BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO (DICREP)

Índice

1. Carta Presentación Ministra del Trabajo y Previsión Social	
2. Resumen Ejecutivo	4
3. Resultados de la Gestión año 2012	6
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevanto 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios	·
4. Desafíos para el año 2013	14
5. Anexos	16
Anexo 1: Identificación de la Institución	17
Anexo 2: Recursos Humanos	21
Anexo 3: Recursos Financieros	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012	36
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	40
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de lo Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)	——————————————————————————————————————
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	42
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	42
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	44
Anexo 10: Premios o Reconocimientos institucionales	45

1. Carta Presentación Ministra del Trabajo y Previsión Social

La Dirección General de Crédito Prendario(DICREP), busca ser una institución pública reconocida por su orientación solidaria, acogedora y de calidad en los productos y servicios que entrega, para ello nos planteamos otorgar el crédito más conveniente del mercado, asegurar el acceso a los mismos y ser un modelo de institución pública en calidad de servicios, todo en base a un proceso de modernización institucional permanente, de reconocimiento a las personas que la componen y que por su intermedio contribuye al desarrollo económico y social del país.

La DICREP basa su accionar en los siguientes principios que le son propios:

- Probidad y Transparencia: Entendida como la bases de la administración de los recursos de nuestros usuarios o del Estado. Es constitutiva de la confianza y por ende, elemento fundamental de todos los servicios que entrega.
- Solidaridad: Da sentido social a la Organización con base al principio de subsidiaridad del Estado para con aquellas personas que así lo requieran.
- Eficiencia: Entendida como guía de la posición competitiva y característica que debe tener en el mercado y como fundamento de su principio solidario ante los más necesitados.
- Acogida: Por la naturaleza de sus servicios y de los segmentos a los que atiende, es un requisito básico que agrega valor y dignifica a nuestra institución.
- Modernización: Proceso continúo en que se funda la capacidad de la Institución de lograr niveles de excelencia, tanto a nivel de los servicios que entrega, sus costos asociados, la atención de usuarios y del desarrollo del personal que la compone.

La Misión de Dicrep es ser "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".

De este modo presento ante ustedes, el Balance de Gestión Integral (BGI) de la Dirección General de Crédito Prendario, la que durante el año 2012 logro un 100% en los PMG, producto de tener una clara orientación hacia los usuarios, el personal que la compone y la modernización del servicio.

EVELYN MATTHEI FORNET MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

MINISTRA

9/6/TC.

2. Resumen Ejecutivo

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica de Derecho Público y patrimonio propio, de duración indefinida que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo.

Fue creada en el año 1920, de carácter social y económico que 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 o industrial, así como también prestar servicio de remate de los bienes dados de baja por los organismos públicos, fiscales y semifiscales. Además a partir de la Reforma Procesal Penal, se la instituye como el organismo auxiliar de la administración de Justicia encargado del destino final de los bienes decomisados incautados de acuerdo a los artículos 469 y 470 del Código Procesal Penal; las especies incautadas en el marco de la aplicación de la Ley N° 20.000 que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas y la Ley N° 19.925 sobre expendio y consumo de bebidas alcohólicas. Respecto de los Remates Fiscales y Judiciales, la determinación del cliente y sus necesidades se encuentra establecida en el artículo 4º del D.F.L. Nº 16 de 1986 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo. Se atiende en la actualidad casi a la totalidad de los Servicios Públicos, exceptuándose las Fuerzas Armadas y el Ministerio de Obras Públicas, instituciones que han optado por la competencia ante el ofrecimiento de una mayor gama de servicios.

La DICREP cuenta con 19 unidades de crédito desde Arica a Punta Arenas, con 359 (planta, y contrata) comprometidos en la entrega de una alternativa de crédito simple y oportuna, con una destacada atención al usuario/cliente y con una focalización en los sectores de más escasos recursos en este sentido, respecto de los clientes considera la medida objetiva de MIDEPLAN en la que clasifica a la población en quintiles. Se ha definido como segmento objetivo los quintiles II y III, ya que en términos comparativos presentan un alto riesgo financiero (DICOM, mujeres desocupadas, etc.) en general manifiestan restricciones al mercado financiero tradicional y acceso limitado a los subsidios del Estado, en comparación con el quintil I, mientras que los quintiles IV y V tienen acceso a otras fuentes de financiamiento.

Durante el año 2012, Dicrep ha basado su accionar en 5 pilares definidos en el Plan Estratégico, los cuales son:

- Servicios Dicrep.
- Desarrollo de las Personas.
- Sistemas de información.
- Seguridad.
- Infraestructura.

Respecto a estos pilares, algunos resultados logrados durante el año 2012, respecto del año 2011 son los siguientes:

- Aumento en el nivel de créditos sociales en: 17.1%
- Aumento en el monto Promedio de préstamos en: 22,2%
- Aumento en el nivel de Operaciones: 1,09%
- Disminución en el número de clientes: Únicos de un 5,2% y Flujo de 4,2% (Foco Fundamental 2013)
- La Tasa de Remates Bajo de un 4,1% a un 3,7%
- Aumento de Comisiones netas de remates fiscales y judiciales: 24,3%
- Aumento del avaluó máximo del Gramo del oro: 20%
- De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción y caracterización socioeconómica de los usuarios de Dicrep un 89% de los encuestados considera que son bien atendidos.
- En materia de inversiones durante el año 2012 se destacan las siguientes:
 - Infraestructura aumento de M\$ 192 a M\$ 282
 - Seguridad disminuyo de M\$ 112 a M\$ 89
 - Capacitación aumento de M\$ 61 a M\$ 80
 - Informática aumento de M\$ 98 a M\$ 442

Los principales resultados que se pueden destacar en el año 2012, en lo que es la actividad propia del servicio son:

- 1. El aumento en los créditos sociales.
- 2. Los prestamos promedio mensual, en el aumento en las operaciones.
- 3. La disminución de la tasa de remates.
- 4. El capital rematado y comisiones.

Por otra parte a nivel de compromisos institucionales, podemos mostrar resultados muy importantes como son:

- Cumplimiento del 100% en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG),
- Cumplimiento del 100% en el Convenio de Desempeño Colectivo en todos los equipos de trabajo.



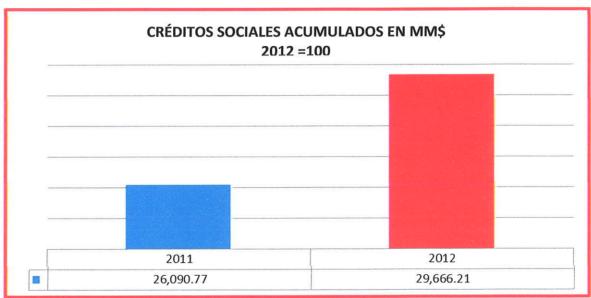
ALEJANDRO ITURRA PEÑA
DIRECTOR GENERAL DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO

3. Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Créditos con Prenda Civil

Los Créditos Sociales son el giro de la DICREP, por eso es importante destacar que durante el año 2012 se aumentaron en 13,70% respecto del año anterior, lo que significó un aumento de MM\$ 3.575,44, como se aprecia en el siguiente gráfico:



Nota: El valor 2011 se encuentra Inflactado por el factor 1,030057252.

