



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio del
Trabajo y
Previsión Social

**Dirección General de
Crédito Prendario**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2020	12
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	20
.5. Anexos	21
.Anexo 1: Identificación de la Institución	22
.Anexo 2: Recursos Humanos	25
.Anexo 3: Recursos Financieros	36
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	43
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	46
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	47
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	47
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	48
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	50
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	51
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	52
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	53
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	54

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

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

Este Ministerio cuenta con 7.925 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 2020 fue de M\$ 8.405.657.049.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró la aprobación de importantes leyes sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada, sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral. Así también, como una medida para que los trabajadores/as y empresas hicieran frente a la crisis sanitaria en el país, desarrolló el protocolo "Paso a Paso Laboral".

En relación con la formación sindical, fueron ejecutados 51 proyectos con una inversión de M\$ 922.039 y que permitieron la capacitación de 2.372 trabajadores/dirigentes sindicales.

En las materias del Programa ProEmpleo, las líneas “Empleos de Emergencia” y “Fomento a la empleabilidad” permitieron una inversión que superó los MM\$ 106.000 y que benefició a más de 28 mil personas.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, fueron acreditados 31 centros, lo que permitió aumentar la cobertura al 76 % de los sectores productivos.

La Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, lideró la implementación de la Ley N° 21.190, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un millón 600 mil adultos mayores, mediante el otorgamiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias. A su vez, continuó con la implementación de la Ley N° 21.133, beneficiando a 540 mil trescientos cincuenta y ocho trabajadores a honorarios que se incorporan a los regímenes de protección social. En materia previsional, llevó a cabo el XV Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un presupuesto de \$ 740.233.000 y, además, implementó el Plan Nacional de Charlas de Educación Previsional, atendiendo las necesidades de información, de formación y de dialogo con a través de 86 actividades que contaron con la participación de 1.620 personas.

La Dirección del Trabajo llevó a cabo más de 73 mil fiscalizaciones, de las cuales casi un 18 % terminó con aplicación de multa administrativa, con una recaudación de aproximadamente 38 mil millones de pesos. A su vez, atendió a un total de 966.308 personas de manera presencial y dio curso a más de 438 mil consultas recibidas mediante la página web institucional, la OIRS Virtual y las llamadas telefónicas.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 460 mil usuarios(as) a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de MM\$ 20.000, permitiéndoles a los usuarios(as) acceder a un valor del gramo de oro histórico y que llegó hasta los \$ 13.500.-

A través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se fomentó la contratación y la creación de nuevos empleos, a través de los subsidios de emergencia Contrata y Regresa, que recibieron 237 mil y 104 mil postulaciones. Además, más de 270 mil personas fueron atendidas mediante el Programa de Intermediación Laboral, lo que permitió la vinculación laboral de más de 86 mil trabajadores. Así como también, más de 277 mil jóvenes y casi 400 mil mujeres recibieron el Subsidio al Empleo Joven y el Bono al Trabajo de la Mujer, respectivamente.

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 190 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó más de 4 millones de atenciones. Además, mediante la plataforma ChileAtiende, el Call Center e IPS en línea, se efectuaron más de 180 millones de contactos. Asimismo, mediante la cobranza el Servicio logró recaudar MM\$126.423 por concepto de cotizaciones previsionales.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron un promedio mensual de 9.808 pensiones en régimen por un monto que superó los MM\$19.000.- Asimismo, gracias a la implementación de la sucursal en línea, se logró recibir y dar respuesta a 4.622 atención. Por otra parte, se realizaron capacitaciones que beneficiaron a más de 40 mil trabajadores/as dependientes, de casa particular e independientes.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 102 procesos sancionatorios, con multas que alcanzaron las UF 10.300.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 383.839 atenciones a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo más de 1.700 fiscalizaciones. Por otra parte, emitió más de 139 mil dictámenes y, en el ámbito de la atención a la ciudadanía, atendió más de 146 mil reclamos, principalmente a través de su página web.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 91.000 aproximadamente para cubrir más de 6 millones de prestaciones de salud. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 820 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$745.000.-

Finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por intermedio de su Red de Salud, atendió a 31.134 pacientes, llevando a cabo múltiples cirugías, consultas y procedimientos médicos y dentales. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.267.075 pensiones, equivalentes a MM\$1.267.075.-

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2020.

PATRICIO MELERO ABAROA

MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Patricio Melero Abaroa
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 394 funcionarios, conformado por 153 mujeres y 241 hombres de los cuales 370 son personal a contrata y 24 personal de planta, la Institución cuenta con 12 directivos, 61 profesionales, 178 administrativos, 132 técnicos y 11 auxiliares.

Para el año 2020 el presupuesto total ejecutado del Servicio fue de \$32.198.083.000 de los cuales \$20.567.492.450, fueron ejecutados en créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 64%.

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 \$39.281.737.000 logrando una ejecución efectiva del 52%, equivalente a \$20.567.492.450.
- Se beneficiaron a 460.563 usuarios con créditos sociales, registrándose 1.026.375 operaciones, con un total de 520.647 operaciones de crédito.
- Se pagaron excedentes por un monto total de \$236.001.666, los cuales corresponden a la diferencia producida entre el valor mínimo de remate (capital de préstamo, sus intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada.
- Se suscribieron 12 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 3 convenios suscritos con organismos externos no municipales.

- Se alcanzó un nivel de satisfacción general de nuestros usuarios/as de 74%.
- Se recaudó un monto de \$210.363.000 en Remates Fiscales y Judiciales, generando una comisión \$21.036.300 para el servicio.
- Se llevaron a cabo múltiples 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 89,1% de usuarias y usuarios pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.
- Se realizaron capacitaciones a los funcionarios en materias de calidad de atención a usuarios y usuarias para potenciar a DICREP como un servicio con fuerte orientación a los ciudadanos y ciudadanas.
- Levantamiento situación financiera de la DICREP asociado a situación social y sanitaria del periodo.
- Plan re apertura sucursales, dado el contexto de pandemia, DICREP enfrentó el cierre de diferentes sucursales a lo largo del país, producto de las cuarentenas entre los meses de marzo a agosto, mismos meses en los que se trabajó en impulsar un plan de reapertura de las oficinas para que fuesen consideradas esenciales, lo que permitió que partir del 17 de agosto del 2020 paulatinamente se reabrieran todas las sucursales a lo largo de Chile.
- Presupuesto 2021: Aporte fiscal aprobado por MM\$10.000.
- Se materializó el pago vía transferencia electrónica, considerando cuentas corrientes, vistas y cuentas rut para nuevos créditos por medio de un convenio con Banco Estado, dando mayor seguridad a nuestros usuarios para no transportar dinero en efectivo.
- Se realizó la suspensión del cobro de intereses de los créditos por todo el periodo en que las sucursales se mantuvieron cerradas.
- Se suspendió la expiración del derecho de cobro de excedentes dentro del periodo de cese de actividades, lo que permitió que nuestros usuarios/as no perdieran esos fondos en el caso que sus prendas hayan sido rematas con anterioridad a la pandemia.
- Se eliminó el cobro de derecho de remate, ya que producto de las medidas sanitarias las subastas se encuentran suspendidos.

- Por las medidas sanitarias se suspendieron todas las subastas realizadas por DICREP, se tomó la decisión de impulsar los remates virtuales, que permitieran dar cumplimiento al reglamento de DICREP, sin poner en riesgo a funcionarios y público asistente. Se trabajó así, en una plataforma que permitió realizar en el mes de diciembre del 2020 un piloto de subasta online del Alhajas, mostrando altos grados de transparencia y participación.
- Cambio sistémico en devengo de intereses de acuerdo a la norma.
- Se generaron campañas de aumento del gramo de oro, llegando a un valor histórico de \$13.500 por el gramo de oro de 18 kilates.
- Campañas de aumento del monto máximo, para los rubros de Alhajas, objetos varios y RUN en algunos meses del 2020.
- Modernización de página web, siendo nuestro principal canal de comunicación con nuestros usuarios, que mejoró su diseño permitiendo una experiencia de navegación simple y amigable, entregando nuevas funcionalidad como el simulador de crédito.
- Nuevo Jefe Departamento de Crédito (ADP).
- Comienzo de obra recuperación Unidad de Viña del Mar.

