



Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio del Trabajo y
Previsión Social

**Dirección General de Crédito
Prendario**



1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

CARTA DE PRESENTACIÓN MINISTRA JEANNETTE JARA ROMAN - BGI 2022

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la institución del Estado de Chile responsable de dirigir y coordinar las políticas laborales del país. Su misión es abordar proactivamente las necesidades y problemáticas relativas al empleo, la capacitación, la certificación de competencias y la intermediación, con el propósito de fortalecer la participación de las personas en el mercado de trabajo y su acceso al empleo formal. Asimismo, la institución promueve y busca garantizar los derechos de las y los trabajadores, fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. De manera complementaria, se estimula el desarrollo un modelo de relaciones laborales justas y equitativas que privilegie la cooperación y el diálogo social.

En el otro ámbito de su quehacer, al Ministerio le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos, conforme a las políticas sociales vigentes. El marco de referencia para todo lo anterior son los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referidos a Trabajo Decente que fomentan el empleo de calidad, considerando los principios de inclusión social, previsión y seguridad social para poder garantizar el resguardo de los derechos de las y los trabajadores.

El Ministerio lleva a cabo sus funciones a través de la Subsecretaría del Trabajo y la Subsecretaría de Previsión Social, contando con una dotación total de 8.635 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2022. De estos, 4.845 son mujeres (56,1%) y 3.790 son hombres (43,9%), 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. El presupuesto ministerial, establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2022, fue de MM\$9.835.120. El presupuesto vigente al cuarto trimestre alcanzó los MM\$14.019.841, con una ejecución anual que llegó a los MM\$13.967.777.

En materia de logros institucionales del primer año de gestión, se debe relevar que en agosto de 2022 el gobierno presentó indicaciones para reactivar el proyecto de reducción de la jornada laboral de 45 a 40 horas semanales, que apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todos los trabajadores cubiertos por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Al mismo tiempo, la iniciativa incluye mecanismos que facilitan la organización de la producción y la provisión de servicios a la luz del dinamismo de los mercados, bajo un marco de protección de derechos. El día 11 de abril de 2023 este proyecto fue aprobado en último trámite por la Cámara de Diputados y se despachó a ley, cumpliéndose así un compromiso programático muy importante en materia laboral.

En segundo lugar, cabe destacar la Ley 21.456, que reajustó el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar. Además, otorgó un subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas, y estableció un aporte compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos. Esta ley es fruto de un acuerdo histórico entre el gobierno y la CUT, tanto por la magnitud del incremento del ingreso mínimo –el más alto en los últimos 29 años– como por la multiplicidad de dimensiones abordadas. Se estima que este incremento benefició a cerca de 900 mil trabajadoras y trabajadores afectos al salario mínimo.

Otro logro significativo fue la ratificación por el Congreso nacional del Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y acoso en el trabajo, que incorpora por primera vez en el ámbito jurídico internacional el reconocimiento específico del derecho de toda persona a un mundo libre de violencia y acoso, y establece para los Estados que lo ratifican la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho.

En el ámbito previsional, cabe destacar que durante el año 2022 se implementó la ley N°21.419 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU), que correspondió a un beneficio mensual del Estado con un monto máximo de \$185.000, reemplazando los beneficios de vejez del Sistema de Pensiones Solidarias (SPS). A diciembre de 2022, se habían entregado más de 2 millones 50 mil beneficios durante el año, con un gasto público por más 3 billones de pesos. Asimismo, se logró la aprobación de la ley N°21.538 que modifica la norma que creó la PGU, con el propósito de ampliar la cobertura de la prestación y así beneficiar a más adultos mayores. Su vigencia comenzó el 1 de abril de 2023 y se espera que ingresen alrededor de 70 mil personas como nuevas beneficiarias.

También es muy relevante que, con el objetivo de cumplir el compromiso programático de “aumentar las pensiones de los actuales y futuros jubilados para una vejez más digna”, el 7 de noviembre de 2022 se envió al Congreso Nacional el proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece otros beneficios y modificaciones regulatorias.

Esta iniciativa responde a un anhelo largamente esperado por la ciudadanía y su propósito fundamental es aumentar de manera sustentable las pensiones actuales y futuras, además de introducir mayores niveles de equidad en el sistema. El proyecto de ley fue precedido por los Diálogos Sociales Tripartitos por Pensiones Dignas en cada una de las regiones del país, con el propósito de incorporar la visión de la ciudadanía en la reforma al sistema de pensiones.

El último ámbito que cabe destacar es la entrega de un conjunto de prestaciones sociales para proteger y fomentar el empleo formal, así como para fortalecer la protección social. Por un lado, la ampliación del Subsidio Protege que extendió el tramo etario de los niños causantes del beneficio hasta los cinco años, y la extensión del IFE Laboral -con foco en grupos prioritarios- han sido clave para evitar el deterioro del mercado laboral durante el periodo de ajuste que siguió a la fase de recalentamiento de la economía.

Por otro lado, se debe subrayar la contribución del Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno para enfrentar el alza en el precio de los alimentos y servicios básicos, y el Aporte Canasta Básica que consiste en una ayuda a las familias para paliar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos.

Cabe mencionar que a fines de 2022 se elaboró un proyecto de ley con Medidas para la Seguridad Económica que duplica el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) e implementa un alza permanente en un 20% del Subsidio Único Familiar y la Asignación Familiar y Maternal. También se estipula un aporte destinado a compras en el rubro alimenticio que se pagará a través de un “Bolsillo Familiar Electrónico”. Estas medidas son muy necesarias para ir en apoyo de las familias vulnerables y de clase media, que son quienes más sufren el alza en el costo de la vida y los vaivenes de la actividad económica. Este proyecto se convirtió en la Ley N°21.550 que fue promulgada el 23 de marzo de 2023.

Ahora bien, establecida la síntesis general anterior, se desarrollará a continuación un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2022.

