



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

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	14
.3. Resultados de la Gestión año 2023	17
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	27
.5. Anexos	29
.Anexo 1: Recursos Humanos	30
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	39
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	40
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	41
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	42
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	44

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

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 8.152 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2023. De estos, 4.784 son mujeres (58,68%) y 3.368 son hombres (41,32%), 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, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora), 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 vigente correspondiente al año 2023 fue de MM\$ 15.146.948 y el presupuesto ejecutado alcanzó los MM\$ 15.019.761 (99,16% de ejecución).

En materia de logros institucionales del año 2023, y sin perjuicio de lo que será detallado más adelante, destacan los siguientes hitos:

- Ley que reduce la jornada laboral a 40 horas: Esta norma se hace cargo de una demanda histórica y apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todas las personas trabajadoras cubiertas por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Además, contempla mecanismos de conciliación que fomentan la corresponsabilidad y facilitan el acceso al empleo de las mujeres. La ley constituye un aporte a la calidad de vida de las y los trabajadores y sus familias.
- Incremento del ingreso mínimo mensual: El acuerdo estableció que se llegará de manera escalonada a los \$ 500.000 el 1 de julio de 2024, permitiendo de este modo a las trabajadoras y trabajadores y sus familias tener un mejor sustento económico, apoyando durante todo el régimen de transición a las micro y pequeñas empresas. Con esto se materializa uno de los compromisos programáticos establecidos en el Programa de Gobierno del Presidente Gabriel Boric.
- Ratificación del Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso: El 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, el Congreso despachó el proyecto de acuerdo que ratifica el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, el cual establece un marco de normas para prevenir, remediar y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.
- “Ley Karin”: Esta norma, que está en línea con el Convenio 190 de la OIT, establece como obligación de las empresas y de los órganos del Estado contar con un protocolo de prevención del acoso laboral y/o sexual y la violencia en el trabajo, reforzando un enfoque preventivo que estaba ausente en nuestra legislación. Además, se avanza en el perfeccionamiento de los procesos de investigación del acoso sexual y se incorporan a la regulación las conductas de acoso laboral y la violencia en el trabajo.
- Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral: en virtud de esta norma, los trabajadores -madres, padres y cuidadores- tendrán el derecho de efectuar toda o parte de su jornada en la modalidad de teletrabajo, cuando tengan el cuidado personal de niños menores de 14 años o tengan a su cargo a una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, de cualquier edad. Esto procederá en el caso que la naturaleza de las labores que realiza la persona trabajadora en la empresa o institución empleadora lo permita. Además de fomentar

la corresponsabilidad, el derecho a teletrabajo para personas cuidadoras busca contribuir al aumento de la participación laboral y el empleo femenino.

- Fortalecimiento de la Ley Sanna: Entre los cambios más relevantes que introdujo la nueva ley podemos consignar: se garantiza el acceso al seguro de los progenitores de un niño o niña afectado por una grave condición de salud, sin distinción de sexo, identidad de género u orientación sexual; se aumenta el número de días de permiso cuando un niño o niña esté afectado por alguna de las siguientes contingencias: cáncer o trasplante de órgano sólido y de progenitores hematopoyéticos; se aumenta de número de días de permiso en cualquier contingencia en caso de fallecimiento o ausencia de uno de los progenitores. Además, se estableció un fuero laboral para las personas que hacen uso de la licencia médica por Seguro SANNA.
- “Ley corta” sobre Pensión Garantizada Universal (PGU): Esta norma permitió ampliar el universo de beneficiarios y beneficiarias de la PGU. Antes, el requisito era que la persona no integrara un grupo familiar perteneciente al 10% más rico de la población de 65 años o más; el nuevo criterio establece que la persona no debe pertenecer al 10% más rico de la población total del país. Con este cambio, despachado del Congreso en enero de 2023, son muchos más los chilenos y chilenas que pueden contar con un piso mínimo para vivir una vejez más digna.
- Avance del PDL de Reforma Previsional: Con el propósito de facilitar un acuerdo que viabilice la reforma, en diciembre de 2023 el Ejecutivo presentó indicaciones que, entre otros aspectos, establecen una nueva distribución del 6% de cotización de cargo del empleador, eliminan las cuentas nocionales y reducen el proyecto original de 350 artículos permanentes en 17 títulos a 93 artículos permanentes en 4 títulos. El 24 de enero de 2024 la Sala de la Cámara de Diputados y Diputadas aprobó en general la idea de legislar y despachó el proyecto al Senado. Además, se aprobaron en particular aspectos relevantes como los siguientes: creación del Seguro Social, Fondos Generacionales, Administrador Previsional, comisiones por saldo, compensación por expectativa de vida, complemento por cuidados, modificaciones en materia de inversiones y licitación de cartera de afiliados, entre otros. En el segundo trámite constitucional, el Ejecutivo y el ministerio en particular continúan con los esfuerzos para lograr un acuerdo integral que permita materializar una reforma largamente anhelada por la ciudadanía.
- Fortalecimiento del Seguro de Cesantía: Esta norma fortaleció la protección social en la eventualidad de que el trabajador o la trabajadora pierda su empleo, mejorando las tasas de reemplazo, y

flexibilizó los requisitos de acceso a las prestaciones del seguro. Por otro lado, se reforzaron las acciones orientadas a mejorar la empleabilidad de las personas. Así, el Fondo de Cesantía Solidario podrá financiar un rango mucho más amplio de medidas de intermediación y habilitación laboral que impulsen la colocación en un empleo formal (antes estaban limitadas al “apresto” laboral). Los recursos involucrados son significativos y pueden alcanzar hasta el 2% del saldo total del FCS cada año calendario.

- **Medidas de Seguridad Económica:** Esta ley, aprobada en marzo de 2023, contempló la entrega extraordinaria de una segunda cuota del Aporte Familiar Permanente, también conocido como “Bono Marzo”, que ascendió a \$ 60.000, y cuyo objetivo fue apoyar a las familias en meses en que aumentó la carga económica. De este modo, el beneficio totalizó \$ 120.000. En segundo lugar, el proyecto aumentó en un 20% el monto de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar (SUF) de forma permanente, beneficiando a más de 3 millones de cargas, pertenecientes a 1,5 millones de hogares. También se avanzó en la automatización del SUF, para así poder llegar a más de 900 mil niños, niñas y adolescentes pertenecientes al 40% más vulnerable de la población.

Por último, la iniciativa creó el “Bolsillo Familiar Electrónico”, que consistió en un apoyo económico de \$ 13.500 mensuales por carga, operando desde la Cuenta RUT de las personas beneficiarias, para cubrir una parte (20%) o el total del valor de las compras realizadas en cualquier comercio del rubro alimenticio que contemple medios de pago electrónicos a lo largo de todo el país. Esta innovación reemplazó el “Aporte Canasta Básica de Alimentos”, cuya vigencia era hasta abril de 2023, convirtiéndose en un aporte fijo hasta diciembre del mismo año.

- **Nueva Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024 - 2028:** Esta redefine y fortalece los principios centrales que rigen la protección de las personas trabajadoras en nuestro país, tomando en consideración los cambios que han ocurrido en el mundo del trabajo desde el año 2016, que han sido muchos, varios de ellos acelerados por la experiencia de la pandemia de Covid-19. La nueva Política insta a generar acciones específicas que promuevan la salud mental y los entornos laborales libres de violencia y acoso, en línea con el Convenio 190 de la OIT. Además, en el documento adquiere un carácter transversal la perspectiva de género y se releva el principio de diversidad en todos los ámbitos de la política, garantizando así equidad e igualdad entre todas las personas trabajadoras.
- **Ratificación del Convenio 176 de la OIT sobre seguridad y salud en las minas:** Este instrumento internacional precisa los derechos

y obligaciones de los trabajadores y empleadores del sector y, además, incluye recomendaciones para adecuar la legislación nacional a los contenidos del Convenio. Junto con ello, plantea criterios para la designación de la autoridad competente encargada de vigilar y regular los diversos aspectos de la seguridad y salud en las minas, y facilitar servicios de inspección adecuados para supervisar la aplicación de medidas y dotarlos de los recursos necesarios. La ratificación de este instrumento representa un avance importante en Trabajo Decente para un sector clave de la economía nacional.

Ahora bien, establecido lo anterior, se desarrollará a continuación **un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2023.**

La Subsecretaría del Trabajo, en el marco de los esfuerzos para avanzar en la protección de los derechos laborales y garantizar el trabajo decente, impulsó desde el año 2022 la modificación de la jornada laboral a 40 horas semanales, logrando su aprobación y promulgación en abril de 2023. Esto se tradujo en la Ley N°21.561, que “Modifica el Código del Trabajo y reduce la jornada laboral a 40 horas”. En el marco de promoción de la reducción de jornada, la Subsecretaría promovió el “Sello 40 horas”, reconocimiento público que realiza el Ministerio del Trabajo y Previsión Social para aquellas empresas que implementen una jornada laboral ordinaria de 40 horas semanales. Durante el 2023, se certificaron 340 empresas.

Asimismo, se impulsó la Ley N°21.578, que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, aumenta el universo de beneficiarios/as de la asignación familiar y maternal, y extiende el ingreso mínimo garantizado y el subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas. A partir del 1 de septiembre de 2023 el ingreso mínimo para trabajadores mayores de 18 años y de hasta 65 años quedó establecido en \$ 460.000 y alcanzará un monto de \$ 500.000 el 1 de julio de 2024.

La Subsecretaría durante el año 2023 impulsó también la Ley de “Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral” que promueve una serie de medidas en torno a la protección a la maternidad, paternidad y vida familiar, y regula un régimen de trabajo a distancia y teletrabajo, la cual fue aprobada a fines de 2023 como Ley N°21.645.

Otro de los hitos de 2023 fue la aprobación de la Estrategia Nacional de Prospección Laboral que establece lineamientos para enfrentar el futuro del trabajo. Ella dispone que, a través de los Observatorios Laborales, se entregará evidencia sobre las características de las principales ocupaciones del país, su oferta y demanda, y sobre los desafíos tecnológicos y socio ecológicos que enfrentan las personas trabajadoras.

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 90.961 fiscalizaciones a empresas, un 10,2% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 61.716 conciliaciones parciales o totales, lo que se tradujo en 62.382 trabajadores y trabajadoras que se favorecieron con algún tipo de conciliación.

En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.041.381 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 432.361 a través de los canales virtual y telefónico y OIRS virtuales. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 95% de trámites digitalizados y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), todo ello vinculado al proceso de modernización de la Dirección del Trabajo.

En otro plano, durante 2023 se efectuaron capacitaciones a 314 dirigentes/as sindicales, donde el 44.2% corresponde a mujeres, en el marco de los Talleres María Ester Feres Nazarala realizados en 6 regiones. Por otro lado, se puso en marcha la Escuela de Formación Sindical que en sus distintas actividades abarcó un total de 421 asistentes (donde un 42.7% corresponde a mujeres). En 4 talleres ramales participaron 282 integrantes de organizaciones sindicales del comercio, la minería, la banca y la industria.

Durante el año 2023, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con el objetivo de cumplir su misión, logró beneficiar a más de 2.458.000 personas a través de su oferta programática. De ese total, más de 710.000 personas, (48% mujeres y 52% hombres), participaron en cursos de capacitación y en certificación de competencias laborales, a fin de potenciar su acceso al empleo. También, más de 1.256.000 personas (68% mujeres y 32% hombres) recibieron el pago de los subsidios al empleo, entre ellos los subsidios implementados a partir de los incendios forestales y lluvias, que permitieron apoyar a las empresas afectadas en los procesos de retención laboral y contratación. Conjuntamente, 491.655 personas fueron atendidas por el Sistema de Intermediación Laboral, lo que representa un aumento sustancial de 37% respecto al 2022. Así también, 120.051 personas fueron colocadas en un puesto de trabajo (37% mujeres, 58% hombres y 5% sin información de sexo) lo que representa un 30% más que el año anterior.

Con el propósito de avanzar en materia de descentralización y pertinencia territorial en la definición de las necesidades de capacitación, durante el 2023 se constituyeron los 16 Consejos Regionales de Capacitación, de conformación tripartita, que tienen por objeto asesorar en el desarrollo y aplicación de la Política Nacional de Capacitación en su ámbito regional.

Por último, cabe destacar que con el objeto de aumentar la productividad y la empleabilidad, a través del desarrollo de competencias en las micro, pequeñas y medianas empresas, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en junio de 2023 firmó un acuerdo con asociaciones de Mipymes para avanzar en los siguientes ámbitos: Institucionalidad, a través de la creación de la Unidad de Mipymes; estudios que permitan caracterizar sus necesidades de capacitación; modificación normativa con el propósito que las Mipymes puedan acceder al financiamiento de capacitación con cargo a la Franquicia Tributaria; y revisión de la oferta de cursos del Programa Despega MIPE. Junto con lo anterior se dio un paso importante al incorporar un representante de las Mipymes al Consejo Nacional de Capacitación, para enriquecer con la visión del sector la Política Nacional de Capacitación.

En 2023, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) alcanzó un total de 17.639 certificaciones, un incremento de 11% respecto a 2022. De este total, 7.584 corresponden a mujeres, logrando un 38% de aumento en el mismo periodo. Esto contribuye al esfuerzo para incrementar la empleabilidad de mujeres en nuestro país. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 21 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora llega a 1.015 perfiles ocupacionales acreditados y vigentes.

Asimismo, se materializó el ingreso del proyecto de ley que fortalece la institucionalidad de ChileValora, siendo aprobado en el mes de enero de 2024 y promulgado como ley de la República el 15 de abril de 2024. Se debe relevar que el proyecto fue aprobado por unanimidad en casi todas las instancias del trámite legislativo, tanto en la Cámara de Diputados y Diputadas como en el Senado. Este importante logro permitirá contar con más atribuciones para reforzar a los Organismos Sectoriales de Certificación, potenciar la presencia territorial del servicio y fortalecer la articulación con la formación Técnico Profesional.

La Dirección General de Crédito Prendario (DICREP) otorgó durante 2023 créditos a partir de una garantía de prenda civil por un total que superó los MM\$ 39.620, lo que significó un aumento de 21,2% con respecto a 2022. Los préstamos realizados por DICREP lograron beneficiar a más de 420.000 usuarios y usuarias, de los cuales el 73,8% corresponde a créditos obtenidos por mujeres. Además, la continuidad del Remate On-Line ha permitido acercar la institución a la ciudadanía, facilitando un mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados durante el año 2023, con una participación que ascendió a 2.653 personas a nivel nacional. De esta cifra, 14,06% pertenece a mujeres, 83,50% a hombres y 2,44% pertenece a otras personas jurídicas. Adicionalmente, se suscribieron 10 convenios de cooperación con Municipalidades y otros organismos del Estado, con la finalidad de ampliar la ejecución de remates de bienes fiscales a través de DICREP.

Finalmente, cabe destacar que se refrendó la percepción de calidad de los servicios entregados a la comunidad por la Dirección General de Crédito

Prendario. En efecto, según la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría 2023, se alcanzó un 93% de satisfacción en la evaluación general de la institución, en línea con los resultados de los últimos años.

La Subsecretaría de Previsión Social durante el año 2023 participó en la modificación de la Ley N° 21.419, llamada también “Ley corta PGU”, a fin de aumentar el número de personas beneficiarias de la Pensión Garantizada Universal, excluyendo sólo aquellas que pertenecen al 10% más rico de la población. Además, la Subsecretaría se sumó al esfuerzo ministerial, desplegando instancias de diálogo con representantes del mundo académico, político y de la sociedad civil, con el propósito de buscar un amplio acuerdo que permita aprobar el proyecto de Reforma de Pensiones del Ejecutivo.

En materia de Seguridad Social, la Subsecretaría de Previsión Social desarrolló el proceso de actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, resultado de la ratificación del Convenio N° 187 de la OIT en 2011. Para dicha actualización se realizaron talleres presenciales tripartitos en los que participaron 518 personas a nivel nacional, con un 58,1% de hombres y un 41,9% de mujeres. Fruto de esos esfuerzos, a fines del año 2023 se presentó el borrador para la actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ante los distintos actores sociales y en enero de 2024 fue aprobado por unanimidad por el Comité de ministros y ministras para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL), durante el año de referencia entregó los beneficios de la Ley N° 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 esta línea, se logró superar la barrera de las 80.000 capacitaciones en prevención de riesgos, aumentando un 16,5% respecto del año anterior, con más de 2.774 nuevas empresas capacitadas.

En cuanto a la oportunidad en la entrega de prestaciones a la ciudadanía, se logró tramitar más del 80% de los Subsidios de Incapacidad Laboral en 30 días o menos, lo que representa un porcentaje de mejora de más de un 40% respecto al año anterior. Asimismo, en el caso de las denuncias, se logró disminuir considerablemente sus tiempos de calificación para determinar si corresponden a origen laboral o común. En específico, para el caso de los accidentes de trabajo se logró calificar las denuncias recibidas en 9 días promedio, lo que significa una disminución en más de 20 días respecto al año anterior. Por otro lado, en lo referido a los accidentes de trayecto, el tiempo de calificación de las denuncias recibidas fue de 10 días promedio, lo que representa una disminución de más de 15 días respecto a 2022. Por último, en el caso de las enfermedades profesionales se obtuvo un promedio de días de calificación respecto a las denuncias recibidas de 27 días, lo que representa una disminución de 5 días respecto al año anterior.

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca el trabajo realizado en la elaboración de informes técnicos, desarrollo de estudios, propuestas de indicaciones a proyectos de ley y la implementación de los cambios a la Ley N° 21.538 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU) en lo concerniente al nuevo criterio de focalización, que amplió el universo de personas beneficiarias.

También cabe mencionar el trabajo orientado a la implementación de la Ley N° 21.484 de responsabilidad parental y pago efectivo de pensión de alimentos, así como la nueva Ley N° 21.628 de Seguro de Cesantía, que flexibiliza los requisitos de acceso y mejora las prestaciones de este instrumento de protección social, especialmente en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública o alerta sanitaria que implique la paralización de actividades.

En el plano de la supervisión, se efectuaron 2.620 acciones de fiscalización en materia de beneficios, comisiones y consejos médicos, ámbito operacional, asesoría previsional y temas financieros, a las que se suman los procesos sancionatorios que culminaron con un total de 12.210 UF en multas. Respecto del proceso de calificación de invalidez, las Comisiones Médicas Regionales evaluaron más de 95.000 solicitudes, mientras que en materia de atención de usuarias y usuarios se gestionaron más de 100.000 requerimientos en el año, la mayoría por otorgamiento de beneficios. Asimismo, se lanzó un nuevo Portal de Atención Ciudadana que busca generar una experiencia usuaria más eficiente, cercana y acorde con las crecientes necesidades de las y los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

En 2023, el Instituto de Previsión Social (IPS) desarrolló importantes acciones para acercar beneficios sociales y previsionales a las personas. Así, implementó la llamada “Ley Corta” de la Pensión Garantizada Universal (Ley N°21.538), que entró en vigor el 1 de abril de 2023. Junto con ello, al IPS le correspondió participar en la implementación de tres medidas del Gobierno para la seguridad económica de las familias: el pago extraordinario del Aporte Familiar Permanente 2023 (ex Bono Marzo), el aumento y ampliación de la Asignación Familiar y del Subsidio Único Familiar, y la habilitación de un aporte mensual a través del Bolsillo Familiar Electrónico para gastos en alimentos. Asimismo, y con el objetivo de apoyar a las familias afectadas por los temporales de agosto en la zona centro-sur, se gestionó la transferencia de ayudas económicas mediante el Bolsillo Electrónico de Emergencia.

Otras acciones relevantes fueron: entrega de un aporte extraordinario al Bono de Invierno para personas pensionadas mayores de 65 años que cumplieran con los requisitos, beneficiando a 1.555.470 personas; habilitación del pago del Subsidio Familiar Automático a los menores del 40% más vulnerable de la población con derecho al beneficio; e implementación de los pagos establecidos por la Ley N°21.565, que promueve la protección y reparación integral de hijos e hijas menores de 18 años de mujeres víctimas de femicidio o suicidio femicida.

Cabe destacar que el IPS, a través de sus canales de atención ChileAtiende presenciales y no presenciales, concretó en el año un total de más de 222 millones de interacciones con las personas, tanto para atender trámites como para orientar a la ciudadanía. Además, el servicio gestionó más de 40 millones de pagos de beneficios. Se suma el hecho que el IPS amplió su cobertura presencial, con 9 Puntos de Atención Virtual en comunas alejadas de grandes centros urbanos, para permitir a las personas de esas localidades contactarse, de manera asistida, con ejecutivos de video atención del servicio.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) tiene como objetivo supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las entidades fiscalizadas. En cumplimiento de ese mandato, se llevaron a cabo 168 fiscalizaciones en los distintos ámbitos que competen a la Superintendencia, emitiéndose instrucciones y solicitudes destinadas a la implementación de mejoras para el beneficio de la seguridad social. También se destaca el apoyo en el diseño y tramitación legislativa del proyecto de ley que modificó el Seguro SANNA, permitiendo mejorar las coberturas, especialmente a través del aumento de días del permiso para el cuidado y la incorporación de una nueva contingencia a ser cubierta. Se estima una población beneficiaria de 6.337 personas.

En el ámbito de atención ciudadana, la SUSESO emitió un total de 179.356 dictámenes 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. Asimismo, se mejoró la infraestructura de las sucursales de atención en las comunas de Iquique, Copiapó, Viña del Mar, Chillán y Temuco, con altos estándares de calidad, cercanía, accesibilidad, y equidad de género.

Por otro lado, se logró la consolidación de “Mi Portal de la Seguridad Social”, disponiendo a la ciudadanía de manera amigable, segura y accesible los datos que la Superintendencia tiene de la persona que consulta en una sola interfaz. Están integrados más de 20 sistemas de información, lo que conlleva la interacción con más de 600 entidades, conformando así el primer “Portal de la Seguridad Social” en Chile, que en 2023 alcanzó 1.964.433 visitas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2023 por este concepto un monto total de MM\$ 1.416.911, con un promedio mensual de 104.758 pensiones pagadas (del monto total pagado, un 28% corresponde a mujeres y un 72% corresponde a hombres). Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa, de asistencia social y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 67.072.

Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 138.917 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios y usuarias del Sistema de Salud Capredena como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria, lo que le permite estar 100% acreditada. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales para implementar la digitalización de trámites, avanzando desde un 88% en el año 2022 a un 95% en el año 2023.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar -de manera eficiente- servicios de previsión, salud y asistencias a los más de 237 mil beneficiarios y beneficiarias de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2023 hubo un incremento de 1,5% en el número de pensiones pagadas, alcanzando un monto promedio mensual de \$ 1.478.061 en hombres y \$ 822.307 en mujeres (considerando pensiones de montepío y retiro), así como un promedio de tramitación de primer pago de éstas de sólo 13,6 días, logrando una disminución de 18,5% respecto al periodo anterior.

En el ámbito de prestaciones de salud, la Institución liquidó 7.164.208 prestaciones de salud, logrando un aumento del 12,2% en comparación al año 2022, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$ 148.605. Finalmente, en el ámbito de asistencias, se entregaron 20.777 préstamos por un monto total de MM\$ 21.523, lo cual implica un aumento de 28% en préstamos entregados y un 6,15% de financiamiento más que el año anterior.

JEANNETTE JARA ROMÁN

MINISTRA 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 a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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.

Del mismo modo, el servicio tiene por objetivo 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.

El servicio cuenta con 437 funcionarios(as), conformado por 165 mujeres (37,8%) y 272 hombres (62,2%). Entre ellos, 27 funcionarios(as) a planta, 354 a contrata y 56 contratados por código del trabajo.

Adicionalmente, el servicio cuenta con 21 sucursales de crédito distribuidas a nivel nacional con presencia en 14 de las 16 regiones del país, restando la región de Aysén y Ñuble, la apertura de esta última está proyectada para mediados del 2024.

Para el año 2023 el presupuesto total ejecutado del Servicio fue de MM\$53.619, de los cuales un MM\$39.323, fueron ejecutados en créditos sociales (colocaciones), lo que equivale a un 73,9% del presupuesto total.

Entre los principales logros del 2023 se destacan en cuanto créditos sociales:

- El monto total de préstamos entregados por la DICREP en el año 2023 fue de MM\$39.323 (monto total otorgado). El monto total de préstamos en 2023 tuvo un aumento del 21,2% en relación al 2022.
- El número total de operaciones de créditos realizadas fue de 420.441, de estas 310.436 (73,8%) corresponden a mujeres y 110.005 (26,2%) corresponden a hombres. En comparación al año 2022, la cantidad de operaciones de crédito realizadas aumentó 38,7% en el caso de las mujeres y un 40,7% en el caso de los hombres.
- El total de personas atendidas fueron 193.286 siendo 134.349 mujeres (69,5%) y el número de hombres alcanzó los 58.937 (30,5%). En comparación al año 2022, la cantidad de personas atendidas tuvo un aumento del 16,8% en el caso de las mujeres y un 22,1% en el caso de los hombres.
- De los usuarios y usuarias atendidas en el Servicio durante el año 2023, el 88% pertenece a los tramos de mayor vulnerabilidad social del Registro Social de Hogares.
- El valor del gramo de oro durante el año 2023 se mantuvo en precios históricos, con un valor a préstamo de \$17.000, en comparación a los meses de enero a marzo 2022 que alcanzó los \$14.000. Este aumento permite al servicio entregar préstamos más altos a los usuarios y usuarias, facilitando la cobertura de sus necesidades de financiamiento.
- Por concepto de los remates de plazo vencido realizados durante 2023, se generaron excedentes por \$362.829.490, los cuales fueron pagados a los usuarios y usuarias como resultado de la diferencia entre el valor mínimo del remate (capital de préstamo, sus intereses y derechos) y la suma de dinero en que la prenda es rematada. Durante 2023 se devolvieron excedentes a 3.514 personas de los cuales el 66,4% son mujeres y el 33,6% son hombres, servicio que refuerza el rol social y solidario de la institución.

En relación a los principales logros en remates fiscales y judiciales:

- La participación en los Remates Fiscales y Judiciales en el año 2023 alcanzó la cifra de 2653 personas, el 83,5% correspondió a

hombres, el 14,1% correspondió a mujeres y el 2,4% correspondió a la participación de otros, en donde se incluyen personalidades jurídicas.

- El número de Remates Fiscales realizados en 2023 fue de 73, adjudicando un total de MM\$2.565, de los cuales un 15,1% corresponde a mujeres y un 84,9% corresponde a hombres. El total de recaudación para el Servicio a partir de los Remates Fiscales corresponde a \$256.232.816.
- El número de Remates Judiciales realizados en 2023 fue de 54, adjudicando un total de MM\$1.387, de los cuales un 32,7% corresponde a mujeres y un 67,3% corresponde a hombres. El total de recaudación para el Servicio a partir de los Remates Judiciales fue de \$138.688.788.

Respecto a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía,

- La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) cuenta con una alta valoración entre sus usuarios(as) de acuerdo con lo indicado por la Encuesta de la Medición de Satisfacción Usuaría correspondiente al año 2023 en donde el servicio obtuvo un 93% de satisfacción en su evaluación general. Manteniendo la medición alcanzada en el año 2022.
- El pago del crédito en cuotas de forma electrónica ha finalizado su fase de prueba y en el transcurso del 2024 comenzará su implementación como marcha blanca en la sucursal de Temuco, permitiendo a las y los usuarios cancelar sus cuotas del crédito desde sus hogares.

Entre los principales desafíos del servicio para el periodo 2024-2025, se proyecta ampliar su presencia nacional inaugurando una nueva sucursal en la región de Ñuble a mediados del presente año, adicionalmente, se busca modernizar los pagos de los créditos en cuotas de forma electrónica e incorporar el pago mediante el uso de POS de Banco Estado u otro proveedor. Todas estas medidas permitirán a los usuarios y usuarias realizar pagos de sus créditos de forma rápida, segura y sin necesidad de desplazarse ni portar dinero en efectivo.

Juan Andrés Troncoso Morales

Director General (S)

3. Resultados de la Gestión año 2023

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

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

La Dirección General del Crédito Prendario durante el año 2023 mantuvo su compromiso social y económico en la entrega de créditos a los sectores de escasos recursos a través de préstamos en dinero con garantías de prenda civil, así como también prestar servicios en los remates de bienes dados de baja por los organismos fiscales y judiciales, buscando continuamente la mejora en la entrega de productos y servicios de calidad para todos sus usuarios y usuarias.

Crédito de Prenda Civil

El crédito con prenda civil es el producto estratégico de DICREP y consiste en un préstamo otorgado mediante la garantía de una prenda, destinado a todas las personas mayores de 18 años con cédula de identidad y/o pasaporte vigente.

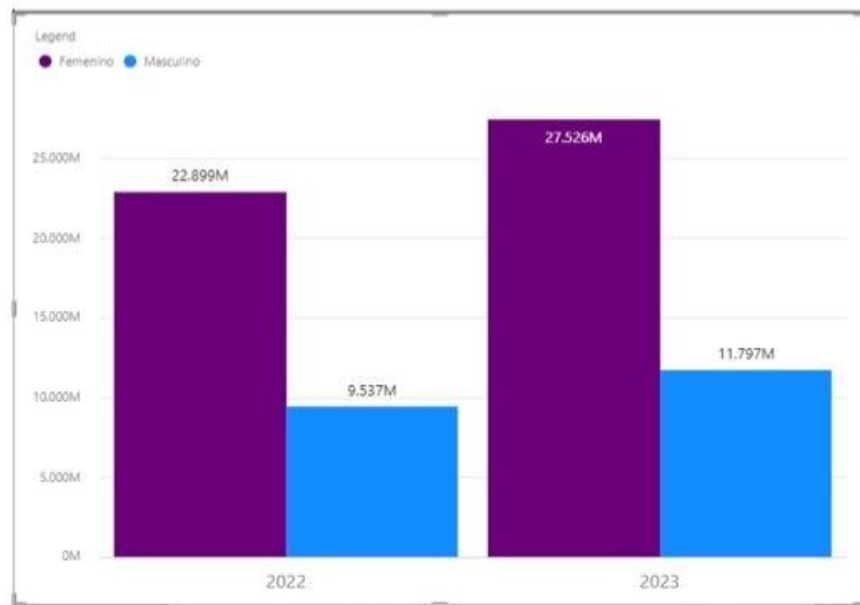
El valor del gramo de oro durante el año 2023 se mantuvo en precios históricos, con un valor a préstamo de \$17.000, en comparación a los meses de enero a marzo 2022 que alcanzó los \$14.000. Este aumento permite al Servicio entregar préstamos más altos, facilitando la cobertura de sus necesidades de financiamiento.

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

Préstamos otorgados a usuarios y usuarias

El monto total de préstamos en 2023 tuvo un aumento del 21,2% en relación al 2022, pasando de MM\$32.435 a MM\$39.323 tal como indica el gráfico N°1. Adicionalmente, durante el 2023 los montos destinados a mujeres alcanzó los MM\$27.526 representando el 70% del total de colocaciones, mientras que los montos destinados a hombres alcanzaron los MM\$11.797 representando el 30% del total de colocaciones.

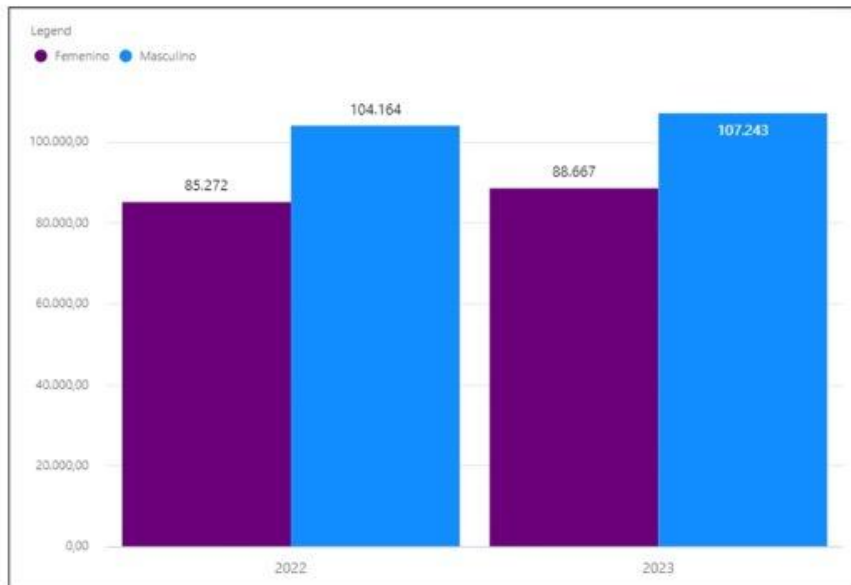
Gráfico N°1 Monto total de préstamos de créditos prendarios entre 2022-2023 según género



El monto promedio de los préstamos de crédito prendario durante 2023 ascendió a los \$93.528, mostrando un aumento del 3,8% respecto al año 2022 año en el que el monto de promedio de préstamos alcanzó los \$90.076. Las acciones que permitieron alcanzar estos resultados fueron el aumento del gramo de oro a \$17.000 en el empeño de alhajas y el aumento del cupo máximo a \$250.000 en objetos varios.

En cuanto a la distribución por género, el gráfico N° 2 indica que el promedio de préstamos de crédito por prenda civil solicitados por hombres alcanzó en 2023 la cifra de \$107.243, mientras que los préstamos solicitados por mujeres alcanzó los \$88.667, un aumento respecto al 2022 que fue del 2,95% en el caso de los hombres y el 3,9% en el caso de las mujeres.

Gráfico N°2 Monto promedio de los préstamos de crédito prendario entre 2022-2023 según género

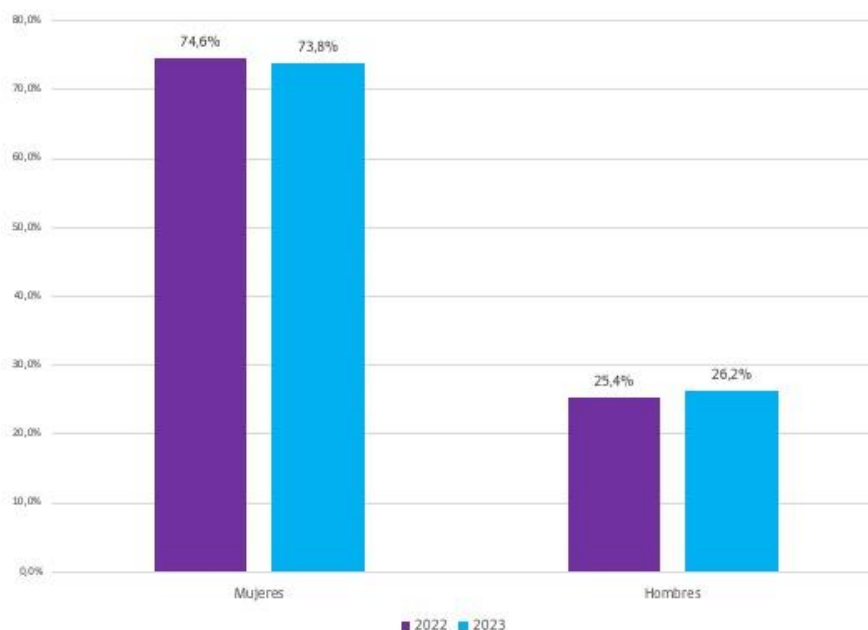


Fuente: Sistema de Operaciones de Crédito Prendario (OCP)

El gráfico N°3 indica que el total de solicitudes de crédito otorgados por el Servicio (operaciones de crédito tradicional y en cuotas) durante 2023 fue de 420.441, de estas 310.436 (73,8%) corresponden a mujeres y 110.005 (26,2%) corresponden a hombres. En cambio, durante 2022 el total de operaciones de crédito alcanzaron las 360.095, de estas 268.535 (74,6%) corresponden a mujeres y 91.560 (25,4%) corresponde a hombres.

La cantidad de operaciones de crédito realizadas en 2023 aumentó 38,7% en el caso de las mujeres y un 40,7% en el caso de los hombres.

Gráfico N°3 Porcentaje de operaciones de crédito realizadas entre 2022-2023 según género



Fuente: Sistemas de Operaciones de Crédito

Prendario (OCP)

El pago mediante transferencia electrónica a las cuentas bancarias de las y los usuarios/as, representaron el 3,94% del total de operaciones durante el 2023 con un monto que ascendió a los MM\$1.817. El Servicio busca ampliar este mecanismo con la finalidad de aumentar la seguridad y la comodidad de la entrega de préstamos, proponiéndonos como meta alcanzar el 5% en 2024 en el uso de este mecanismo de transferencias.

Remates de prendas vencidas y 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, es pagado al usuario/a dueño/a de la alhaja u objeto, dejado en prenda. El plazo para cobrar este excedente es de un año, contado desde la fecha del remate que generó el excedente.

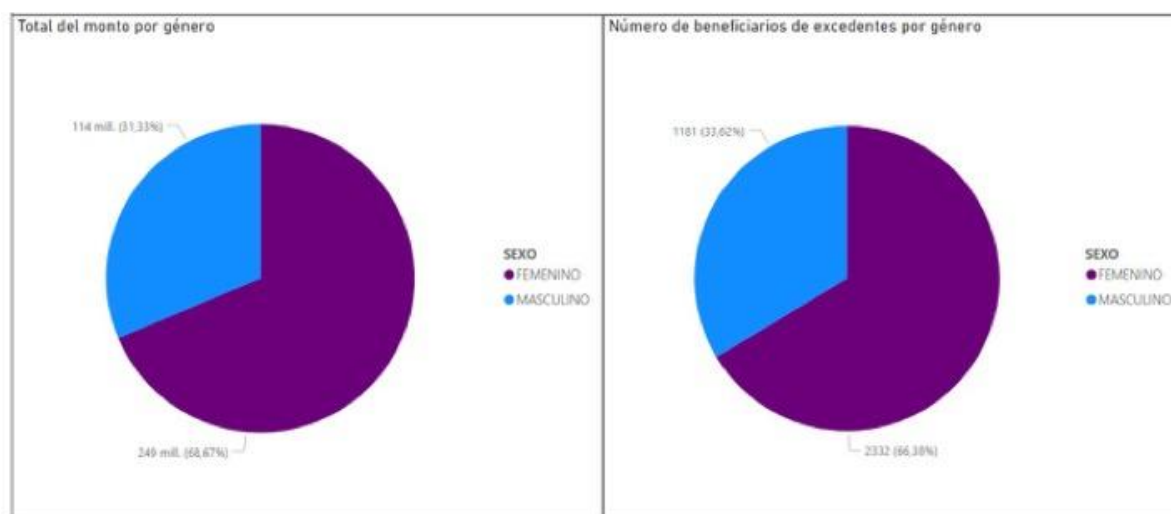
Gracias a la implementación de remates plazo vencido vía on line, se logra mayor participación de subastadores, se incrementa la seguridad y la transparencia en el proceso, logrando aumentar los precios finales de los bienes rematados, de esta manera nuestros usuarios y usuarias han percibido un aumento en el pago de los excedentes.

Durante el 2023 fueron realizados 179 remates de prendas con plazo vencido, mientras que en 2022 se alcanzó la cantidad de 61 remates, experimentando un aumento del 193,4% respecto del 2022.

El monto total de excedentes pagados a los usuarios y usuarias durante el año 2023 alcanzó los \$362.829.490. El gráfico N°4 indica que del total de montos asociados a los excedentes, el 68,7% fueron dirigidos a la mujeres en cambio el 31,3% fueron dirigidos a hombres.

Siguiendo con el gráfico N°4, estos montos de excedentes fueron devueltos a 3.513 personas de los cuales el 66,4% son mujeres y el 33,6% son hombres, por lo cual, no obstante la pérdida de la especie empeñada, se hace patente el rol social y solidario del Servicio.

Gráfico N°4 Monto total y número de beneficiarios de pago por excedentes según género



Fuente: Sistema de Operaciones de Crédito Prendario (OCP)

Condonación de intereses moratorios durante la pandemia

Entre los meses de enero y febrero del año 2023 fueron los últimos meses correspondientes a la campaña de condonación de intereses por mora durante la pandemia, campaña iniciada en el año 2022. Durante estos meses se lograron condonar intereses por mora a 2.337 usuarios y usuarias, correspondiente a 7.723 créditos otorgados cuya suma de intereses condonados ascendía a los \$148.023.839. Esta condonación de intereses por mora permite a usuarios/as regularizar su situación y volver a acceder a los préstamos de la DICREP, una alternativa a la que recurren personas que muchas veces no pueden acceder a créditos formales en instituciones financieras.

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 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°

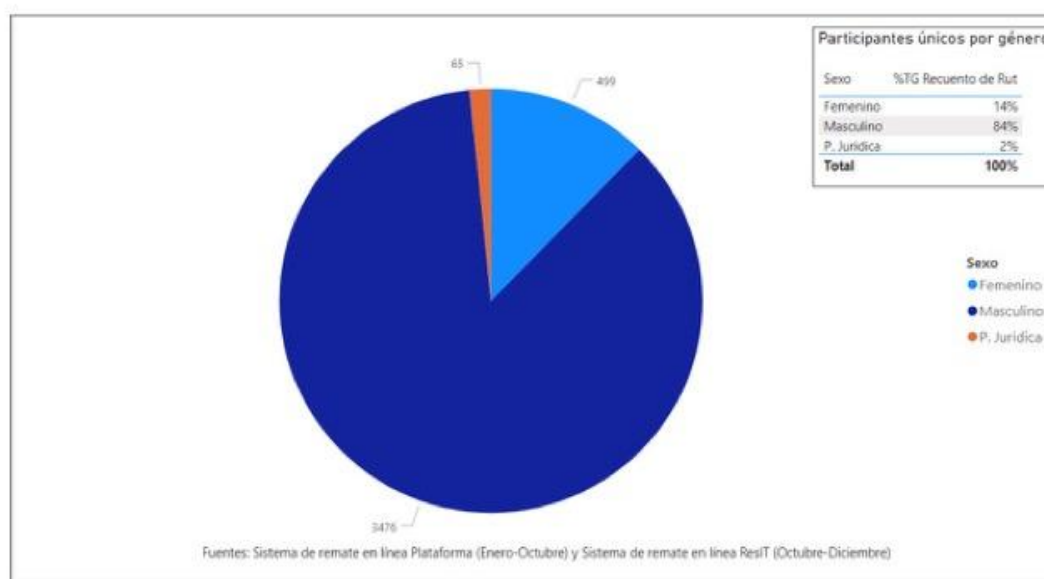
20.000. Por la realización de remates fiscales y judiciales se cobra al comprador de las especies subastadas un 10% por comisión, sobre el precio de adjudicación, lo que contribuye al financiamiento de las actividades propias del Servicio.

Al respecto, durante el año 2023 y gracias a los remates en línea, se efectuaron 127 remates fiscales y judiciales (73 fiscales y 54 judiciales).

De acuerdo al gráfico N°5, la participación en los Remates Fiscales y Judiciales en el año 2023 alcanzó la cifra de 2.653 personas, el 84% correspondió a hombres, el 14% correspondió a mujeres y el 2% correspondió a la participación de otros, en donde se incluyen personas jurídicas que participaron de estos remates.

La participación de mujeres en los remates fiscales y judiciales alcanzó un 17% en el mes de agosto, la cifra más alta durante el 2023 en el contexto del remate de maletas del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez y la Municipalidad de Pudahuel, iniciativa que estuvo acompañada de una importante difusión en medios de comunicación nacional.

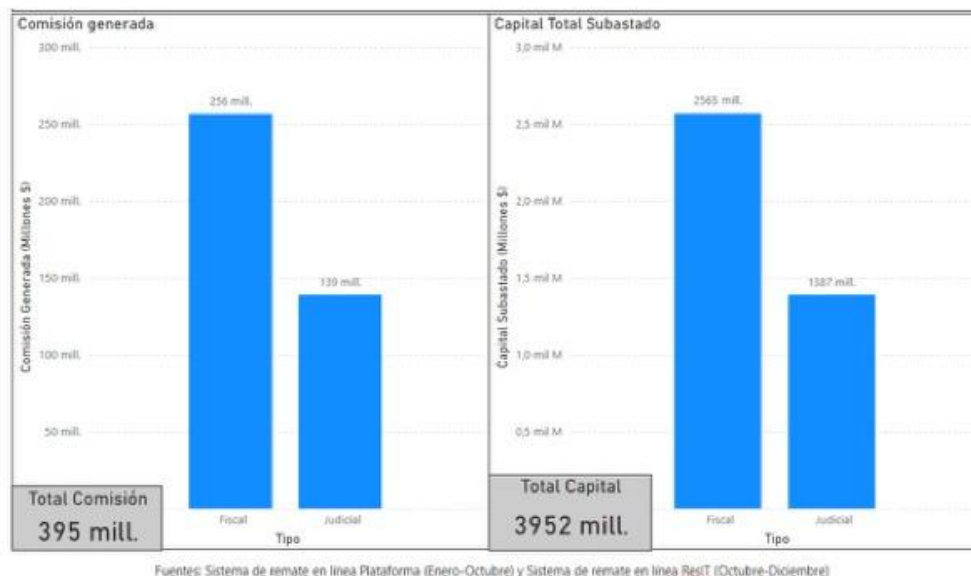
Gráfico N°5 Participación en remates Fiscales y Judiciales año 2023 según género



Respecto a los recursos obtenidos en remates fiscales y judiciales, tal como indica el gráfico N°6 ascendió a los MM\$3.952, alcanzando los MM\$2.565 los remates fiscales mientras que los judiciales alcanzaron los MM\$1.387. A partir de la comisión de los remates fiscales y judiciales, el Servicio recaudó ingresos que ascendieron a los \$394.921.604.

Cade destacar que en el grafico referido no se han considerado el remate de dos viviendas vinculadas a la Ley 20,000.

Gráfico N°6 Recursos obtenidos a consecuencias de los remates y comisión para el Servicio en año 2023



Convenios de Cooperación Institucional

En el marco del Convenio de Cooperación Institucional, ejecutado entre DICREP y la Asociación Chilena de Municipalidades el año 2014, durante el año 2023, se suscribieron diez convenios de cooperación interinstitucional de los cuales 7, fueron con municipalidades: Viña del Mar, Olmué, Limache, Melipilla, San Miguel, Quintero y Quilicura. Otros tres convenios fueron suscritos con diferentes organismos públicos: el Instituto Nacional del Deporte (IND) de la Región de Tarapacá, la Delegación Presidencial de la Región del Maule y Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) de la Región de Antofagasta.

El rol de DICREP en el marco de estos acuerdos, es asesorar al órgano público en todo lo relacionado a procesos asociados a nuestros remates de bienes fiscales y promover el crédito social en la población de la comuna.

Encuesta Satisfacción Anual

Durante el 2023, se verificó la “Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos” a un total de 627 usuarios/as de las 21 Unidades de Crédito (Sucursales).

De acuerdo a esta encuesta, el Servicio alcanzó un nivel de satisfacción general 93%, manteniendo las cifras alcanzadas en 2022 (Ver gráfico N°7).

Entre las acciones adoptadas por el Servicio en materia de satisfacción usuaria considera un 98% de respuestas en menos de 5 días a las consultas y reclamos realizados a través del Sistema de Integral de Atención Ciudadana (SIAC), cumplimiento que ratifica la mejora continua del Servicio en materia de atención de usuarios y usuarias.

Adicionalmente, el gráfico N°8 indica la satisfacción de usuarios/as respecto a la última experiencia con el Servicio. Al respecto, las mujeres alcanzan un 93% de satisfacción en comparación a los hombres que alcanzan un 82% de satisfacción en su última experiencia.

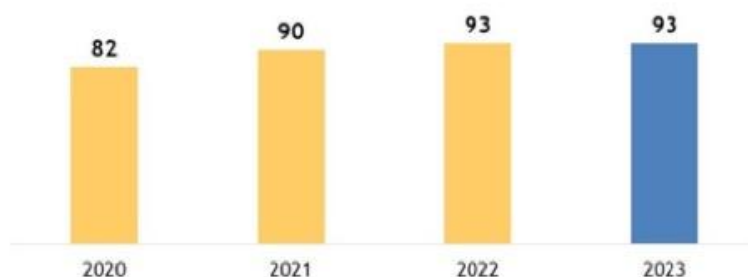
Por otro lado, el rango etario entre los 18 a 34 años alcanza un 96% de satisfacción, seguido por el rango etario de 55 años y más años que alcanza el 93% de satisfacción y finalmente el rango etario entre los 35 a 54 años que alcanza el 90% de satisfacción en relación a la última experiencia con el servicio.

Finalmente, los usuarios/as que cuentan con educación básica y media alcanzan una satisfacción del 94%, mientras que los usuarios/as con educación superior alcanzan un 89% de satisfacción en su última experiencia con el servicio.

Todo 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”.

Gráfico N° 7 Evaluación General de la Institución (Porcentaje obtenido en nota 6 o 7)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a [INSTITUCION], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Fuente: Informe Final Medición de Satisfacción Usuaría 2023. Ministerio de Hacienda, Secretaría de Modernización del Estado

Gráfico N°8 Satisfacción última experiencia (Porcentaje obtenido en nota 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



Fuente: Informe Final Medición de Satisfacción Usuaría 2023. Ministerio de Hacienda, Secretaria de Modernización del Estado

Cabe destacar que los usuarios y usuarias atendidas en el año 2023, el 88% de ellos 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 Estratégicos 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.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

La Dirección General del Crédito prendario busca ser una Institución pública reconocida por su orientación solidaria, acogedora y de calidad en los productos y servicios que entrega a la ciudadanía. Para ello nos planteamos otorgar el crédito más conveniente del mercado, asegurar el acceso a los mismos y ser un modelo de Institución pública de calidad en la entrega de servicios asociados a los remates fiscales y judiciales.

- Modernización del Servicio mediante la modificación del cuerpo legal que rige a la DICREP, actualizando su estructura orgánica, adaptando nuestros productos estratégicos como el crédito con prenda civil, remates fiscales y judiciales, con el fin de ser una Institución moderna, eficiente y transparente, de clara orientación a nuestras usuarias y usuarios. Para ello, el Servicio desarrollará durante 2024 un trabajo de comisión que sienta las bases para una propuesta de modificación del cuerpo legal, insumo base para una propuesta de proyecto de ley que será presentado al Ministerio del Trabajo y Previsión Social al cierre del presente año.
- Desarrollar un estudio y anteproyecto para la actualización y mejora del sistema informático de créditos sociales. Este avance en la transformación digital permitirá al Servicio realizar operaciones más rápidas, precisas y eficientes, elevando la calidad del trabajo para funcionarias/os y mejorando la atención a los usuarios/as.
- Desarrollar nuevas capacidades organizacionales para brindar mejores productos y servicios de la mano con la digitalización. Durante el transcurso de 2024 comenzará la implementación del pago electrónico en cuotas a través de la página web de la DICREP a modo de marcha blanca en la sucursal de Temuco, permitiendo a las y los usuarios cancelar sus cuotas del crédito desde la seguridad y comodidad de sus hogares.
- Siguiendo con digitalización, el Servicio busca incorporar el pago de créditos mediante el uso del POS de Banco Estado u otro proveedor, medida que permitirá a los usuarios y usuarias realizar los pagos a través de tarjetas de débito y así aumentar la seguridad para nuestros usuarios y usuarias en las sucursales del Servicio, pues no tendrán necesidad de portar dinero al momento de pagar sus créditos.
- Crear nuevos créditos solidarios dirigidos a las mujeres y emprendedores, cuyos diseños permitan ampliar los actuales límites de montos por préstamos de \$500.000 por concepto de alhajas y \$250.000 por objetos varios. Adicionalmente, estos

nuevos créditos solidarios buscan que mujeres y emprendedores puedan optar a tasas preferenciales y menores costos asociados a los derechos de emisión, convirtiendo los créditos de la DICREP en préstamos con enfoque para cubrir sus necesidades económicas o de inversión auxiliar.