En materia de créditos sociales por mes durante el año 2012, es importante destacar los aumentos significativos que se produjeron en los meses de agosto, octubre y abril, respecto del mismo mes del año 2011, por el contrario los meses con una disminución durante el año 2012 respecto del 2011 fueron los de marzo, junio y julio.

De los resultados en materia de créditos sociales podemos ver que cada una de las zonas, sean estas norte, centro y sur, presentan aumentos significativos siendo la sur la más relevante con un aumento respecto del año anterior del 19,18%.

Respecto cada Unidad, es importante destacar lo realizado en: Concepción, Rancagua, Temuco, Viña del Mar, Copiapó y Puerto Montt las cuales presentan un alza superior al 15%, en este mismo orden se debe destacar que todas las Unidades tienen un crecimiento sobre el 7%.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	cni	DITOE COCIALI	C ACHBAN	HADOE EN NA	M¢
	CKE	DITOS SOCIALI	:5 ACUIVIU	a-a-patrice and a transfer of the same and t	
SUCURSALES		2011(1)		2012	VARIACIÓN 2012/2011 (%)
Arica	\$	1.228,06	\$	1.378,23	12,23%
lquique	\$	1.728,08	\$	1.954,75	13,12%
Antofagasta	\$	1.880,01	\$	2.131,30	13,37%
Copiapó	\$	139,40	\$	161,36	15,75%
La Serena	\$	1.716,71	\$	1.961,64	14,27%
TOTAL ZONA NORTE	\$	6.692,26	\$	7.587,28	13,37%
Los Andes	\$	459,39	\$	495,34	7,83%
Quillota	\$	677,40	\$	742,77	9,65%
Valparaiso	\$	1.659,34	\$	1.867,67	12,56%
Viña del Mar	\$	1.599,25	\$	1.875,35	17,26%
San Diego	\$	2.348,69	\$	2.570,60	9,45%
Matriz	\$	3.234,47	\$	3.592,71	11,08%
Matucana	\$	2.435,09	\$	2.612,69	7,29%
Rancagua	\$	1.061,42	\$	1.262,18	18,91%
TOTAL ZONA CENTRO	\$	13.475,05	\$	15.019,32	11,46%
Talca	\$	891,97	\$	1.011,71	13,42%
Concepción	\$	1.294,90	\$	1.709,67	32,03%
Temuco	\$	1.267,28	\$	1.497,97	18,20%
Valdivia	\$	844,19	\$	968,38	14,71%
Puerto Montt	\$	850,62	\$	984,45	15,73%
Punta Arenas	\$	774,51	\$	887,44	14,58%
TOTAL ZONA SUR	\$	5.923,45	\$	7.059,61	19,18%
TOTAL	\$	26.090,77	\$	29.666,21	13,70%

Avaluó montos por gramo de oro.

Es dable hacer notar el aumento de los valores del gramo del oro durante el año 2012, en comparación con el año 2011 entre los valores mínimos y máximos en base a la siguiente tabla:

Aval	uó montos por g	gramo de oro e	
Valores	2011	2012	Variación 2012 / 2011 (%)
Mínimos	4.800	6.000	25%
Máximo	7.500	9.000	20%

¹ Datos corregidos por el factor de actualización 1,030057252 no así en BGI de años anteriores cuya comparación en esta fase fue en valores nominales.

Número de operaciones.

Las Operaciones de préstamos durante el año 2012 aumentaron en un 1,1% respecto del año anterior, lo que significó un aumento de 7.749 operaciones, como se aprecia en el siguiente gráfico:



En materia de operaciones por mes durante el año 2012, es importante destacar los aumentos significativos que se produjeron en los meses de agosto, octubre y abril, respecto del mismo mes del año 2011, por el contrario los meses con una disminución durante el año 2012 respecto del 2011 fueron los de marzo, junio, julio, septiembre, noviembre y diciembre

De los resultados en materia de operaciones podemos ver que cada una de las zonas, sean estas norte, centro o sur, presentan comportamientos distintos, mientras la zona sur presenta un crecimiento de operaciones de un 5,2%, la zona norte de un 0,98% y la zona centro disminuye en un 0,96%

Respecto cada unidad, es importante destacar lo realizado por las de Concepción, Copiapó, Rancagua y Talca sobre un crecimiento del 5%, respecto al año anterior. Matucana, Quillota, San Diego y Los Andes. Las cuales presentan los índices de menor crecimiento.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	PERACIONES ACI	JMULADAS EI	N N°
SUCURSALES	2011	2012	VARIACIÓN 2012/2011 (%)
Arica	45.964	45.686	-0,60%
lquique	48.942	50.078	2,32%
Antofagasta	51.178	51.040	-0,27%
Copiapó	3.288	3.669	11,59%
La Serena	45.471	46.276	1,77%
TOTAL ZONA NORTE	194.843	196,749	0,98%
Los Andes	15.785	15.403	-2,42%
Quillota	22.673	22.075	-2,64%
Valparaíso	46.259	45.995	-0,57%
Viña del Mar	37.790	39.385	4,22%
San Diego	51.227	49.886	-2,62%
Matriz	73.756	72.276	-2,01%
Matucana	56.005	52.839	-5,65%
Rancagua	34.395	36.795	6,98%
TOTAL ZONA CENTRO	337.890	334.654	-0,96%
Talca	26.867	28.276	5,24%
Concepción	35.858	43.013	19,95%
Temuco	36.521	37.478	2,62%
Valdivia	28.075	28.094	0,07%
Puerto Montt	21.775	21.840	0,30%
Punta Arenas	26.664	26.138	-1,97%
TOTAL ZONA SUR	175.760	184.839	5,17%
TOTAL	708.493	716,242	1,09%

Aumento del Monto Promedio de préstamo.

En materia de los montos promedio de préstamos entregados a los usuarios de Dicrep, se produjo un aumento de un 22,3% en relación al año 2011, pasando de \$64.765 a \$79.214, esto se puede explicar por las modificaciones a los montos máximos de crédito de Alhajas de \$100.000 a \$150.000 y de Objetos varios de \$40.000 a \$70.000.

Usuarios Dicrep

Otro punto relevante dentro del giro de la Dicrep son los clientes tanto en flujo, únicos y nuevos donde podemos ver que se produce una baja que bordea el 5% respecto del año anterior, dato

importante para la gestión de este año con el fin aumentar este número para el 2013 y tener un diferencial mayor. Si bien a nivel global se produce una baja en el flujo de usuario de un 4,2%, los clientes únicos muestran una disminución menor del 4,2% en base a la siguiente tabla.