La Subsecretaría del Trabajo avanzó en la elaboración del “Plan de Empleo 2023-2024”, tendiente a incentivar y promover la creación de empleos, protegiendo los derechos laborales y garantizando el trabajo decente. Es precisamente en esa línea que se reactivó el proyecto de ley -ya mencionado- que modifica el Código del Trabajo con el objeto de reducir la jornada laboral a 40 horas, el que impactará directamente en la calidad de vida de las y los trabajadores y permitirá mejorar de

forma sustantiva la conciliación entre trabajo y familia. Para ello, luego del desarrollo de 26 audiencias públicas a lo largo de Chile, en las que participaron más de 200 organizaciones y representantes académicos, se introdujeron nuevas indicaciones al proyecto que facilitaron su avance en el Congreso Nacional ya que contaban con el precedente del Diálogo Social.

En paralelo al trámite legislativo, se instauró el “Sello 40 Horas” para destacar a empresas que han adelantado la reducción de la jornada laboral, sirviendo como referente para sus pares. La experiencia ha sido muy exitosa y ya son más de 500 las empresas reconocidas con este sello.

La Dirección del Trabajo (DT), en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, realizó un total de 82.486 fiscalizaciones a empresas, un 5,6% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 142.981 conciliaciones, que se traducen en 144.354 trabajadores y trabajadoras atendidos. En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, lo que representa un incremento de 8,6% y 75% en relación al año 2021, respectivamente. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 98% de trámites digitalizados, y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), vinculada a la modernización de la Dirección del Trabajo.

En noviembre de 2022, y posterior a la realización de Diálogos Sociales Tripartitos en cada una de las regiones del país con el objetivo de incorporar la visión ciudadana, la Subsecretaría de Previsión Social presentó al Congreso Nacional el proyecto de ley de Reforma al Sistema de Pensiones, cuyo objetivo es aumentar de forma sostenible las pensiones de actuales y futuros jubilados. Además, durante el año se presentó el proyecto de ley para mejorar y perfeccionar la ley N°21.063, que crea el Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas que padezcan ciertas enfermedades (SANNA), con el objetivo de extender las licencias de 90 a 180 días y adecuar la normativa a matrimonios igualitarios. Además, durante el año 2022, se llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un total de MM\$1.286 y alcanzando una cobertura total de 8.822.795 beneficiarios directos e indirectos.

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), otorgó durante este período créditos pignoratícios o préstamos por un total que superó los MM\$ 32.436, duplicando lo alcanzado el año anterior, y logrando beneficiar a más de 330 mil familias a nivel nacional. Además, gracias a la implementación del Remate On-Line, se logró acercar la Institución a la población, obteniendo mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados. Adicionalmente, se suscribieron distintos convenios de cooperación con Municipalidades y otras instituciones del país, lo que permitió ampliar aún más la difusión del rol social de la DICREP hacia la ciudadanía, quienes han retribuido dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria, la que alcanzó un 91% de satisfacción neta en su evaluación general.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) atendió a más de 3.732.000 personas, de las cuales un 57% fueron mujeres. Se observa un aumento del 24% en el número de beneficiarios a través de las distintas líneas programáticas, en comparación con 2021. Esto evidencia la capacidad y compromiso del Servicio con aquellos que buscan mejorar sus condiciones de empleabilidad. En este sentido, se otorgaron 2.638.695 subsidios al empleo (59% a mujeres) y, a través de los servicios de intermediación laboral, 360.019 personas (51% mujeres) fueron atendidas por la red. De estas últimas, más de 92 mil personas fueron vinculadas en un puesto de trabajo, siendo el 46% de ellas mujeres. Adicionalmente, mediante los Programas de Formación y Certificación Laboral, se capacitó a más de 733 mil personas (52% mujeres), lo cual incrementará sus condiciones de empleabilidad.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió durante el periodo un total de 187.251 dictámenes, los cuales estuvieron relacionados principalmente con reclamaciones de licencias médicas, de salud laboral (Ley N°16.744), subsidio de incapacidad laboral y prestaciones de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En cuanto a procesos de fiscalización, se llevaron a cabo 4.039 actividades durante el año, lo que representa un incremento del 31% en comparación con 2021. Es relevante destacar la normativa elaborada por la Superintendencia en el contexto de las dos extensiones del Permiso Postnatal Parental (Ley N°21.474 y Ley N°21.510), así como su activa participación en el desarrollo del Reglamento para la aplicación del artículo 35 de la Ley N°20.255. Este último incorporó modificaciones al Subsidio para Personas con Discapacidad Mental, en concordancia con la Ley N°21.419 que reguló la Pensión Garantizada Universal (PGU).

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca la implementación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), para lo cual se emitieron más de 49 oficios con instrucciones a las entidades reguladas. En el ámbito fiscalizador, se efectuaron 3.558 acciones, enfocadas especialmente en la fiscalización de nuevos beneficios como la PGU. Con respecto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales, éstas evaluaron más de 97.000 solicitudes de calificación de invalidez. Además, se llevaron a cabo 6 procesos sancionatorios que culminaron con multas por un total de 11.400 UF. Finalmente, en lo referente a la atención de público, la incorporación de nuevos canales de “Agendamiento Telefónico” y “Sucursal Virtual” contribuyó a atender más de 110.000 requerimientos durante el año, ampliando así la cobertura de atención digital a todo el territorio nacional.

El Instituto de Previsión Social (IPS) implementó los beneficios establecidos en la Ley N°21.419, en particular, mediante el cálculo, la concesión y el pago de la Pensión Garantizada Universal (PGU). Asimismo, la institución gestionó otros beneficios abordados por dicha ley, incluyendo las mejoras al “Subsidio de Discapacidad” (antes Subsidio de Discapacidad Mental) y al Pilar Solidario de Invalidez. Durante este periodo, el IPS registró un total de 290 millones de interacciones ciudadanas a través de sus diversos canales de atención “ChileAtiende”, lo que supone un crecimiento de un 57% respecto a 2021. Además, el instituto contribuyó al “Plan de Recuperación Inclusiva”, implementando el pago

de ayudas como el Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno, para más 5 millones de beneficiarios, y el Aporte Canasta Básica de Alimentos, que se entregó mensualmente a más de 1 millón y medio de personas.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) entregó los beneficios de la Ley 16.744 con calidad y oportunidad, promoviendo la Seguridad y Salud en el Trabajo en los segmentos más vulnerables de la población, para asegurar la máxima protección a las y los trabajadores del país. En esa línea, se logró superar la barrera de las 70.000 capacitaciones en prevención de riesgos, con más de 3.500 nuevas empresas capacitadas. En materia de prestaciones médicas y económicas, el ISL disminuyó los tiempos de calificación de las enfermedades profesionales y pagó más de 70.000 Subsidios de Incapacidad Laboral, aun cuando en 2022 existió un aumento de 10.000 nuevas licencias médicas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2022 por este concepto un total de MM\$1.266.798, con un promedio mensual de 104.921 pensiones pagadas. Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 46.114. Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales en la digitalización de trámites, pasando de 80% en 2021 a 87% en 2022.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar, de manera eficiente, servicios de previsión, salud y asistencia financiera a los más de 240 mil beneficiarios de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2022 hubo un incremento del 1,8% en el número de pensiones pagadas respecto al año anterior, alcanzando un promedio mensual de 41.679 pensiones de retiro, 26.383 pensiones de montepío y 2.264 pensiones de invalidez. En el ámbito de la salud, la Institución liquidó 6.380.381 prestaciones, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$119.139 (8,7% más que en 2021). Finalmente, lo que respecta a la asistencia financiera, se entregaron 16.459 préstamos, por un monto total de MM\$20.276, lo que representa un aumento de un 63,2% en el número de préstamos y de un 80,2% en el monto total, respecto a 2021.

En 2022, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) incrementó en un 33% sus procesos de certificación en comparación con 2021, aumentando la participación de mujeres en un 81%. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 44 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora supera los 1.000 perfiles. Asimismo, se trabajó en la modernización del sistema, medida incluida en la Agenda de Productividad. Esta iniciativa se materializa en el diseño y desarrollo de un Proyecto de Ley, pronto a ser presentado, que fortalece la institucionalidad para incrementar el alcance y la cobertura de la certificación, otorga atribuciones para reforzar a los organismos sectoriales de certificación, mejora la calidad con enfoque territorial y fortalece la articulación entre la Certificación de Competencias Laborales y el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.

Para concluir, cabe destacar que esta breve síntesis muestra importantes avances en la gestión del Ministerio del Trabajo y Previsión Social durante el año 2022, en cumplimiento de su misión institucional y en línea con los objetivos programáticos del gobierno del Presidente Gabriel Boric, que apuntan a promover y consolidar el Trabajo Decente y fortalecer la Protección Social para los chilenos y las chilenas. El examen detallado de los avances y logros del periodo se presenta a continuación, en el cuerpo de este Balance de Gestión Integral (BGI).

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 define 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 conjunto de funciones administrativas que están detrás de la operación de la Institución. En la actualidad, posee una dotación total de 442 funcionarios conformado por 156 mujeres y 286 hombres, de los cuales 352 son personal a contrata, 32 personal de planta, 56 personal con código del trabajo y 2 a honorarios. La institución, distribuye su dotación efectiva de planta y contrata según el siguiente escalafón, 12 directivos, 80 profesionales, 159 administrativos, 124 técnicos y 9 auxiliares.

Para el año 2022 el presupuesto total ejecutado del Servicio fue de \$44.392.541.799 de los cuales \$32.435.828.380, fueron ejecutados en créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 72,74% del presupuesto total. Cabe mencionar que el presupuesto ejecutado en colocaciones se duplicó en comparación al año 2021.

Para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue DICREP el año 2022 se realizaron diversas acciones, obteniendo de éstas los siguientes resultados:

- Se logra culminar con éxito el proceso de trabajo legislativo por parte del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con miras a implementar **el proyecto de Condonación de Intereses Moratorios de los créditos afectados durante la pandemia**. Al 31 de diciembre de 2022 se habían condonado interés por mora a 1.910 Usuarías/os, (78,5% mujeres y 21,5% hombres), por un total de \$88.899.402, permitiendo que aquellos usuarios/as puedan regularizar su situación y volver a acceder a los préstamos de la Tía Rica, una alternativa a la que recurren personas que muchas veces no pueden acceder a créditos formales en instituciones financieras.
- Se incorpora en su totalidad el **sistema de Transferencia Electrónica del monto de préstamo**, logrando beneficiar a 173.775 usuarios/as, transfiriendo \$5.590.106.300 los cuales alcanzan el 17,23% de los fondos totales otorgados en créditos. El número de créditos otorgados mediante esta modalidad asciende a 53.731, lo cual representa una mayor rapidez, **seguridad** y transparencia en los créditos otorgados a nuestras usuarias y usuarios.
- Durante el año 2022 se tomaron medidas extraordinarias para apoyar a las familias chilenas de menores recursos. En este sentido, múltiples iniciativas como el aumento de préstamo por **gramo de oro a una cifra históricamente alta de \$17.000**, mantenimiento de montos máximos y campañas puntuales de aumentos de monto máximo prestado para créditos del rubro alhajas, han llevado a que el crédito promedio anual ascienda a \$90.076, lo que es un 14,19% superior a la cifra del 2021. Dichas medidas representan una alternativa adicional, alineadas a las medidas económicas otorgadas por el Gobierno a las familias en dicho período.
- En colocaciones (monto de préstamos otorgados en créditos sociales), se tuvo un cierre de \$32.435.828.380, registrándose en el mes de diciembre del 2022 la colocación más alta de los últimos 4 años superando los \$3.712.000.000.
- Por concepto de los remates plazo vencido realizados se generaron excedentes por \$511.842.956 de los cuales se pagaron a nuestro usuarios/as \$354.655.188, 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.
- Para el Presupuesto del año 2022, se aprobó un aporte fiscal por \$12.148.021.000, el cuál fue ejecutado en un 100%.
- Se suscribieron 71 convenios en total, los cuales están asociados a cooperación Institucional con Municipalidades y Organismo Públicos del país que permitieron rematar diversos bienes y, al mismo tiempo, dar a conocer a la ciudadanía el rol social de DICREP.
- El resultado de la **Encuesta de Satisfacción de usuarios/as 2022**, muestra una nueva mejora en su resultado, obteniendo un 93% de

Satisfacción Neta en la última experiencia y un 91% de Satisfacción Neta en la evaluación general del Servicio.

- Se entregaron 360.095 nuevos créditos, por un monto de \$32.435.828.380, lo que significó un aumento de 83% y 109% respectivamente, en comparación al año 2021.
- Se concluye la implementación de uno de los **proyectos de INNOVACIÓN más importante para la DICREP, los REMATES ON LINE (virtuales)** efectuándose 153 remates virtuales que permitieron dar cumplimiento al reglamento de DICREP, los cuales se realizaron con altos estándares de transparencia, participación y productividad, sin poner en riesgo la salud de funcionarios y público participante. De estos remates, 82 fueron fiscales, 59 judiciales y 12 de plazo vencido.
- En esta modalidad de remate, se recaudó un monto por capital adjudicado de \$6.109.099.314 en Remates Fiscales y Judiciales, generando ingresos por \$610.909.931 para el servicio.
- El número de lotes rematados el año 2022, relacionados con bienes incautados y decomisados por la Ley 20.000 ascendieron a 513, un aumento de 821% respecto al promedio de los últimos 5 años.
- Se llevaron a cabo durante el año 2022, 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.
- En lo referente a usuarios atendidos en el producto crédito social, en total se prestó servicios a 333.466 personas (75% mujeres y 25% hombres), lo que representa un aumento de 39,18 %, en comparación al año 2021, registrándose un total de 710.404 operaciones.
- De los usuarios y usuarias atendidas en nuestra Institución el año 2022, el 85% pertenecen a los sectores más vulnerables incluidos en el Registro Social de Hogares.
- Se continuó con la modernización de la página web, siendo nuestro principal canal de comunicación con nuestros usuarios y usuarias, que mejoró su diseño permitiendo una experiencia de navegación con mayor acceso a información, más simple y amigable.

Todas estas iniciativas y logros se realizan con el fin de cumplir los Objetivos Estratégicos Institucionales, los cuales se encuentran en concordancia con los Objetivos Estratégicos Ministeriales:

1. Mejorar permanentemente nuestro crédito de prenda civil, considerando un acceso universal con equidad de género e inclusivo, 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, otorgando un servicio inclusivo y con infraestructura adecuada, considerando una continua gestión de innovación, eficiencia y sustentabilidad medioambiental.
 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.

Dirección General de Crédito Prendario

JUAN ANDRÉS TRONCOSO MORALES

DIRECTOR GENERAL SUBROGANTE

Dirección General de Crédito Prendario

3. Resultados de la Gestión año 2022

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

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 2022 aumentó en una oportunidad, llegando a un precio histórico de \$17.000, esto permite acceder a nuestros usuarios y usuarias a un mayor valor del préstamo.

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 2022 los préstamos entregados ascienden a un monto de \$32.435.828.380 siendo el 98% al rubro de alhajas, y el 2% a objetos varios. El gráfico N°1 nos muestra un comparativo nominal de las colocaciones anuales de préstamos por prenda civil entre los años 2021 y 2022.

Gráfico N°1: Total de monto colocaciones por rubro año 2021/2022



De las colocaciones realizadas el año 2022, el total de operaciones corresponden a 360.095, siendo 268.535 realizadas por mujeres y 91.560 realizadas por hombres (ver gráfico N°2), equivalente a un monto total de créditos de \$32.435.828.380, correspondiendo a un porcentaje de operaciones equivalente a 75% mujeres y 25% hombres (ver gráfico N°3), registrándose en el mes de diciembre del 2022 la colocación más alta de los últimos 4 años alcanzando los \$3.712.000.000, beneficiando a más de 17.400 usuarias/os en dicho mes, siendo 93% mujeres y 7% hombres. Esta proporción se relaciona directamente con la disponibilidad de joyas en la ciudadanía, siendo utilizadas principalmente por mujeres. A su vez, históricamente las mujeres poseen menores ingresos y menores oportunidades de acceso a créditos formales en instituciones financieras.

Gráfico N°2: Operaciones por género año 2021/2022



Gráfico N°3: Proporción de operaciones por género año 2022



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

Gracias a la implementación de remates plazo vencido vía On Line, se logra mayor participación, seguridad y transparencia en el proceso, logrando aumentar los precios finales de los bienes subastados, de esta manera nuestros usuarios y usuarias han percibido un aumento en el pago de los excedentes generados al subastar sus bienes.

En el periodo 2022 se contó con la participación de 1.911 personas que asistieron a los 61 remates de plazo vencido realizados, obteniendo un promedio de 31 personas participantes por remate.

El total de excedentes generados en el año 2022 ascendió a la cantidad de \$511.842.956 de los cuales fueron pagados la suma de \$355.225.457, correspondiente al 69,4% del total generado, beneficiándose a 2.448 usuarios/as que en promedio recibieron \$145.108, aumentando dicho monto en un 40%, en comparación al año 2021.

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 2022 y gracias a la implementación de remates On Line, se efectuaron 141 remates fiscales y judiciales (82 fiscales y 59 judiciales), recaudando por capital adjudicado el monto de \$6.109.099.314, generando ingresos ascendentes a \$610.909.931 por concepto de remates (ver gráfico N°4).

Gracias a la implementación de este formato de remates, se logra mayor participación, seguridad y transparencia en el proceso, logrando aumentar los precios finales de los bienes rematados y por ende de los ingresos percibidos por el Servicio, lo cual permite contar con mayor disponibilidad de dinero y así poder otorgar una mayor cantidad de créditos, lo anterior en beneficio de nuestras usuarias y usuarios.

Gráfico N°4: Ingresos por concepto de Remates año 2021/2022.



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 2022, se suscribieron 71 convenios de Cooperación Institucional de los cuales 46 fueron con Municipalidades tales como; Santiago, Ollague, Natales, General Lagos, Puente Alto, entre otros y 25 fueron realizados con otro tipo de servicios como; Empresas portuarias Austral y Antofagasta, GORE de Aysén, Universidad de O'Higgins y Valparaíso, entre otras.

El rol de DICREP es asesorar a las Municipalidades y otros organismos públicos en todo lo relacionado a los procesos involucrados en los remates 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°5: Convenios suscritos con Municipalidades y otras Instituciones Públicas 2021/2022.

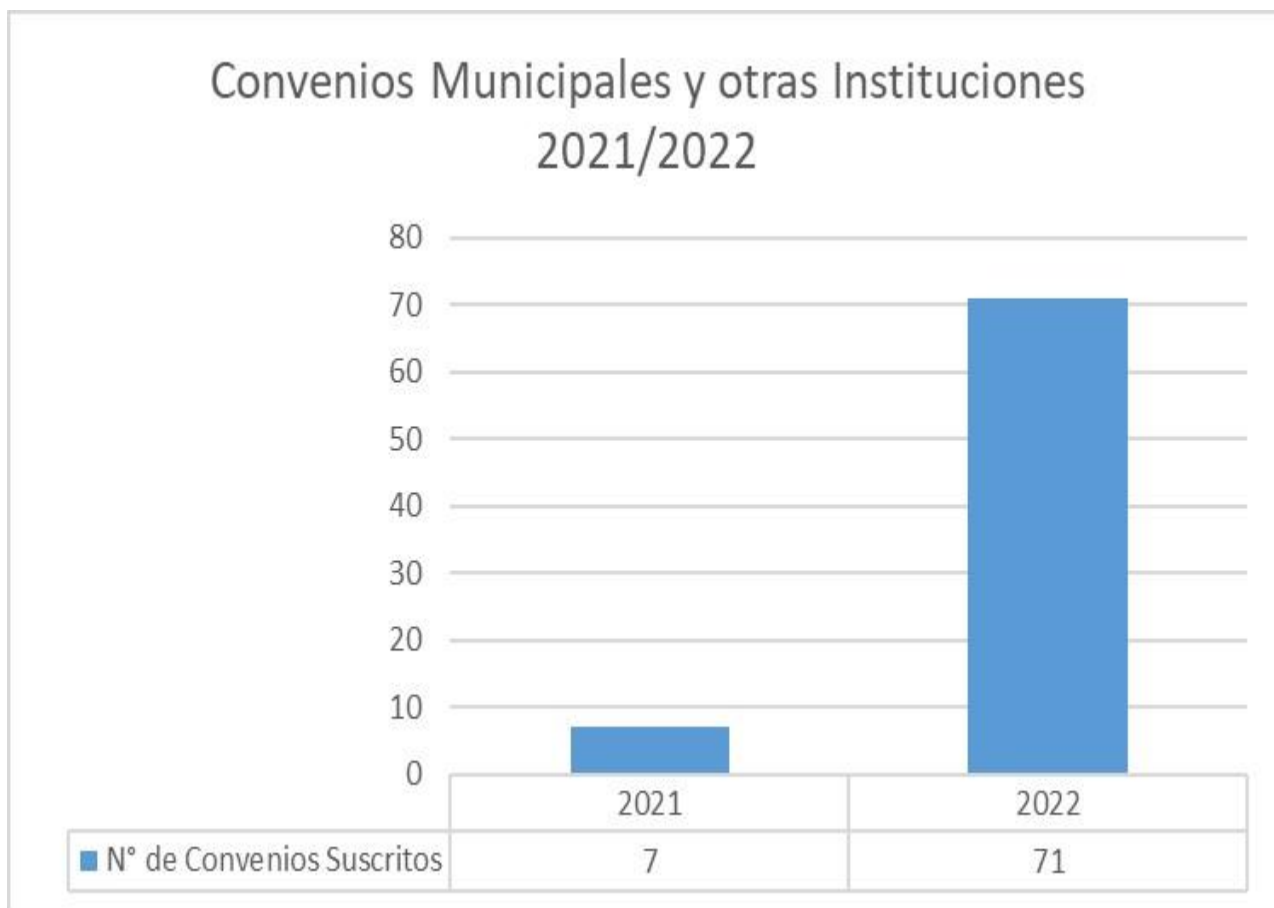
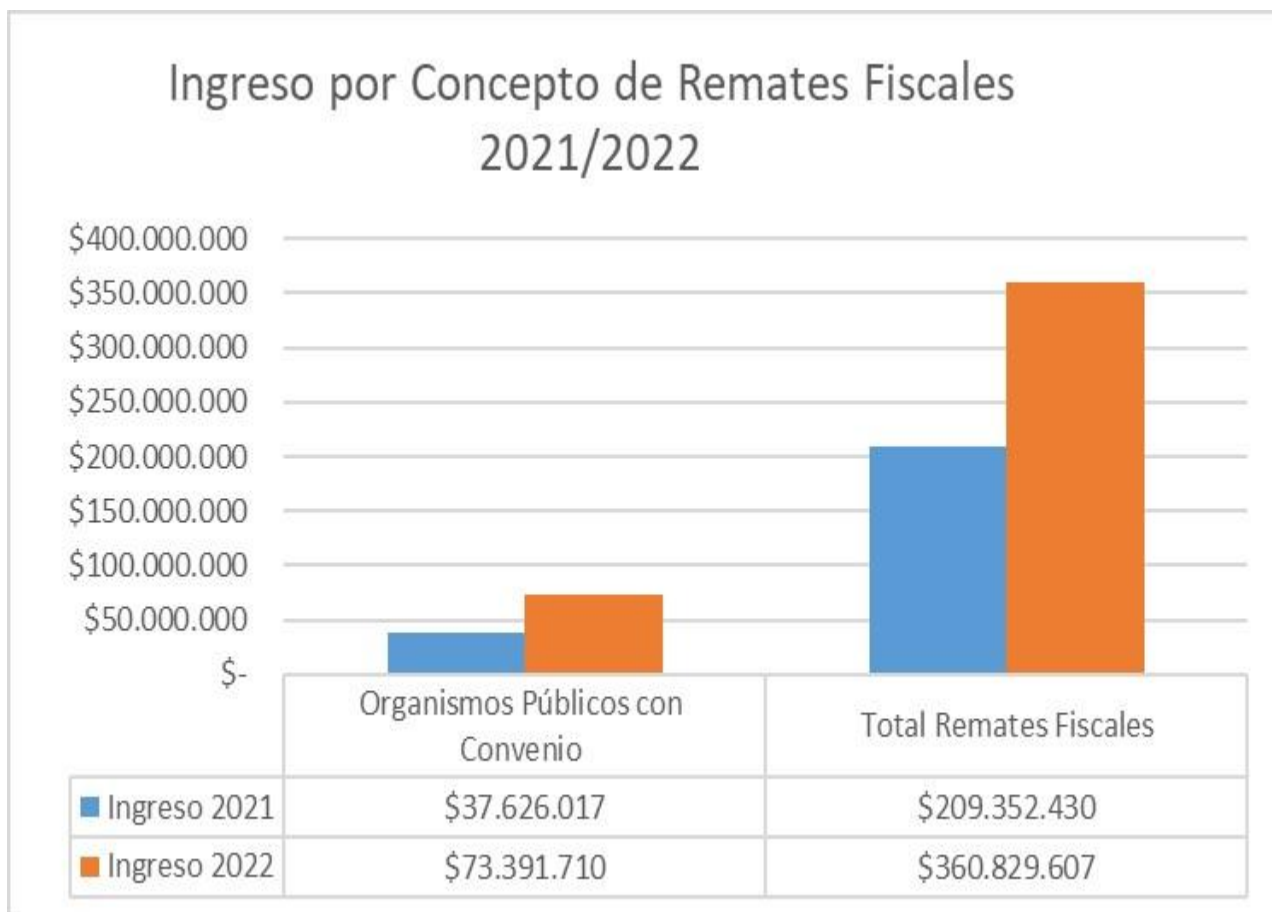


Gráfico N°6: Ingreso por concepto de Remates Fiscales año 2021/2022.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANUAL

El año 2022, se aplicó nuevamente la “Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos” a un total de 1.620 usuarios/as en las 21 Unidades de Crédito (Sucursales). Se alcanzó un nivel de satisfacción general neta de 91% y de última experiencia de un 93%, reflejándose una mejora en el indicador de satisfacción general de 5 puntos porcentuales respecto al año 2021. 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, otorgando un servicio inclusivo y con infraestructura adecuada, considerando una continua gestión de innovación, eficiencia y sustentabilidad medioambiental”.

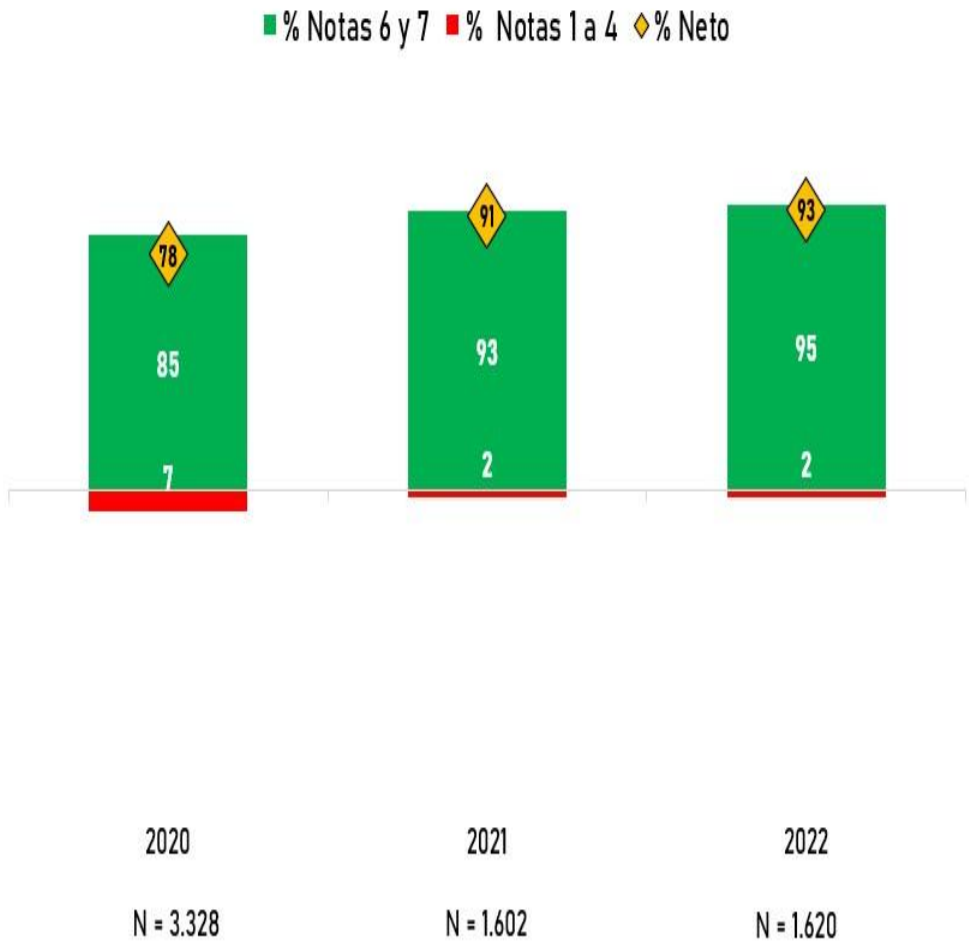
Esto ha sido posible mediante una serie de medidas implementadas el 2022 que han tenido impacto directo en la satisfacción, como son:

- 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 2022:

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) **DICREP**
AÑO - 2022

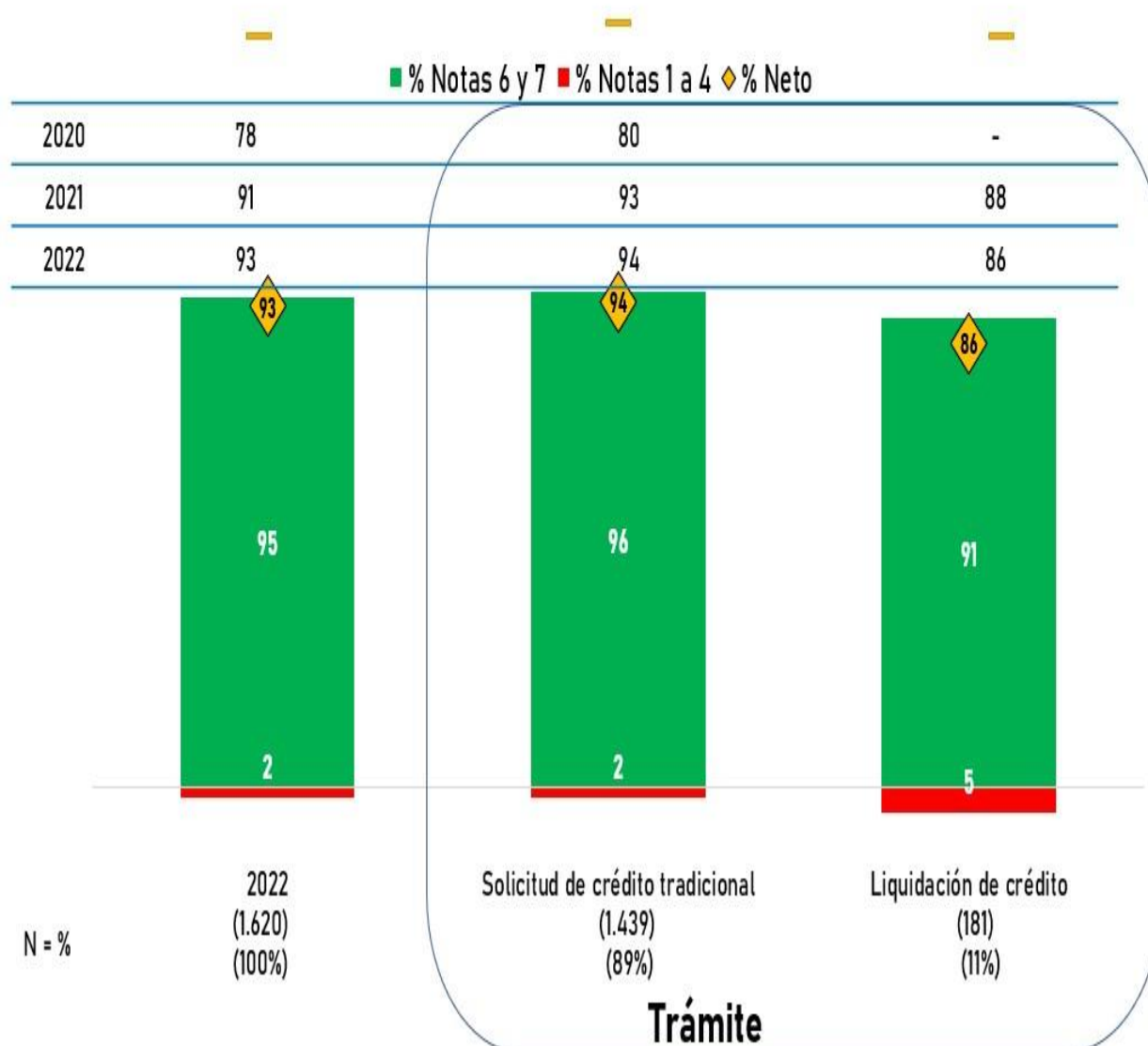
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución,
¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Adicionalmente, de los usuarios y usuarias atendidas en el año 2022, el 85% de ellos/as corresponden a personas clasificadas como vulnerables según el resultado de su Calificación Socioeconómica del Registro Social de Hogares. Dicho resultado se vincula directamente con uno de nuestros Objetivos Estratégico Institucionales 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/as estamos entregando cobertura es de esencial interés para medir la efectividad de la focalización estratégica.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución,
¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