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

- Prevenir la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as mediante acciones orientadas a evitar el remate de prenda civil, a través de un proceso de comunicación educativo, oportuno y directo.
- Potenciar el sistema de difusiones comunitarias, cercanos a las Unidades de Crédito, correspondientes a los quintiles II, III y IV, con el fin de dar a conocer el rol de nuestra institución y acercar nuestros productos a la ciudadanía.
- Habilitar el pago de préstamos mediante transferencia electrónica y liquidación de créditos vía cupón de pago en CajaVecina. ServiEstado y a través del sitio web la institución.

JON ANDONI ELORRIETA ABÁSOLA

DIRECTOR GENERAL

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

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 y/o pasaporte 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 \$500.000 por alhajas y \$200.000 por objetos varios. Es otorgado de inmediato, a un plazo de 5 meses más 1 mes de extensión. A partir del mes de noviembre se aumenta el monto máximo de endeudamiento por usuario a \$3.500.000.

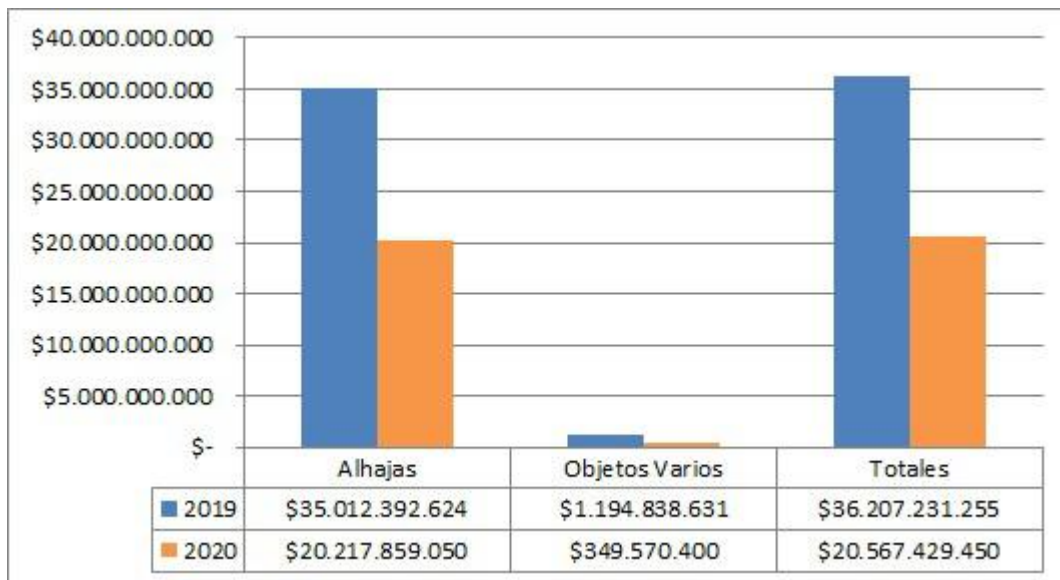
El valor del gramo de oro durante el año aumentó en cuatro oportunidades, llegando a precios históricos de \$12.500 en el segundo trimestre y \$13.500 en el cuarto trimestre del 2020. Aquello permite acceder a nuestros usuarios y usuarias a un mayor valor del préstamo en aquellos meses que hay mayor gasto familiar, considerando adicionalmente la situación sanitaria y económica presentada en el periodo.

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

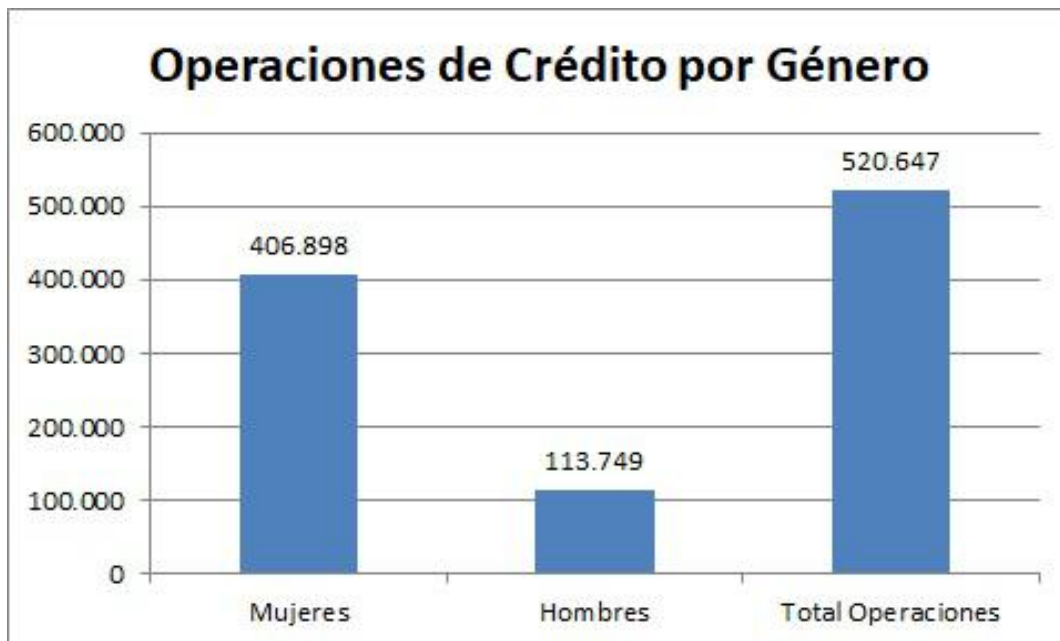
Colocaciones

Las colocaciones corresponden al monto total de dinero que es prestado a un usuario o usuaria mediante un crédito prendario. Durante el año 2020 los préstamos entregados ascienden a un monto de \$ 20.567.429.450 donde el 97,99% correspondió al rubro alhajas, mientras que el 2,01% correspondió a objetos varios.

El gráfico a continuación nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre 2019 y 2020:



De estas operaciones 406.898 fueron realizadas por mujeres y 113.749 fueron realizadas por hombres. Siendo el monto total de préstamos entregados por concepto de crédito \$20.567.429.450. Del total de colocaciones, el 73% corresponden a mujeres y el 27% corresponden a hombres.



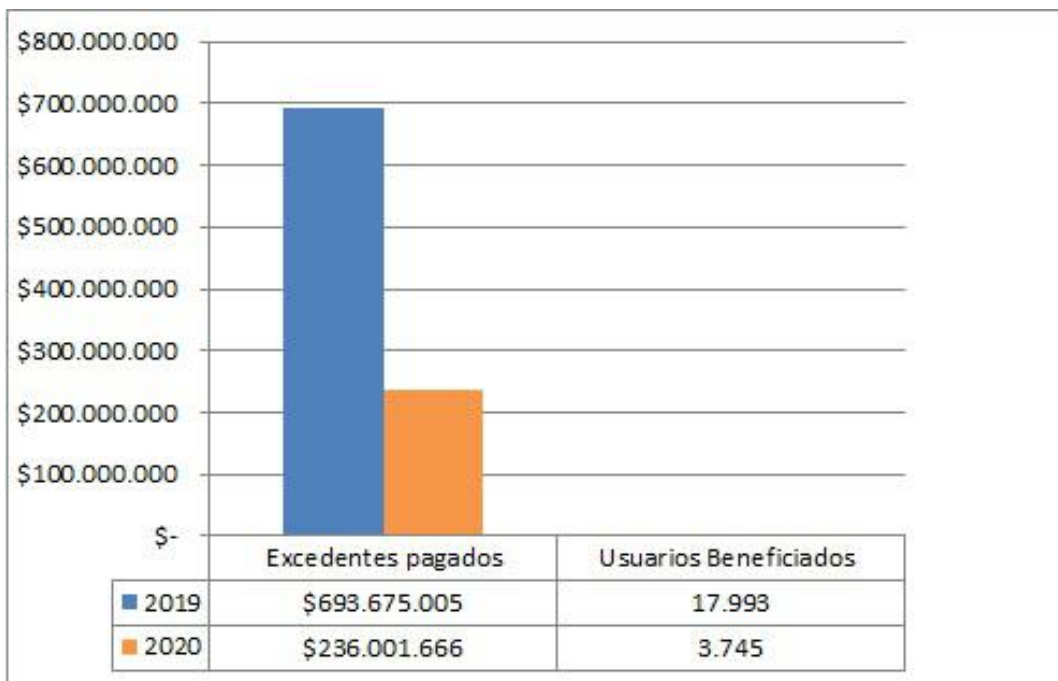
El resultado final de este producto estratégico se sintetiza en un presupuesto de cierre de \$39.281.737.000, logrando una ejecución efectiva del 52%, equivalente a \$20.567.492.450, beneficiando a 460.563 usuarios

Pago de Excedentes

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

El plazo para cobrar este excedentes 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 2020 ascendió a la cantidad de \$307.405.194 de los cuales fueron pagados la suma de \$236.001.666, correspondiente al 77% del total generado. Se benefició a 3.745 usuarios usuarios/as que en promedio recibieron \$36.091.