Usuarios	USUARIOS DI 2011		Variación 2012 / 2011 (%)
Flujo	391.097	374.503	-4,24%
Únicos	215.334	204.039	-5,24%

Con lo que respecta a los usuarios nuevos, se observa una disminución del 9,18%, por zona podemos observar que todas presentan disminuciones, pero la con peor resultado es la zona centro con un -10.40%. En materias de alzas por Unidad de Crédito destacan en forma muy relevante la unidad de Concepción y Rancagua. Por el lado de las bajas, las más significativas son las de Copiapó, Punta Arenas y Puerto Montt.

USUARIOS NUEVOS ACUMULADAS EN Nº					
SUCURSALES	2011	2012	VARIACIÓN 2012/2011 (%)		
Arica	2.030	1.827	-10,00%		
Iquique	2.280	2.218	-2,72%		
Antofagasta	2.819	2.574	-8,69%		
Copiapó	504	369	-26,79%		
La Serena	3.229	3.007	-6,88%		
TOTAL ZONA NORTE	10.862	9.995	-7,98%		
Los Andes	1.144	988	-13,64%		
Quillota	1.208	1.028	-14,90%		
Valparaiso	3.279	2.900	-11,56%		
Viña del Mar	1.703	1.557	-8,57%		
San Diego	4.840	4.449	-8,08%		
Matriz	6.314	5.482	-13,18%		
Matucana	5.633	4.943	-12,25%		
Rancagua	2.347	2.369	0,94%		
TOTAL ZONA CENTRO	26.468	23.716	10,40%		
Talca	2.092	1.982	-5,26%		
Concepción	2.973	3.221	8,34%		
Temuco	3.051	2.861	-6,23%		
Valdivia	2.053	1.765	-14,03%		
Puerto Montt	2.045	1.619	-20,83%		
Punta Arenas	1.326	1.039	-21,64%		
TOTAL ZONA SUR	13.540	12.487			
TOTAL	50,870	46.198	-9,18%		

Remates

En materia de remates, podemos destacar que en remates fiscales y judiciales, en comisiones se aprecia un alza de un 27,68% lo que en términos absolutos es M\$ 209,7 en 2011 a M\$ 267,7 en 2012.

En relación a los remates de los créditos pignoraticio por plazo vencido, la tasa se redujo en un 17,07% de un 4,1 en 2011 a un 3,7 el 2012, lo que es muy significativo y que tiene directa relación con la instalación de un call center, el cual avisa a los usuarios de los vencimiento de forma que su prenda no sea rematada.

Satisfacción de Usuarios

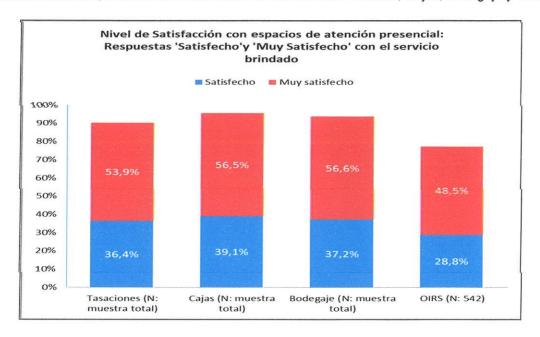
En materia de satisfacción usuaria, durante el año 2012 se aplico una encuesta a los usuarios vigentes que al momento de la aplicación se encontraban realizando algún trámite en las unidades de crédito. La siguiente tabla muestra los resultados de la encuesta aplicada, las casillas vacías implica que no se cuenta con los resultados o bien no son comparables, debido a la diferencia en la metodología utilizada.

Satisfacción con la atención brindada	Abril 2009	Octubre 2009	2010	2011	2012
Tasaciones	1	1	80,4%	84,2%	90,3%
Cajas			87,3%	92,0%	95,6%
Entrega de Especies			83,2%	90,1%	93,8%
Atención OIRS				74,4%	77,3%
Satisfacción con el monto de préstamo	60,2%	70,4%	73,9%	77,3%	79,5%
Satisfacción General	70,7%	75,0%	79,0%	86,7%	89,0%

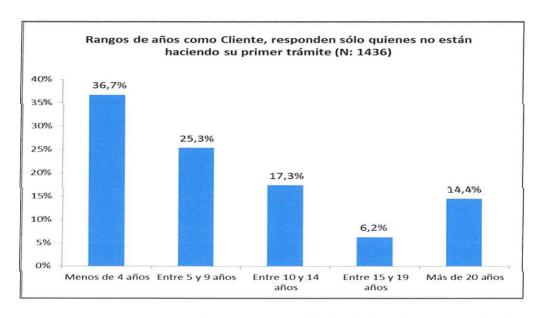


Como muestra el Gráfico, la evolución que han tenido los niveles de satisfacción general con el servicio prestado, mostrando una clara tendencia al alza. En 2012, el 89,0% de los clientes encuestados se declaró 'satisfecho' con el servicio prestado por DICREP, considerando el monto recibido, la atención y cualquier otro aspecto significativo para los clientes.

En relación con la satisfacción por espacio de atención, la última encuesta (abril 2012) presentó los siguientes resultados, relacionada con la atención brindada en Tasación, Cajas, Bodegaje y OIRS

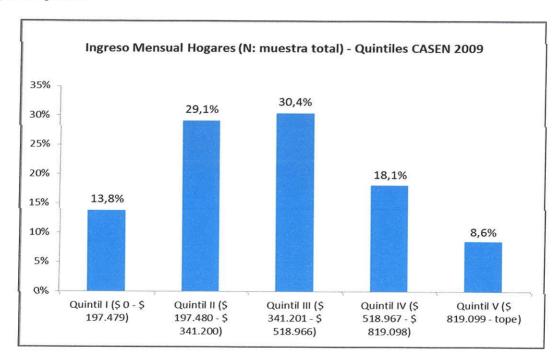


Concerniente a la fidelización, podemos mencionar que del total de clientes que señaló haber realizado trámites anteriormente en DICREP (90,5%), el 36,7% declara ser cliente hace menos de 4 años. Asimismo, es posible apreciar que el 62,7% de los clientes acude hace menos de 10 años al Servicio.



Otro elemento central que está en la línea de nuestra Misión, Visión y Principios institucionales, es la entrega de servicio preferentemente a los Quintiles II y III de nuestra población, es destacable que

durante el año 2012 el 59,5% de nuestros usuarios perteneció a los quintiles II y III, en base al siguiente gráfico.



• Inversiones en (M\$) en los 5 Pilares Estratégicos Dicrep.

