



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

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 2018-2021	14
4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	25
.	
Anexo 1: Identificación de la Institución	26
.	
.	
.	
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	30
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	31
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	31
.	
.	
.	
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	32
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	33
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	34

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 normas, políticas, planes, programas 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/as y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.870 funcionarias/os de planta y contrata al término del año 2021, quienes 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, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2021 fue de M\$ 10.523.593.156.-, con un presupuesto vigente al cuarto trimestre que alcanzó los M\$ 10.213.054.128.- y una ejecución anual que llegó a los M\$ 9.467.362.075.- lo que, junto a los recursos ejecutados en los años anteriores, les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros en el período 2018-2021, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que fueran aprobadas diversas leyes en beneficio de los trabajadores/as, tan importantes como la ley que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la ley que establece medidas de protección a la lactancia materna; la ley que establece una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores; la ley sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada; la ley sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral; la ley que establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales; la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo; la

ley que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en condiciones específicas; la ley que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar, y otorga ayudas extraordinarias para las familias en el contexto del Covid-19; la ley que adecúa el Código del Trabajo al Convenio sobre el Trabajo Marítimo de la Organización Internacional del Trabajo y; la ley que crea la Pensión Garantizada Universal. A su vez, los esfuerzos de la Subsecretaría estuvieron orientados a la creación de nuevos empleos y nuevas formas de trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas que permitieron aumentar y generar puestos de trabajo formales y que los nuevos puestos de trabajos y los que ya existen sean de calidad. Asimismo, durante el desarrollo de esta pandemia se lograron aprobar iniciativas legales que promueven la protección de los derechos de los trabajadores, el plan “Paso a Paso Laboral” para un retorno seguro a las actividades laborales y la implementación de diversos incentivos para la recuperación laboral en el marco de la pandemia.

A su vez, en relación con la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales-ChileValora, se pueden destacar la definición de sus objetivos estratégicos, la optimización de sus procesos internos sobre levantamiento de perfiles y la evaluación y certificación de competencias laborales, la implementación de un proceso de planificación estratégica, el diseño de una plataforma web de un sistema integrado de prospección del mercado laboral y la implementación del marco de cualificaciones técnico profesional en los proyectos de competencias laborales.

Por otra parte, la Subsecretaría de Previsión Social, en su ámbito normativo, aportó con un liderazgo en la implementación de diversas leyes, por ejemplo, sobre el trabajo pesado y sus efectos, la eliminación de la distinción entre obrero y empleado, el establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, la incorporación de trabajadores independientes en los regímenes de protección social, sobre beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, sobre el protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro, entre otras. En materia previsional, durante este período la Subsecretaría llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando en total más de M\$ 8.000.000 en cuatro años a través de múltiples proyectos, beneficiando a miles de personas.

En la Dirección del Trabajo, durante los últimos cuatro años, se desarrolló el proceso de modernización del Servicio, con la implementación de diversos proyectos tecnológicos enfocados en los usuarios/as, modernizando procesos de atención y de fiscalización, así como también la digitalización de múltiples trámites. Asimismo, el Servicio participó en la implementación de leyes tan importantes como la ley de protección del empleo, la ley de trabajo a distancia y teletrabajo y la ley de inclusión.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, durante este período se otorgaron en total más de M\$ 110.000.000 en créditos pignoratícios o préstamos, logrando beneficiar en promedio a más de 250 mil familias anualmente

a nivel nacional. Además, el Servicio realizó diversos remates fiscales y judiciales y suscribió distintos convenios de cooperación con Municipalidades e instituciones del país, lo que le permitió ampliar aún más la difusión de su rol social hacia la ciudadanía que, a su vez, le retribuyó dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria.

A través de los diversos programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se capacitaron a más de 5.700.000 personas, lo cual no habría sido posible en este contexto de pandemia sin la implementación del “aula digital”, una plataforma informática que permitió mantener la oferta programática del Servicio, así como también a la digitalización de los procesos internos de la institución. Por otra parte, fueron beneficiados más de 1.100.000 jóvenes a través del Subsidio al Empleo Joven y más de 1.500.000 de mujeres mediante el Bono al Trabajo de la Mujer, así como también, fueron atendidas más de 1.200.000 personas en el Programa de Intermediación Laboral, el cual permitió que más de 300.000 trabajadores/as fueran beneficiados/as con el proceso de vinculación laboral. Cabe destacar, que más de 2.400.000 trabajadores/as fueron capacitados a través de Franquicia Tributaria.

El Instituto de Previsión Social, mediante sus 189 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles distribuidas desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, logró prestar en promedio más de 4 millones de atenciones presenciales anuales durante el período 2018-2021, las que se suman a los millones de atenciones realizadas a través de sus diversos canales de atención habilitados para todo el país. Por otra parte, el Instituto aportó significativamente al éxito de algunos programas de la nueva agenda social como, por ejemplo, el bono de ayuda familiar (BAF) o el aporte familiar permanente. Asimismo, como parte del plan de emergencia económica del Gobierno, el Servicio implementó el pago del bono de emergencia COVID, el ingreso familiar de emergencia (IFE) y el bono COVID navidad. Todo esto también fue posible, gracias a los diversos convenios de colaboración suscritos con otras entidades públicas, que tuvieron como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron en total más de M\$ 80.000.000 en pensiones en régimen durante el período 2018-2021. Asimismo, gracias a la digitalización de procesos y a la mejora en los procedimientos, se logró disminuir de 61 a 34 días la tramitación y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral-SIL, a pesar de que las solicitudes transitaron desde los 15 mil a los 69 mil subsidios en los últimos cuatro años. En materia preventiva, el Instituto llevó a cabo más de 60 mil actividades de capacitación, presentando un incremento importante en la modalidad remota gracias al fortalecimiento de su plataforma virtual y para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria. Y, por último, en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el Servicio tuvo un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas, desde 22 mil ingresadas el año 2018 a 55 mil durante el año 2021, lo que conllevó una serie de mejoras en el proceso de calificación de dichas denuncias, permitiendo aumentar el porcentaje de denuncias con resolución de calificación a un 97% el año 2021 y a una disminución en el tiempo promedio de tramitación, anteriormente mencionado.

Respecto a la labor realizada por la Superintendencia de Pensiones, podemos destacar el aumento significativo en la atención de usuarios/as, a través de sus distintos canales, logrando resolver desde cien mil hasta casi los cuatrocientos mil requerimientos en un año. Lo anterior, fue posible gracias a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, entre ellas las respuestas automatizadas, que permitieron disminuir el tiempo promedio de respuesta de 9 a 6 días. En el ámbito de la fiscalización, 70 procesos sancionatorios culminaron en multas por un monto total que superó las UF 60.000. En cuanto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), éstas tramitaron más de 240 mil solicitudes de calificación de invalidez y se fortaleció el proceso de fiscalización a los médicos integrantes y asesores de dichas comisiones. Y, por último, en materia regulatoria, la Superintendencia emitió más de un centenar de normas para sus entidades reguladas (AFP, IPS y AFC).