Se puede destacar un menor pago de excedentes en el año 2020 comparado con el 2019, producto de la pandemia que afecto directamente en los remates que fueron suspendidos a partir de marzo hasta diciembre.

Encuesta de Satisfacción Anual

El año 2020, al igual que todos los años, se aplicó la “Encuesta Nacional de Satisfacción” a 3.339 usuarios y usuarias en las 21 Unidades de Crédito (Sucursales). Se contactó a 768 usuarios mediante llamado telefónico y 2.571 por correo electrónico.

Se alcanzó un 74% de satisfacción general de nuestros usuarios y usuarias, dando cuenta del cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos de DICREP, que es “Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, convirtiéndola en un pilar de excelencia en la cultura institucional, como

resultado de un proceso de capacitación funcionaria que permita la formación de competencias, la revisión continua de los protocolos de atención y la mejora de la infraestructura en las Unidades de Crédito”.

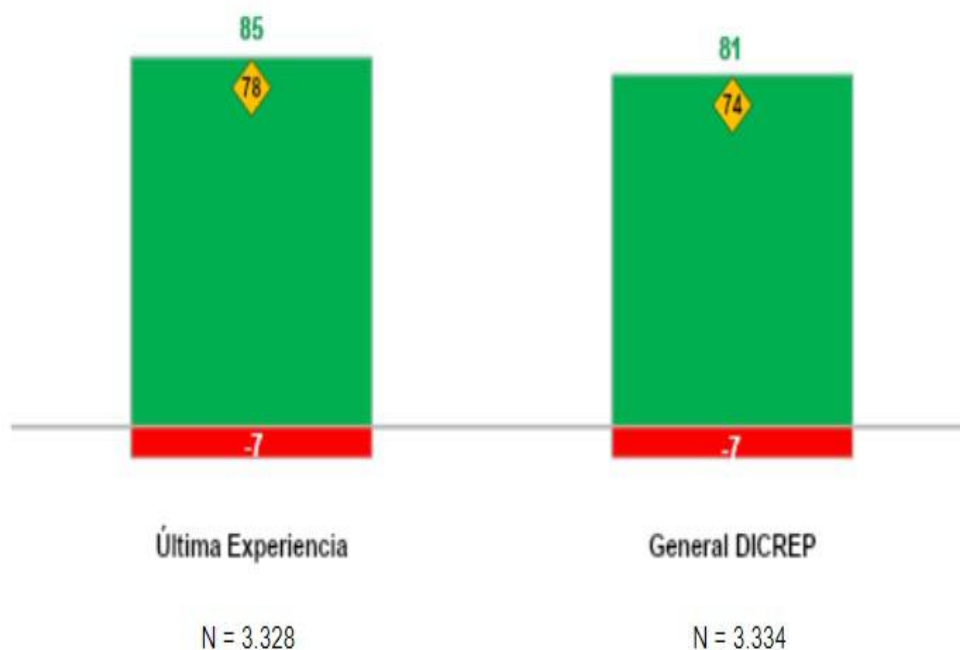
Esto ha sido posible mediante una serie de medidas implementadas que han tenido impacto directo en la satisfacción, como son:

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

En la encuesta de satisfacción usuaria 2020, los resultados fueron los siguientes:

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General DICREP (%)

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



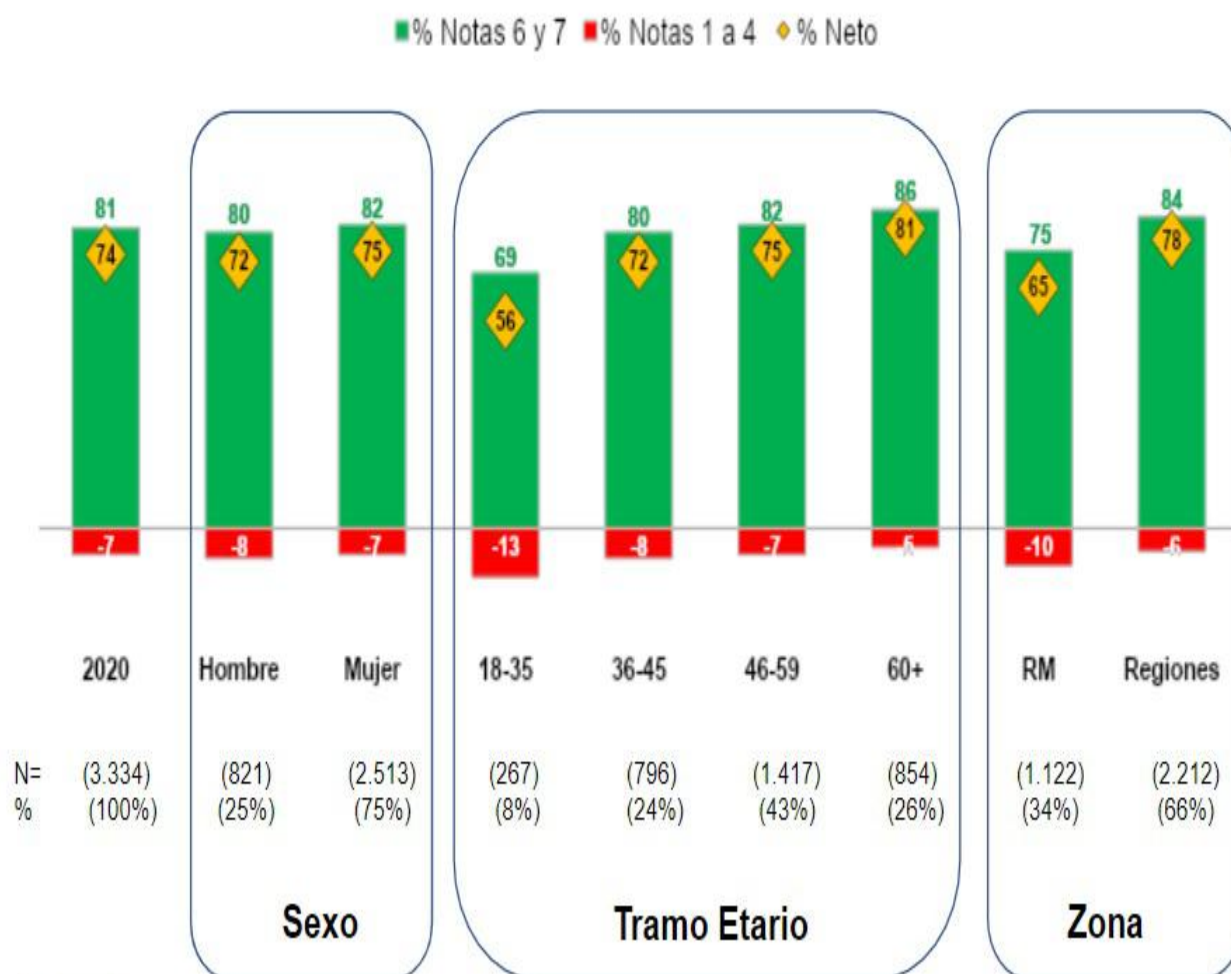
*Se omiten categorías NS-NR

Focalización

De acuerdo con la información proporcionada por la “Encuesta Nacional de Satisfacción” realizada el año 2020, nos señala que el/la usuario/a de DICREP son principalmente mujeres alcanzando el 75% y hombres un 25% de nuestros usuarios encuestados. Además podemos observar la distribución de la edad de los usuarios/as de acuerdo a su rango etario y la zona de donde se obtuvo estos resultados.

