



Cuenta Pública 2017





TEMAS



5

INGRESOS Y GASTOS

5

NÚMERO DE SOCIOS

6

SUBSIDIOS

6

BENEFICIO DE NAVIDAD

6

AYUDAS SOCIALES

6

PREMIOS AL RENDIMIENTO ESTUDIANTIL

7

CONCURSO LITERARIO Y DE PINTURA

7

COLOCACIÓN DE PRÉSTAMOS

7

REEMBOLSOS SEGURO
COMPLEMENTARIO DE SALUD

8

ACTIVIDADES FINANCIADAS POR FONDOS
DEPORTIVOS Y CULTURALES

8

TALLERES DEPORTIVOS Y CULTURALES

9

PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA
SOCIOS PASIVOS

10

CONVENIOS

10

REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS

10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS

11

PROYECTO MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO
PARTICULAR DEL DEPARTAMENTO DE
BIENESTAR

11

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
2017 - 2020

12

CONVENCIÓN NACIONAL DE
COMISIONES ZONALES DE BIENESTAR

12

OFICINAS REGIONALES

13

RENOVACIÓN DEL SEGURO DE VIDA Y
COMPLEMENTARIO DE SALUD

13

CAMPAÑA DE EDUCACIÓN
"NO PAGUES DE MÁS"

14

BUZÓN VIRTUAL DE REEMBOLSOS

15

DESARROLLO DEL SITIO WEB DE
BIENESTAR

16

PROYECTO DE INSTALACIÓN DE PASTO
SINTÉTICO EN CENTRO DEPORTIVO

16

CONVENIOS DE RECAUDACIÓN Y

17

PAGO CASH CON BANCO ESTADO
BOLETÍN INFORMATIVO DE BIENESTAR

18

SERVICIO TELEFÓNICO DE
CONSULTAS

1. INGRESOS Y GASTOS

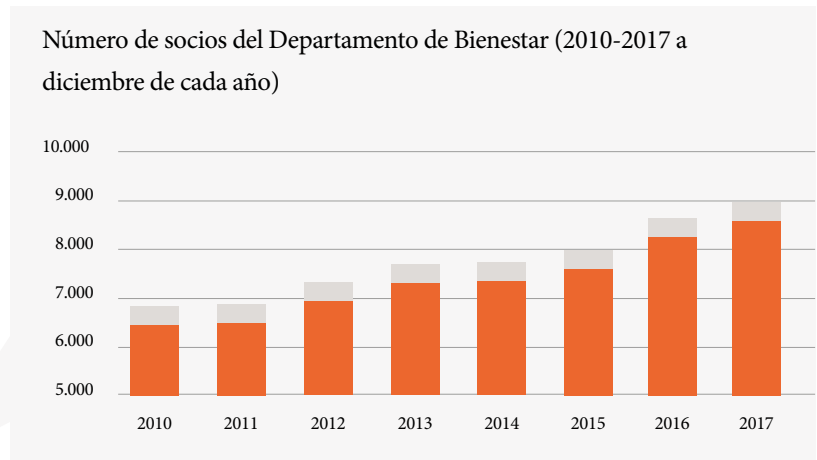
Los principales ingresos de Bienestar se originan en el aporte fiscal ascendente a \$ 9.646 mensual por cada socio activo, lo que totalizó al término de 2017 \$ 960.585.188, y las cuotas de los socios y socias, que a la fecha antes aludida ascendieron a \$ 3.033.246.436.

Dichas cantidades se destinan al pago de los distintos subsidios, premios y actividades deportivas y culturales, \$ 1.073.540.343 y al pago de la prima del contrato de seguro de vida y salud, cuyo monto por el año 2017 ascendió a \$ 3.383.561.227.

2. NÚMERO DE SOCIOS

El Departamento de Bienestar finalizó el año 2017 con un total de 9.105 socios, lo que significó un crecimiento anual de 5,8%. Del total de socios, 8.522 son funcionarios activos del Poder Judicial y 583 son socios pasivos, por lo que considerando sus cargas legales se alcanzó a un total de 18.050 beneficiarios.