Las inversiones presentan una fuerte alzo en los temas de infraestructura un 47%, informática un 351% (Incluye Horas hombres) y en Capacitación de un 25%, en el caso de seguridad la mayor inversión fue realizada en el primer año, sin embargo, de igual forma se invirtió casi un 80% de lo del año anterior, como se puede ver en la siguiente tabla:

Pilares Estratégicos	Materia de Inversión	2011	2012	Variación 2012/2011
Servicios Dicrep				
Desarrollo de las Personas	Capacitación	64	80	25%
Sistemas de Información	Informática	98	442	351%
Seguridad	Seguridad	112	89	-21%
Infraestructura	Infraestructura	192	282	47%
Total		466	893	92%

4. Desafíos para el año 2013

Uno de los principales desafíos para el año 2013 que tiene la Dirección General de Crédito Prendario es la ejecución de su plan de modernización, que fue elaborado y sancionado durante el año 2011, y que entre sus aspectos más relevantes considera llevar las siguientes actividades:

Servicios Dicrep

- o Modernización del Crédito Pignoraticio.
- Mejoramiento del OCP. (software de crédito)
- Reorganización de Remates Fiscales.
- Orientación al usuario.
- o Reorganización de Remates Judiciales.
- Apoyo con Call Center.

Desarrollo de las Personas

- Capacitación.
- Desarrollo Funcionario.

Sistemas de Información

- Respaldos.
- o Seguridad de la Información.
- Modernización del OCP (alineado con SIGFE).
- Mejoramiento del Hardware.

Seguridad

- Mejoramiento de equipos.
- Mejoramiento Zonas Claves (Bóveda y PreBóveda).

Infraestructura

- Mejoramiento ambientes laborales.
- Aumento de Cobertura.

Para el año 2013, hemos establecido las siguientes metas en el presupuesto 2013 en el Formulario H, a través de los siguientes indicadores de desempeño, que nos permitirán mejorar la gestión realizada:

- Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II y III), con una meta de un 57%, este indicador busca dar cumplimiento a La focalización en los quintiles II y III representa el cumplimiento del rol social establecido a través del artículo 2° del DFL 16, en el cual se establece que "Corresponde a la Dirección (DICREP) el desarrollo del crédito en los sectores de más escasos recursos, mediante el otorgamiento de préstamos en dinero con garantía de prenda civil".
- Indemnizaciones a clientes por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones, con una meta de 0,3 %, este indicador está asociado directamente a la gestión

interna del Servicio respecto al buen resguardo de las especies pignoradas. Indemnización total tiene relación con el pago de la póliza al cliente por concepto de pérdida o daño al lote entregado en garantía. El total de operaciones tiene relación con el trámite de crédito pignoraticio y se expresa en función de las operaciones de crédito. El indicador incluye indemnizaciones totales por especies alhajas y objetos varios, prendas del producto Crédito con prenda civil.

- Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda, con una meta 6,40%.
- Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto, <u>con una meta 77%.</u>
- Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, con una meta 86,7%

En materia de calidad de servicio a la ciudadanía/usuarios, la Dicrep se compromete a: generar un proceso de Certificación de metales nobles con método científico, para el público general e industria de la joyería, mediante un análisis espectrográfico.

En materia de gestión de personas, la Dicrep se compromete a: (1) Implementar un Sistema de Desempeño, el objetivo de esta medida es modernizar la gestión del Servicio en materia de calificaciones, agilizar el proceso y brindar las garantías de cumplimiento normativo; (2) Establecer un procedimiento de denuncia de Acoso Laboral en el Servicio, a fin de que los funcionarios/as tomen conocimiento y tengan claridad de las acciones que deben adoptar en posibles actos de este tipo; (3) Realizar una encuesta de satisfacción de la implementación del Software de Gestión de Recursos Humanos.

En materia de acercamiento a la ciudadanía durante el año 2013 se realizarán a lo menos 2 **Diálogos Participativos**, en las cuales a través de focus group se busca conocer la opinión que tienen los ciudadanos sobre la Dicrep, y así conocer que aspectos se pueden mejorar en los servicios que se entregan a los ciudadanos, en esta misma línea de trabajo, también se constituirá el **Consejo de la Sociedad Civil** que tendrá por objetivo permitir que los grupos ciudadanos relacionados y/o interesados en el crédito pignoraticio puedan contribuir, con ideas y opiniones constructivas, en el diseño, implementación y evaluación del servicio prestado por Dicrep, buscando potenciar la entrega del crédito pignoraticio a través de la mejora en la calidad de atención ciudadana.

En materia de entrega de servicio para la Dicrep es fundamental fidelizar y aumentar el número de usuarios, puesto que son ellos los que componen nuestra Institución, para esto se desarrollaran actividades de acercamiento a las organizaciones sociales para informar sobre el crédito prendario, siguiendo en la misma línea la Dicrep en su acercamiento a la ciudadanía, durante el año 2013, abrirá dos nuevas unidades de Crédito, una de ellas ubicada en la Región Metropolitana en la comuna de Puente Alto y la segunda de ellas en la región de Valparaíso en la comuna de Quilpué, las cuales deberían estar operativas en el transcurso del año y deberían ser un aporte para la cercanía con la ciudadanía y la captación de nuevos usuarios.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los programas/ instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de incentivos Institucionales 2012
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Premios o Reconocimientos institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

- a) Definiciones Estratégicas
- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

DFL N°16 de 1986 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija texto refundido y sistematizado de las disposiciones relativas a la Dirección del Crédito prendario DFL N°1 de 1990 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que adecua plantas y escalafones DICREP Decreto N°12 de 2010 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el Reglamento de Enajenaciones y Subastas de Bienes Inmuebles efectuadas por la Dirección General del Crédito Prendario. Artículo N° 40, 45 y 46 de la Ley N° 20,000 que Sanciona el tráfico de illicito de estupefacientes. Artículos N° 469 y 470 del Código Procesal Penal.

- Misión Institucional

MISION

La DÍCREP es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la 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 2012

En relación a los Créditos Pignoraticios, se presenta un crecimiento real de MM\$ 3.575,44 representando un incremento en el número de préstamos de 7.749 operaciones, lo que significa un 1,1% de aumento respecto al año 2011.

Número	Descripción
1	Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social, para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial. Para el cumplimiento de este objetivo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, DICREP, sustentada en su visión institucional, apoya a todas las familias afectadas en un área vulnerable de la sociedad, la inseguridad económica, con una clara orientación social, es decir, dirigidos a los sectores más pobres y de clase media, consolidándose como una institución de carácter solidaria y económica, que asegura el acceso a crédito pignoraticio a personas que representan un alto riesgo en el sistema financiero, contribuyendo con esto al desarrollo económico y social del país, basado en un proceso de autogestión moderno y eficiente.
2	Ganarle a la delincuencia y narcotráfico. Siendo éste uno de los pilares fundamentales del Programa de Gobierno, uno de sus objetivos está orientado a disminuir la delincuencia, reducir el consumo de drogas y terminar con el narcotráfico, con sustento en un marco legal que define, regula y controla a todos los actores que intervienen en los diferentes procesos. Uno de los actores activos es DICREP, como órgano auxiliar de la administración de la justicia, encargado del destino final de los bienes incautados y decomisados (en materia de recepción de especies incautadas y decomisadas, destrucción de especies y remates judiciales), en el marco de los distintos cuerpos legales vigentes para tal efecto, entre ellos, art. 469 y 470 del Código Procesal Penal, y art. 40, 45 y 46 de la Ley N°20.000 que sanciona el Tráfico llícito de Estupefacientes y Sustancias sicotrópicas.

