participar en el Programa Experimenta, un Estado Innovador para las personas. La problemática abordada en el proyecto presentado a este Programa fue “Remate de especies producto del no recupero de éstas por parte de los usuarios/as que han solicitado a DICREP un “crédito con prenda civil”.

Además 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.



Gobierno  
de Chile