Es destacable el aumento alcanzado en el número de socios del Departamento de Bienestar durante el periodo 2015 - 2017, con un crecimiento promedio anual de 5,0%, lo que se puede apreciar en el siguiente gráfico:



5,0%

CRECIMIENTO PROMEDIO



3. SUBSIDIOS:

Durante el año 2017 se otorgó un total de 6.326 subsidios en dinero, por un monto total de \$ 657 millones de pesos.

Entre estos, destaca el otorgamiento de 5.899 subsidios de escolaridad, por un monto total de \$ 389 millones de pesos, cuyo beneficio se otorga a cada afiliado estudiante o por cada carga legal del afiliado que sea estudiante, favoreciendo a un total de 3.826 socios.

SUBSIDIOS	MONTO (M\$)	NUMERO
Escolares	388.635	5.899
Nacimiento	88.218	305
Matrimonio	28.646	99
Fallecimiento	151.289	23
TOTAL	656.788	6.326

4. BENEFICIO DE NAVIDAD

Con el objetivo de facilitar la entrega efectiva del beneficio de navidad, en el año 2017 el Consejo Administrativo de Bienestar acordó modificar la modalidad de otorgamiento, reemplazando la tradicional entrega de tarjeta giftcard por el pago en dinero de \$ 24.000 pesos, vía transferencia bancaria o pago en efectivo en oficinas de Banco Estado, a todos los socios activos y pasivos vigentes al 1° de diciembre del 2017 y que se encontraban al día en el pago de cuotas sociales y préstamos, lo que significó en diciembre beneficiar a 9.013 socios, con un gasto total de \$ 216 millones de pesos.

5. AYUDAS SOCIALES

El beneficio de Ayuda Social es otorgado por el Consejo Administrativo del Departamento de Bienestar a los afiliados o familiares de éstos, quienes a causa de los

efectos de cualquier fenómeno de la naturaleza o cualquier otra situación imprevista, sufren un grave daño personal o material.

Durante el año 2017, se otorgaron 22 ayudas sociales por un monto total de \$18 millones. Entre estas ayudas económicas se encuentran las otorgadas a socios de las regiones de Atacama y Bío Bío que resultaron afectados por lluvias y temporales, además de socios activos y pasivos de otras regiones del país con situaciones catastróficas de salud.

Si bien sabemos que la ayuda otorgada no representa una solución definitiva al problema que afecta a estos socios, estamos seguros que constituye un aporte significativo que les permite enfrentar el tema de manera más positiva y acompañada.



6. PREMIOS AL RENDIMIENTO ESTUDIANTIL

Se realizó el programa de postulación a los “Premios al Rendimiento Estudiantil 2017”, que premia a socios y cargas legales estudiantes de educación básica (7° y 8°) y media, enseñanza universitaria, técnico profesional y mejores puntajes en PSU, entregando un estímulo económico según el resultado académico y características socioeconómicas de los afiliados. Este año se alcanzó una participación de 591 postulantes, socios activos y

cargas legales, resultando premiados 160 estudiantes, distribuidos en las categorías de “Premios Generales”, “Premios de Excelencia” y “Premios PSU”, otorgando en total un monto de \$ 76,4 millones.

Resumen Premios Otorgados:

PREMIOS	NÚMERO TOTAL DE PREMIOS	VALOR TOTAL
PREMIOS GENERALES	78	\$39.000.000
PREMIOS DE EXCELENCIA	72	\$33.800.000
PREMIOS PSU	10	\$3.600.000
TOTAL PREMIOS	160	\$76.400.000



7. CONCURSO LITERARIO Y DE PINTURA

Como todos los años el Departamento de Bienestar invitó a participar, en el Concurso Literario – Género Cuento o Poesía y en el Concurso de Pintura, a los hijos (cargas legales) de los socios que estén cursando entre pre-kin-der y 4º año de enseñanza media, como también a aque-

llos que presentan necesidades educativas especiales.

Este año, como una manera de aumentar la cobertura de este programa además se invitó a participar a todos los Socios Jubilados del Departamento de Bienestar, en el Concurso Literario – Género Cuento o Poesía.

El plazo final para el envío de trabajos a los Concursos fue el pasado 29 de Diciembre de 2017, por lo cual la publicación de ganadores se realizará durante la primera semana del mes de Marzo de 2018 y la Ceremonia de Premiación en Santiago y en el resto de Regiones en donde haya ganadores, se organizará desde esa fecha en adelante.

8. COLOCACIÓN DE PRÉSTAMOS

En el año 2017 se otorgaron 1.498 préstamos por un monto total de \$ 2.580 millones de pesos, beneficiando a 1.274 socios de Bienestar, lo que significó un crecimiento anual del 22,8% en el monto total de préstamos.

PRÉSTAMOS OTORGADOS	
Año	Monto M\$
2015	2.025.494
2016	2.100.699
2017	2.580.034
Total	6.706.227

9. REEMBOLSOS SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD

La póliza de seguro de vida y complementario de salud vigente durante el año 2017, contratado por el Departamento de Bienestar para todos sus socios activos y pasivos, permitió a más de 7.700 afiliados obtener reembolsos de gastos en salud incurridos por los socios y sus cargas familiares, por un monto total de \$2.973 millo-

nes, considerando el seguro complementario de salud, catastrófico y dental.

La siniestralidad de la póliza de seguros en el año 2017, alcanzó a un 91,8% de una prima neta total anual equivalente a \$ 3.384 millones de pesos, lo que significó una disminución de la siniestralidad en relación al 2016, que alcanzó a 97,6%

Es interesante observar que el gasto total de salud de los socios del Poder Judicial durante el año 2017 alcanzó los \$12.949 millones de pesos, de los cuales el 40% fue bonificado por las Instituciones de Salud Previsional (Fonasa e Isapre) y otro 23% de bonificación fue otorgado por el seguro complementario de salud.

AÑO	GASTO DE SALUD (M\$)	BONIFICADO ISAPRE (M\$)	BONIFICADO SEGURO (M\$) (INCLUYE DEDUCIBLE)	% BONIFICACION ISAPRE	% BONIFICACION SEGURO
2017	12.948.875	5.115.514	2.972.900	40%	23%



10. ACTIVIDADES FINANCIADAS POR FONDOS DEPORTIVOS Y CULTURALES

El Departamento de Bienestar cada año promueve el programa de fomento a las actividades deportivas y culturales, permitiéndoles a todos sus asociados, sean socios funcionarios del Poder Judicial o socios pasivos, participar en proyectos que se desarrollen en estos ámbitos: Los recursos aportados por el Departamento de Bienestar y administrados por las Comisiones Zonales, permitieron en el año 2017 la ejecución de 264 pagos de proveedores por proyectos a nivel nacional, con un costo total de \$ 75,3 millones de pesos, equivalente al 92,5% del presupuesto asignado para este beneficio.



11. TALLERES DEPORTIVOS Y CULTURALES

El Departamento de Bienestar organiza y fomenta cada año actividades en el ámbito de la Cultura y la Recreación para que todos sus asociados a nivel nacional tengan la opción de realizar una actividad extra programática a sus labores habituales, y de esta forma generar momen-

tos de esparcimiento y compañerismo entre los funcionarios del Poder Judicial en el mismo lugar de trabajo.

Durante el año 2017 se realizaron actividades recreativas y culturales en todo el país, tales como: Talleres de Zumba, Yoga, Folklore, Baile Entretenido, Maquillaje, Pilates y Técnicas Manuales, entre otros, sumando un total de 78 talleres con 876 participantes a nivel nacional, de acuerdo al siguiente detalle:

JURISDICCIÓN	Nº TALLERES	Nº DE PARTICIPANTES
ARICA	4	40
ANTOFAGASTA	5	54
COPIAPÓ	1	12
LA SERENA	5	65
VALPARAÍSO	12	123
RANCAGUA	2	22
TALCA	4	36
CHILLÁN	3	30
CONCEPCIÓN	9	93
TEMUCO	8	79
PUERTO MONTT	4	44
VALDIVIA	1	10
COYHAIQUE	1	9
SANTIAGO	13	184
SAN MIGUEL	6	75
TOTALES	78	876



12. PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA SOCIOS PASIVOS

Entre los meses de julio y noviembre del año 2017 se desarrolló un programa de trabajo para socios jubilados del Departamento de Bienestar, el que estuvo orientado a realizar actividades recreativas, preventivas de salud y entregar información sobre los principales beneficios que les otorga este Departamento. Las actividades se ejecutaron en las jurisdicciones de Concepción, Valparaíso, Santiago y San Miguel.

En el ámbito de la prevención en temas de salud, se efectuaron diversos operativos gratuitos acordes a las necesidades de salud propias de la tercera edad, tales como: operativo de salud oftalmológico, operativo de salud pulmonar, operativo de salud y belleza, operativo de salud (EMPA) Exámen Médico Preventivo del Adulto, hipertensión y operativo de salud dental.

En cuanto a las actividades recreativas, ellas contemplaron la realización de talleres y charlas de autocuidado del adulto mayor, taller cultural – asistencia al Teatro San Ginés, obra: “La Prole” Matrimonio con Hijas, taller de computación, taller de gimnasia y baile para el adulto mayor.

Además, se realizaron charlas informativas sobre el seguro de vida y complementario de salud y la utilización de la página web del Departamento de Bienestar.

Estas actividades permiten a Bienestar estar más cerca de sus socios jubilados y ser un aporte para que ellos puedan enfrentar las situaciones propias de su edad de manera positiva.

13. CONVENIOS

El Departamento de Bienestar ofrece una serie de convenios para fomentar y promover un desarrollo cultural, educacional, recreativo y de entretenimiento, con motivo de generar una mejor calidad de vida, para sus socios activos, jubilados y cargas legales.

Actualmente, disponemos de 242 convenios suscritos a nivel nacional y muchos de estos cuentan con varias sucursales a través de todo el país.

En cumplimiento a las metas institucionales aprobadas para el año 2017, el Departamento de Bienestar celebró 24 nuevos convenios, en diferentes ámbitos, tales como: Salud, deporte, recreación, financiero, entre otros, en distintas regiones del país. Los convenios más destacados son: Clínica Alemana de Temuco S.A., Clínica Cumbres Santiago, Ópticas Bustorf (Santiago), Cabañas y Restaurante Quebrada el Encanto (Valparaíso), Cabañas Lodge Casa Vieja (Talca), Centro de Estética Relax Home (Punta Arenas) Banco de Chile (Todo Chile) entre otros.

Los convenios tienen pago directo y no comprometen el sueldo líquido mediante el sistema de descuentos por planilla, sólo persiguen tener descuentos importantes en los aranceles de productos y servicios que ofrecen las distintas empresas.

13. REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS

El 1 de Enero del 2017 entró en vigencia un nuevo

Reglamento Interno de Préstamos aprobado por el Consejo Superior, el que determinó las políticas de otorgamiento de préstamos y estableció los siguientes montos máximos a otorgar y tasas de interés a aplicar en los diferentes tipos de préstamos:

	MONTO MÁXIMO	TASA DE INTERÉS MENSUAL	PLAZO MÁXIMO
Préstamo Personal	\$ 4.000.000	1,15%	36 meses
Préstamo Médico	\$ 5.000.000	0,75%	36 meses
Préstamo de Vacaciones	\$ 1.250.000	0,5%	12 meses
Préstamo de Urgencia	\$ 250.000	1,0%	6 meses

Entre los aspectos más relevantes de este Reglamento se encuentran los requisitos que deben cumplir los socios solicitantes y sus codeudores solidarios, así como la determinación de la capacidad de pago para evaluar el otorgamiento de préstamos, que considera los actuales descuentos internos de remuneración mensual y la deuda indirecta que garantizan como codeudores de préstamos del Departamento de Bienestar.

14. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS

En marzo de 2017, el Consejo Administrativo del Departamento de Bienestar aprobó las modificaciones al Manual de Procedimientos para la suscripción de convenios, las que principalmente están orientadas a permitir que todos los socios y socias a nivel nacional puedan proponer convenios de acuerdo a la realidad y necesidades de cada región, presentándolos directamente a la aprobación de las Comisiones Zonales de Bienestar respectivas.

15. PROYECTO MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO PARTICULAR DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

La administración y beneficios del Departamento de Bienestar están regulados en lo general por el DS N° 28 de fecha 27.05.1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el Reglamento General de los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, y en lo particular por el DS N° 105, de fecha 17.08.1996, de la Subsecretaría de Previsión Social que aprueba el Reglamento del Departamento de Bienestar del Poder Judicial.

Durante el año 2017 el Departamento de Bienestar y su Consejo Administrativo, con la colaboración del Departamento de Asesoría Jurídica de la CAPJ, desarrollaron el proyecto de modificación al DS N° 105, con el objetivo de actualizar el reglamento particular recogiendo la necesidad de incorporar nuevos beneficios y/o perfeccionar su otorgamiento, tales como los relacionados con adopción de hijos, el acuerdo de unión civil, subsidio para niños en edad pre-escolar, ampliación de beneficios facultativos, otorgamiento de préstamos, financiamiento del Departamento de Bienestar, entre otros.

Las modificaciones propuestas ya fueron aprobadas por el Consejo Administrativo, restando el envío del proyecto de modificación a la Superintendencia de Seguridad Social para su decreto aprobatorio definitivo y próxima entrada en vigencia.



16. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2017 - 2020

Durante el año 2017, con el apoyo del Departamento de Planificación y Control de Gestión de la CAPJ, se continuó desarrollando la primera etapa del proceso de Planificación Estratégica 2017 – 2020 del Departamento de Bienestar, trabajo a través del cual el Consejo Administrativo aprobó en marzo de 2017 los lineamientos generales para la actualización del Plan Estratégico, definiendo la misión, visión, valores, ejes y objetivos estratégicos.

Continuando con este proceso, durante el año se realizaron reuniones, mesas de trabajo y encuestas, en los cuales participaron distintos estamentos institucionales, lo que permitió en diciembre de 2017 presentar al Consejo Administrativo el Plan Estratégico del Departamento de Bienestar, el cual es aprobado y cuya primera fase de implementación se efectuará durante el transcurso del año 2018, poniendo énfasis en 4 ejes principales:

- **Modernización de Proyectos**

- **Segmentación de los Socios**
- **Desarrollo de las Personas**
- **Educación y Capacitación de los Socios**



17. CONVENCIÓN NACIONAL DE COMISIONES ZONALES DE BIENESTAR

El 24 y 25 de mayo de 2017 se realizó la III Convención de Comisiones Zonales del Departamento de Bienestar, con la participación de presidentes y representantes de todas las jurisdicciones a nivel nacional, integrantes del Consejo Administrativo y funcionarios del Departamento de Bienestar en Santiago y Regiones.

Esta convención se realizó en dependencia del Edificio Corporativo de la Corporación Administrativa y en su jornada inaugural asistieron el Presidente de la Corte Suprema, Sr. Hugo Dolmestch Urra, el Director de la CAPJ Sr. Ricardo Guzmán Sanza, y la Presidenta del Consejo Administrativo de Bienestar, Ministra Sra. María Eugenia Sandoval Gouët,

En la ocasión los representantes de comisiones zonales pudieron conocer una actualización de los principales beneficios del Departamento de Bienestar, los nuevos reglamentos y procedimientos de préstamos, socios pasivos y convenios, el seguro complementario de salud y

la campaña “No pagues de más”, y las novedades del sitio web bienestar.pjud.cl. Asimismo, el Departamento de Planificación de la CAPJ dirigió un taller de Planificación Estratégica 2017 – 2020, en que se informaron las principales definiciones y lineamientos estratégicos del Departamento de Bienestar, identificando proyectos, mejoras de servicios y oportunidades de descentralización.

Durante esta convención el Departamento de Bienestar pudo recibir directamente de las Comisiones Zonales recomendaciones y requerimientos a desarrollar para facilitar su gestión y mejorar los beneficios y servicios a los socios a nivel nacional, los que quedaron reflejados en el documento Programa de Compromisos de la III Convención de Comisiones Zonales.



18. OFICINAS REGIONALES

En mayo de 2017 se inauguraron dos nuevas Oficinas de Bienestar en las jurisdicciones de Santiago y San Miguel, las que se sumaron a las oficinas de Iquique, La Serena, Valparaíso, Talca, Concepción y Temuco, alcanzando un total de 8 oficinas a nivel nacional.

Las oficinas regionales cumplen el objetivo de informar y asesorar en terreno a los socios y socias sobre el modelo de beneficios, gestionando operativos de

salud, talleres deportivos, recreacionales, charlas informativas y visitas permanentes a cada uno de los tribunales en sus respectivas jurisdicciones.

Asimismo, orientan y tramitan: incorporaciones de nuevos socios, préstamos, subsidios, reembolsos médicos, postulaciones al Premio al Rendimiento Estudiantil, apoyo social, entre otras materias,

Durante el 2017, las oficinas regionales realizaron en los distintos tribunales un total de 340 charlas de beneficios, con una participación de 3.537 asistentes; 60 visitas para atención personalizada de 224 socios; 49 talleres para 637 socios; y llevaron a cabo 158 operativos, con un total de 3.820 socios atendidos.

19. RENOVACIÓN DEL SEGURO DE VIDA Y COMPLEMENTARIO DE SALUD

Realizada la evaluación del comportamiento de siniestralidad histórica de la póliza de seguros de vida, con adicional de salud y dental, contratado con la Compañía de Seguros BCI a través de Convenio Marco, y ante el escenario de una nueva alza del 5% en el valor de la prima para el año 2018, el Consejo Administrativo determinó renovar sólo la póliza del seguro de vida y complementario de salud, y no renovar el seguro dental y que los beneficios de este último sean pagados directamente por el Departamento de Bienestar con iguales beneficios que el actual.

Esta decisión se fundamenta en la proyección de los estados financieros del Departamento de Bienestar, que mostraban un escenario deficitario para los años 2018 y 2019 en caso de renovación del seguro de salud y dental, mientras que al no contratar el seguro dental y pagar los beneficios directamente por el Departamento de Bienestar, se

produciría en el año 2018 un excedente de \$ 230.943.662.-

Lo anterior se explica, dado que históricamente la siniestralidad bruta (IVA incluido) del seguro dental no ha superado en promedio el 55,3%, lo cual implica una subutilización de dicho Seguro. Cabe señalar que el promedio de los últimos cuatro años la diferencia entre el gasto dental reembolsado y la prima bruta pagada ha sido cercana a las 12.900 UF, de lo cual se desprende que es más conveniente no contratar este Seguro Dental y los riesgos sean asumidos por el Departamento de Bienestar, pues al tomar esta decisión se produciría un ahorro promedio anual aproximado de \$ 345.000.000.

Bienestar Viva mejor

NO PAGUES DE MÁS

PODER JUDICIAL
Al servicio de todos los peruanos

UTILIZA BIEN TU SEGURO DE SALUD

- Conoce tu plan y cobertura de Isapre / Fonasa.
- Prefiere prestadores preferentes o sin convenio.
- Cotiza antes de elegir un prestador en salud.
- Infórmate sobre los beneficios frente a enfermedades de alto costo.
- Prefiere medicamentos genéricos o bioequivalentes.
- Utiliza tu descuento más conveniente en farmacias.

20. CAMPAÑA DE EDUCACIÓN “NO PAGUES DE MÁS”

Este año 2017, al igual como ha venido sucediendo en los últimos años, el Departamento de Bienestar debió asumir un aumento del 8,5% en el costo de la prima de seguro de vida y salud complementario por la alta siniestralidad presentada por la póliza de Convenio Marco, lo que se tradujo en un aumento del gasto en

seguros de \$ 495 millones respecto del año anterior.

Con el objetivo de poder disminuir la siniestralidad que presenta nuestra póliza de seguros, y de esta manera tratar de limitar las continuas alzas de precio que ha venido sufriendo la contratación de este beneficio, durante el año 2017 desarrollamos la campaña “No Pagues de más” orientada a educar a los socios para un mejor uso del seguro y los sistemas de salud.

La campaña “No pagues de más”, entrega consejos prácticos para que los socios obtengan el máximo beneficio de sus sistemas de salud y del seguro, a través de:

- **Uso de prestadores preferentes o en convenio de sus sistemas de salud**
- **Cotización de prestaciones en distintos establecimientos de salud**
- **Acceso y utilización de beneficios por enfermedades de alto costo tales como AUGE-GES, CAEC, Ley de Urgencia, Ley Ricarte Soto, entre otros.**
- **Compra de medicamentos genéricos o bioequivalentes y el uso de descuentos disponibles en farmacias.**

Durante el año 2017 esta campaña fue desarrollada a través de presentaciones presentadas en charlas informativas que realizaron las encargadas de oficinas regionales, envío de información en Boletín Informativo Mensual y comunicados vía correo electrónico laboral a todos los socios a nivel nacional, publicación de consejos en sitio bienestar.pjud.cl., además de material promocional y folletos cuya producción y distribución a nivel nacional esperamos pueda concretarse durante este año 2018, según los presupuestos aprobados.

Estamos seguros que el uso informado de los beneficios que ofrecen los sistemas de salud y el seguro contratado, posibilitará a los socios hacer un mejor uso de sus sistemas de salud, accediendo a todos los beneficios que disponen y de esta manera propender a disminuir la tasa de siniestralidad del seguro complementario de salud contratado.



21. BUZÓN VIRTUAL DE REEMBOLSOS

En el mes de septiembre de 2017, el Departamento de Bienestar, en coordinación con la compañía BCI Seguros y con la colaboración del Departamento de Planificación y Control de Gestión de la Corporación Administrativa, implementó el nuevo servicio de “Buzón Virtual de Reembolsos”, aplicación disponible en el sitio web de Bienestar para que los socios envíen sus solicitudes de reembolsos de manera digital, ingresando en esta plataforma los documentos requeridos previamente escaneados.

A objeto de responder adecuadamente a los requerimientos de los socios a través de este nuevo canal digital, este servicio fue difundido gradualmente en las distintas jurisdicciones del país entre septiembre y diciembre de 2017, alcanzando un total de 1.760 solicitudes de reembolsos de salud, pertenecientes a 592 socios a nivel nacional, logrando un tiempo promedio de pago efectivo de reembolsos de 8 días corridos desde que el socio ingresa su solicitud.

En el mes de diciembre, se recepcionó por este medio un total de 688 solicitudes de reembolsos, lo que representa cerca del 20% del total de solicitudes recibidas por la Unidad de Seguros tanto de manera presencial como digital, cifra que esperamos continúe aumentando dadas las ventajas que ha representado este nuevo canal digital de reembolsos para los socios, en términos de comodidad y rapidez en la obtención del pago de sus reembolsos de gastos en salud.

Solicitudes ingresadas al Buzón Virtual de Reembolsos	
Mes	Número
Sept.2017	119
Oct. 2017	349
Nov. 2017	604
Dic. 2017	688
Total	1.760

The screenshot displays the website's navigation bar with links like 'Quiénes Somos', 'Nuestra Gestión', and 'Principales Beneficios'. A central banner highlights 'Canales Digitales para Reembolsos de Salud' with two main options: '1. Teléfono móvil' (up to 1 UF copayment) and '2. Autoliquidación en línea' (up to 3 UF copayment). Below this are icons for various services such as 'Seguro Comp. de Salud y Vida', 'Subsidios', and 'Convenios Nacionales y Regionales'. A calendar for April 2018 shows office hours for different branches. At the bottom, there are buttons for 'TALLERES', 'OPERATIVOS DE SALUD', 'SERVICIO TELEFÓNICO DE CONSULTAS', and 'NOTICIAS'.

22. DESARROLLO DEL SITIO WEB DE BIENESTAR

El actual sitio web de Bienestar se estrenó en marzo del 2016, poniendo a disposición de socios y socias como funcionarios del Poder Judicial una plataforma en línea y actualizada con información institucional sobre los principales beneficios, convenios, descuentos, actividades y noticias, además permite realizar solicitudes de beneficios y obtener certificados, formularios y simulaciones de

préstamos que brinda la institución.

Durante el año 2017, el Departamento de Bienestar utilizó intensamente este canal para informar a sus socios y entregar un servicio más expedito en el otorgamiento de sus beneficios, lo que se vio reflejado en un importante incremento en el número de usuarios y visitas a sus páginas, además de un mayor uso de servicios en línea. Es así como por ejemplo, durante el año se recibió un total de 330 solicitudes de afiliación

en línea, 142 solicitudes de subsidio escolar y 1.760 solicitudes de reembolsos de gastos de salud.

El promedio mensual de usuarios del sitio web en el año 2017 alcanzó a 4.214, mientras que el número promedio de visitas mensuales a páginas fue de 24.506, lo que comparado con el año 2016 representa un incremento del 33% y 38% respectivamente.

	Número de Usuarios	Número visitas a páginas
Promedio mensual 2016	3.175	17.698
Promedio mensual 2017	4.214	24.506



23. PROYECTO DE INSTALACIÓN DE PASTO SINTÉTICO EN CENTRO DEPORTIVO

Con el objetivo de ofrecer a nuestros socios un recinto con una superficie más adecuada para la práctica deportiva, durante el año 2017 se llevó a cabo el proceso de licitación y adjudicación del proyecto de instalación de pasto sintético y otras mejoras en cancha del Centro Deportivo del Departamento de Bienestar, ubicado en Avda. España 378, Santiago Centro, el que implicará una inversión de \$ 35 millones, financiados íntegramente por los excedentes que genera el arriendo de estas instalaciones.

De esta manera, durante enero de 2018 se inició la implementación de este proyecto que considera la instalación de 1.234 metros cuadrados de pasto sintético de alta durabilidad y resistencia, la renovación del cierre perimetral de canchas y el cambio de iluminación del recinto por tecnología LED.

Estas obras de renovación del Centro Deportivo forman parte de la primera etapa de mejoras a este recinto, a las que se agregarán la remodelación de camarines y baños, y la instalación de oficina de administración y bodega...

24. CONVENIOS DE RECAUDACIÓN Y PAGO CASH CON BANCO ESTADO

Durante el año 2017 el Departamento de Bienestar con el objetivo de mejorar sus procesos de gestión de ingresos y egresos, firmó con Banco Estado los convenios de Recaudación Batch y Pago Cash.

El convenio de recaudación permitirá a nuestros socios pasivos pagar sus cuotas sociales en las oficinas de ServiEstado, en comercios adscritos al servicio Caja Vecina, o a través del sitio www.bancoestado.cl. De esta manera, los socios pasivos tendrán más alternativas de pago, eligiendo aquella que más le acomode, por cercanía, comodidad o preferencia personal. Esta modalidad de recaudación se implementó en diciembre de 2017, por lo que esperamos que su uso se incremente en los siguientes meses dadas las ventajas que presenta para los socios, lo que nos permitirá la posibilidad de ampliarlo a la recaudación de otros conceptos como cuotas morosas de socios activos, prepagos de préstamos y otros.

Por su parte, el convenio de pago cash consiste en disponer en las cajas de Banco Estado y ServiEstado, el pago

en efectivo de montos de beneficios que no puedan ser pagados por transferencia electrónica, evitando la impresión y envío de cheques. Su primera aplicación se realizó en el pago del Beneficio de Navidad para socios pasivos y socios activos sin cuenta corriente registrada.

25. BOLETÍN INFORMATIVO DE

BIENESTAR

Con motivo de informar a sus socios (as) sobre los beneficios, actividades y gestiones que realiza el Departamento de Bienestar, se implementó el Boletín Informativo Mensual, el cual fue publicado por primera vez en noviembre del año 2016 y difundido de forma virtual, a todos los funcionarios del Poder Judicial.

Esta herramienta comunicacional se difundió todos los meses del año 2017 incorporando información sobre diferentes actividades, gestiones, eventos, concursos y premios que realiza el Departamento de Bienestar.

26. SERVICIO TELEFÓNICO DE CONSULTAS

A partir de julio de 2017, el Consejo Administrativo determinó no renovar la contratación de la empresa externa que entregaba el Servicio de Asistencia en Cobertura de Salud, debido a la baja cantidad de llamados que recibía y la poca capacidad de respuesta a las preguntas más frecuentes de los socios, optando por internalizar las consultas telefónicas de los socios.

Al respecto, con motivo de otorgar una atención más rápida, fácil y expedita, se implementó un nuevo servicio telefónico de consultas, en el número telefónico (2) 23517139, el que al momento de realizar la llamada el socio puede seleccionar la opción correspondiente a la unidad con la cual desea comunicarse, de esta forma la consulta será atendida directamente por un funcionario especialista en la materia.



DOCUMENTO ELABORADO POR:

Departamento de Bienestar

Poder Judicial

Ministra de la Corte Suprema

Presidenta del Departamento de Bienestar
período 2016-2017

María Eugenia Sandoval

Jefe del Departamento de Bienestar

José Espinoza

Jefe de Operaciones del Departamento de Bienestar

Fernando Castillo

Unidad de Convenios y Beneficios del
Departamento de Bienestar

Yanina Salinas

Jefe de Comunicaciones de la Corporación
Administrativa del Poder Judicial

Andrés Arcuch Villegas

aarcuch@pjud.cl

Diseño:

Macarena Salazar E

Diseñadora Corporación Administrativa del
Poder Judicial



Cuenta Pública del Departamento de Bienestar **2017**