- Objetivos Estratégicos

1/11/11/11/0	Descripción
	Mejorar permanentemente el producto crédito de prenda civil a través de la focalización en los quintiles II y III y
1	el producto remate a entidades públicas y judiciales, estableciendo una relación cercana con los
	usuarios/clientes y organismos públicos.
	Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, convirtiéndola en un pilar de la cultura institucional, como
2	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.
	Optimizar la gestión financiera, económica y social, otorgándole valor al patrimonio a través de: la disminución
3	del porcentaje de capital recuperado vía remate en conjunto con la mejora continua del Call Center, de la
	ejecución eficiente del presupuesto informado al Ministerio de Hacienda y del control del gasto estructural

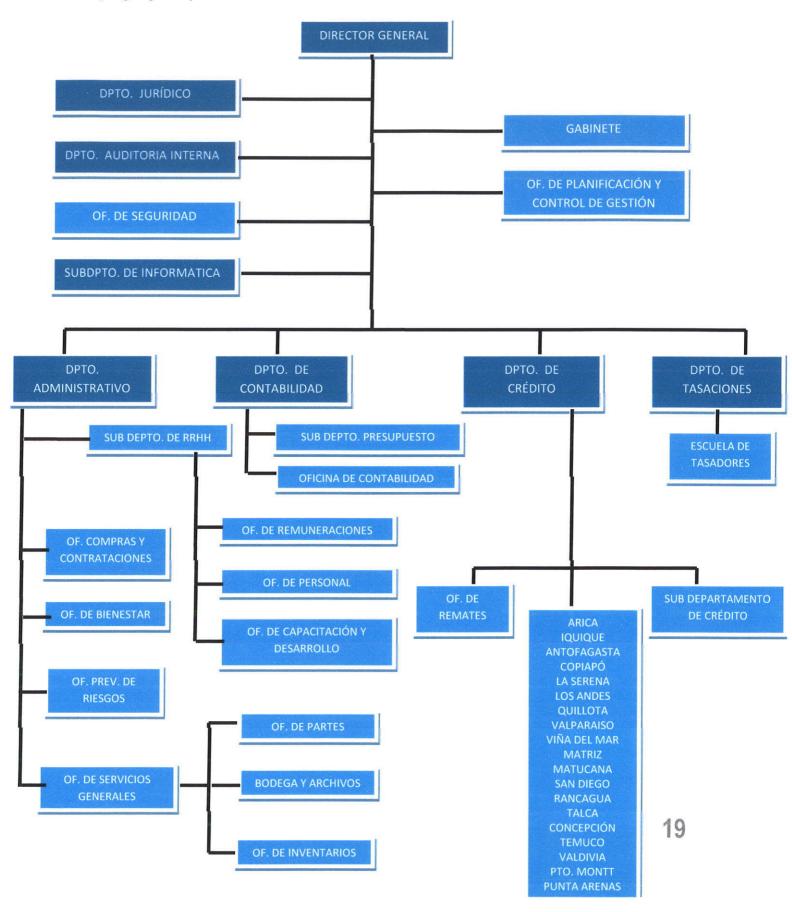
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

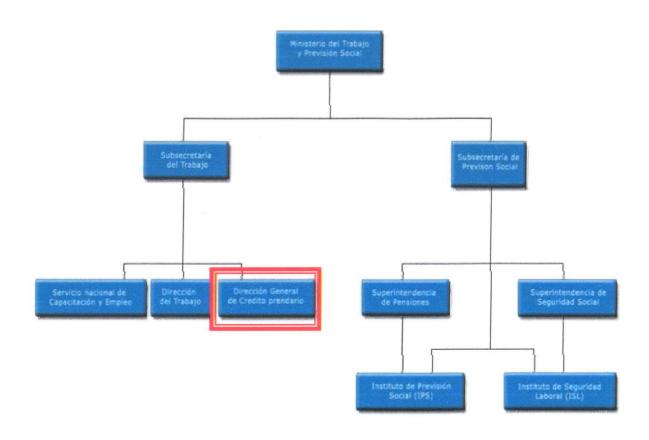
Ministo	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>(</u>	<u>Crédito de prenda civil.</u>	er of the first of the foreign to the fact of the first o
1	 Crédito de prenda civil Crédito de prenda civil tipo Alhajas: es un crédito donde la prenda es una joya (ej: oro de 18 k o piedras preciosas). Crédito de prenda civil tipo Objetos Varios: es un crédito donde la prenda es un electrodoméstico o un artículo eléctrico. 	1,2,3
]	Remates a entidades públicas.	
	 Remates a Entidades Públicas Servicio de remates de especies de propiedad de organismos públicos. 	
2	 Servicio de martillo, efectuado en remates de especies de organismos públicos. 	1,2
	 Remates judiciales Servicio de Remates de especies procedentes de la aplicación de la Reforma Procesal Penal y Ley de Alcoholes 	

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombro	
1	Personas, hombres o mujeres, mayores de 18 años que requieran un préstamo en dinero y cuenten con una especie que constituya garantía por el mismo.	
2	Organismos públicos que requieran enajenar bienes mediante subasta pública.	

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





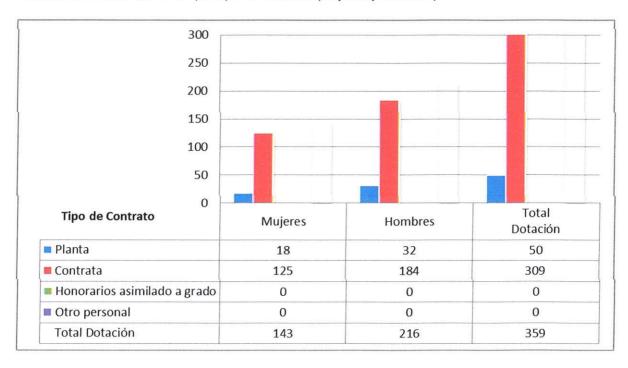
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General	Alejandro Iturra Peña
Jefe de Gabinete	Percy Marín Vera
Jefe Departamento Jurídico	Rodrigo Montt Swett
Jefe Departamento Auditoria	Claudio Vera Castillo
Jefe Departamento Administrativo	Israel Castro López
Jefe Departamento Contabilidad	Mayuri Reyes Torres
Jefe Departamento Crédito	María Isabel Barraza Amar
Jefe Departamento Tasaciones	Leonardo Verdugo Radrigán
Jefe Subdepartamento de Informática	Federico Melo Carrasco
Encargado Oficina de Seguridad	Juan Carlos Barriga Ramírez
Encargado Oficina de Planificación y Control de Gestión	Fernando Valdivia Oyarce