- Dentro del contexto de la Política Nacional contra el crimen organizado, impulsado por el Presidente de la República y el ministerio del Interior, y los cambios a la legislación que esto conlleva, la DICREP tiene un rol importante como órgano auxiliar, ya que debe enajenar o destruir los bienes incautados y decomisados. En este contexto, se ha propuesto en el proyecto de ley (modificación de Código Penal, Código Procesal Penal y Ley 20.000) un presupuesto para la DICREP que considera infraestructura, tecnología y personal por un monto inicial de \$797.460.000 y una asignación anual permanente de \$247.000.000, lo cual otorgará presupuesto para gastos operativos y poder desarrollar una plataforma tecnológica multi sectorial, que permita el control y seguimiento de este proceso.
- Modernización del servicio mediante la modificación del cuerpo legal que rige a la DICREP, actualizando su estructura orgánica, adaptando nuestros productos y servicios, con el fin de ser una Institución moderna, eficiente y transparente, de clara orientación a nuestras usuarias y usuarios.
- Continuar realizando capacitaciones a los funcionarios/as en materias de calidad de atención a usuarios y usuarias, de esta forma, seguir caracterizándonos por ser un Servicio solidario, acogedor y de calidad en los productos y servicios que se entregan, proponiéndonos como desafío seguir siendo el Servicio mejor evaluado por nuestros usuarios/as.
- Creación de la Oficina de Equidad de Género, con el fin de promover la transversalización del enfoque de género en políticas, planes y programas de DICREP, mediante acciones y estrategias dirigidas a prevenir la violencia en los espacios laborales e impulsar la equidad de género en la entrega de los productos y servicios estratégicos institucionales, puesto que gran parte de nuestros usuarios/as asociados al producto Crédito corresponden a mujeres, a diferencia del producto Remates, que cuentan con mayor participación de hombres.
- Mejoramiento de la infraestructura de las oficinas de la DICREP a lo largo del país, considerando la accesibilidad, inclusión y seguridad de nuestros usuarios/as y funcionarios/as.
- Materializar a través del “Proyecto Botón de Pago” la opción de que usuarias/os paguen créditos, intereses y gastos por medios de pago electrónicos, siendo una alternativa rápida y segura al momento de realizar la transacción.
- Prevenir la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as mediante acciones orientadas a evitar el remate de prenda civil, a través de un proceso de comunicación educativo, oportuno y directo, con el objetivo que nuestros usuarios/as recuperen sus prendas y no sean rematadas.
- Continuar potenciando el sistema de difusiones comunitarias, en sectores habitacionales estratégicos cercanos a las Unidades de Crédito,

- con la finalidad de dar a conocer el rol social de nuestra institución y acercar nuestros productos a la ciudadanía.
- Mejorar la conveniencia del Crédito Social, a través de mayores montos de préstamos.
 - Iniciar los trabajos de habilitación de la Unidad de Crédito de Viña del Mar y Chillán.
 - 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

Misión Institucional

Objetivos Ministeriales

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

Objetivos Estratégicos

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios

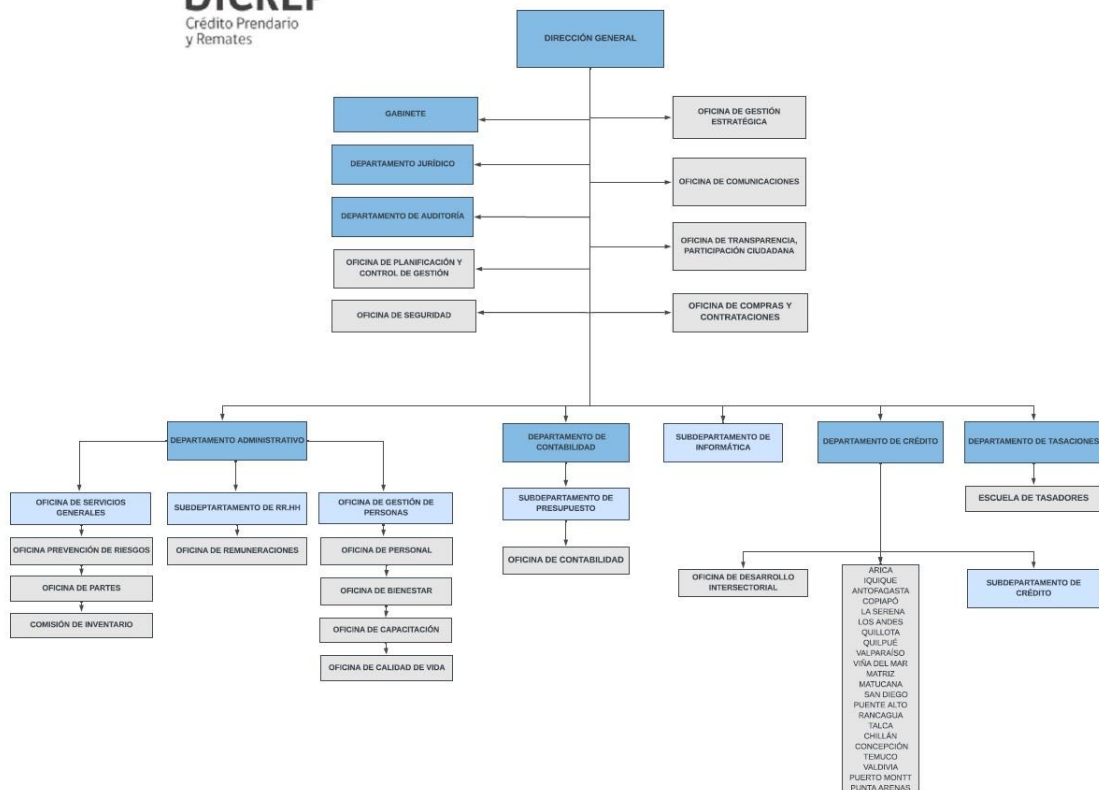
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

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 (s)	Juan Andrés Troncoso Morales
Jefe de Gabinete	Carlos Musri Olea
Jefe Departamento de Crédito	Christian Barrueto Lara
Jefa (s) Departamento Jurídico	Lorena Santibáñez Prieto
Jefe (s) Departamento Administrativo	Andrés Villalobos González
Jefa (s) Departamento de Auditoría	Elizabeth Jara Salazar
Jefe (s) Departamento de Contabilidad	Marcelo Salazar Rivera