

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DEL
CRÉDITO PRENDARIO

Marzo 2018
San Antonio 427, piso 5, Santiago, Chile, +56 2 29796500
www.dicrep.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
3. Resultados de la Gestión año 2017	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	18
5. Anexos.....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	22
c) Principales Autoridades.....	24
Anexo 2: Recursos Humanos.....	25
Anexo 3: Recursos Financieros.....	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017	38
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017	40
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	41
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2017	45
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.	47
Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	49
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	50
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018	50
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017	51

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 7.156 funcionarias/os de 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 2017 fue de M\$ 7.395.597.012.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

Atender 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud, realizando más de 5.600 atenciones en los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA, mediante convenios con instituciones de la Red de Salud Pública, con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera y democratizar el acceso a una salud de calidad.

A través de la Dirección del Trabajo, se alcanzó la conciliación total o parcial de 156.376 solicitudes, sobre un total de 177.700 requerimientos de conciliación individual. Así como también, la realización de 145 mesas de trabajo tripartitas, permitiendo que 349 empresas firmaran acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Y respecto a derechos fundamentales, se logró dar término a 2.807 denuncias por vulneración de derechos, equivalentes al 82 % del total de denuncias.

Un total de 171.349 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 \$36.810.153.490.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.829.878 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 781.638 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.998.802. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 298.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 38.036.068.- por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 55.262.047 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 8.230.502 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.600.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, logrando destacar las 59.382 personas beneficiadas con los programas Más Capaz y Capacitación en oficios y las 826.783 personas beneficiadas con el Subsidio al Empleo de la Mujer y el Subsidio al Empleo Joven, los que representan un gasto efectivo de M\$ 228.897.041.-

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en su contribución para el fortalecimiento de los derechos de los trabajadores, colaboró en la promulgación de importantes leyes, tales como la ley N° 20.984 que regula la calificación de trabajo pesado; la ley N° 21.012 que garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia; la ley N° 21.054 que elimina la diferencia entre obrero y empleado y; la ley N° 21.063 que crea un seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, la Subsecretaría del Trabajo desarrolló 28 mesas de diálogo social, beneficiando a 152 organizaciones, entre sindicatos y empresas, con una inversión de M\$ 283.927. Por otra parte, fueron beneficiadas 26.064 personas mediante su programa de Inversión en la comunidad y sus cuatro programas de fomento a la empleabilidad, con un presupuesto ejecutado de M\$ 84.541.122. Así como también, en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Adolescente Trabajador 2015 – 2025, se actualizó el reglamento para la aplicación del Artículo 13 del Código del Trabajo, modificando el listado de las actividades consideradas como peligrosas para la salud y el desarrollo de los adolescentes.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 13 mil procesos de evaluación y certificación, logrando que 5.682 personas obtuvieran la certificación de sus competencias. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 74 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, dicha entidad ejecutó 39 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 9.200. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 102.794 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO como entidad encargada de administrar los Fondos Nacionales, controló un gasto total de M\$ 821.684.208, correspondiente a los Subsidios: de cesantía, de maternidad y familiar y el Sistema Único de prestaciones familiares.

Dirección General del Crédito Prendario. Avances de la gestión 2014-2017.

Los logros más relevantes en el período 2014-2017 de DICREP fueron:

El producto estratégico de mayor impacto social que posee la DICREP es el préstamo o crédito pignoraticio, cuyo objetivo principal es 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 en el último cuatrienio experimentó un alza de 12,66 % en el monto total anual otorgado en préstamos, alcanzando los M\$ 36.810.153 al cierre del año 2017, cumpliendo su rol social con más de 171.000 familias.

Otro aspecto fundamental en beneficio de los usuarios y usuarias es el valor del gramo de oro, determinante en el monto final del préstamo. Es por ello, que fruto de una eficiente gestión financiera, le ha permitido a la DICREP aumentar dicho valor en el período 2014-2017, desde los 7.000 pesos hasta 10.300 pesos.

Los logros señalados anteriormente, han favorecido a la institución en el nivel de satisfacción general que cada año sus usuarios y usuarias le otorgan a nivel nacional, logrando aumentar desde un 88 % el año 2014 a un 96 % el año 2017, 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 mejorado otros aspectos en su atención al usuario y usuaria, como la apertura de las sucursales de Puente Alto en el año 2014 y de Quilpué el año 2015, acercando aún más sus servicios a los sectores más vulnerables. Asimismo, en materia tecnológica, desde el año 2015 se encuentra disponible una aplicación para dispositivos móviles, facilitando el acceso a información del público y la realización de trámites a sus usuarios(as); Se incorporó el pago de compras en remate a través de empresa Transbank; Se habilitó la opción de pago en cuotas de los créditos, con el objeto de otorgar mayor facilidad a los usuarios y usuarias de recuperar su prenda; Se implementó el servicio de mensajería, para avisar a los usuarios y usuarias que una póliza se encuentra próxima a vencer y evitar que su especie vaya a remate.

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 período 2014-2017 alcanzó los M\$ 1.069.595.

Finalmente, para reforzar el trabajo realizado a través de sus dos productos estratégicos mencionados, la DICREP ha materializado diversos convenios de cooperación institucional a nivel país, con Municipalidades, Universidades, Bomberos, Entidades Públicas, 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 2017, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

ALEJANDRA KRAUSS VALLE
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, 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.

Actualmente DICREP cuenta con 21 Unidades de Crédito (Sucursales) y una Dirección General, con una dotación efectiva de 386 funcionarios, conformado por 150 mujeres y 236 hombres.

Para el año 2017 el presupuesto final fue de \$52.320.961.000 de los cuales \$36.810.153.490, el 70,35%, fueron asignados a créditos sociales (colocaciones).

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 \$38.590.735.000 logrando una ejecución efectiva del 95,35%, equivalente a \$36.810.153.490.

Se beneficiaron a 171.349 familias con créditos sociales con un total de 637.998 operaciones de crédito.

Se pagaron excedentes por un monto total de \$740.083.375, 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 realizaron 28 convenios de cooperación Institucional con Municipalidades del país 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 4 importantes convenios a saber, con la Universidad de Valparaíso, Universidad de la Frontera, Cuerpo de Bomberos de Santiago y la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

El año 2017 DICREP tuvo un nivel de recupero de un 4,0% de las alhajas u objetos varios dejados en prenda, esto es que el 96,0% de nuestros usuarios y usuarias pagaron el crédito solicitado, lo que implica un gran avance en los objetivos de DICREP, dado que se busca que el usuario o usuaria que accede a un crédito social no pierda la prenda dejada, ya que les permite acceder, en caso de tener una nueva urgencia económica, a un crédito social.

Se alcanzó un 94% en el nivel de satisfacción general de nuestros usuarios/as.

Se recaudaron \$223.372.639 con concepto de comisiones de remates fiscales y judiciales, realizando un total de 691 remates a 577 comitentes.

Realización de 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, además de la realización de 5 diálogos participativos en Regiones

Se atendieron a un total de 69,7% de usuarias y usuarias pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.

Se incorporó tecnología para el pago de compras en remate a través de transbank

Se habilitó la opción de pago en cuotas de los créditos, con el objeto de otorgar mayor facilidad a los usuarios y usuarias de recuperar su prenda.

Se lanzó aplicación gratuita móvil para celulares que permite realizar trámites de manera más rápida y oportuna

Se implementó el servicio de mensajería, para avisar a los usuarios y usuarias que una poliza se encuentra próxima a vencer, cuyo propósito es evitar la pérdida de patrimonio.

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.

Las principales inversiones durante el año 2017 se realizaron en las siguientes áreas: Mantenimiento y Reparaciones de Infraestructuras, con un gasto de \$49.467.670, Servicio de Seguridad con un gasto de \$204.977.899 y Capacitación \$71.064.626.

En relación al cumplimiento de los compromisos institucionales podemos mencionar los siguientes:

Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión, en sus tres objetivos, fue de un 100%.

Cumplimiento en un 100% en el Convenio de Desempeño Colectivo de todos los equipos de trabajo.

MARIO ACUÑA PRAMBS
DIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO

3. Resultados de la Gestión año 2017

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

3.2.1.1 Crédito de Prenda Civil

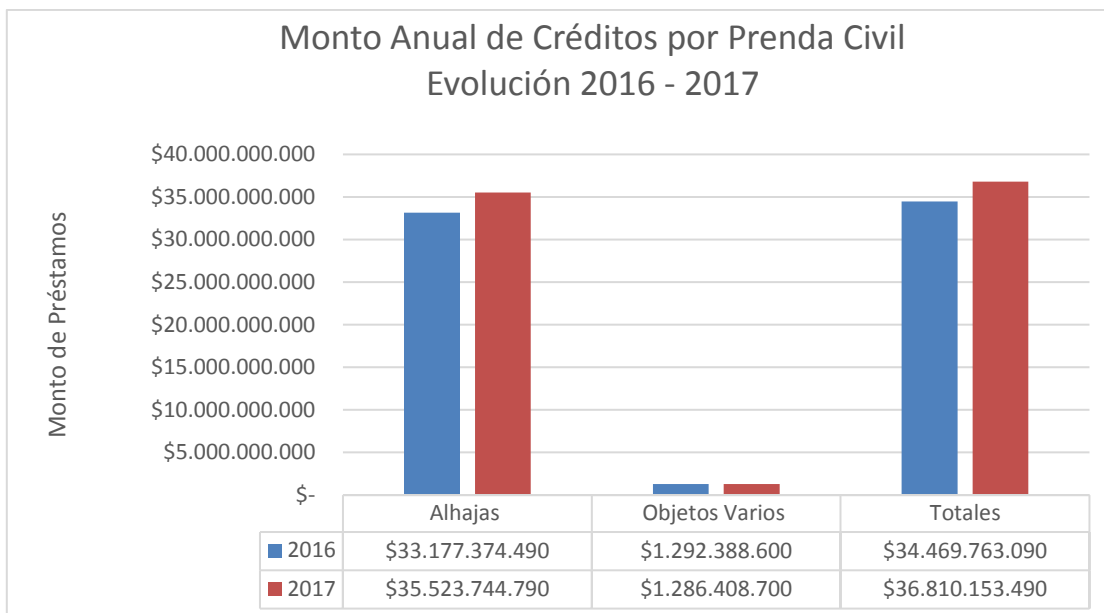
El crédito con prenda civil es el principal producto estratégico de DICREP y consiste en un préstamo en dinero, otorgado mediante la garantía de una prenda, la que puede ser una alhaja (oro, platino o piedras preciosas), y/u objetos varios (electrodomésticos, artículos eléctricos y electrónicos, entre 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 2017 fue en promedio de \$10.300.

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

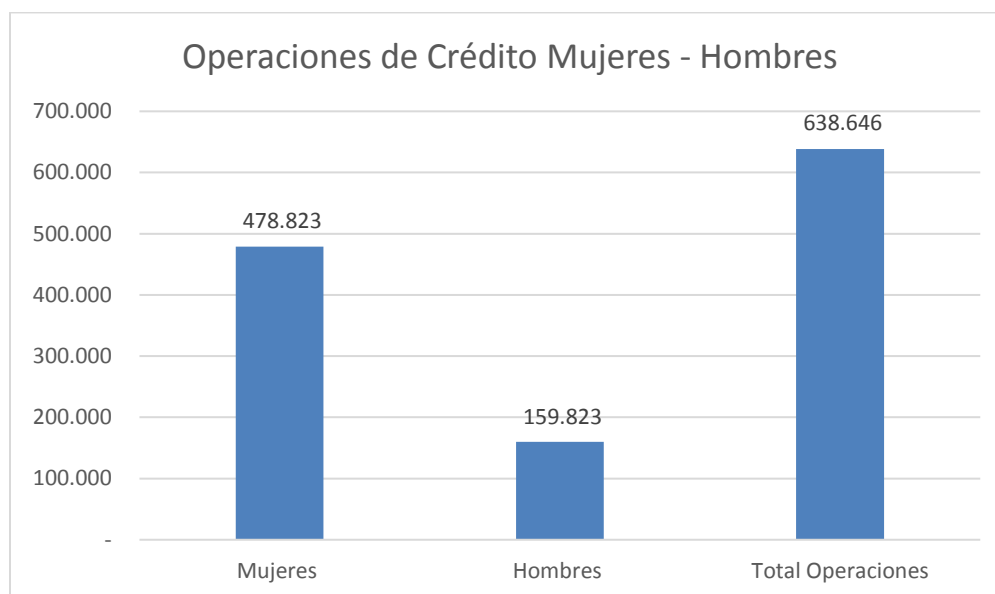
Colocaciones

Las colocaciones corresponden al monto total de dinero que es prestado a un usuario o usuaria mediante un crédito prendario. Durante el año 2017, el 96,51% de los préstamos entregados correspondió al rubro de alhajas equivalente a un monto de \$ 35.523.744.790, mientras que el 3,49% correspondió a objetos varios, equivalente a un monto de \$ 1.286.408.700.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre 2016 y 2017.



De estas operaciones 478.823 fueron realizadas por mujeres y 159.823 fueron realizadas por hombres. Siendo el monto total de préstamos entregados por concepto de crédito \$36.810.153.490. Del total de colocaciones el 75,05% corresponden a mujeres y el 24,95% corresponden a hombres.



El resultado final de este producto estratégico, se sintetiza en un presupuesto de cierre de M\$ 38.590.735, logrando una ejecución efectiva del 95,35%, equivalente a M\$ 36.810.153, beneficiando a 171.472 familias.

Pago de Excedentes

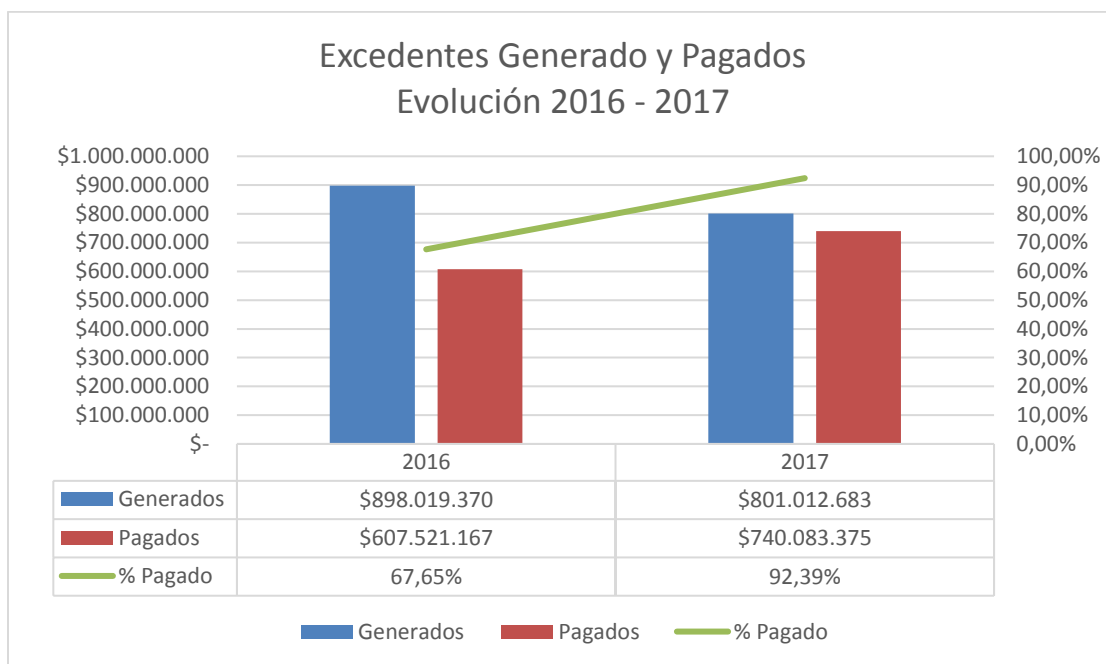
Los excedentes corresponden al valor generado por la diferencia producida entre el valor mínimo de remate (capital de préstamo, sus intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada, este excedente generado es pagado al usuario/usuario, dueño/dueña de la alhaja u objeto vario 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 2017 ascendió a la cantidad de \$801.012.683 de los cuales fueron pagados la suma de \$740.083.375, correspondiente al 92.39% del total generado. A diferencia del año 2016 en el cual, los excedentes generados ascendieron a la suma de \$898.019.370 de los cuales se pagaron la cantidad de \$607.521.167, correspondiente al 67,65 %.

Por un lado se generaron menos excedentes que el año pasado, debido al esfuerzo de comunicación constante con los/as usuarios/as para que no pierdan su prenda, añadido al esfuerzo del Call Center y las Unidades de Crédito de comunicarse con el empeñante, se comenzó este año con el envío masivo de SMS comunicando oportunamente el vencimiento de la póliza.

En cuanto al pago de excedentes, la habilitación del pago de excedentes vía web, donde se abona a la cuenta rut del Banco del Estado del usuario o usuaria que lo solicite, conjunto a la difusión permanente en los medios de comunicación de la existencia de los excedentes, permitió mejorar la tasa de pago de los mismos. Durante 2017 se pagaron \$71.793.581 vía web.



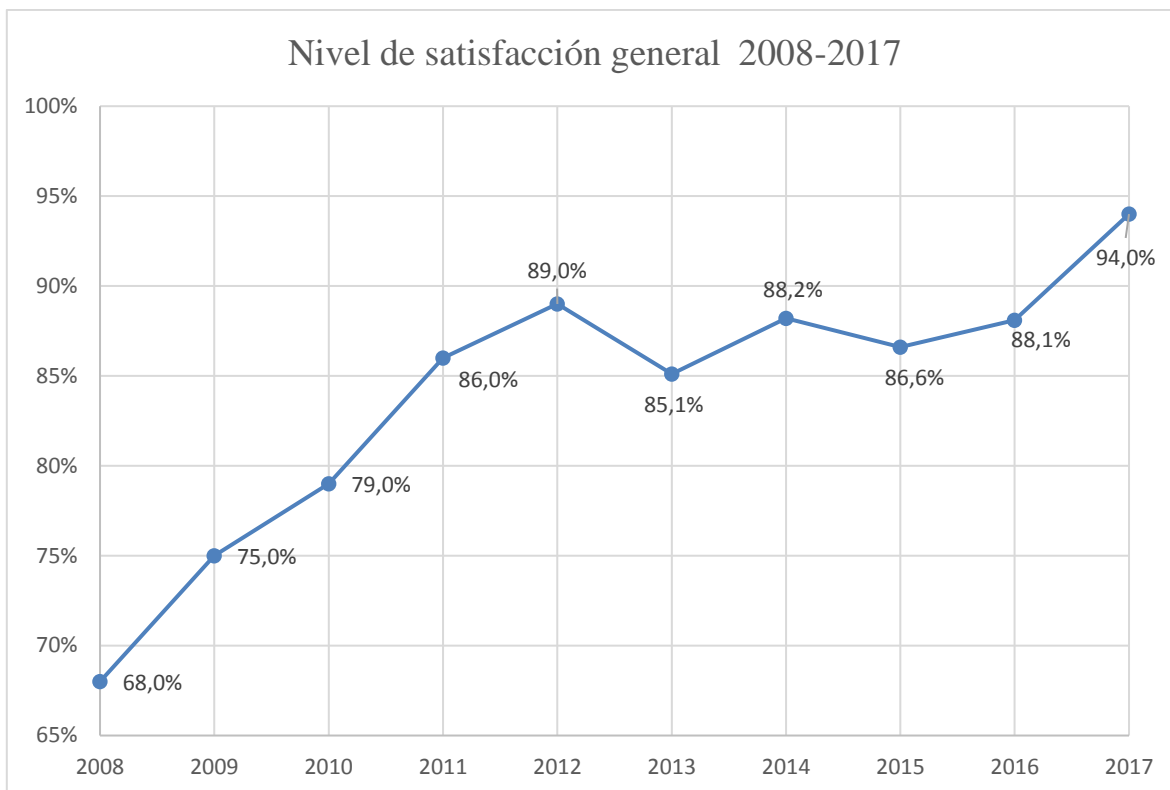
Encuesta de Satisfacción Anual

El año 2017 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) y que al momento de la aplicación de la encuesta se encontraban realizando algún trámite.

En la versión 2017 de esta encuesta, uno de los principales resultados se refiere al nivel de satisfacción general con el servicio señalado por los usuarios/as, este alcanzó un 94% que se declararon en el rango Satisfecho – Muy Satisfecho. Comparado con la medición del año 2016, el indicador aumentó un 5,9% 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:

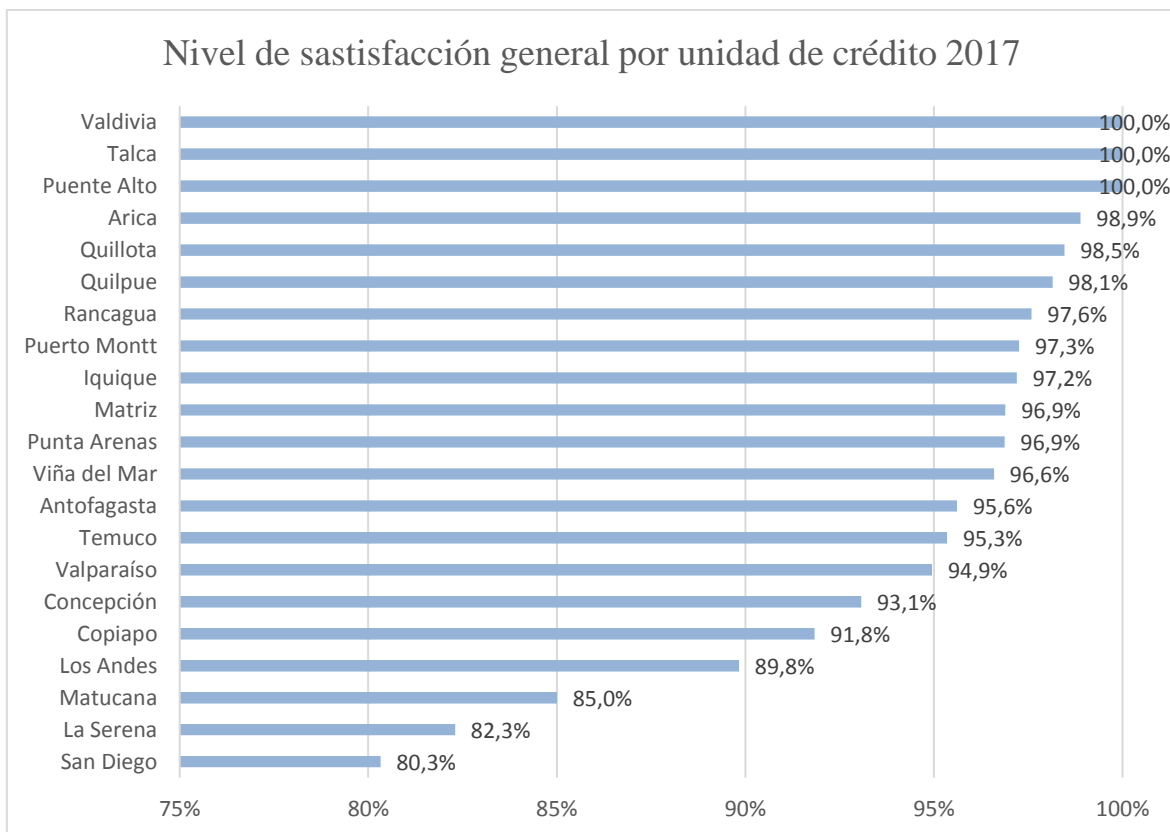
- Call Center
- SMS
- Mejora Infraestructura
- Canales digitales y redes sociales
- Formación atención de usuarios
- Mejora gestión de OIRS
- Mejora montos máximos+
- Promociones permanentes
- Valor del gramo de oro más alto
- Inversión Oficina de Seguridad.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo del Nivel de Satisfacción General de los usuarios y usuarias DICREP de 2008 a 2017.



De acuerdo al rango Satisfecho-Muy Satisfecho, las Unidades de Crédito Valdivia, Talca y Puente Alto obtienen una evaluación máxima del 100% de satisfacción. Las unidades con menor evaluación son Matucana, La Serena y San Diego. Sin embargo, todas obtienen sobre un 80% de satisfacción.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo del Nivel de Satisfacción General de las 21 Unidades de Crédito del País.



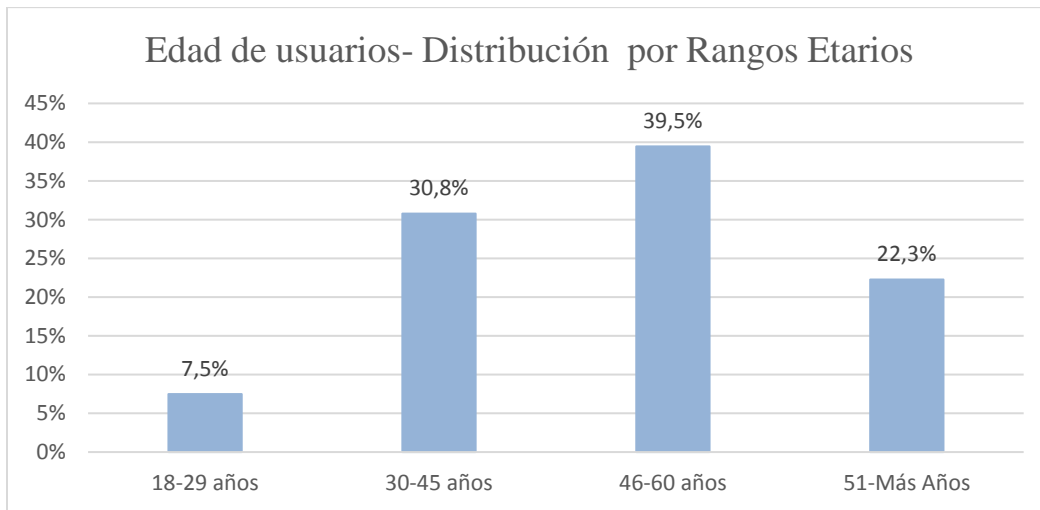
Si bien es cierto en el año 2017 el nivel de Satisfacción fue de un 94% a nivel Nacional, este se logró teniendo 4 Unidades de Crédito bajo el 90 % y 15 Unidades de Crédito sobre el 94%, Por lo que el compromiso para el 2018 es poner énfasis en las 4 Unidades de Crédito con un Índice de satisfacción inferior al 90 % de manera que este se equipare a los Índices superiores y logremos tener un Índice de Satisfacción Homogéneo en todas las Unidades de Crédito.

Focalización

De acuerdo a la información proporcionada por la “Encuesta Nacional de Satisfacción y Caracterización Socioeconómica de Usuarios DICREP” realizada el año 2017, 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 la “*Renovación de Crédito*” y por último el “*Pago de Crédito*”.

Género	No responde	Pago	Renovación	Solicitud de crédito	Total
Hombre	1,4%	8,4%	7,8%	10,0%	27,6%
Mujer	1,5%	22,9%	24,1%	23,9%	72,4%
Total	2,9%	31,3%	31,9%	33,8%	100,0%

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 asigno el quintil correspondiente, obteniendo que los usuarios y usuarias de la DICREP en su mayoría, el 27,7% 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.

QUINTIL	Hombres	Mujeres	% de distribución
Quintil I (\$0-\$88.646)	3,8%	18,4%	22,2%
Quintil II (\$88.647-\$146.042)	6,9%	20,8%	27,7%
Quintil III (\$146.043-\$221.979)	7,6%	17,9%	25,5%
Quintil IV (\$221.980-\$381.167)	5,5%	11,0%	16,5%
Quintil V (\$381.168-\$Tope)	3,7%	4,4%	8,1%
Total	27,5%	72,5%	100,0%

En relación al porcentaje de usuarios y usuarias encuestados/as, pertenecientes a los Quintiles Objetivos de la Dicrep (II, III y IV quintil) el 69,7% pertenecen a los Quintiles objetivo de Dicrep. Del universo total de la muestra el 72,5% corresponden a mujeres y el 27,5% a hombres, siendo el 68,5% de las mujeres pertenecen a los quintiles objetivos y el 72,7% de los hombres pertenecen a los quintes objetivos.

Para alcanzar a los Quintiles objetivos, las Unidades de Crédito realizaron un mínimo de 11 actividades comunitarias y un máximo de 12 durante el año 2017, las cuales debían ser respaldadas por la presentación del “Protocolo de Difusión Comunitaria” y un “Informe de la Actividad de Difusión Comunitaria Realizada”.

Todo aquello en conjunto a las “Ferias Ciudadanas” y los “puerta a puerta y/o presencia en ferias libres”, que se detallan en el siguiente punto. Estos esfuerzos van dirigidos a cubrir preferentemente a nuestro público objetivo, dado que gran parte de las organizaciones sociales y vecinales que participan o que a las que se llega, pertenecen a esta categoría.

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 2017 se realizaron 3 ferias ciudadanas en conjunto con la Seremi del Trabajo y los servicios dependientes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y 12 actividades en terreno ya sea en modalidad puerta a puerta y visita a ferias libres en los sectores de la comuna de Santiago, Independencia, Recoleta y Lo Prado, comunas definidas en el Plan Estratégico Territorial 2017. 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 2017 se realizaron 5 diálogos participativos, los cuales fueron realizados en las siguientes comunas de Chile: Arica, Iquique, Quillota, Valdivia y Punta Arenas, se realizó la cuenta pública participativa en la ciudad de Copiapó en marzo del año 2017 y se creó nuevo material de difusión para las unidades: Bolsas personalizadas con la ubicación de las Unidades de Crédito en el País, exceptuando las tres Unidades de la Región Metropolitana más antiguas (San Diego, Matucana y Matriz, a las que se les entregó bolsas con logo de DICREP), imanes con información de la DICREP, y toldos institucionales que fueron repartidos a las 21 unidades de crédito de DICREP.

Por otro lado, las Unidades de Crédito realizaron un total de 255 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.

Finalmente se creó un banner institucional participativo, donde se publicó la cuenta pública en formato Power Point y se dejó abierta para que las/os ciudadanas y ciudadanos pudieran dejar sus comentarios, consultas y requerimientos a la cuenta pública realizada, el cual 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 2017, se suscribieron 28 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 2017 son:

- Región de Tarapaca: Iquique.
- Región Metropolitana: Quinta Normal y El Monte.
- Región de Coquimbo: Ovalle, Monte Patria, Illapel y Andacollo.
- Región de Valparaíso: Casa Blanca, San Antonio, Nogales y Valparaíso
- Región del Libertador Bernardo O'Higgins: Codegua, Rengo y Coinco.
- Región del Bío-bío: Penco y Talcahuano.

- Región de la Araucanía: Renaico, Victoria, Collipulli, Temuco, Angol, Los Sauces, Traiguen, Puren, Lautaro y Nueva Imperial
- Región de Los Lagos: Río Negro.
- Región de Magallanes: Primavera.

En el periodo se realizaron 23 remates por un total de \$255.238.457, correspondiendo a nuestra institución una comisión de \$25.523.845 (sin considerar el IVA). Estos remates corresponden a distintos bienes muebles como; vehículos, mobiliario, equipamiento y otras especies.

Seguridad

Durante el año 2017 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 6 proyectos los cuales se clasifican del siguiente modo:

Principales proyectos ejecutados durante el periodo 2017:

- Central de Televigilancia
- Central de Alarma
- Transmisión de datos para cámaras de seguridad
- Cámaras de seguridad
- Mantenimiento del sistema Alpha II,
- Plan de visitas técnicas

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 2017 se obtuvo \$223.372.639 por concepto de comisiones percibidas por remates fiscales y judiciales, de los cuales \$25.523.845 corresponden a Convenios Municipales firmados el año 2016, equivalente al 11,43% del total de comisiones. Aún cuando la demanda en materia de remates es muy variable, en el año 2017 se efectuaron 691 remates a 577 comitentes.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Avanzar al centenario de DICREP como una Institución moderna, cercana, reconocida y confiable para los ciudadanos y ciudadanas, para esto es necesario entre otros realizar las siguientes acciones:

- Mejorar la conveniencia del Crédito Social, mejorando la tasa de interés.
- Implementar un criterio diferenciado de tasación de oro, que considere además del tipo de oro el trabajo realizado en la joya.
- Implementar la sala de ventas online.
- Realizar subastas electrónicas.
- Avanzar en la modernización de los sistemas eléctricos de las Unidades de Crédito.
- Realización de 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
- Seguir fortaleciendo a la Institución como un Servicio Inclusivo.
- Avanzar en los trabajos de recuperación de la Infraestructura y habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar.
- Realizar estudios que permitan la eventual habilitación de 2 nuevas Unidades de Crédito en la nueva Región de Nuble, así como también 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.
- Fortalecer 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
- Potenciar el sistema de difusión comunitaria, en sectores habitacionales estratégicos cercanos a las Unidades de Crédito, correspondiente a los quintiles II, III y IV, con finalidad de dar a conocer el rol de nuestra institución.
- Implementar un Sistema de Gestión Documental que permita mejorar la operación diaria del Servicio
- Renovar Montacargas que permite el mayor cuidado de los objetos varios dejados en prenda por nuestros usuarios y usuarias.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 8. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- 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 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

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 2017

El Subtítulo 32 ítem 03, en el cual se imputan los créditos pignoratícios otorgados a nuestros/as usuarios/as, representó el 70,35% del gasto total ejecutado por DICREP en 2017.

- 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	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.

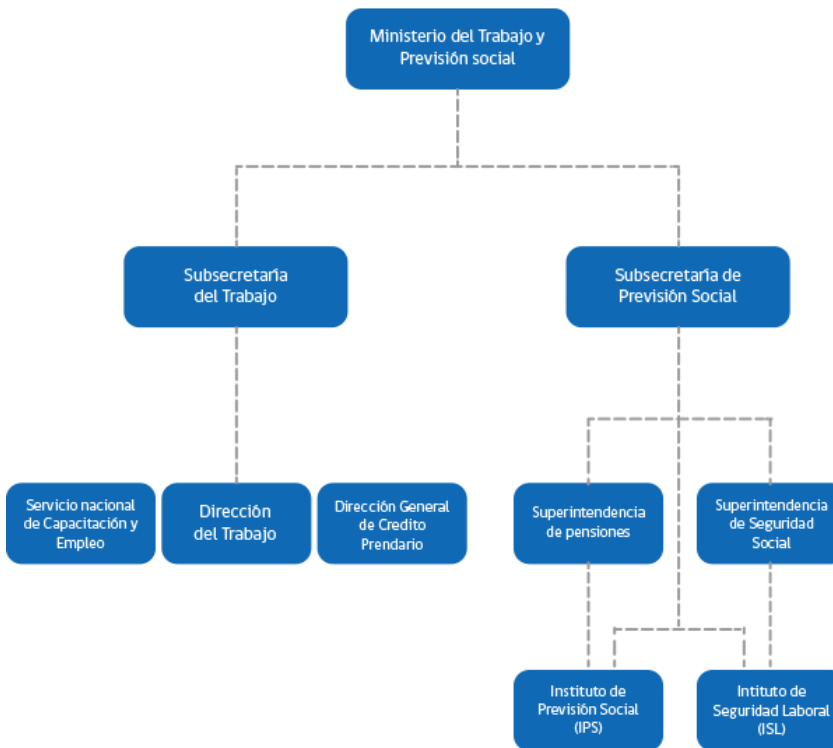
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



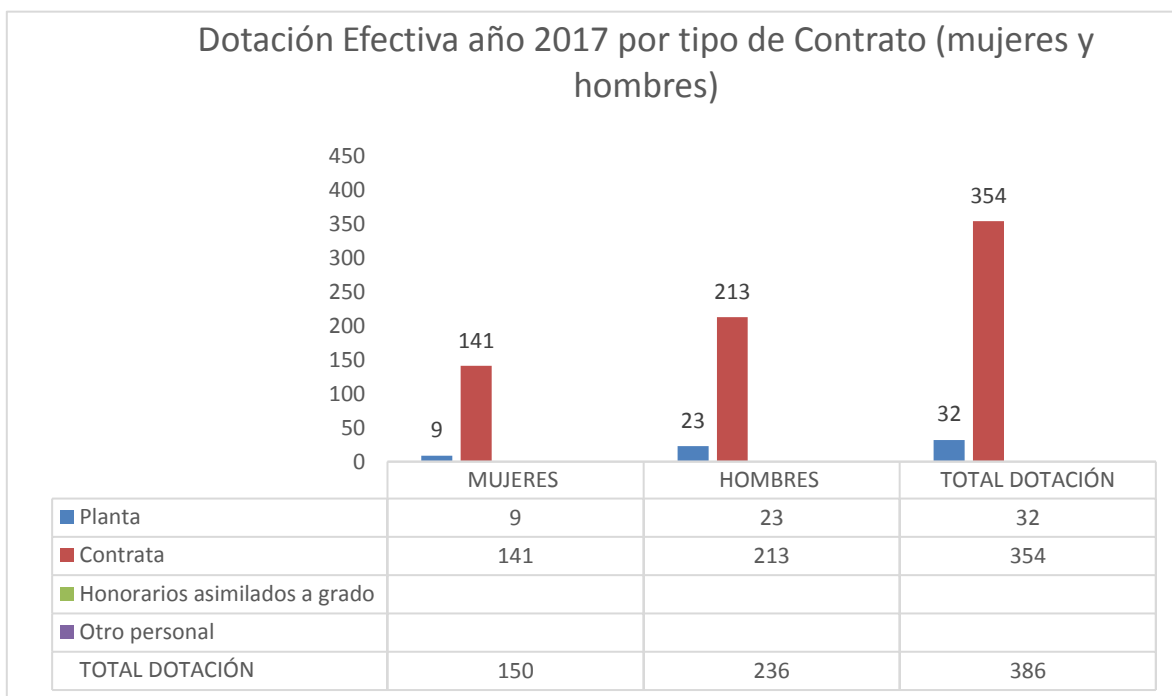
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Mario Acuña Pramps
Jefe de Gabinete	Eduardo Vergara Contreras
Jefe Departamento Jurídico	Lucia Monreal Eloaiza
Encargado de Oficina de Secretaría General	José Zuleta Bové
Jefe Departamento de Auditoría (S)	Edmundo Valenzuela Cortes
Jefe Departamento Administrativo (S)	Marcelo Ledesma Rosas
Jefe Departamento Contabilidad (S)	Gabriel Madrid Gutiérrez
Jefe Departamento de Crédito	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

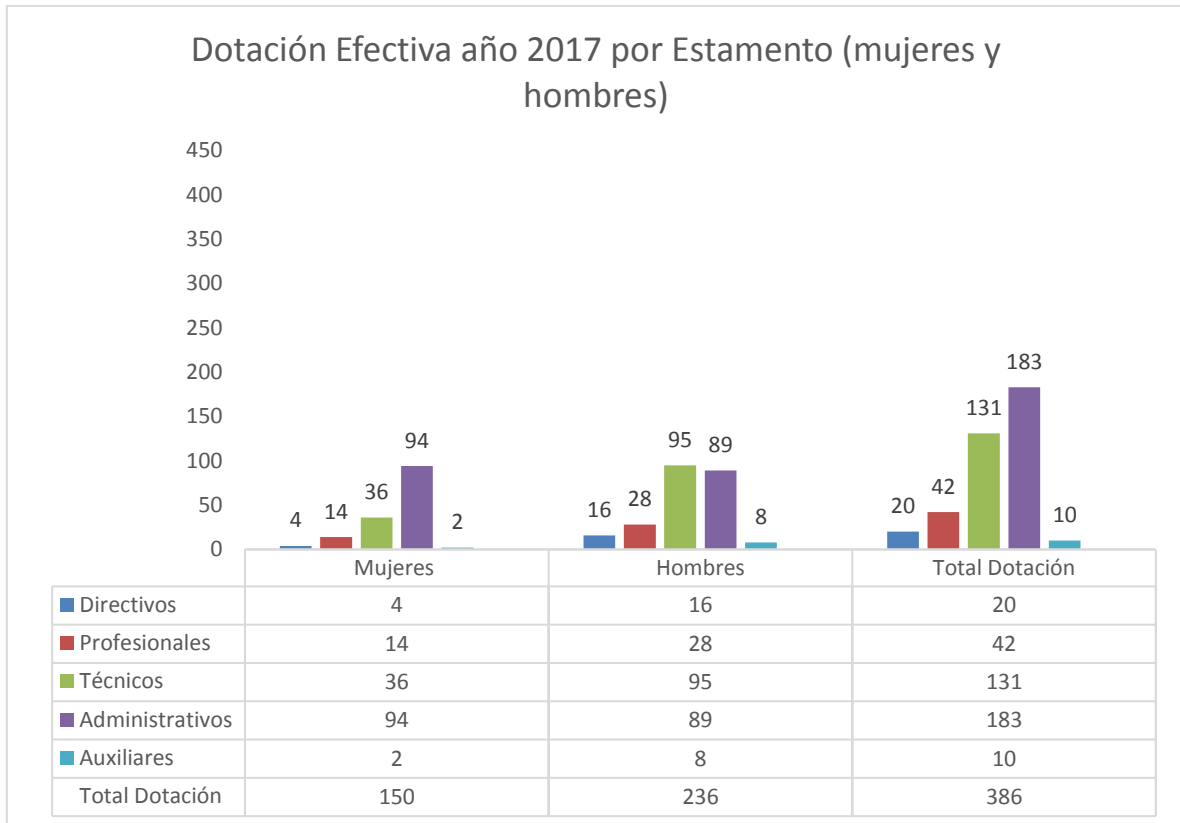
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2017 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



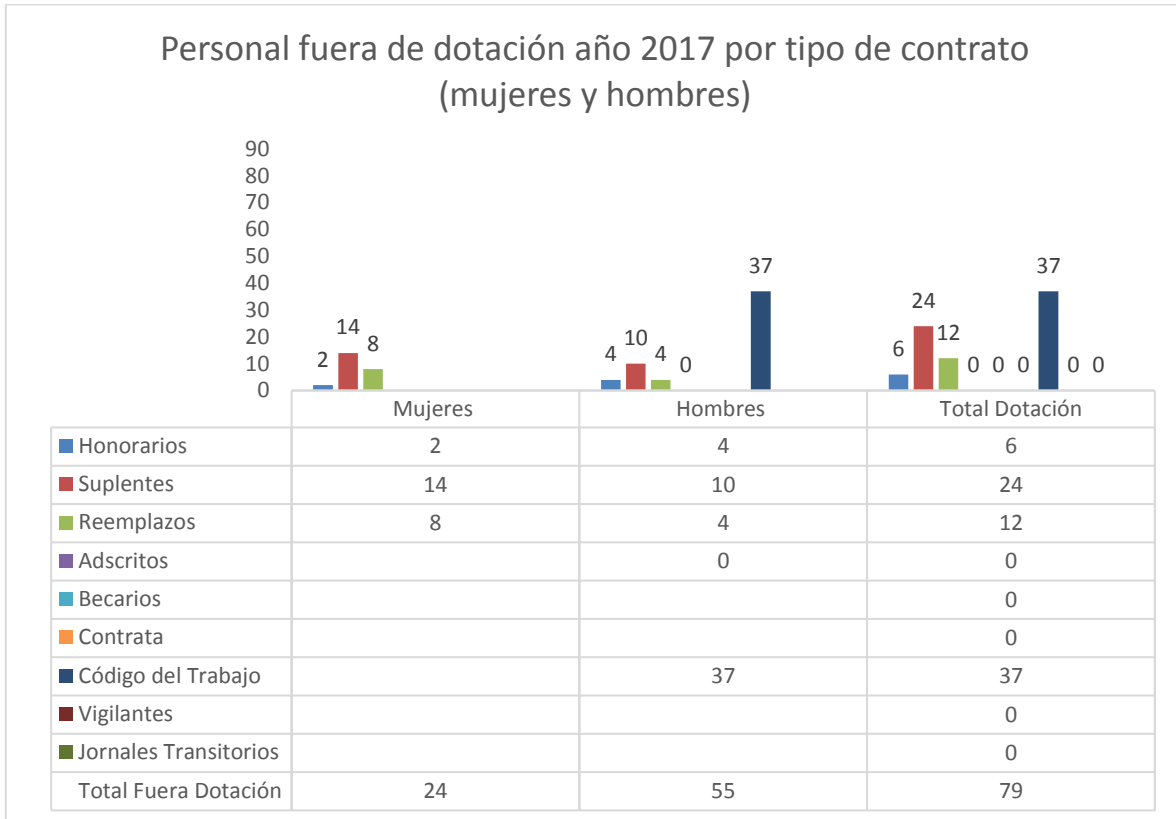
Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)



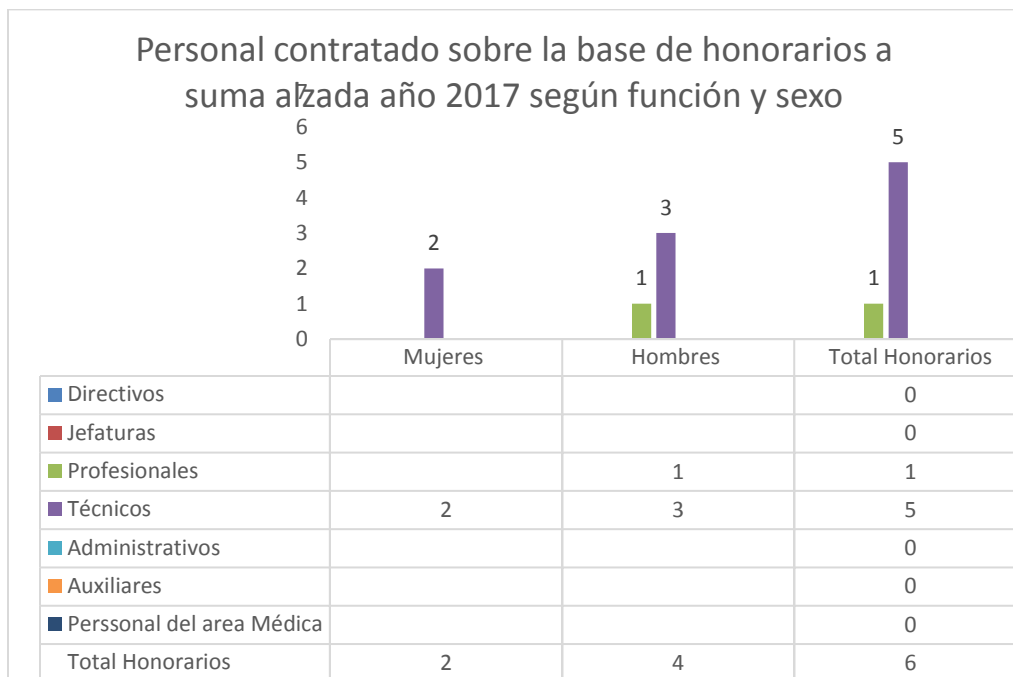
Dotación Efectiva año 2017 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres)



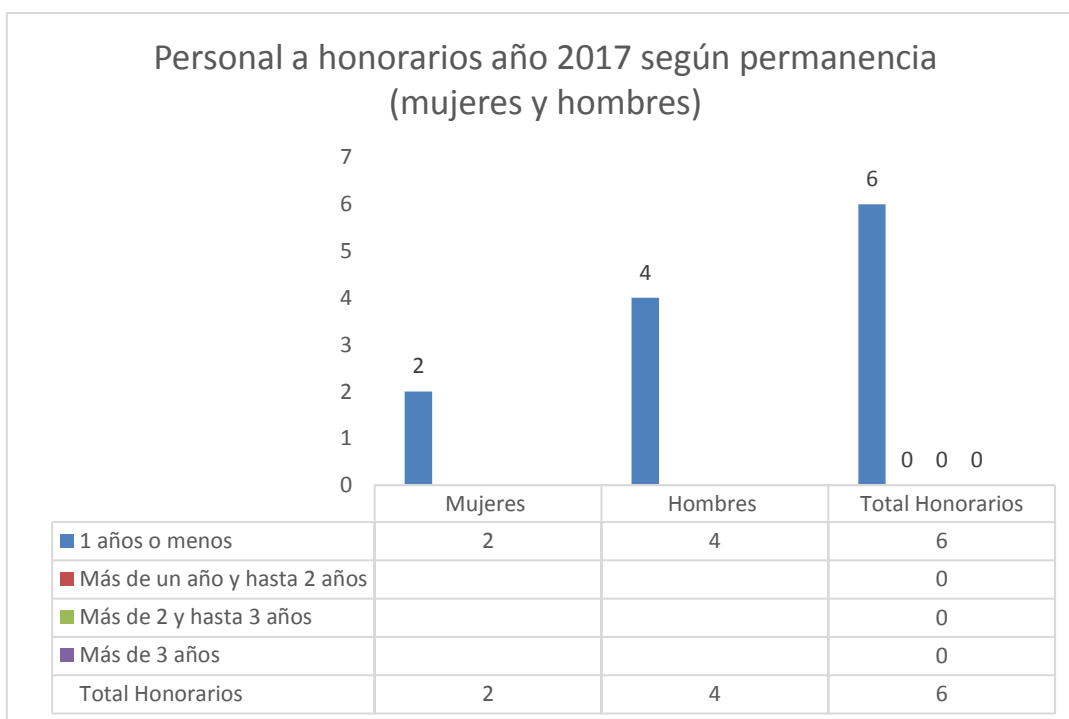
Personal fuera de dotación año 2017 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2017 según función y sexo



Personal a honorarios año 2017 distribuido según permanencia (mujeres y hombres)



Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ³ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁴	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	22,5	0,0	0,0	0,0	0,0	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	22,5	0,0	0,0	0,0	0,0	
2. Rotación de Personal								
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	6,2	9,2	1,51	1,48	
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	0,0	2,3	0,0	0,0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,5	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	
- 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	0,0	2,3	0,0	0,0	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	3,4	2,0	2,9	8,8	2,7	3,03	

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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,1	2,3	2,3	0,0	0,0	0,0	
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	17,4	38,24	0,42	0,45	
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	20	0,0	0,0	0,0	0,0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	7,0	5,6	0,0	33,68	2,3	0,0	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	101	117	92,5	92,6	0,9	1	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	9,5	35,2	40,4	39,2	4,4	0,97	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁵	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	3,7	2,5	4,0	0,0	1,6	
4.4 Porcentaje de becas ⁶ 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	0,0	
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								

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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	15,5	17,5	19,0	16,32	1	0,86	
• Licencias médicas de otro tipo ⁷	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	3,2	5,1	0,21	9,6	3,2	45,7	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,14	0,47	0,06	0,0	0,0	0,0	
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	4,11	66,6	9,36	32,65	8,54	3,5	
7. Evaluación del Desempeño⁸								
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	92,6	97,8	10,0	87,56	0,92	8,756	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1,85	2,12	0,0	12,44	18,85	0,0	
	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	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	0,0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ⁹ 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	SI	
8. Política de Gestión de Personas								

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
Política de Gestión de Personas ¹⁰ 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	SI	
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	2,0	3,5	0,0	7,7		0,0	0,0
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	0,0	16,7		0,0	0,0
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	0,0	25		0,29	0,0

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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS	51.900.416	48.954.430
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		43.971
RENTAS DE LA PROPIEDAD	7.936.507	6.036.332
INGRESOS DE OPERACIÓN	3.855.386	3.733.593
OTROS INGRESOS CORRIENTES	227.363	129.439
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	89	151
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	510.913	1.239.000
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	39.370.158	37.771.944
GASTOS	48.345.149	49.581.044
GASTOS EN PERSONAL	7.002.773	7.142.130
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.495.097	3.118.008
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	41.757	261.175
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.612	1.420
INTEGROS AL FISCO	1.181.857	828.612
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	76.997	288.455
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.266.042	1.000.000
PRÉSTAMOS	35.222.101	36.810.153
SERVICIO DE LA DEUDA	56.913	131.091
RESULTADO	3.555.267	-626.614

1 Las cifras están indicadas en M\$ del año 2017

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2017

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹¹	Presupuesto Final M\$ ¹²	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ¹³
INGRESOS				50.736.283	50.481.655	48.954.430	1.527.225
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		45.372	43.971	1.401
	01		Del Sector Privado		43.972	43.971	1
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		43.972		43.972
		999	Otros			43.971	-43.971
	02		Del Gobierno Central		1.400		1.400
		004	Aplicación Ley N°20.924		1.400		1.400
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	7.987.196	7.687.196	6.036.332	1.650.864
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	4.108.339	4.108.339	3.733.593	374.746
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	135.341	135.341	129.439	5.902
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	132.146	132.146	127.189	4.957
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.321	1.321	396	925
	99		Otros	1.874	1.874	1.854	20
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.328	1.328	151	1.177
	04		Mobiliario y Otros	664	664	133	531
	05		Máquinas y Equipos	664	664	18	646
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	620.978	620.978	1.239.000	-618.022
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	620.978	620.978	1.239.000	-618.022
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	37.883.101	37.883.101	37.771.944	111.157
	03		Pignoraticios	34.509.383	34.509.383	34.728.911	-219.528
	10		Ingresos por Percibir	3.373.718	3.373.718	3.043.033	330.685
GASTOS				50.713.097	52.178.378	49.581.044	2.597.334
21			GASTOS EN PERSONAL	6.573.359	7.142.128	7.142.130	-2
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.289.143	3.229.143	3.118.008	111.135
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		261.179	261.175	4
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		261.179	261.175	4
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		173.205	173.202	3
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		87.974	87.973	1
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.857	1.857	1.420	437
	07		A Organismos Internacionales	1.857	1.857	1.420	437
		001	A Organismos Internacionales	1.857	1.857	1.420	437
25			INTEGROS AL FISCO	154.497	854.497	828.612	25.885
	01		Impuestos	154.497	154.497	128.612	25.885
	99		Otros Integros al Fisco		700.000	700.000	

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017

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

29	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	289.131	289.131	288.455	676
04	Mobiliario y Otros	10.691	10.691	10.691	
05	Máquinas y Equipos	185.740	165.740	165.506	234
06	Equipos Informáticos		20.000	19.927	73
07	Programas Informáticos	92.700	92.700	92.331	369
30	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	652.027	1.665.454	1.000.000	665.454
01	Compra de Títulos y Valores	652.027	1.665.454	1.000.000	665.454
32	PRÉSTAMOS	39.751.083	38.590.735	36.810.153	1.780.582
03	Pignoraticios	39.751.083	38.590.735	36.810.153	1.780.582
34	SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	144.254	131.091	13.163
07	Deuda Flotante	2.000	144.254	131.091	13.163
RESULTADO		23.186	-1.696.723	-626.614	-1.070.109

c) Indicadores Financieros

La Dirección General del Crédito Prendario no recibe Aporte Fiscal.

d) Fuente y Uso de Fondos

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	1.941.106	-626.558	1.314.548
	Carteras Netas		747.632	747.632
115	Deudores Presupuestarios		1.248.002	1.248.002
215	Acreedores Presupuestarios		-500.370	-500.370
	Disponibilidad Neta	1.786.262	-1.219.883	566.379
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.786.262	-1.219.883	566.379
	Extrapresupuestario Neto	154.844	-154.307	537
113	Fondos Especiales		999.999	999.999
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	592.128	27.521	619.649
116	Ajustes a Disponibilidades	382.568	-3.841	378.727
119	Traspasos Interdependencias		17.135.361	17.135.361
214	Depósitos de Terceros	-818.242	-508.051	-1.326.293
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.610	-3.992	-5.602
219	Traspasos Interdependencias		-17.801.304	-17.801.304

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La Dirección General del Crédito Prendario no tuvo compromisos programáticos incorporados en su Presupuesto autorizado para el año 2017.

f) Transferencias

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

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

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

Logro de Indicadores Formulario H 2017

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

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de Medida	Valores				Meta	Porcentaje de Logro
				2014	2015	2016	2017		
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2017	2017	2017
				2014	2015	2016	2017	2017	
				2014	2015	2016	2017	2017	
				2014	2015	2016	2017	2017	
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en el 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	%	88.7	86.6	88.1	94.0	86.0	
				(1400.0 /1578.0)*100	(1374.0 /1587.0)*100	(1612.0 /1829.0)*100	(1719.0 /1829.0)*100	(1533.0 /1783.0)*100	
				H: 0.0	H: 86.9	H: 86.9	H: 90.9	H: 86.0	100,0 %
				M: 0.0	M: 86.5	M: 88.5	M: 95.2	M: 86.0	
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: Si	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100	%	95	98	95	95	95	
				(32673484400 /34282674000)*100	(35713664120 /36423176000)*100	(34469763090 /3643429200)*100	(36810153490 /3859073500)*100	(37763528850 /39751083000)*100	
				H: 0	H: 0	H: 26	H: 27	H: 95	100,0 %
				M: 0	M: 0	M: 69	M: 69	M: 95	
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: Si	(N° de usuarias y usuarios)	%	0.0	79.9	77.0	69.8	73.0	
				(0.0 /0.0)*100	(1250.0 /1565.0)*100	(1391.0 /1807.0)*100	(1266.0 /1814.0)*100	(1302.0 /1783.0)*100	95,6%
				H: 0	H: 79.9	H: 77.0	H: 69.8	H: 73.0	
				M: 0	M: 79.9	M: 77.0	M: 69.8	M: 73.0	

prenda civil.	usuarios que pertenecen a los quintiles II, III y IV objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en período t	pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en período t usuarias y usuarios encuestados y encuestados en período t)	H: 0.0 (0.0/0.0)*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: 73.1 (391.0/535.0)*100
	Enfoque de Género: Si	as y encuestados en período t)	M: 0.0 (0.0/0.0)*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: 73.0 (911.0/1248.0)*100
		Hombres:					
		Mujeres					

Crédito de prenda civil.	Porcentaje de Recuperación del Remate de Prenda Civil durante el año t	(Capital Recuperado del Remate de Prenda Civil durante el período t)/Capital Colocado (período t)	3.5 (1137349800.0/32486103825.0)*100	3.6 (1186244700.0/33007356390.0)*100	4.1 (1426408900.0/3517665542.0)*100	4.0 (1440448700.0/3563307399.0)*100	4.1 (1435000000.0/3500000000.0)*100
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres	H: 4.2 (379962839.0/8978185147.0)*100	H: 0.0 (0.0/33007356390.0)*100	H: 4.9 (472102400.0/9648629200.0)*100	H: 5.1 (499072700.0/9811357970.0)*100	H: 4.1 (430500000.0/1050000000.0)*100
		Mujeres	M: 3.2 (757386960.0/23507918677.0)*100	M: 0.0 (0.0/33007356390.0)*100	M: 3.7 (954306500.0/2552802622.0)*100	M: 3.6 (941376000.0/2582171602.0)*100	M: 4.1 (100450000.0/2450000000.0)*100

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 (operaciones)	0.19 (19.00/1017724.00)*10000.00	0.15 (15.00/1000930.00)*10000.00	0.14 (14.00/968411.00)*10000.00	0.15 (15.00/977009.00)*10000.00	0.20 (20.00/1003016.00)*10000.00	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres	H: 0.19 (6.00/321387.00)*10000.00	H: 0.30 (7.00/237080.00)*10000.00	H: 0.22 (5.00/228069.00)*10000.00	H: 0.30 (7.00/230652.00)*10000.00	H: 0.20 (6.00/300905.00)*10000.00
		Mujeres	M: 0.19 (13.00/696337.00)*10000.00	M: 0.00 (8.00/764850.00)*10000.00	M: 0.12 (9.00/740342.00)*10000.00	M: 0.11 (8.00/746357.00)*10000.00	M: 0.20 (14.00/702111.00)*10000.00

Resultado Global Año 2017	99,1
----------------------------------	------

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

El Servicio no presenta compromisos de Gobierno en el periodo 2014-2017.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

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 Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100%

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	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t".

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	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Fnal
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	50%	5	50%	5	0		50%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	40%	9	40%	9	No aplica		40%
4	Publicar	10%	0	10%	0	No aplica		10%
	Total	100%	14	100%	14			100%

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

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (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.	0,20	0,15	133,3	No	10,0	10,0

2	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t	4,1	4,0	102,5	No	10,0	10,0
3	Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t	86,0	94,0	109,3	No	10,0	10,0
4	Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t	73,0	69,8	95,62	No	10,0	10,0
5	Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t	95	95	100,0	No	10,0	10,0
	Total:					50	50

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

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	87,00%	Si	SI	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	2,00%	Si	SI	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	10,53%	Si	SI	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,0%	No	SI	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,38%	Si	SI	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	50,00%	Si	SI	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	Si	SI	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.	100%	No	SI	Si
9	Índice de eficiencia energética	13,71 kwh/m2			

OBJETIVO DE GESTIÓN N°4 - (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones definidas por Ley para el servicio y sus resultados de gestión 2016	-	-	100%	10,0	10,0
	Total:					10

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2017

Cuadro 11
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2014 - 2017

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

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.

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

Género

Durante el periodo señalado el Servicio ha implementado las siguientes medidas:

- Se realizó con los antecedentes de la encuesta de satisfacción de clientes la actualización del diagnóstico del servicio con enfoque de género.
- Se realizó medición de capital recuperado, diferenciado entre hombres y mujeres para establecer si existen brechas por sexo. Dicha medición, permitió descubrir que en un mayor porcentaje son los hombres quienes recuperan más que las mujeres. Resultado de lo mismo, se realizó un informe intentando describir razones por las cuales esto sucede. Dicho insumo permitió crear una nueva medida para el año 2017 que radica en una encuesta que mida el porcentaje de las mujeres respecto de los hombres que destinan parte de su dinero a actividades de emprendimiento. Entendiéndose que esto podría ser una alternativa para salir de la pobreza.
- En la jornada de administradores se realizó un módulo de capacitación a los administradores a cargo de la encargada del Ministerio del Trabajo quien les contó sobre el programa de Gobierno y de las políticas del Ministerio de la Mujer y cómo estas son trabajadas desde los distintos servicios dependientes del Ministerio del Trabajo.
- Creación de un manual de endeudamiento responsable y material de difusión con enfoque de género.
- Actualización de Diagnóstico de género con priorización de inequidades, brechas y barreras de género de la DICREP 2017
- Informe estadístico desagregado por sexo con la información de la tasa de recuperación
- Informe estadístico desagregado por sexo con la información de la tasa de recuperación
- Informe con los resultados y análisis de la Encuesta que incorporará un ítem de género relacionado a destinación del dinero recibido en el crédito pignoraticio a actividades de emprendimiento desagregado por sexo.
- Informe con los resultados y análisis de la Encuesta que incorporará un ítem de género relacionado a destinación del dinero recibido en el crédito pignoraticio a actividades de emprendimiento desagregado por sexo.
- Se analizan los sistemas OCP, SIAC y Encuesta Nacional de Satisfacción desagregando por género, a fin de determinar diferencias.

Informe final que incluye listado de asistentes, resolución de participación y contenido de la capacitación

Informe final de actividades de difusión realizadas durante el año, desagregado por sexo. Incluye plan de trabajo con metodología y calendarización de actividades.

- **Descentralización / Desconcentración**

El servicio no presenta compromisos en esta materia.

Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

No hay Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

Durante el periodo 2014-2018, DICREP no tiene proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018

Durante el periodo 2014-2018, no fueron promulgadas Leyes.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

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", problemática que tiene alto impacto en nuestros usuarios/as por las distintas variables que cruza tanto en el desarrollo del proceso de crédito que se gatilla cuando una persona se acerca a una sucursal a solicitar un crédito prendario hasta el proceso presupuestario y el impacto que tiene en una Institución que se autofinancia. Se espera que al término del Programa, DICREP haya diseñado un proyecto de innovación que se haga cargo de un lineamiento estratégico de la institución. En este proyecto participan funcionarios/as de distintas áreas que con su experiencia y conocimientos aportan positivamente al diseño del proyecto de innovación, así como el aporte de nuestros/as usuarios/as que toman un rol principal en su diseño y ejecución.

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.