Anexo 2: Recursos Humanos

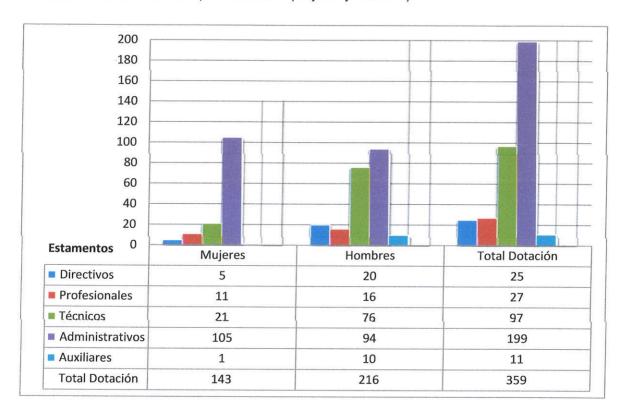
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

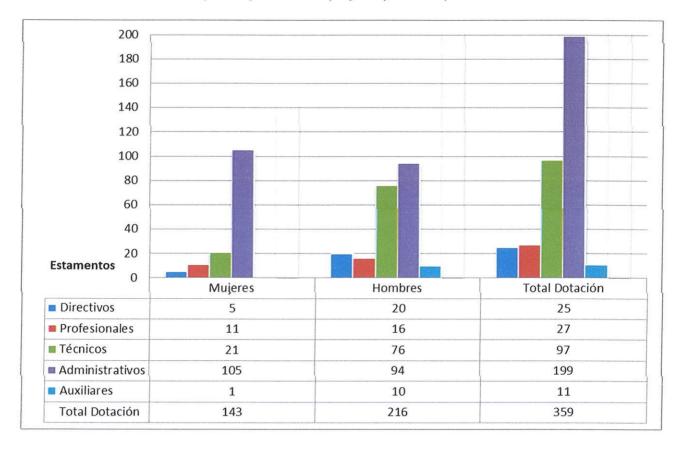


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

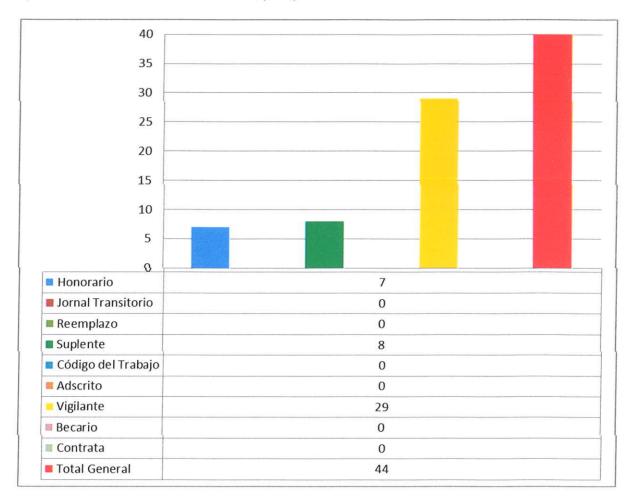
- Dotación Efectiva año 20122 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 20122 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 20123, por tipo de contrato



³ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultations 2011 2012		Avance ⁵	Notas			
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata6 cubiertos por procesos de reclutamiento y selección7	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	2.5	8.7	348				
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	45	89	198				
2. Rotación de Personal								
 2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva. 	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4.5	5.5	81,8				
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación e	fectiva por causal de cesación.							
Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0				
Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100		0	0				
Retiros voluntarios		*,* *,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,			***************************************			
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0				
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1.4	2.5	56				
Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	2.5	2.5	100				

⁴ La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

⁵ 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. 6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

⁷ 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	Formula de Cálculo	Resul 2011	iados ⁴ 2012	Avance ⁵	Notas			
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	2.5	7.5	33.3				
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	17	0	0				
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	4.6	18.6	404				
4. Capacitación y Perfeccionamiento de	Personal							
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	108	103	95,3				
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	10.12	10.9	107.7				
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	(Nº de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	0	0	0				
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	0				
5. Días No Trabajados	5. Días No Trabajados							
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
 Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año 1/12)/Dotación Efectiva año t	0.70	1.15	60.8				

⁸ 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. 9 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	Resu 2011	latios 2012	Avance	Notas			
Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.30	0.11	272				
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	0.03	0.12	25				
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	2.48	3.30	75.15				
. Evaluación del Desempeño ¹¹								
7.1 Distribución del personal de acuerdo	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	96%	93.8%	97.7				
a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	4%	5.5%	137.5				
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0%	0.7%	0				
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0%	0%	0				
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² 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.	NO	SI					
Política de Gestión de Personas								
Política de Gestión de Personas ¹³ 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					
			O!					

¹⁰ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹¹ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹² Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹³ 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

a) Resultados de la Gestión Financiera	Gieraro 2		
	องเลย อียงอกเลยเดือน สถัก 2041	- 2012	
	Monto Ano 2014	Monto Año 2012	
Denominación	MS ⁽¹⁾	MS	Notas
INGRESOS	37.490.687	38.218.437	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	5.386,717	5.930.450	
INGRESOS DE OPERACION	2,982.101	3,199,570	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.860.886	196,959	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	602	6.847	e y ny Maries Al Marie T
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	386,545	460.454	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	26.873.836	28.424.157	oti Erreno tra Materi
GASTOS	35.072.133	38.960.460	
GASTOS EN PERSONAL	4.454.649	4.786.568	in a nata in in in an an in in a
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.832.639	2.038.459	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	13.642	119,268	14 1 - 8 8 EUR 8 EUR
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		2.649	
INTEGROS AL FISCO	126.550	128,376	
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.535.257	24.458	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	335.008	378.082	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	474.294	1,769.996	
PRESTAMOS	26.091.611	29.666.293	
SERVICIO DE LA DEUDA	208.483	46.311	
RESULTADO	0 440 574	740.000	
IMPERITOR D	2.418.554	-742.023	

¹⁴⁻ La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012									
Sin	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶	Presupuesto Finalii	Ingresos y Gastos Bavengados	Diferencia ⁽	Notas ¹	
				(MS)	(1)(5)	(1/15)	(MS)		
			INGRESOS	33.082.194	37.024.308	38.218.437	-1.194.129		
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	5.316.641	5.316.641	5.930.450	-613.809		
07			INGRESOS DE OPERACION	2.598.640	2.598.640	3.199.570	-600.930		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	21.778	21.778	196.959	-175.181		
	01		Recuperaciones y Reembolsos por	19.621	19.621	174.776	-155.155		
	02		Licencias Médicas Multas y Sanciones Pecuniarias	540	540	14.501	-13.961		
	99		Otros	1.617	1.617	7.682	-6.065		
10			VENTA DE ACTIVOS NO	3.202	3.202	6.847	-3.645		
	03		FINANCIEROS Vehículos	2.056	2.056	5.865	-3.809		
	04		Mobiliario y Otros	573	573	794	-221		
	05		Máquinas y Equipos	573	573	188	385		
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	499,428	499.428	460.454	38.974		
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	499.428	499.428	460.454	38.974		
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	24.642.505	28.584.619	28.424.157	160.462		
	03		Pignoraticios	21.738.994	25.681.108	26.380.333	-699.225		
	10		Ingresos por Percibir	2.903.511	2.903.511	2.043.824	859.687		
			GASTOS	33.082.194	39.721.256	38.960.460	760.796		
21			GASTOS EN PERSONAL	4.326.960	4.786.557	4,786,568	-11		
22			BIENES Y SERVICIOS DE	2.115.188	2.115.188	2.038.459	76.729		
23			CONSUMO PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		119.270	119.268	2		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		119.270	119.268	2		