Evaluación General DICREP (%) Por sexo, tramo etario y zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general la DICREP, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se omiten categorías NS-NR

Se alcanzó una cobertura del 89,1% de usuarios vulnerables, cumpliendo con el objetivo estratégico institucional de otorgar créditos de prenda civil, con especial atención en las personas vulnerables y con dificultad para acceder al crédito tradicional, enfatizando el rol social de DICREP, por tanto constatar a qué usuarios estamos entregando cobertura es de esencial interés para medir la efectividad de la focalización estratégica. Esta información se obtiene del Registro Social de Hogares que es un sistema de información cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales. El Registro es construido con datos aportados por el hogar y bases administrativas que posee el Estado.

Convenios 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 2020, se suscribieron 12 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 involucrado en los remates municipales donde DICREP desarrolla la subasta pública de bienes fiscales. En este sentido, los objetivos de la DICREP en este ámbito son;

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

Remates Fiscales y Judiciales

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

Durante el año 2020 se recaudaron \$210.363.000 asociados a la ejecución de diversos remates fiscales y judiciales, lo que significan \$21.036.300 por concepto de comisiones percibidas por la institución.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

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

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	22
.Anexo 2: Recursos Humanos	25
.Anexo 3: Recursos Financieros	36
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	43
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	46
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	47
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	47
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	48
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	50
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	51
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	52
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	53
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	54

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Misión Institucional

La DICREP es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando debidamente las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la administración de Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
6	Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Mejorar permanentemente nuestro crédito de prenda civil, con especial atención en las personas más vulnerables y en aquellas que tienen dificultad para acceder al crédito tradicional, enfatizando el rol social de la DICREP a través de una relación transparente, cercana y de confianza con la ciudadanía.
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 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.
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.

Nro.	Descripción
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

Nro.	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 a entidades públicas y judiciales	Consiste en la realización de remates por encargo de organismos públicos, que enajenan bienes y remates de especies incautadas o decomisadas, en conformidad al D.F.L.16, a la ley N° 19.925 y a la ley N° 20.000.	1, 2, 3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

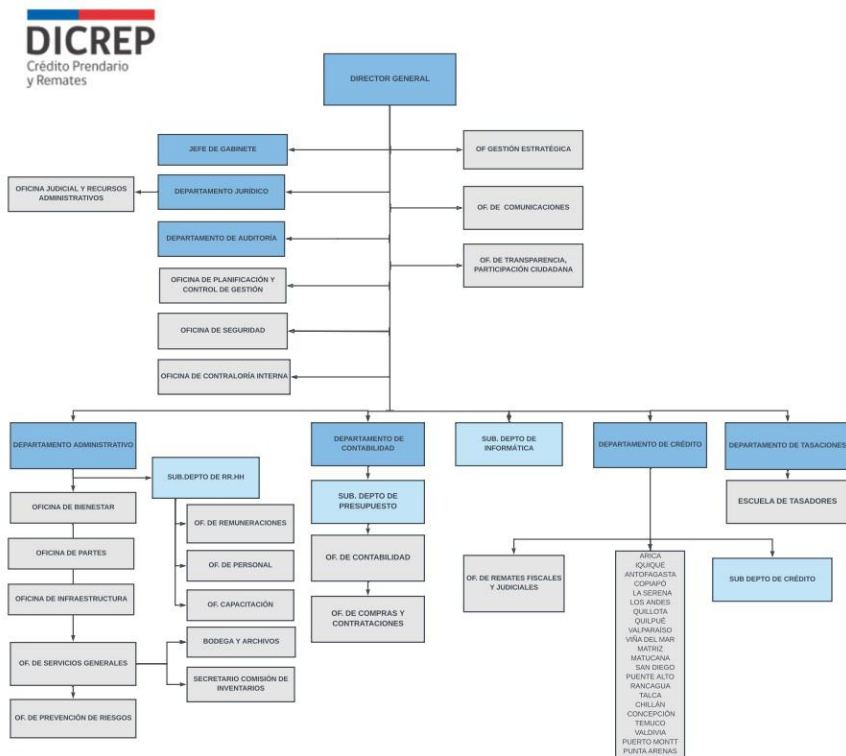
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



(*) Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

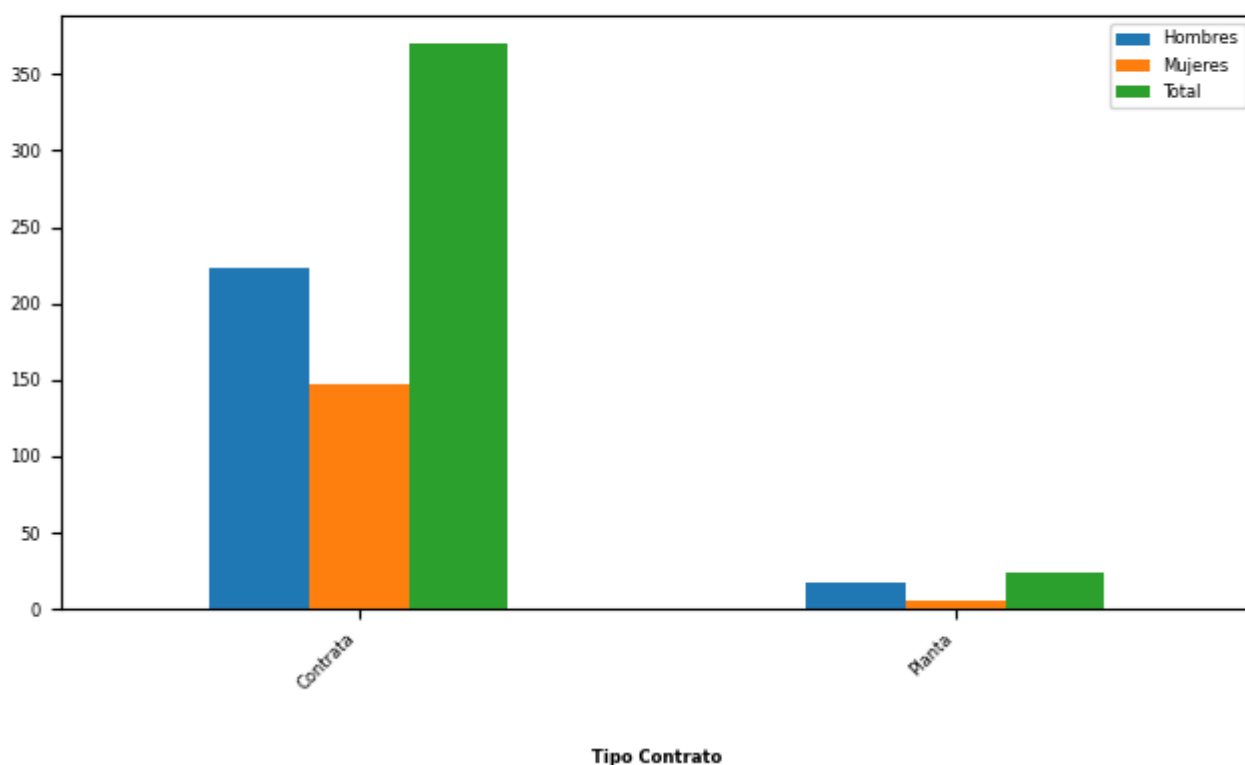


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Jon Andoni Elorrieta Abásolo
Jefe Departamento Jurídico	Juan Andrés Troncoso Morales
Jefe Departamento de Crédito	Christian Andrés Barrueto Lara
Jefe(s) Departamento de Contabilidad	Juan Manuel Leyton Lara
Jefe(s) Departamento de Auditoría	Trinidad Evelyn Diedrichs Cárcamo
Jefe(s) Departamento Administrativo	Alexander Giovanni Henríquez Armijo

Anexo 2: Recursos Humanos

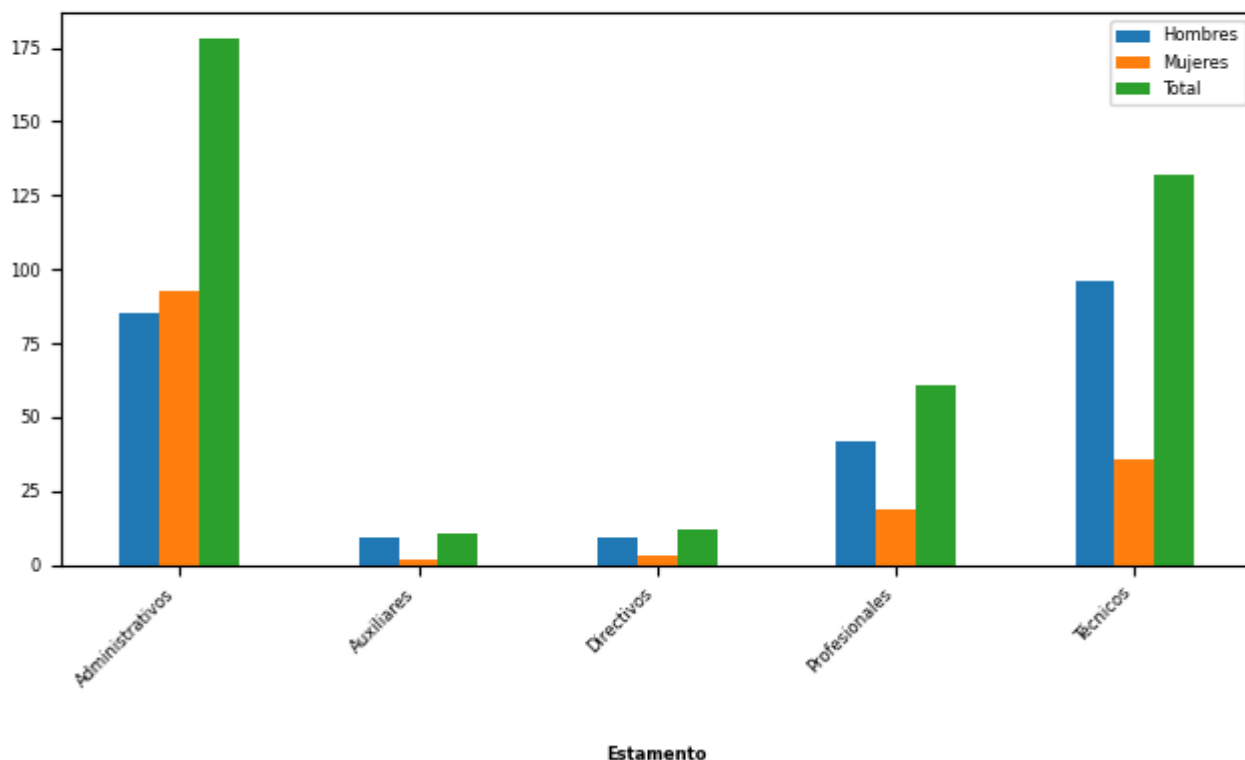
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	147	96,08	223	92,53	370	93,91
Planta	6	3,92	18	7,47	24	6,09
Total	153		241		394	

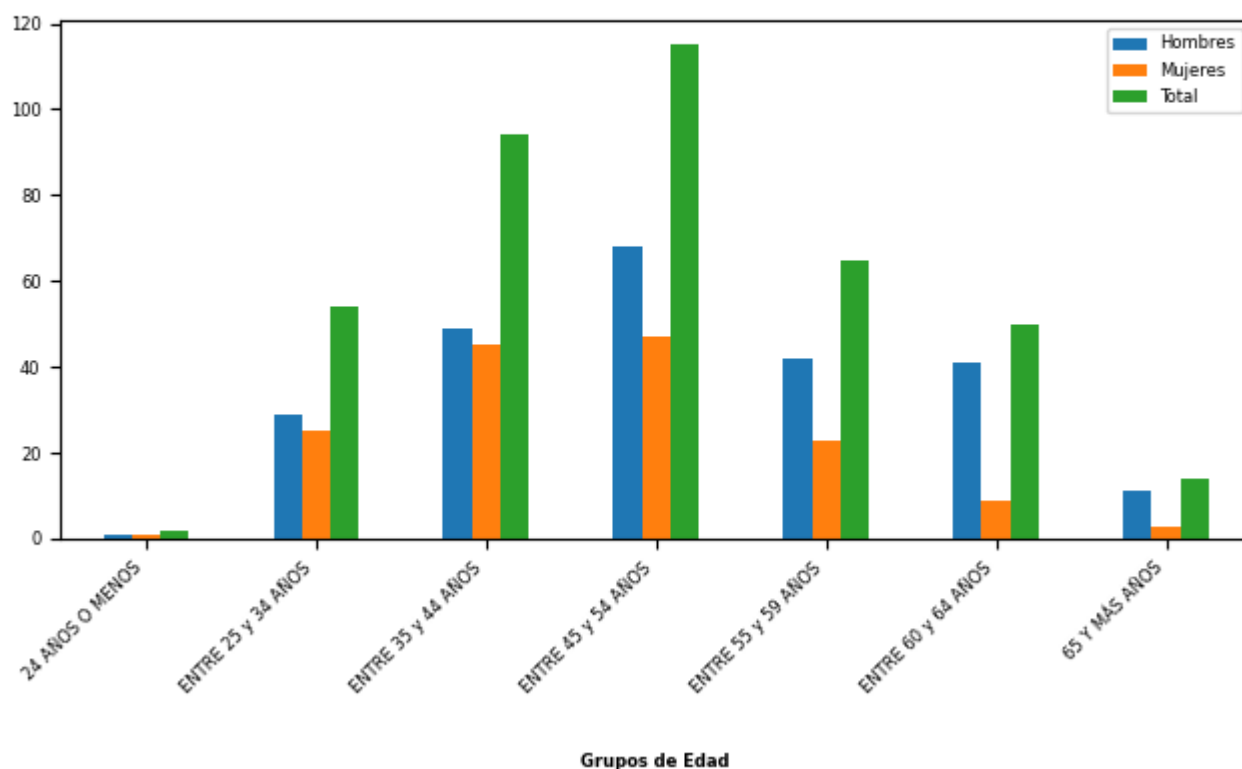
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Porcentaje	38,83		61,17			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



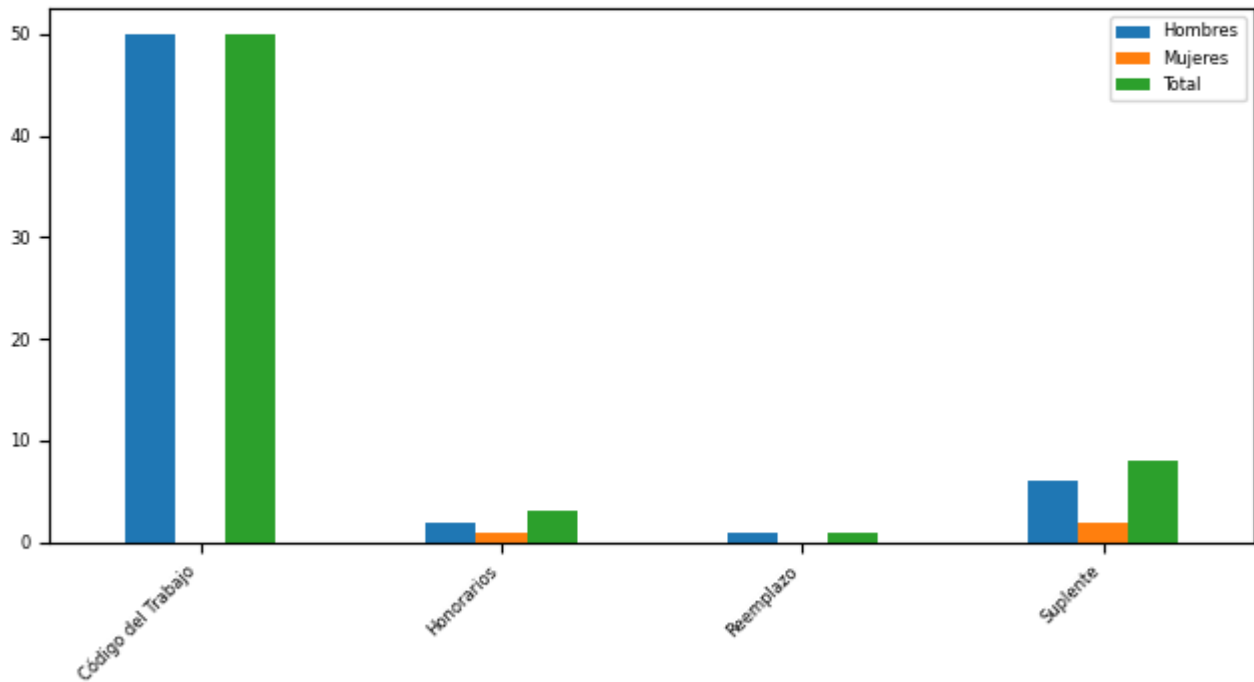
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	93	60,78	85	35,27	178	45,18
Auxiliares	2	1,31	9	3,73	11	2,79
Directivos	3	1,96	9	3,73	12	3,05
Profesionales	19	12,42	42	17,43	61	15,48
Técnicos	36	23,53	96	39,83	132	33,5
Total	153		241		394	
Porcentaje	38,83		61,17			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	1	0,65	1	0,41	2	0,51
ENTRE 25 y 34 AÑOS	25	16,34	29	12,03	54	13,71
ENTRE 35 y 44 AÑOS	45	29,41	49	20,33	94	23,86
ENTRE 45 y 54 AÑOS	47	30,72	68	28,22	115	29,19
ENTRE 55 y 59 AÑOS	23	15,03	42	17,43	65	16,5
ENTRE 60 y 64 AÑOS	9	5,88	41	17,01	50	12,69
65 Y MÁS AÑOS	3	1,96	11	4,56	14	3,55
Total	153		241		394	
Porcentaje	38,83		61,17			

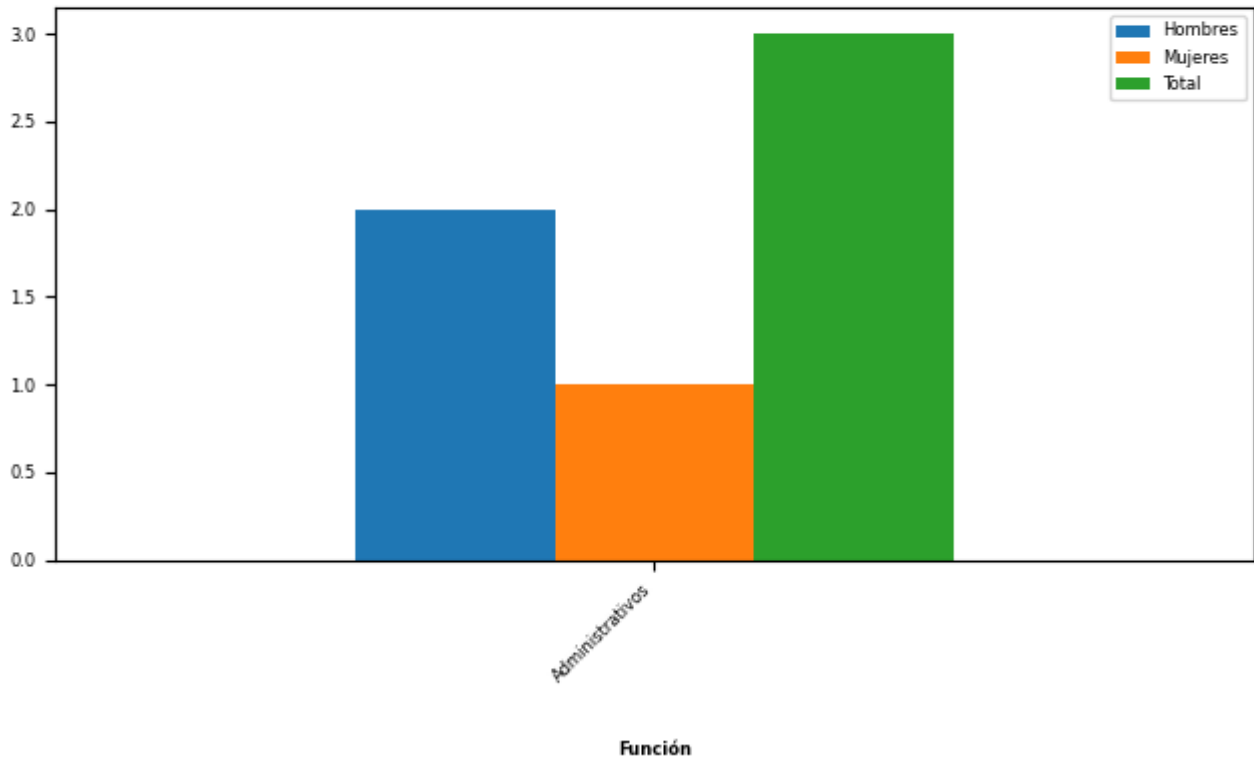
Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

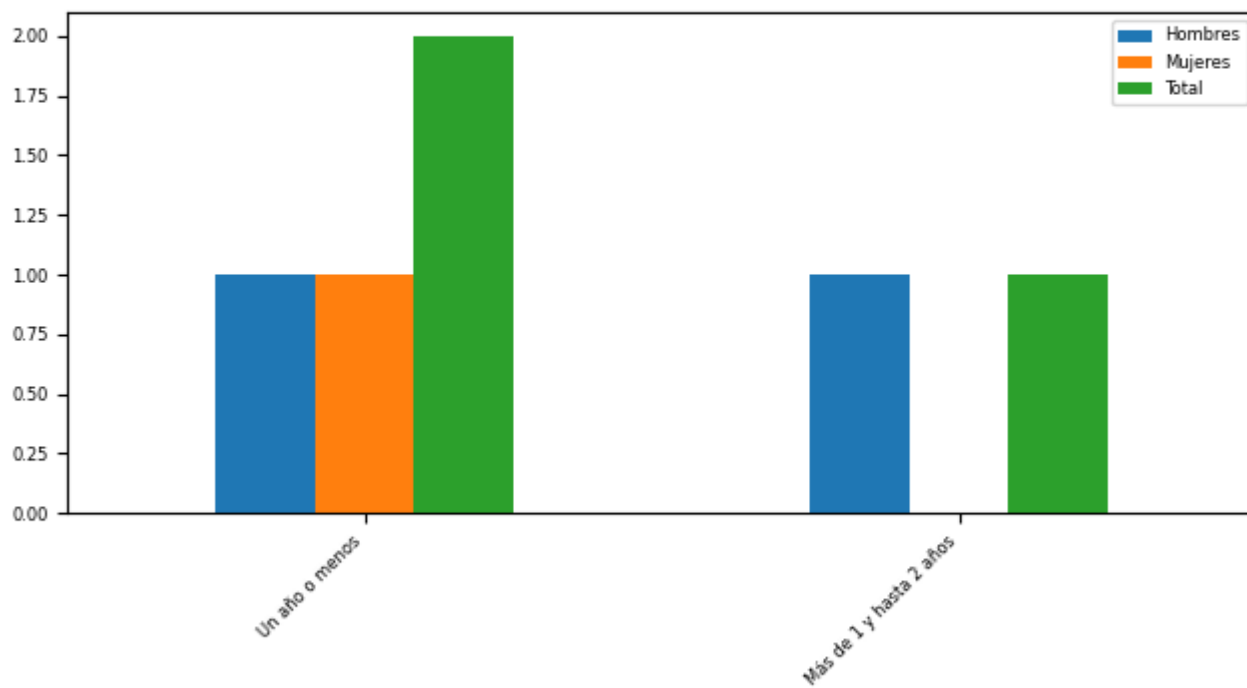
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Código del Trabajo	0	0	50	84,75	50	80,65
Honorarios	1	33,33	2	3,39	3	4,84
Reemplazo	0	0	1	1,69	1	1,61
Suplente	2	66,67	6	10,17	8	12,9
Total	3		59		62	
Porcentaje	4,84		95,16			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	1	100,0	2	100,0	3	100,0
Total	1		2		3	
Porcentaje	33,33		66,67			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	1	100,0	1	50,0	2	66,67
Más de 1 y hasta 2 años	0	0	1	50,0	1	33,33
Total	1		2		3	
Porcentaje	33,33		66,67			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	4	26	3
(b) Total de ingresos a la contrata año t	37	41	9
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	10%	63%	33%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	4	26	3
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	4	26	3
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	43	43	16
(b) Total dotación efectiva año t	397	392	394
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	10,83%	10,97%	4,06%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	12	12	6
Funcionarios fallecidos año t	1	1	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	12	12	6
Otros retiros voluntarios año t	0	9	3
Funcionarios retirados por otras causales año t	18	9	1