En cuanto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social, incrementó considerablemente la emisión de dictámenes, los cuales han favorecido a miles de usuarios/as que recurren al Servicio mayoritariamente por reclamaciones de sus licencias médicas. Asimismo, en su rol fiscalizador, la institución jugó un papel importante en la aplicación de sanciones a profesionales médicos, contralores de ISAPRES y a mutualidades. Por otra parte, emitió diversas e importantes normativas que beneficiaron a trabajadores/as. Además, con un enfoque directo en la mejora de la atención a los usuarios/as, el Servicio implementó el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, el cual permitió modernizar los procesos, aumentar la producción y posicionarse en la vanguardia del proceso de modernización del Estado.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en materia previsional, pagó más de 800 mil pensiones en promedio cada año de este período, por un monto promedio que alcanzó los M\$ 700.000.000 por año, logrando disminuir los tiempos de pago de pensiones y montepíos. En cuanto a su plataforma de atención al beneficiario, ha logrado recuperar su nivel de atención global fuertemente afectada por la pandemia, aumentando significativamente las cifras de su canal virtual, favorecido por la cantidad de trámites digitalizados que el Servicio mantiene disponibles. Cabe destacar, que la institución ha mantenido y ampliado el alcance de su sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Y, finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional a través de sus servicios profesionales, pagó durante el período más de 100 mil pensiones en promedio mensualmente, optimizando los tiempos de tramitación de éstas. En materia de salud, cumplió un importante rol de apoyo durante esta pandemia, por cuanto financiaron casi 700 mil prestaciones de salud por intermedio de sus centros acreditados a nivel nacional, apoyando a la red pública de salud recibiendo a pacientes no COVID-19 para darles continuidad en sus tratamientos. Pero a su vez, realizó la reconversión en sus centros de Santiago y Valparaíso, en directo apoyo a hospitales públicos en su lucha contra la pandemia.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de todo su quehacer y los logros más relevantes del período 2018-2021.

Patricio Melero Abaroa
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección General del Crédito Prendario en adelante DICREP, fue creada en el año 1920 como una institución autónoma del Estado de Chile, de carácter social y económico, con personalidad jurídica de Derecho Público y patrimonio propio, que se relaciona con el poder ejecutivo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social a través de la Subsecretaría del Trabajo.

Dado su carácter social y económico, la DICREP tiene por finalidad otorgar préstamos en dinero mediante un crédito a cuenta de una garantía de prenda civil, con el compromiso de resguardo de las especies entregadas. Como una segunda línea de negocio, presta servicios en los remates de bienes muebles dados de baja por organizaciones públicas ya sea fiscales o semifiscales. Adicionalmente, producto de la Reforma Procesal Penal, se instituye a la DICREP como el órgano auxiliar de la Administración de Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas, tal es el caso de enajenaciones y subastas de inmuebles decomisados o con orden de enajenación temprana, de conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 40 de la Ley 20.000, respecto de aquellos bienes sujetos a corrupción, o susceptibles de próximo deterioro, o cuya conservación sea difícil u onerosa.

Su visión en el largo plazo, es 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 posee 21 sucursales denominadas Unidades de Crédito y 1 Dirección General donde se encuentra el BackOffice. En la actualidad, posee una dotación total de 428 funcionarios conformado por 151 mujeres y 277 hombres, de los cuales 351 son personal a contrata, 25 personal de planta y 52 personal con código del trabajo. La institución, distribuye su dotación efectiva de planta y contrata según el siguiente escalafón, 14 directivos, 54 profesionales, 167 administrativos, 131 técnicos y 9 auxiliares.

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

Para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue DICREP el año **2018** se realizaron diversas acciones, obteniendo de éstas los siguientes resultados:

- En colocaciones, se obtuvo un presupuesto de cierre de \$39.603.618.000 logrando una ejecución efectiva del 96%, equivalente a \$38.053.202.830.
- Se beneficiaron 213.307 familias con créditos sociales con un total de 998.623 operaciones de crédito.
- Se pagaron excedentes por un monto total de \$623.464.354, los cuales corresponden a la diferencia producida entre el valor mínimo de remate (capital de préstamo, intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada.
- Se realizó previa aceptación del usuario, pago automático con abono a cuentas bancarias de los eventuales excedentes generados.
- Se suscribieron 27 acuerdos de cooperación Institucional con Municipalidades e Instituciones del país, que permitieron rematar diversos bienes y, al mismo tiempo, dar a conocer a la ciudadanía el rol social de DICREP.
- Se alcanzó un nivel histórico de satisfacción general de nuestros usuarios/as, llegando a un 96,2%.
- Se recaudaron \$231.139.652 por concepto de comisiones de remates fiscales y judiciales, realizando un total de 576 remates a 504 comitentes.
- Se atendió un total de 74,5% de usuarias y usuarios pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.

Para el año **2019** el presupuesto total ejecutado del Servicio fue de \$50.178.339.746 de los cuales \$36.207.231.255, fueron ejecutados en créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 72,2%.

Para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue DICREP el año **2019** se realizaron diversas acciones, obteniendo de éstas los siguientes resultados:

- En colocaciones, se obtuvo un presupuesto de cierre de \$42.239.639.000 logrando una ejecución efectiva del 86%, equivalente a \$36.207.231.255.
- Se beneficiaron 159.896 familias con créditos sociales con un total de 953.938 operaciones de crédito.
- Se pagaron excedentes por un monto total de \$693.675.005, los cuales corresponden a la diferencia producida entre el valor mínimo de remate (capital de préstamo, intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada.
- Se suscribieron 40 acuerdos de cooperación Institucional con Municipalidades e Instituciones del país, que permitieron rematar diversos bienes y, al mismo tiempo, dar a conocer a la ciudadanía el rol social de DICREP.
- Se alcanzó un nivel de satisfacción general de nuestros usuarios/as de 93,8%.
- Se recaudaron \$269.893.496 por concepto de comisiones de remates fiscales y judiciales.
- Se atendió un total de 75% de usuarias y usuarios pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.
- Se habilitó la Sala de Ventas On-Line, mediante el cual los/as usuarios/as pueden reservar las alhajas u objetos de su interés, para posteriormente adquirirlos presencialmente en la respectiva Unidad de Crédito.

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 el año **2020** se realizaron diversas acciones, obteniendo de éstas los siguientes resultados:

- En colocaciones, se obtuvo un presupuesto de cierre de \$39.281.737.000 logrando una ejecución efectiva del 52%, equivalente a \$20.567.492.450 (producto de inicio de la pandemia por Covid-19, cierre de oficinas y menor demanda de créditos)
- Se beneficiaron 460.563 familias con créditos sociales 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, intereses, derechos y otros) y la suma de dinero en que la prenda es rematada.
- Se suscribieron 12 acuerdos de cooperación Institucional con Municipalidades e Instituciones del país, que permitieron rematar diversos bienes y, al mismo tiempo, dar a conocer a la ciudadanía el rol social de DICREP.
- Se alcanzó en evaluación general de la Institución una satisfacción NETA (cambio de metodología este año, se restan notas 1 a 4 a las notas 6 y 7) de nuestros usuarios/as de 74%.
- Se recaudaron \$21.036.300 por concepto de comisiones de remates fiscales y judiciales.
- Se atendió un total de 89,1% de usuarias y usuarios pertenecientes a los Quintiles II, III y IV.
- Ya durante el año 2020, se reabrieron todas las sucursales, sustentada esta acción en un estricto protocolo elaborado por el Servicio
- Se materializó el sistema de pago de créditos vía transferencia electrónica, considerando cuentas corrientes, vistas y cuentas rut para nuevos créditos, mediante un convenio con Banco Estado, dando mayor seguridad a nuestros usuarios/as.

Para el año **2021** el presupuesto total ejecutado del Servicio fue de \$29.601.114.000 de los cuales \$15.575.636.093, fueron ejecutados en créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 52,6%.

Para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue DICREP el año **2021** se realizaron diversas acciones, obteniendo de éstas los siguientes resultados:

- En colocaciones, se tuvo un presupuesto de cierre de \$29.601.114.000 logrando una ejecución efectiva del 52,6 %, equivalente a \$15.575.636.093 (producto de la pandemia por Covid-19 y una menor demanda de créditos, dada la mayor liquidez de los usuarios debido a rescates de 10% de AFP y ayudas estatales)
- Se generaron excedentes por \$19.159.252 de los cuales ya se pagaron \$6.016.855, estos se generan 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.
- Se suscribieron 7 convenios en total de los cuales 5 fueron 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 2 convenios suscritos con organismos externos no municipales.
- Se alcanzó en evaluación general de la Institución una satisfacción NETA (cambio de metodología desde año 2020, donde se restan notas 1 a 4 a las notas 6 y 7) de nuestros usuarios/as de 86%, con una importante mejora de 12%, respecto al año 2020.
- Se pone en marcha uno de los proyectos de INNOVACIÓN más importantes para la DICREP, los REMATES ON LINE (virtuales)
- Se efectuaron 36 remates virtuales que permitieron dar cumplimiento al reglamento de DICREP, los cuales se realizaron con altos estándares de transparencia y participación, sin poner en riesgo la salud de funcionarios y público participante. De estos remates, 35 fueron fiscales y judiciales y 1 de plazo vencido.
- En esta modalidad de remate, se recaudó un monto por capital adjudicado de \$2.092.265.989 en Remates Fiscales y Judiciales, generando una comisión \$209.352.430 para el servicio.
- Se llevaron a cabo durante el año 2021, 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 87% de usuarias y usuarios pertenecientes a los sectores más vulnerables incluidos en el Registro Social de Hogares.
- Se realizaron capacitaciones a los funcionarios en materias de calidad de atención a usuarios y usuarias, aprendizaje de herramientas tecnológicas y temáticas de apoyo orientados al COVID-19
- Para el Presupuesto del año 2022, se aprobó un aporte fiscal por \$10.678.442.000, el que no fue utilizado.
- Se terminó de implementar el proyecto de pago vía transferencia electrónica a nivel nacional, 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, permitiendo otorgar un total de 88.733 créditos beneficiando a 22.978 usuarios.
- Se continuó con la modernización de pagina web, siendo nuestro principal canal de comunicación con nuestros usuarios, que mejoró su diseño permitiendo una experiencia de navegación simple y amigable.
- Se generaron campañas de aumento del gramo de oro, llegando a un valor histórico de \$14.000 por el gramo de oro de 18 kilates. Campañas de aumento del monto máximo, para los rubros de Alhajas, objetos varios y RUN en los últimos 5 meses finales del 2021.

- Se incorpora el nuevo Jefe de Departamento de Jurídico cargo de alta Dirección Pública (ADP).
- Dada la situación de pandemia y con el objeto de celebrar el Día del Patrimonio Cultural de Chile, se implementó por primera vez en nuestra pagina de YouTube la realización de un recorrido audiovisual en la Casa Matriz de la DICREP, a modo de reflexionar sobre los valores, el rol y el significado de nuestra herencia cultural <https://www.youtube.com/watch?v=LRlnKfAf0eY>.
- En lo referente a usuarios atendidos, en total se prestó servicios a 241.518 personas, registrándose 546.773 operaciones

Todas estas iniciativas y logros se realizan con el fin de cumplir los Objetivos estratégicos Institucionales:

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. Previniendo la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as a través de acciones orientadas a evitar el remate de sus prendas.

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.

JON ANDONI ELORRIETA ABÁSULO

DIRECTOR GENERAL

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

La Dirección General del Crédito Prendario, no posee resultados de la gestión asociados al Programa de Gobierno.

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, con un monto máximo de endeudamiento por usuario de \$3.500.000.

El valor del gramo de oro durante el año 2021 aumentó en 2 oportunidades, llegando a precios históricos de \$13.500 en el primer semestre y \$14.000 en el segundo semestre del 2021. 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 2021 los préstamos entregados ascienden a un monto de \$15.575.636.093 siendo el 99% al rubro de alhajas, y el 1% a objetos varios. El gráfico N°1 nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre 2020 y 2021.

Gráfico N°1: Total de monto por colocaciones año 2020 v/s 2021

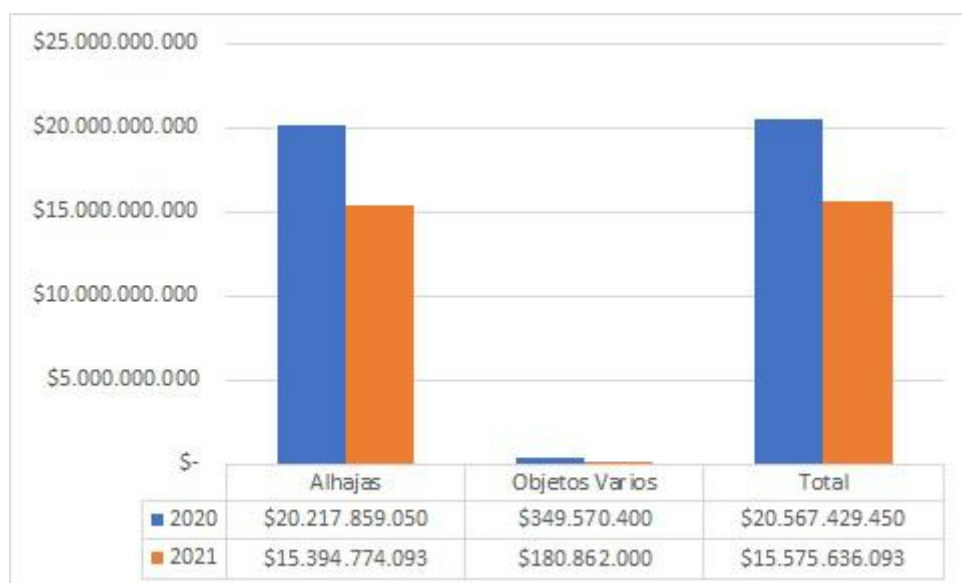
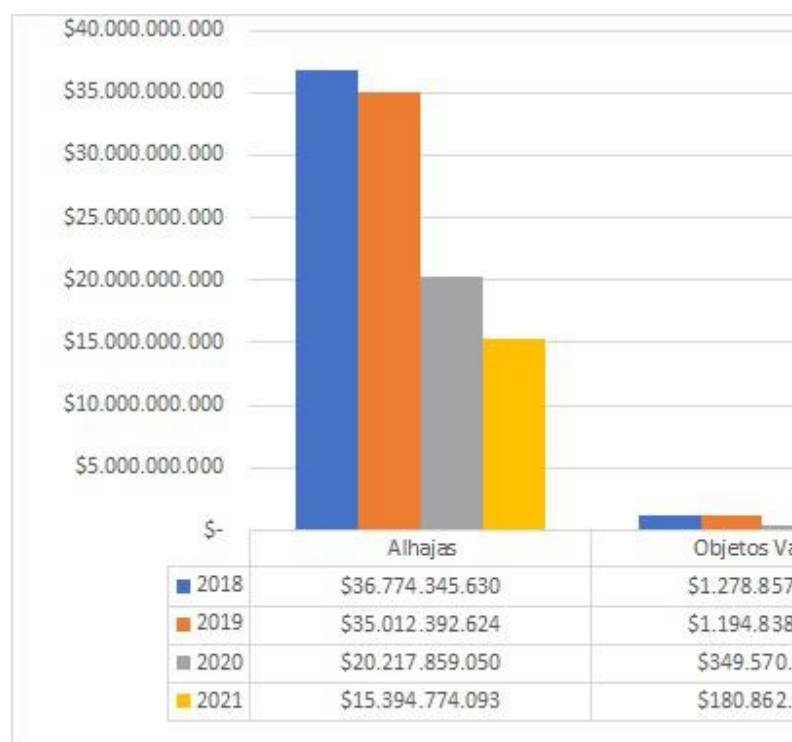


Gráfico N°2: Total de monto por colocaciones año 2018 - 2019 - 2020 - 2021



De las colocaciones realizadas el año 2021, el total de operaciones corresponden a 291.463, siendo 226.049 realizadas por mujeres y 65.414 realizadas por hombres (ver gráfico N°3), equivalente a un monto total de créditos de \$15.575.636.093, correspondiendo a un porcentaje de operaciones equivalente a 78% mujeres y 22% hombres (ver gráfico N°3)