¹⁵Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso. 16Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

¹⁷Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados. 18En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

			RESULTADO		-2.696.948	-742.023	-1.954.925
	07		Deuda Flotante	2.000	46.311	46.311	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	46.311	46.311	
	03		Pignoraticios	25.700.000	30.200.000	29.666.293	533.707
32			PRESTAMOS	25.700.000	30.200.000	29.666.293	533.707
	01		Compra de Títulos y Valores	510,683	1.915.000	1.769.996	145.004
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	510.683	1.915.000	1.769,996	145.004
	07		Programas Informáticos	50.433	85.433	84.481	952
	06		Equipos Informáticos	60.268	114.568	111.244	3.324
	05		Máquinas y Equipos	114.220	94.920	94,727	193
	04		Mobiliario y Otros	93,348	58.348	58.030	318
	03		Vehículos		29.600	29.600	
29			Terceros y/o a la Propiedad ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	318.269	382.869	378.082	4.787
	02		Compensaciones por Daños a		24.668	24,458	210
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		24.668	24,458	210
	01		Impuestos	108.744	128.744	128.376	368
25	٠.,		INTEGROS AL FISCO	108.744	128.744	128.376	368
24	Q7		TRANSFERENCIAS CORRIENTES A. Organismos Internacionales	350 350	2.649 2.649	2.649 2.649	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		45.601	45,600	1
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		73.669	73.668	1

C) Indicadores Financieros

EL SERVICIO NO FORMULA INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad ds medida 20	Efectivo ¹⁹ 10 2011 2012	Avance ²⁰ 201 1/ 2009	Notas			
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente — Políticas Presidenciales ²¹)				onsominations need			
	[IP Ley inicial/ IP devengados]							
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos/ IP devengados]	4004 (ES-100 ES-100			i Sing photography agus vi Sholi			
	[IP percibidos/Ley inicial]							
Comportamiento de la Deuda	[DF/ Saldo final de caja]							
Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)							

¹⁹Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

²⁰ El avance corresponde a un indice 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. 21 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2012 ²								
Gordiele	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Salde Pinal				
	FUENTES Y USOS	3.034.451	-742.015	2.292.436				
	Carteras Netas		2.493.071	2.493.071				
115	Deudores Presupuestarios		2.505.748	2.505.748				
215	Acreedores Presupuestarios		-12.677	-12.677				
	Disponibilidad Neta	3.626.185	-3.085.785	540.400				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.626.185	-3.085.785	540.400				
	Extrapresupuestario neto	-591.734	-149.301	-741.035				
113	Fondos Especiales							
114	Antícipo y Aplicación de Fondos	212.717	-88.623	124.094				
116	Ajustes a Disponibilidades	219.692	-1.152	218.540				
119	Traspasos Interdependencias		7.214.436	7.214.436				
214	Depósitos a Terceros	-1.020.827	-42.169	-1.062.996				
216	Ajustes a Disponibilidades	3.316	-7:656	-10.972				
219	Traspasos Interdependencias		-7.224.137	-7.224.137				

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

EL SERVICIO NO FORMULA COMPROMISOS PROGRAMÁTICOS

Cuadro 6 Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012								
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones				

f) Transferencias²³

EL SERVICIO NO REALIZA TRANSFERENCIA

	Cashe 7	
	Container	
	Transferencias Corrientes	
	Presupuesto inicial Presupuesto	Casto
Descripcion	2012 ⁷⁴ Final2012 ⁷⁵	Devengado Diferencia ^{io} Notas
	(116) (115)	(GIII)

TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO

Gastos en Personal Bienes y Servicios de Consumo Inversión Real Otros

TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES

PÚBLICAS

Gastos en Personal

Bienes y Servicios de Consumo

Inversión Real

Otros²⁷

TOTAL TRANSFERENCIAS

²³Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁴Corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁵Corresponde al vigente al 31.12.2012.

²⁶ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

²⁷ Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

EL SERVICIO NO REALIZA INVERSIONES

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012							
iniciativas de Inversión		Ejecución Acumulada al año 2012 ^{so}		Presupuesto Final Año 2012 ⁻⁰	Ejecución Año2812 ³²	Saldo por Ejecutar	Notes
	0)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

²⁸Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

²⁹Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

³⁰Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

³¹Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

³²Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

			Cuadro	9							
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012											
	Nombre	Formula	Unidad de		Efective		Meta	Cum- ole	% Campil	No	
Producto Estratégico	Indicador	Indicador	medida	2010	2011	2017	2012	SIMO	miento	Ins	
				0.0%	60.2%	59.5%	57.0%				
		año t/N° total de clientes encuestados		(0.0/0.0)* 100	(894.0/14 85.0)*100	(939.0/15 79.0)*100	(861.0/15 11.0)*100	SI	104.00%		
Crédito de prenda civil.	Porcentaje de clientes que pertenecen a los quintiles objetivos de		%	H; 0.0	H: 61.9	H: 0.0	H: 58.4				
	DICREP (Quintiles If y III)			(0.0/0.0)* 100	(265.0/42 8.0)*100		(257.0/44 0.0)*100				
		Hombres:		M: 0.0	M: 59.5	M: 0.0	M: 56.4				
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:		(0.0/0.0)* 100	(629.0/10 57.0)*100		(604.0/10 71.0)*100				
	Indemnizaciones a clientes por resguardo	(Número de		0.0%	0,1%	0.1%	0.3%				
	de especies pignoradas por cada	indemnizaciones totales otorgadas año		(0.0/0.0)*	(5.0/1026	(10.0/103	(20.0/650				
Crédito de prenda civil.	10.000 operaciones. t/Número total de operaciones año t)*10.000 [operaciones]	%	0.0	820.0)*10 000.0	5908.0)*1 0000.0	000.0)*10 000.0	SI	310.00%	4		
	Enfoque de Género No										

³³ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta. 34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012 .