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	43	43	16

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	37	41	9
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	43	43	16
Porcentaje de recuperación (a/b)	86%	95%	56%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	41	9	14
(b) Total Planta efectiva año t	26	21	24
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	157,69%	42,86%	58,33%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	24	33	11
(b) Total Contratos efectivos año t	371	371	370
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	6,47%	8,89%	2,97%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	898	1.765	974
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	226,20%	450,26%	247,21%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	2.155	3.079	920
(b) Total de participantes capacitados año t	898	1.765	974
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	2,40	1,74	0,94

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	2	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	113	167	78
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))	1,77%	1,20%	1,28%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	632	501	636
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,59	1,28	1,61

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	133	88	69
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,34	0,22	0,18

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	1	0	1
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,00	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	3.063	2.917	875
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	7,72	7,44	2,22

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	310	307	306
Lista 2	32	33	32
Lista 3	0	1	1
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	342	341	339
(b) Total Dotación Efectiva año t	397	392	394
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	86,15%	86,99%	86,04%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	3	2	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	37	41	9
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	8,11%	4,88%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	3	2	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	%	%	%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	53.645.675	41.797.492	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.575.147	5.652.470	
INGRESOS DE OPERACIÓN	4.223.647	2.069.511	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	366.840	360.756	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	120	0	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	722.372	1.604.389	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	39.757.549	32.110.366	
GASTOS	51.703.757	32.198.067	
GASTOS EN PERSONAL	7.749.029	7.890.391	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.564.079	2.624.656	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	406.157	182.128	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.582	2.703	
INTEGROS AL FISCO	167.870	35.833	
OTROS GASTOS CORRIENTES	6.824	45.607	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	523.771	80.695	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.653.162	0	
PRÉSTAMOS	37.380.294	20.567.491	
SERVICIO DE LA DEUDA	250.989	768.563	
RESULTADO	1.941.918	9.599.425	

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	54.193.035	54.230.367	41.797.492	12.432.875	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.544.789	8.544.789	5.652.470	2.892.319	
7			INGRESOS DE OPERACIÓN	4.711.300	4.711.300	2.069.511	2.641.789	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	207.412	244.744	360.756	-116.012	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	142.395	142.395	326.811	-184.416	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.429	1.429	0	1.429	
	99		Otros	63.588	100.920	33.945	66.975	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	216	216	0	216	
	04		Mobiliario y Otros	108	108	0	108	
	05		Máquinas y Equipos	108	108	0	108	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	730.077	730.077	1.604.389	-874.312	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	730.077	730.077	1.604.389	-874.312	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	39.999.241	39.999.241	32.110.366	7.888.875	
	03		Pignoraticios	36.903.259	36.903.259	30.504.710	6.398.549	
	10		Ingresos por Percibir	3.095.982	3.095.982	1.605.656	1.490.326	
			GASTOS	54.169.849	54.994.266	32.198.067	22.796.199	
21			GASTOS EN PERSONAL	8.029.620	8.266.377	7.890.391	375.986	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	4.104.963	3.465.984	2.624.656	841.328	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	229.865	182.128	47.737	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	229.865	182.128	47.737	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	0	170.708	122.971	47.737	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	59.157	59.157	0	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.600	3.000	2.703	297	
	07		A Organismos Internacionales	1.600	3.000	2.703	297	
		001	A Organismos Internacionales	1.600	3.000	2.703	297	
25			INTEGROS AL FISCO	167.188	167.188	35.833	131.355	
	01		Impuestos	167.188	167.188	35.833	131.355	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	45.638	45.607	31	
	01		Devoluciones	0	6.549	6.546	3	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	39.089	39.061	28	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	895.021	333.257	80.695	252.562	
	04		Mobiliario y Otros	10.260	10.260	3.986	6.274	
	05		Máquinas y Equipos	629.210	140.704	21.863	118.841	
	06		Equipos Informáticos	145.943	72.685	27.685	45.000	
	07		Programas Informáticos	109.608	109.608	27.161	82.447	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	979.942	2.416.409	0	2.416.409	
	01		Compra de Títulos y Valores	979.942	2.416.409	0	2.416.409	
32			PRÉSTAMOS	39.989.515	39.281.737	20.567.491	18.714.246	
	03		Pignoratios	39.989.515	39.281.737	20.567.491	18.714.246	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	784.811	768.563	16.248	
	07		Deuda Flotante	2.000	784.811	768.563	16.248	

c) Indicadores Financieros

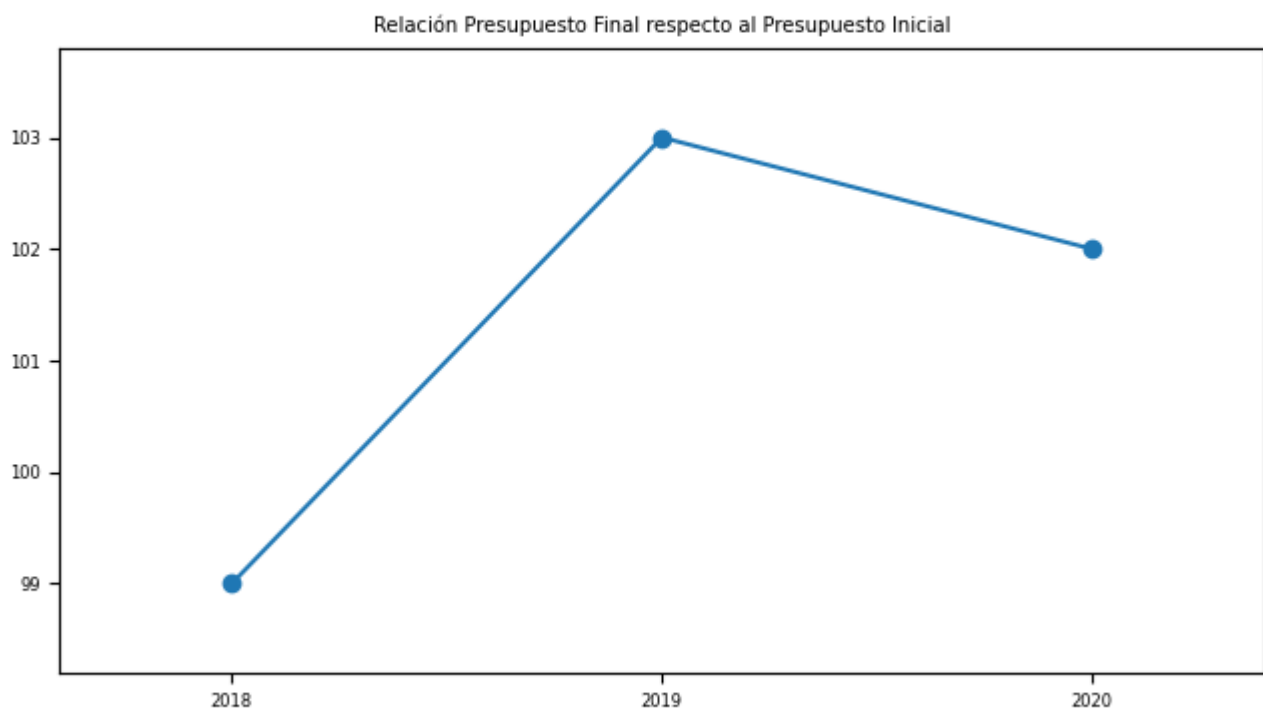
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99	103	102