Gráfico N°3: Operaciones por genero año 2020 v/s 2021

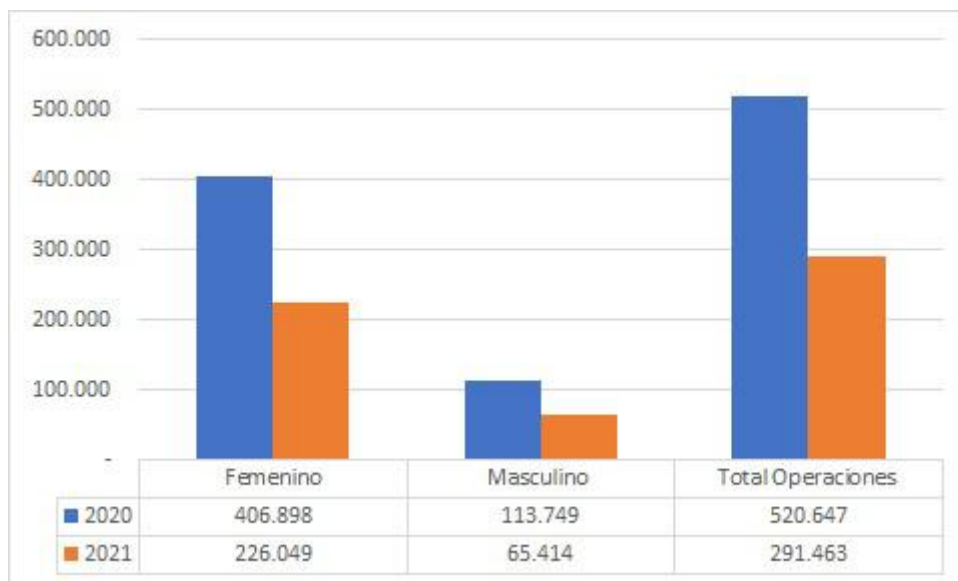


Gráfico N°4: Proporción de operaciones por genero año 2021

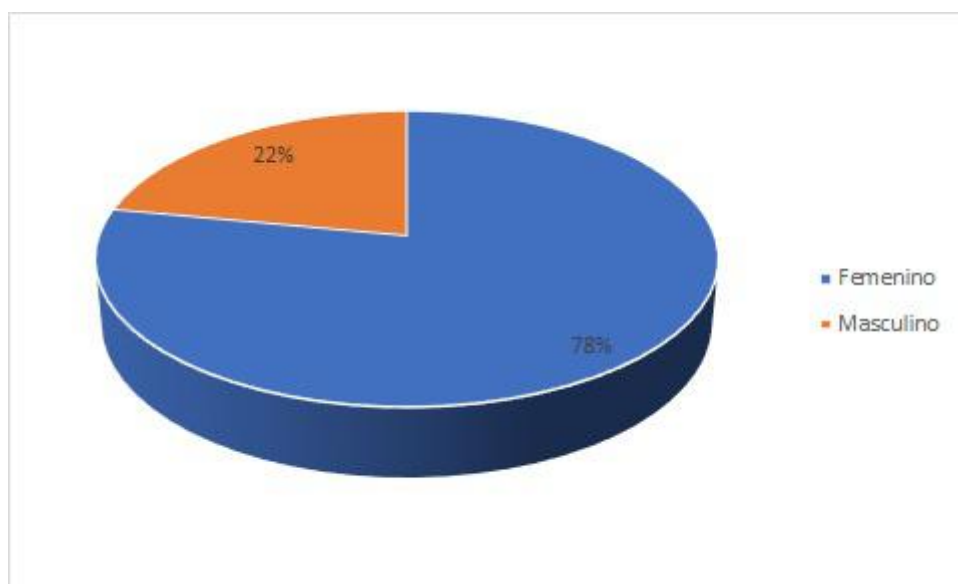
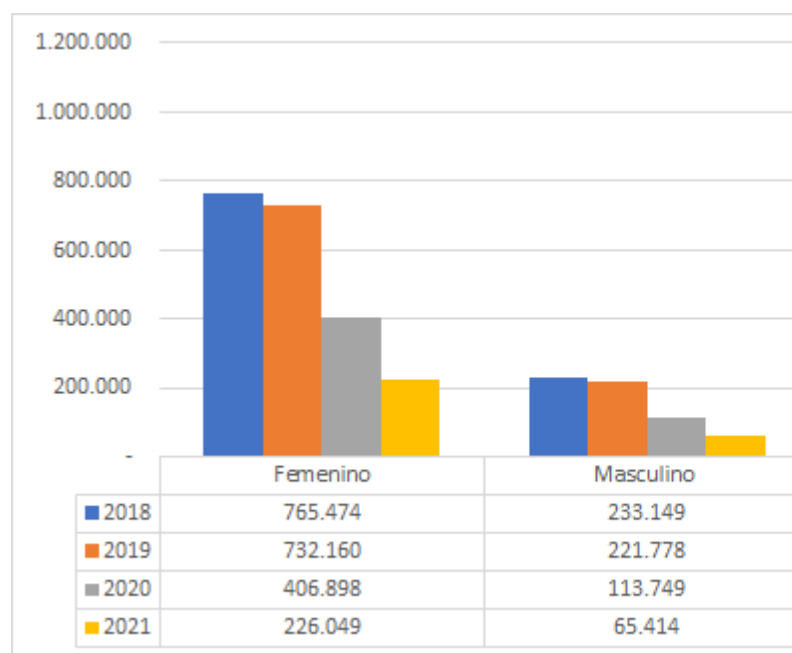


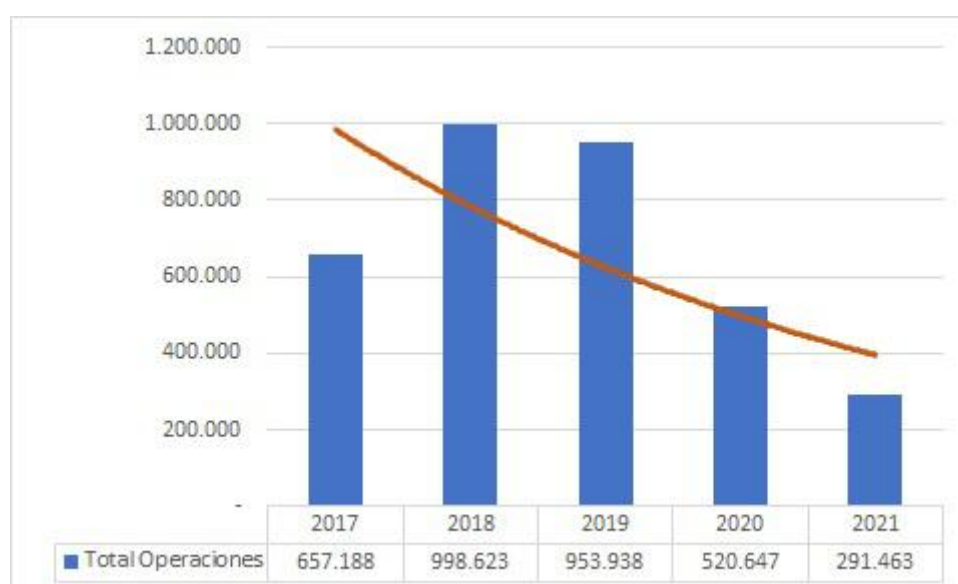
Gráfico N°5: Operaciones por genero año 2018, 2019, 2020, 2021



El resultado final de este producto estratégico se sintetiza en un presupuesto de cierre de \$29.601.114.000, logrando una ejecución efectiva del 52%, equivalente a \$15.575.636.093, beneficiando a 336.981 usuarios.

Al respecto, la tendencia de las operaciones durante los últimos años ha sido a la baja (ver gráfico N°6), relacionado a los hechos ocurridos durante el estallido social a fines del año 2019 y posteriormente por el efecto de la crisis sanitaria ocurrida a contar del primer trimestre del año 2020.

Gráfico N°6: Tendencia de operaciones realizadas desde el año 2017 hasta el año 2021

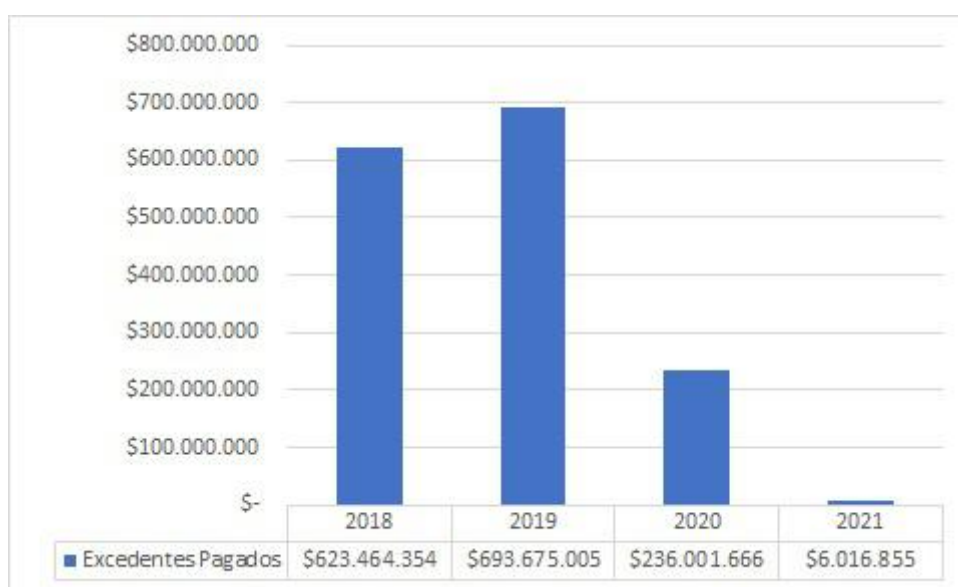


Lo anterior, ha impactado en la DICREP desde dos perspectivas, la primera por el cierre de algunas unidades de crédito por las cuarentenas y medidas sanitarias, y la segunda perspectiva, por el otorgamiento de beneficios económicos como el IFE al segmento económico que solicita nuestros créditos.

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 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 2021 ascendió a la cantidad de \$19.159.252 de los cuales fueron pagados la suma de \$6.016.855, correspondiente al 31% del total generado, beneficiándose a 11 usuarios/as que en promedio recibieron \$103.739.

Gráfico N°5: Comportamiento de excedentes pagados años 2018, 2019, 2020 y 2021.



La baja significativa de los pagos por excedentes, se debe a la suspensión durante todo el año 2021 de los remates a plazo vencido presenciales. Sin embargo, ya finalizando el año se implementó por primera vez la modalidad de remate 100% online en la unidad de crédito de La Serena.

REMATES FISCALES Y JUDICIALES

Los remates fiscales y judiciales constituyen el segundo producto estratégico de la 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% por comisión sobre el precio de adjudicación.

Al respecto, durante el año 2021 se efectuaron 35 remates, recaudando por capital adjudicado el monto de \$2.092.265.989, generando ingresos ascendentes a \$209.352.430 por concepto de comisiones (ver gráfico N°6).

Gráfico N°6: Ingresos por comisión de martillo año 2021.

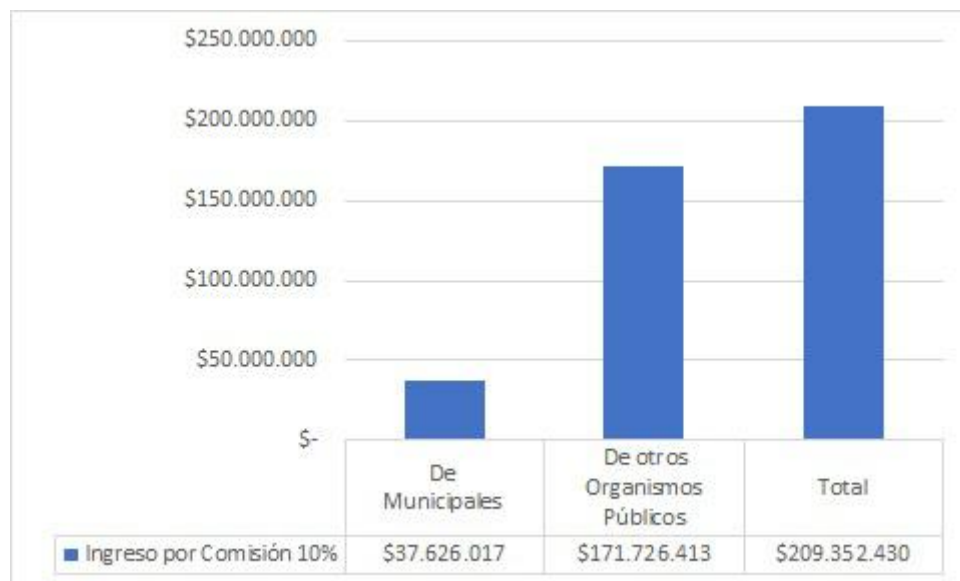
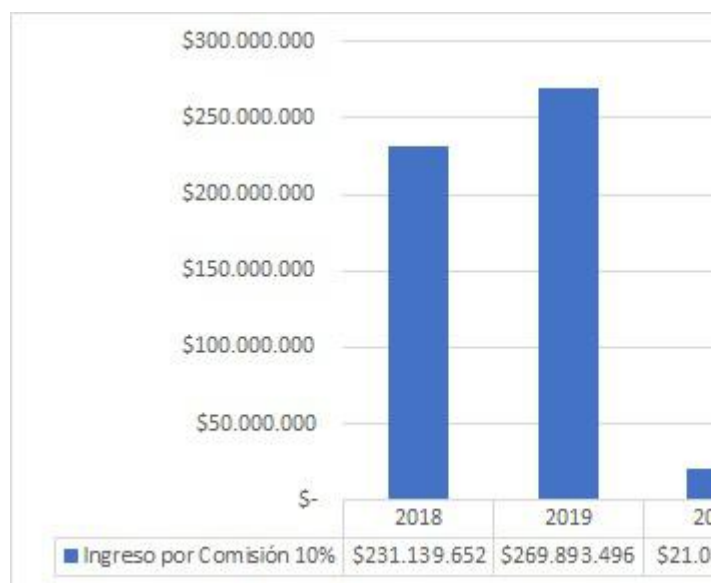


Gráfico N°7: Ingresos por comisión de martillo año 2018, 2019, 2020, 2021.



Al respecto, el comportamiento de ingresos por comisión de martillo, se desprende que el año 2020, producto de la situación sanitaria de nuestro país, no fue posible realizar remates fiscales y/o judiciales de manera presencial, viéndose claramente afectados los ingresos por dicho concepto.

CONVENIOS DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

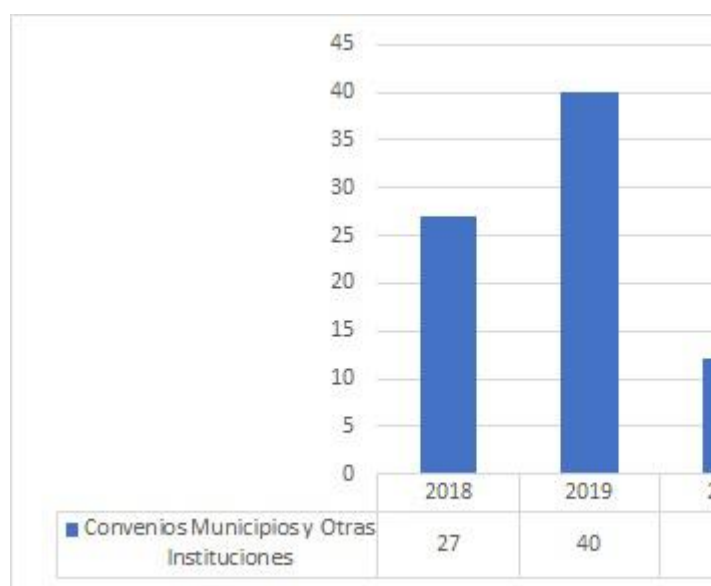
Convenios con municipalidades y otros servicios públicos

En el marco del Convenio de Cooperación Institucional, ejecutado entre DICREP y la Asociación Chilena de Municipalidades el año 2014, durante el año 2021, se suscribieron 7 convenios de Cooperación Institucional de los cuales 5 fueron con Municipalidades tales como, Pichilemu, Navidad, Sagrada Familia, Paillaco y La Pintana y 2 fueron con otro tipo de servicios como el Registro Civil e identificación y la Universidad Miguel de Cervantes.

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.

Gráfico N°8: Convenios Municipales y Otras Instituciones año 2018, 2019, 2020, 2021.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANUAL

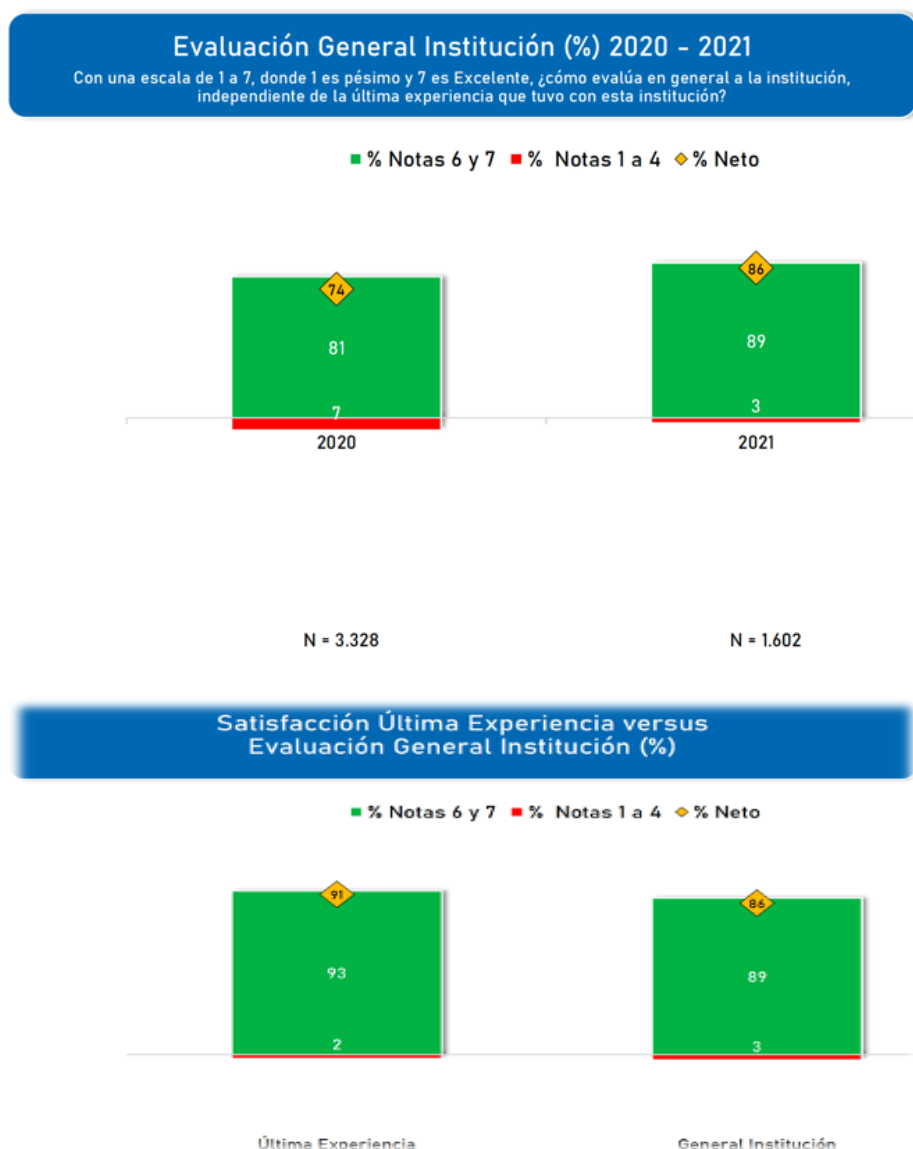
El año 2021, se aplicó nuevamente la “Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos” a un total de 1.602 usuarios/as en las 21 Unidades de Crédito (Sucursales). Se alcanzó un nivel de satisfacción general de 86% y de última experiencia de un 91%, reflejándose una mejora en el indicador de satisfacción general de 12 puntos porcentuales respecto al año 2020. Cabe mencionar que en el periodo la encuesta fue aplicada vía telefónica.

Lo anterior, muestra el grado del cumplimiento de uno de nuestros objetivos estratégicos, que es “Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, convirtiéndola en un pilar de excelencia en la cultura institucional, como Dirección General del Crédito Prendario 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 como Instagram
- Capacitación a funcionarios/as en atención de usuarios/as
- Mejora en los montos máximos de crédito
- Promociones permanentes aumentando el valor del gramo de oro
- Inversión en Seguridad.

A continuación, se muestran algunos resultados de la encuesta de satisfacción usuaria 2021:



Adicionalmente, se alcanzó una cobertura del 87% 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 (RSH) 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.

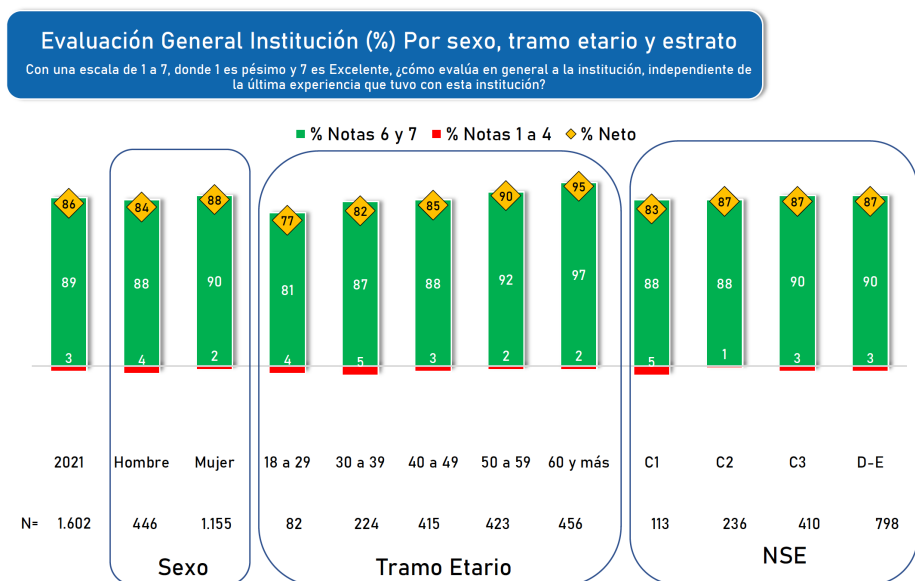
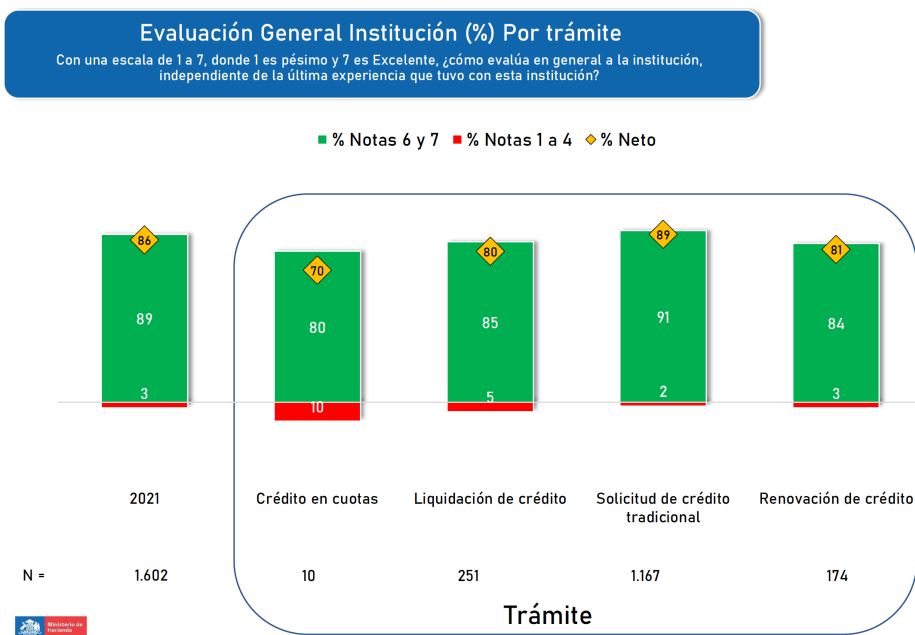


Gráfico N°9: Satisfacción General Usuarios años 2018, 2019, 2020, 2021.



4. Desafíos para el período de Gobierno 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.
- Poner a disposición de los usuarios, el pago mediante tarjetas bancarias, crédito y débito, tarjetas de prepago y otros medios de pago
- Continuar el desarrollo de los remtaes ON LINE, mejorando las coberturas, plazos, número de remates, etc.
- 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. Desarrollo de capacitaciones y entrenamientos para mejoras en las competencias Institucionales.
- Iniciar los trabajos de 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.

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
1	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

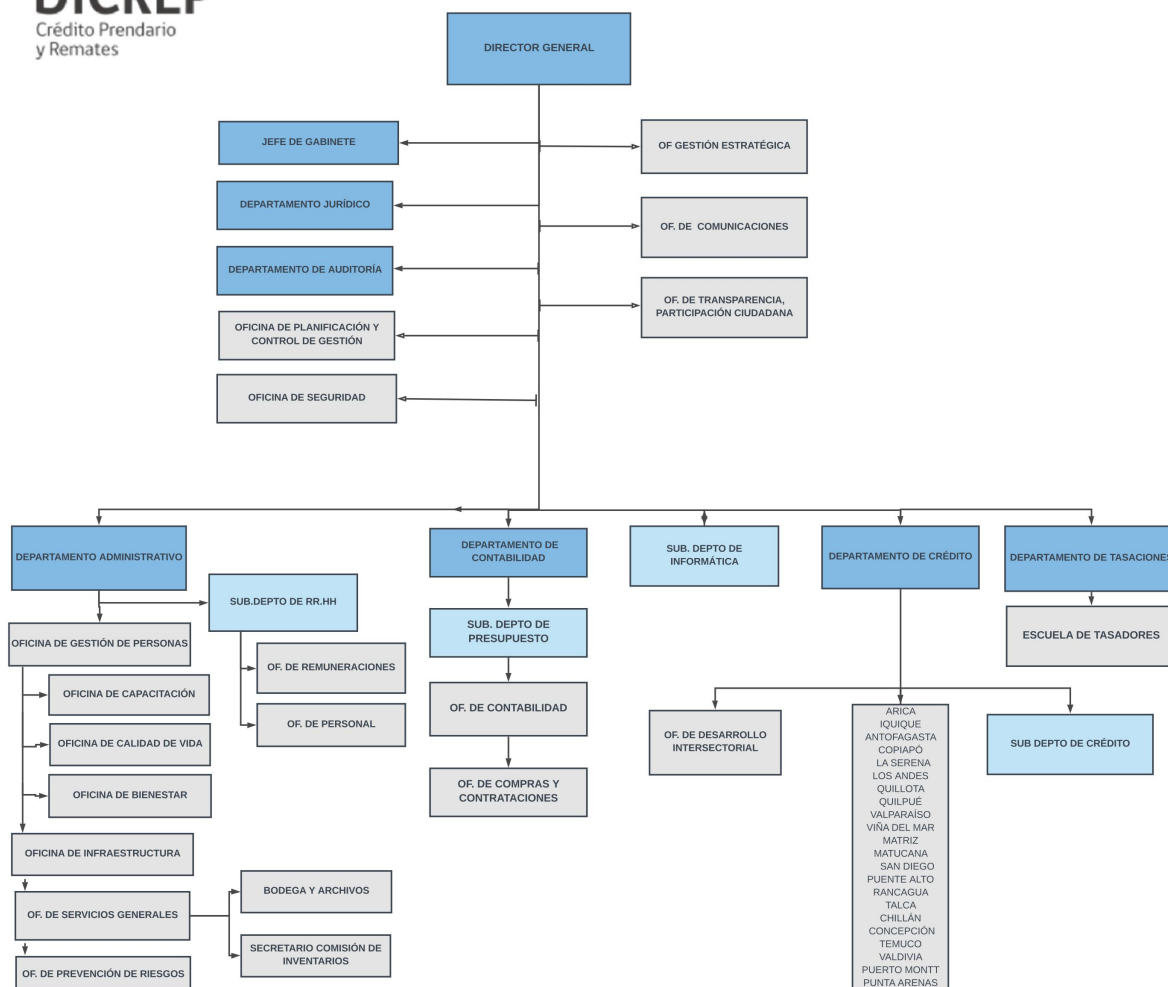
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

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 (ADP)	Jon Andoni Elorrieta Abásolo
Jefe Departamento Jurídico (ADP)	Juan Andrés Troncoso Morales
Jefe Departamento de Crédito (ADP)	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
Jefe(s) Departamento de Tasaciones	Leonardo Leonidas Verdugo Radrigán

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
-----	------------	------------------

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

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

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021