- Garantizar el acceso a los productos y servicios a través del fortalecimiento de la presencia nacional de la DICREP. Para ello la institución proyecta inaugurar la Unidad de Crédito en la región de Ñuble a mediados del presente año, permitiendo a los ciudadanos y ciudadanas obtener créditos prendarios de forma rápida y segura en la ciudad de Chillán y sus alrededores.
- 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. En ese contexto, desde el Servicio contamos con el desafío de crear una plataforma tecnológica multisectorial, que permita el control y el seguimiento de los procesos asociados a la enajenación o destrucción de bienes incautados y decomisados.
- Contar con un plan de desarrollo estratégico para el período 2024-2028 construido participativamente por el conjunto de funcionarios y funcionarias del Servicio, cuya finalización está proyectada para mediados del presente año. Buscamos que esta herramienta permita orientar el trabajo de la institución y fortalezca su carácter solidario, acogedor y de mejora constante en la calidad de los productos y servicios que entrega a los usuarios y usuarias.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	30
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	39
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	40
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	41
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	42
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	44

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	152	95.00%	199	91.28%	351
Planta	8	5.00%	19	8.72%	27
Total	160	100.00%	218	100.00%	378

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	38	23.75%	83	38.07%	121
Directivos	2	1.25%	6	2.75%	8
Auxiliares	2	1.25%	7	3.21%	9
Profesionales	31	19.38%	47	21.56%	78
Administrativos	87	54.37%	75	34.40%	162
Total	160	100.00%	218	100.00%	378

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
24 AÑOS O MENOS	3	1.88%	1	0.46%	4
ENTRE 25 y 34 AÑOS	26	16.25%	24	11.01%	50
ENTRE 35 y 44 AÑOS	39	24.38%	43	19.72%	82
ENTRE 45 y 54 AÑOS	51	31.87%	58	26.61%	109
ENTRE 55 y 59 AÑOS	23	14.37%	42	19.27%	65
ENTRE 60 y 64 AÑOS	14	8.75%	41	18.81%	55
65 Y MÁS AÑOS	4	2.50%	9	4.13%	13
Total	160	100.00%	218	100.00%	378

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Honorarios	0	0%	1	1.82%	1
Código del Trabajo	1	33.33%	53	96.36%	54
Reemplazo	2	66.67%	1	1.82%	3
Total	3	100.00%	55	100.00%	58

Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Auxiliares	1	33.33%	53	96.36%	54
Profesionales	0	0%	1	1.82%	1
Administrativos	2	66.67%	1	1.82%	3
Total	3	100.00%	55	100.00%	58

Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Más de 3 años	0	0%	1	100.00%	1
Total	0	100.00%	1	100.00%	1

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	0	1	12
(b) Total de ingresos a la contrata año t	13	25	33
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	0,00%	4,00%	36,36%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	0	1	12
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	0	1	12
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	0,0%	100,00%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	19	23	33
(b) Total dotación efectiva año t	375	378	378
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,07%	6,08%	8,73%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	2	8	0
Funcionarios fallecidos año t	1	0	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	2	0	5
Otros retiros voluntarios año t	7	9	20
Funcionarios retirados por otras causales año t	7	6	7
Total de ceses o retiros	19%	23%	33%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	22	26	33
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	19	23	33
Porcentaje de recuperación (a/b)	115,79%	113,04%	100,00%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	3	11
(b) Total Planta efectiva año t	25	32	27
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	9,38%	40,74%

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	7	13	64
(b) Total Contratos efectivos año t	350	346	351
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	2,00%	3,76%	18,23%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	186	336	367
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	49,60%	88,89%	97,09%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	8004	5580	8360
(b) Total de participantes capacitados año t	891	834	1013
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	8,98	6,69	8,25

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	0	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	145	63	47
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,69%	0,00%	4,26%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	555	977	1056
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,48	2,58	2,79

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	56	97	165
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,15	0,26	0,44

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	104	0	30.6
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,28	0,00	0,08

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	167	464	91
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,45	1,23	0,24

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	298	296	306
Lista 2	39	14	3
Lista 3	0	3	1
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	337%	313%	310%
(b) Total Dotación Efectiva año t	375	378	378
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	89.87%	82.80%	82.01%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	13	25	33
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	7,69%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

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

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
28	16	4	100	385.992

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	El Servicio dispuso la capacitación por parte de una empresa de contratación externa a quienes se desempeñan como fiscales. Lo anterior significó la entrega de conocimientos técnicos a 24 funcionarias y funcionarios, en materia de MALS, con el objeto de dar eficacia a las normas impartidas en materia de género.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	El Servicio contrato la capacitación para 84 funcionarias y funcionarios; adicionalmente se verificó transferencia de conocimientos, por la misma empresa a 21 funcionarios, 90 días posterior a la realización de la capacitación. Por otro lado, la misma empresa adjudicada verificó las capacitaciones básicas de vigilantes privados, guardias de seguridad y tasadores posean los conocimientos básicos de género para robustecer la atención que entregan a la comunidad. Estas medidas contribuyeron a la disminución de la barrera formativa, permitiendo que las funcionarias y funcionarios recibieran los conocimientos en perspectiva de género vinculando el liderazgo con enfoque de género.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	En el marco de los diálogos participativos, como instancia de comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género, participaron un total de 175 usuarias, con la finalidad de conocer los motivos de la escasa interés de las mujeres para ser parte de los remates realizados por DICREP (remates plazo vencido, fiscales y judiciales). Estos diálogos consideraron como metodología el focus group y aplicación de encuesta. De esta forma fue posible establecer que la merma de participación de las mujeres se explicaría en la escasa difusión focalizada de los remates y, en las brechas económicas y digitales.

Iniciativas

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

Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

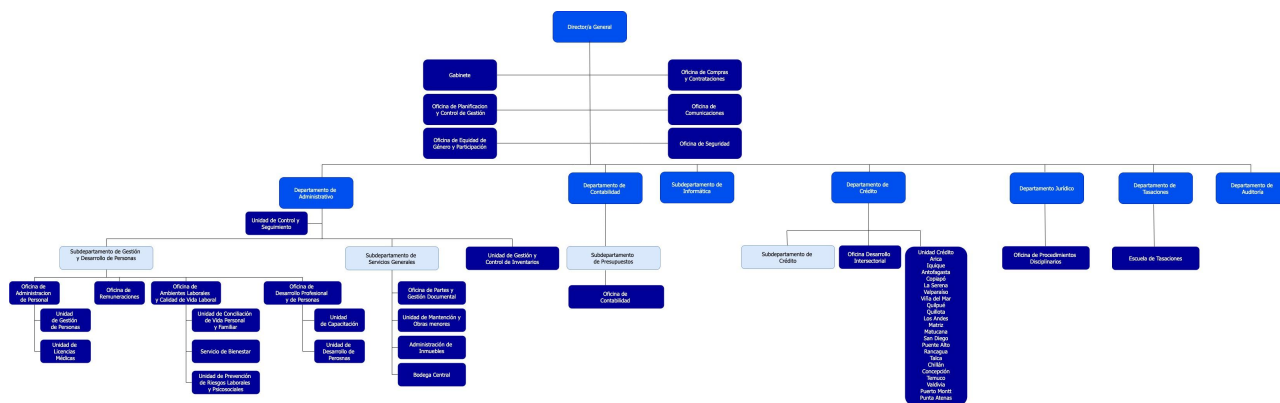
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director General (s)	Juan Andrés Troncoso Morales
Jefa de Gabinete	Julia Urquieta Olivares
Jefe (s) Departamento Administrativo	Cesar Mass Santibañez
Jefe (s) Departamento de Crédito	Jorge Herrera Indo
Jefa (s) Departamento Jurídico	Carlos Muri Olea
Jefa (s) Departamento Contabilidad	Marcelo Salazar Rivera
Jefa (s) Departamento de Auditoría Interna	Yolanda Gallegos Oñate