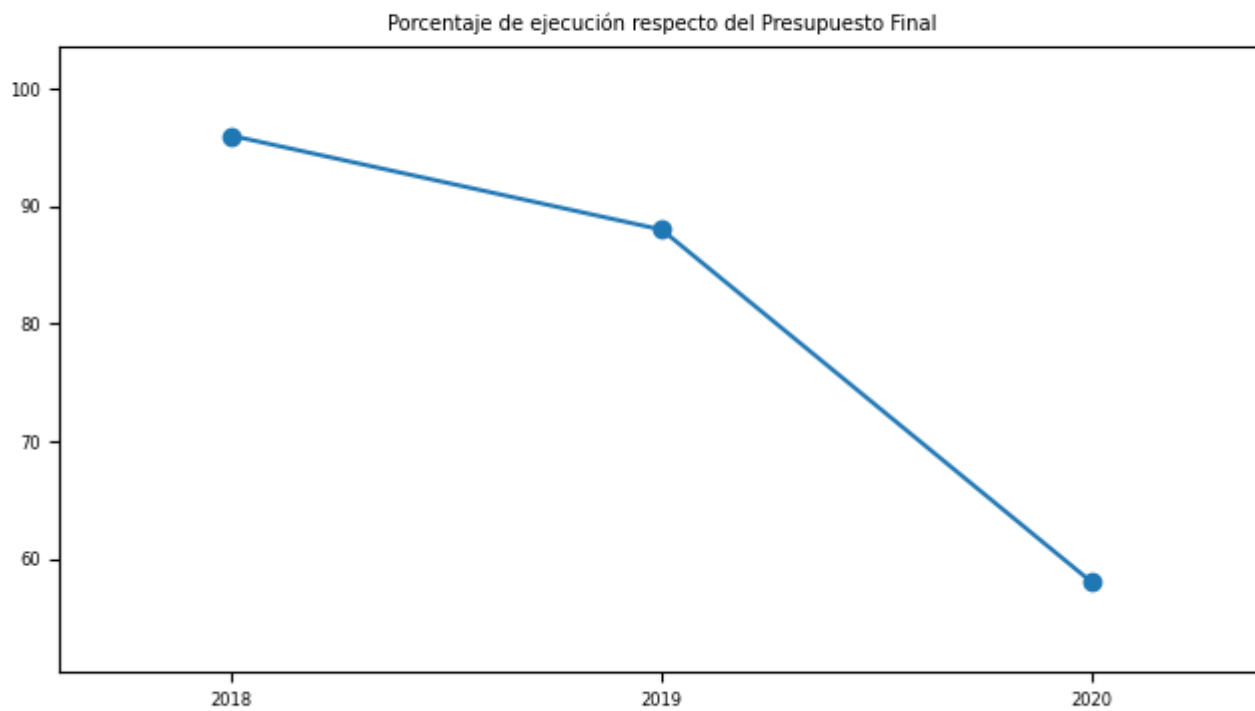


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: (Gastos devengados / Presupuesto Final) * 100

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
96	88	58



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Subtítulo 21	8.029.620	8.266.377	7.890.391	Se aplicó Of. Cir.N°15 Instructivo sobre austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos producto del virus COVID-19
Subtítulo 22	4.014.963	3.465.984	2.624.671	Se aplicó Of. Cir.N°15 Instructivo sobre austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos producto del virus COVID-19

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
		None		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 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 89,4%

Crédito de prenda civil.

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

Fórmula de cálculo: $(\text{Gasto en Colocaciones (año t)} / \text{Presupuesto de Colocaciones (año t)}) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	95,0%	93,0%	86,0%	53,0%	95,0%	55,8%
Gasto en Colocaciones año t)	36.810.153.490	38.053.202.830	36.268.748.755	20.567.429.450	37.954.652.212	
Presupuesto de Colocaciones año t)	38.590.735.000	41.137.465.000	42.239.639.000	38.781.737.000	39.952.265.486	

Crédito de prenda civil.

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

Fórmula de cálculo: $(\text{N}^\circ \text{ de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t} / \text{N}^\circ \text{ total de usuarias y usuarios encuestadas y encuestados en periodo t}) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	69,8%	74,5%	75,0%	89,1%	77,0%	100,0%
Nº de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t	1.266	1.327	1.088	129.730	1.408	
Nº total de usuarias y usuarios encuestadas y encuestados en periodo t	1.814	1.781	1.450	145.546	1.829	

Crédito de prenda civil.

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

Fórmula de cálculo: (Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)/Capital Colocado periodo j)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	4,0%	4,3%	4,8%	1,0%	4,3%	100,0%
Capital Recuperado Vía Remate periodo t)	1.440.448.700	1.607.164.882	1.858.724.500	318.211.500	1.650.444.693	
Capital Colocado periodo j	35.633.073.990	37.322.496.570	38.378.297.325	31.049.809.380	38.382.434.728	

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.

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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	0,15%	0,18%	0,18%	0,1%	0,17%	100,0%
Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t	15	18	17	5	17	
Número total de operaciones año t)*10.000 operaciones	977.009	998.623	953.938	520.647	973.620	

Crédito de prenda civil.

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

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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	0,0%	80,0%	87,0%	89,0%	81,0%	91,0%

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
N° de usuarias y usuarios pertenecientes a la población vulnerable que solicitan crédito en DICREP en periodo t	0	106.625	44.742	129.730	107.068	
N° total de usuarias y usuarios que solicitan crédito en DICREP en periodo t	0	132.889	51.378	145.546	132.183	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

No aplica

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)

Cuadro 8: Programas e Instituciones Evaluadas (2019-2020)

Tipo de la evaluación	Programa/ Institución	Año	Estado	Monto	Link de descarga	Evaluación Dipres (SI/ NO)
Satisfacción Usuaría	CADEM	2020	Finalizada	8.000.000	No hay publicación	SI

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida Presupuestaria	15
Servicio	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	Capitulo Presupuestario	4
Dotación	394		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	35	35,0
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25,0
3.- Calidad de Servicio	4	40	39,0
Total	10	100	99,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35,0%
1	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	0,17 %	0.10 % (5.00 / 520647.00)*10000.00	170.00 %	20	20,0
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2,00 %	0.66 % (3.00 / 452.08)*100	303.03 %	5	5,0
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (3 / 3)*100	100.00 %	10	10,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25,0%
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	54.11 % (2705351.00 / 4999984.00)*100	Cumple	5	5,0
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	15,00 %	9.44 % (3039378.00 / 32198067.00)*100	158.90 %	10	10,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	13.06 kWh/m2 637533.00 / 48801.00	Cumple	10	10,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	39,0%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	99.32 % (147.00 / 148.00)*100	Cumple Descuento por informar con error	10	9,0
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	78.00 % 85 -7	Cumple	10	10,0
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	70,00 %	70.00 % (7.00 / 10.00)*100	100.00 %	10	10,0
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	2.42 días 10579.00 / 4373.00	Cumple	10	10,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					99,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

El resultado 2020 de 99% de la DICREP se debe a hallazgos detectados en el indicador **Reclamos respondidos**, pues sólo acreditó en el proceso de reclamo, el cumplimiento del indicador, como ponderación asignada era de 10%, razón por la cual se les aplicó un descuento por error de un 1%.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2020	27	16,0	4,5	100,0	318.140.407,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No aplica
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	No aplica
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	1.- Implementación del procedimiento de maltrato en caso de acoso laboral y sexual. 2.- Elaboración de contenido de banner en intranet con procedimiento MALS. 3.- Elaboración de presentaciones que resumen protocolo. 4.- Solicitud de correos masivos sobre procedimiento MALS. 5.- Formalización del comité de género del Servicio. 6.- Elaboración de la resolución de los receptores de denuncia en caso del maltrato, acoso laboral y sexual.
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	No aplica
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	Para el año 2020 comprometimos capacitación avanzada a funcionarias/os sobre la temática de maltrato, acoso laboral y sexual. De acuerdo a lo anterior, se realizó capacitación online y avanzada a cinco funcionarios/as de la institución.
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	No aplica
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	No aplica
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	Se realizó diagnóstico anual con enfoque de género de todas las estadísticas relacionadas a operaciones de crédito y solicitudes ciudadanas (OIRS- Ley de Transparencia); Y además, para el año 2020 se realizó un diagnóstico con enfoque de género sobre "Migrantes" en cuanto a su nacionalidad y tipo de operación.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley:

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No aplica