			Calajeiro	9						
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicator	Unidad de medida	2010	Efectivo 2011	2012	Meta 1 2012	SIME: Sp eim	% Cumpli- miento	No. fals
Crédito de prenda civil.	Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil	(Capital Recuperado Vía Remate (periodo t) [Corregido por el factor equivalente a 216/Remates Efectivos]/Capital Colocado periodo j)*100	%	5.63% (1082265 796.00/1 9206919 491.00)*1 00	4.19% (9457389 11.00/22 5799441 32.00)*10 0	3.83% (1037171 200.00/2 7085955 600.00)*1 00	6.60% (1590600 .00/2410 0000.00)* 100	SI	172.00%	2
Crédito de prenda civil.	Enfoque de Género: No Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones sobre el Presupuesto.	(Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto Total Anual (año t))*100	%	74%	73%	89%	77%	SI	115.00%	3
	Enfoque de Género: No			(2188730 6732/297 1101800 0)*100	(2533025 3078/347 0701900 0)*100	(2966629 5651/332 0159100 0)*100	(2500000 0000/323 0000000 0)*100			
Remates a entidades públicas y judiciales	Incremento en los ingresos totales por concepto de Remates Fiscales y Judiciales	(Monto de ingresos por comisiones de remates fiscales y judiciales en año t/Total Ingresos de operacion del servicio en año t)*100	%	2.12% {1633709	3.24% (2562190	3.64% (3234896	4.00%	NO	91.00%	1
	Enfoque de Género: No			89.00/77 2367257 4.00)*100	53.00/79 1259838 2.00)*100	57.00/88 8357236 7.00)*100	00.00/82 0000000 0.00)*100			

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 95%

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas 5%

Porcentaje de cumplimiento global del servicio 100%

Notas:

- 1.- Como resultado del buen resguardo de los bienes dejados en garantía en cada Unidad de Crédito (sucursal), en directo beneficio de los usuarios de DICREP, este año se alcanzó un valor efectivo por debajo de la meta establecida.
- 2.- La aplicación de un efectivo y anticipado sistema de llamados telefónicos a los usuarios, cuyas pólizas se encuentran vencidas y próximas a ser rematadas; y de una adecuada orientación telefónica en el Call Center, este año se logró mantener este resultado en un nivel por debajo de la meta establecida.
- 3.- Debido al positivo resultado obtenido durante las promociones de aumento en el valor del gramo de oro y a las nuevas condiciones crediticias implementadas a contar del 2do semestre 2012 (aumento monto máximo de los créditos); y a la buena respuesta por parte de los usuarios de DICREP, se logró superar ampliamente la meta establecida.
- 1.- Aún cuando el resultado efectivo de este indicador ha crecido un 70% en el período 2010-2012, se mantiene afectado por la causas externas señaladas en Formulario H (supuestos) y que corresponden a: una baja demanda de remate de bienes por parte de organismos públicos y judiciales; y a un bajo valor comercial de éstos, lo que determina un menor ingreso de comisiones por cada remate, factores externos a la gestión de DICREP y que inciden directamente en el cumplimiento de la meta. Por esta razón, durante la formulación presupuestaria 2013 DIPRES aceptó su eliminación como indicador de desempeño institucional.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2012

EL SERVICIO NO FORMULA OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO.

	Otros int	Cuadro 10 dicadores de Desen	ipeno año 2012		TE STATE OF THE ST
Producio Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de 2010 medida	Electivo 2011 2012	Notes

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

EL SERVICIO NO FORMULA COMPROMISOS DE GOBIERNO

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2012									
Objetivo ^u	Producto ¹⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁷	Evaluación ^{as}						

³⁵Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

³⁶Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año. 37Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

³⁸Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Informe Preliminar39 de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas40 (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)

EL SERVICIO NO TIENE COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS/INSTITUCIONES EVALUADOS

Programa / Institución: Año Evaluación: Fecha del Informe:

Cuadro 11
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas
Compromiso Cumplimiento

³⁹ Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

. IDENTIFIC	CACION									
MINISTERIC	MINISTERIO DI	EL TRABAJO Y PREVISION	V SO	CIAL					PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION GE	NERAL DE CREDITO PRE	NDA	RIO					CAPITULO	04
I. FORMULA	ACIÓN PMG									
			(Objeti	nos di	9				
	Área de Mejoramiento	Sistemas	Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			Day of the same	Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			1	11	111	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0				Alta	60.00%	100	*
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				0	Mediana	40.00%	100	~
Р	orcentaje Total de	Cumplimiento:						100.00%		
II. SISTEMA Marco	AS EXIMIDOSIMO Área de Mejoramiento	DIFICACIÓN DE CONTENI Sistemas	rmostus	DE ET	APA Eti	ioa		Justifica	adòn	
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	ya que no descentrali: productos e Eximir El servicio Equidad de		El servicio se exime del sistema Descentralizació ya que no es factible aplicar procesos de descentralización ni desconcentración a sus productos estratégicos.			ación,		
		Equidad de Género					Equidad de productos re	se exime para el 2012 del sistema de género debido a que no cuenta con elevantes en los que sea aplicable la		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

	GIF	Tel70 1/2		
Qumplimic	into Comvenio de			
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁽⁾	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²²	Incremento por Desempeno Colectivo ⁴³
CREDITO / SEGURIDAD	19	4	100%	8,0%
AUDITORIA/TASACIONES	10	4	100%	8,0%
ADMINISTRATIVO	27	4	100%	8,0%
CONTABILIDAD	11	3	100%	8,0%
JURÍDICO / DIRECCIÓN	10	4	100%	8,0%
NFORMÁTICA / OPCG	11	4	100%	8,0%
ARICA	11	5	100%	8,0%
IQUIQUE	16	-5	100%	8,0%
ANTOFAGASTA	16	5	100%	8,0%
COPIAPO	9	5	100%	8,0%
LA SERENA	15	5	100%	8,0%
LOS ANDES	10	5	100%	8,0%
QUILLOTA	11	5	100%	8,0%
VIÑA DEL MAR	15	5	100%	8,0%
VALPARAISO	21	5	100%	8,0%
MATRIZ	30	5	100%	8,0%
SAN DIEGO	24	5	100%	8,0%
MATUGANA	26	5	100%	8,0%
RANCAGUA	14	5	100%	8,0%
TALCA	16	5	100%	8,0%
CONCEPCION	18	5	100%	8,0%
TEMUCO	14	5	100%	8,0%
VALDIVIA	11	5	100%	8,0%
PUERTO MONTT	13	5	100%	8,0%
PUNTA ARENAS	10	5	100%	8,0%

⁴¹ Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

⁴²Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

⁴³Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional EL SERVICIO NO TIENE PROYECTOS DE LEY EN TRAMITACIÓN.

BOLETÍN: Descripción: Objetivo:		
Fecha de ingreso: Estado de tramitación:		
Beneficiarios directos:		
BOLETÍN: Descripción: Objetivo:		
Fecha de ingreso: Estado de tramitación:		
Beneficiarios directos:		

Anexo 10: Premios o Reconocimientos institucionales.

y 2.4 cg

EL SERVICIO NO TIENE PREMIOS O RECONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES.