

Plan 17 20

Estratégico

Bienestar 2017-2020



1 Plan
17
20
Estratégico
Bienestar 2017-2020

TEMAS



4

PALABRAS DE LA PRESIDENTA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

6

PRINCIPALES LINEAMIENTOS

7

ANTECEDENTES

8

MISIÓN

9

VISIÓN

10

VALORES

11

EJES ESTRATÉGICOS

12

DESARROLLAR PERSPECTIVAS DE
EQUIDAD Y SOLIDARIDAD

12

OFRECER CALIDAD EN TODOS LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR

12

MODERNIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
BIENESTAR

14

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

15

EQUIDAD Y SOLIDARIDAD

15

CALIDAD DE SERVICIO

15

MODERNIZACIÓN

16

MAPA ESTRATÉGICO

18

PROPUESTA

20

METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO

23

INDICADORES DE GESTIÓN
ESTRATÉGICA

25

CARTERA DE PROGRAMAS Y
PROYECTOS ESTRATÉGICOS

37

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA



I. PALABRAS DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE BIENESTAR

“Esperamos que todos estos esfuerzos sirvan como carta de navegación para guiar el quehacer del Departamento, de manera que en un futuro, éste sea reconocido como un apoyo esencial para el mejoramiento de la calidad de vida de sus socias, socios y de sus familias”.

El Departamento de Bienestar, tiene como misión mejorar la calidad de vida de sus socios y socias, otorgando beneficios que les permitan estar tranquilos, sabiendo que están protegidos ante situaciones imprevistas, que les den la posibilidad de aprender nuevas cosas, de desarrollar sus habilidades y actividades diversas que en definitiva hacen más llevadera la vida laboral.

Es por ello que el adaptarse y brindar un servicio acorde a las necesidades actuales es una preocupación constante en el quehacer de todos quienes integramos el Departamento de Bienestar.

Para poder acercarnos a la consecución de dicho objetivo, se ha diseñado este Plan Estratégico, el cual hace énfasis en tres aspectos fundamentales, orientados a trabajar en

aumentar los niveles de equidad y solidaridad, mejorar la calidad del servicio prestado y modernizar la gestión y procesos que éste realiza, generando para ello acciones concretas a realizar en el corto, mediano y largo plazo.

El Departamento de Bienestar como parte del Poder Judicial, ha hecho el esfuerzo de establecer su planificación en base al Plan Estratégico Institucional. Por dicho motivo, este plan está diseñado como un facilitador de la implementación del Plan Estratégico del Poder Judicial para el periodo 2015–2020.

Una característica de este proceso de actualización es que fue elaborado con un sentido participativo, en donde aportaron en su confección todos quienes laboran en el Departamento, a través talleres y mesas de trabajo, brindando un valioso apoyo en la visualización de las principales necesidades de todos nuestros asociados y asociadas.

Esperamos que las directrices y acciones que se precisan en el presente plan, nos ayuden a orientar y aunar los esfuerzos para los próximos años, de manera que en un futuro , el departamento de Bienestar sea reconocido como un apoyo esencial para el mejoramiento de la calidad de vida de sus socias, socios y de sus familias.

Afectuosamente,

María Eugenia Sandoval Gouët

Presidenta Consejo de Bienestar 2016–2017



II

PRINCIPALES LINEAMIENTOS

II. PRINCIPALES LINEAMIENTOS

ANTECEDENTES

Dada la importancia para el Departamento Bienestar de contar con una herramienta de gestión que refuerce su labor durante los próximos años y con el propósito de continuar orientando y alineando la gestión, se trabajó en la actualización de su Plan estratégico 2011-2015. En este se establecen las directrices del quehacer del Departamento y de sus funcionarios y funcionarias.

Para llevar a cabo este proceso de actualización, se estructuró un plan de trabajo en 2 etapas. La primera que marcó este proceso de formulación fue el diagnóstico de la situación actual del departamento, el cual se construyó a través de un proceso participativo, que contempló la colaboración de todos funcionarios del departamento de Bienestar en talleres y reuniones de trabajo, así

como la revisión (evaluación del plan estratégico 2011-2015; estadísticas; encuestas; entrevistas a actores claves; actas de consejo administrativo de bienestar etc.) y el análisis de documentación referida al Departamento y su contexto dentro del Poder Judicial. Con el análisis de los resultados, se obtuvo un diagnóstico que permitió comprender y visualizar la situación actual del departamento de Bienestar. Lo anterior permitió concentrar los principales elementos para la segunda etapa dónde se formuló la estrategia, la cual se materializó en objetivos estratégicos, metas, indicadores y líneas de acción que representan los principales desafíos a lograr durante los próximos años.



MISIÓN

Contribuir a mejorar la calidad de vida de sus socios, gestionando de manera eficiente y solidaria una red de beneficios que contribuya a cubrir sus necesidades, entregando un servicio integral y oportuno que aporte en generar un sentido de pertenencia para apoyar la labor del Poder Judicial.

MISIÓN

La misión es la razón de ser de una institución, su fin o propósito fundamental, es una declaración que le da el carácter constitutivo a esta y sus acciones, estableciendo un mandato con el que se fijan sus propósitos, fines y límites. Debe ser concreta y sustantiva, con el fin de que en pocas palabras se logre identificar la función primordial y permanente por la cual fue constituida. Esta se construye contestando las tres siguientes preguntas:

¿Qué hace el Departamento de Bienestar del Poder Judicial?

- Contribuir a mejorar la calidad de vida de sus socios y socios activos y pasivos.

¿Cómo lo hace?

- Gestionando una red de beneficios y servicios, dentro del marco legal.

- De manera eficiente, cuidando los recursos, la cuota de los socios y el equilibrio financiero.
- De manera solidaria, administrando beneficios de acuerdo a las necesidades de todos sus socios y comunicándolos de forma equánime entre ellos.
- De forma integral y oportuna, abarcando todo el proceso y oportunamente.

¿Para que lo hace?

- Para generar lazos de pertenencia entre los funcionarios y la institución, que apoyen la labor del Poder Judicial.



VISIÓN

Ser reconocidos como un apoyo esencial para el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios y socias, y como un departamento moderno y eficiente en la entrega de sus servicios

VISIÓN

La visión es una expresión de cómo quiere llegar a ser una entidad en un determinado momento; deben quedar reflejados los valores y principios de la organización, que orientan y delimitan el marco de sus acciones y contener aspectos que permitan identificar que se puede esperar de la entidad. Esta se construye definiendo los siguientes aspectos:

¿A quiénes quiere impactar con su gestión?

- En primera instancia a los socios activos y pasivos de Bienestar y finalmente a todos los funcionarios del Poder Judicial.

Objetivo desafiante

- Que los socios y no socios reconozcan al Departamento de Bienestar como un apoyo esencial para mejorar su calidad de vida.
- Que los socios y no socios lo reconozcan como un

departamento moderno y eficiente en la gestión de sus servicios, de calidad como característica primordial y solidario en su actuar como directriz transversal con todos sus socios.

- Ser un ente generador de lazos de pertenencia de los funcionarios para con el Poder Judicial

Plazo

- Al año 2020 ser un servicio fundamental e indispensable para el bienestar de cada uno de sus socios.



VALORES

Los Valores Institucionales son aquellos aspectos presentes en la cultura de una institución, guían su quehacer diario, sustentan las actividades que periódicamente desarrolla y no cambian con el tiempo.

En este sentido, la labor realizada por el Departamento de Bienestar está basada en los siguientes valores:

Compromiso y amabilidad con los socios

Quienes trabajan en el Departamento de Bienestar, están comprometidos con sus socios y sus necesidades, brindándoles un trato amable.

Trabajo en Equipo

El Departamento de Bienestar trabaja sobre la base de la colaboración y trabajo en equipo para alcanzar las metas y cumplir los objetivos institucionales, siendo consecuente con sus decisiones y las gestiones que realiza.

Probidad y transparencia

El departamento actúa de manera recta y honesta en las tareas que ejecuta, privilegiando el interés general por sobre el particular.



III

EJES ESTRATÉGICOS

III. EJES ESTRATÉGICOS

Los ejes de desarrollo estratégico, definen las grandes líneas de acción que se tienen que desarrollar para disminuir la brecha existente con la visión de futuro del Departamento y así lograr el desafío planteado.

En este sentido, para el Departamento de Bienestar del Poder Judicial se han consensuado los siguientes ejes estratégicos.

1. DESARROLLAR PERSPECTIVAS DE EQUIDAD Y SOLIDARIDAD:

Los conceptos de solidaridad y equidad son de vital importancia entre los socios y socias y deben estar presentes en todo el funcionamiento de Bienestar, ya que por medio de estos es posible sustentar todo su quehacer y generar una red de beneficios al servicio de las necesidades de cada uno de sus socios por igual.

2. OFRECER CALIDAD EN TODOS LOS SERVICIOS DE BIENESTAR:

Perfeccionar y alcanzar altos estándares de calidad en el servicio entregado por el Departamento de Bienestar y fomentar en sus socios el correcto uso de este. Además de contar con un manejo eficiente de los recursos.

3. MODERNIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR:

Contar con un departamento con procesos y procedimientos modernos y eficientes que contribuyan a mejorar la calidad del servicio entregado, ocupando la tecnología disponible, fortaleciendo la presencia y autonomía en cada jurisdicción.

VINCULACIÓN CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL PROPUESTA

La planificación estratégica de Bienestar se construyó tomando en cuenta los ejes estratégicos del plan 2015-2020 del PJUD e incorporando nuevos desafíos al plan estratégico 2011-2015 del departamento de Bienestar.

Respecto a lo anteriormente señalado podemos observar en la figura 1 que uno de los ejes del Plan Estratégico PJUD 2015-2020 es la "Modernización", el cual se incorporó a la nueva estrategia del departamento de Bienestar con el propósito de alcanzar y orientar la nueva visión y misión del departamento.

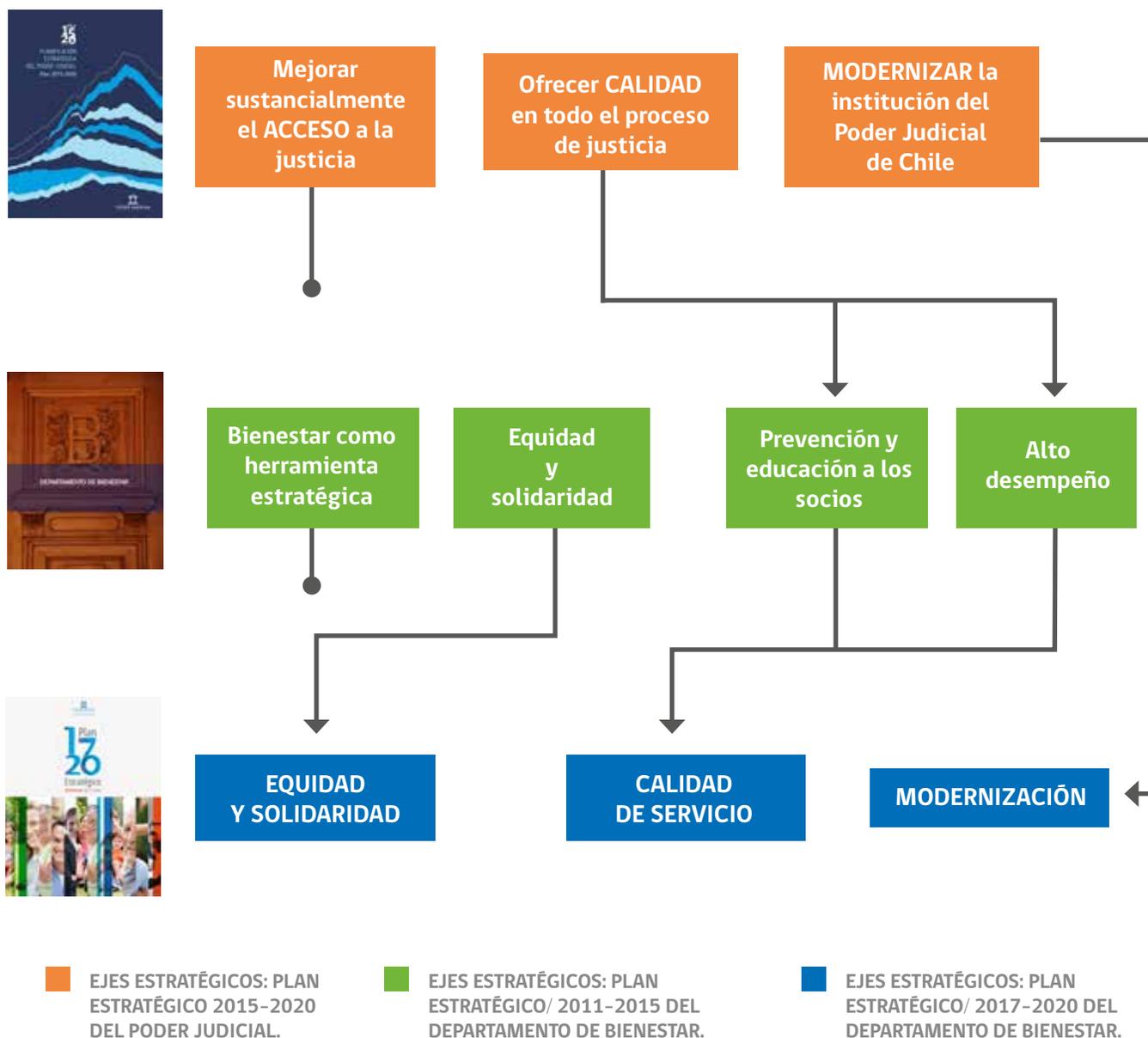
En esta misma línea se muestra la vinculación entre los ejes del plan Bienestar 2011-2015 "Prevención y educación a los socios" y "Alto desempeño" se agruparon en el

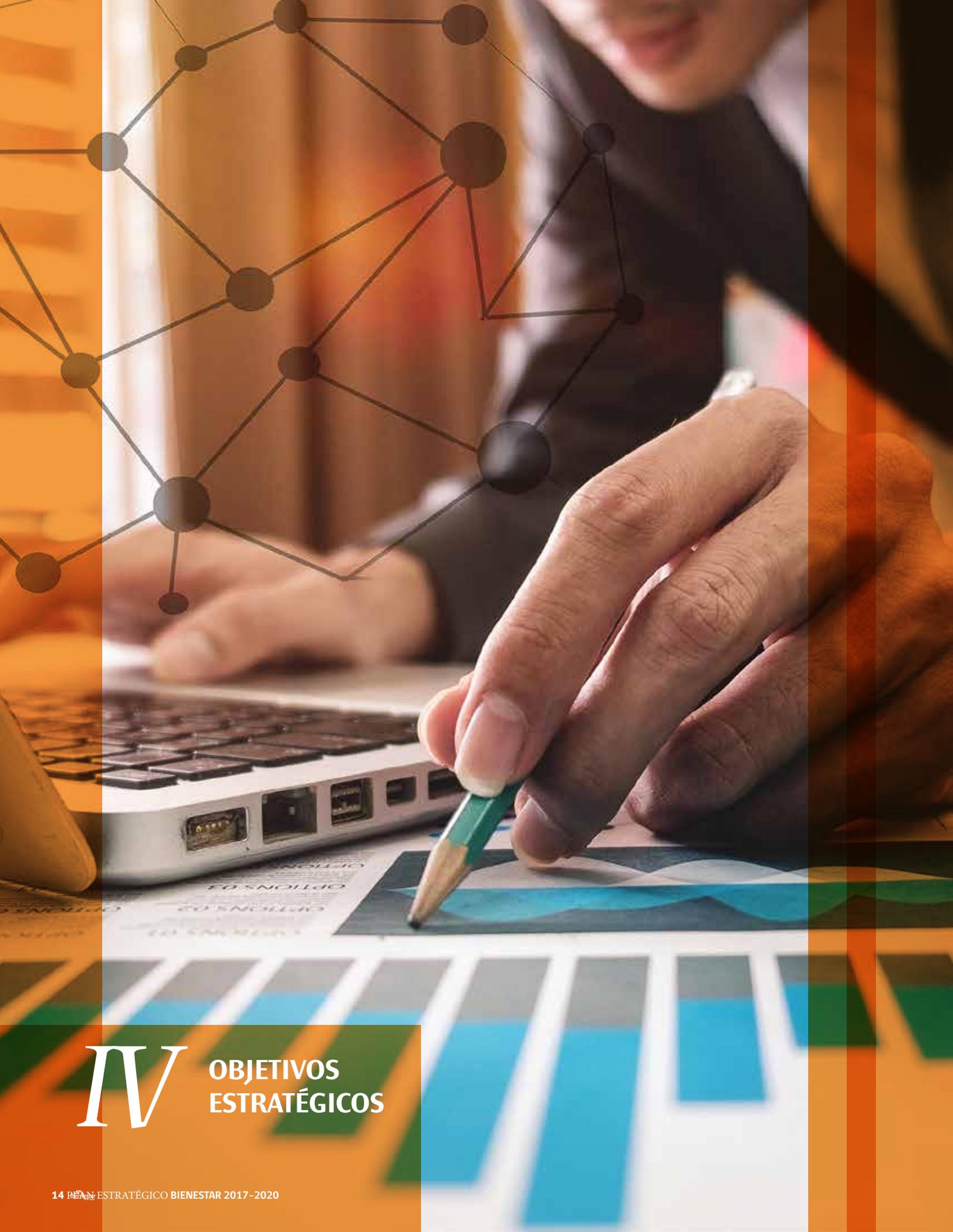
nuevo lineamiento “Calidad de Servicio”, para continuar avanzando hacia su materialización, mientras que el eje de “Equidad y Solidaridad” se mantuvo. No obstante, el eje de “Bienestar como herramienta estratégica”, si bien no se definió como tal en esta planificación, es considerado

en esta ocasión como un resultado que se obtendrá con la consecución de todas las acciones contenidas en este plan.

En este sentido se puede observar a continuación las relaciones y alineamientos descritos anteriormente:

Figura n°1: Representa la vinculación entre el Plan Estratégico Institucional del PJUD y el Plan Estratégico de Bienestar (anterior y actual)





IV OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

¿QUÉ ES UN OBJETIVO ESTRATÉGICO?

Son los logros que deben alcanzarse como resultado de la planificación estratégica. Los Objetivos Estratégicos definen hacia donde deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a su misión. Estos deben dar respuesta a las siguientes preguntas: “¿qué debemos lograr?” y “¿para qué?”, vale decir ¿qué debemos lograr en el corto, mediano y largo plazo para que Bienestar tenga un accionar coherente con su misión?

EQUIDAD Y SOLIDARIDAD

1. Disponer de una red de beneficios de acuerdo a las necesidades de los distintos perfiles de socios y socias.
2. Desarrollar instancias dentro del departamento que apoyen la generación de una cultura de solidaridad entre sus socios.
3. Comunicar eficazmente información sobre productos y servicios, de manera que todos los socios la reciban de forma oportuna y equitativa.

CALIDAD DE SERVICIO

4. Alcanzar altos estándares de calidad en el servicio entregado por el Departamento de Bienestar a todos sus socios y socias.
5. Contar con socios educados en salud preventiva y en el uso de los distintos servicios del Bienestar.
6. Mantener un equilibrio financiero que permita la sustentabilidad del Departamento de Bienestar y un óptimo manejo de los recursos.

MODERNIZACIÓN

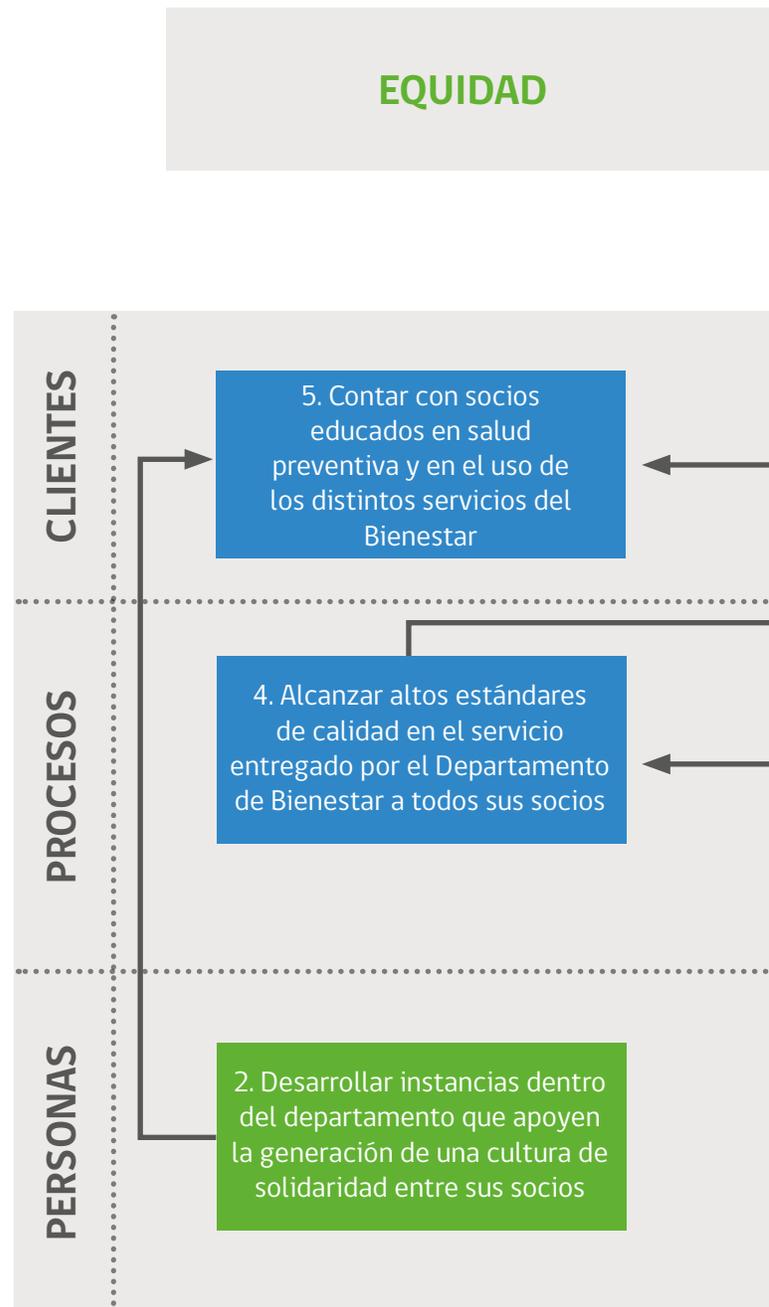
7. Desarrollar procesos de descentralización y generar mayores grados de autonomía.
8. Generar mejoras y modernizar los procesos del Departamento de Bienestar.
9. Consolidar una estructura orgánica que permita fortalecer el funcionamiento del departamento.

MAPA ESTRATÉGICO

La esencia de los mapas estratégicos es permitir una representación gráfica de la estrategia de una organización –usualmente en un sólo diagrama– que permite ligar los objetivos estratégicos en relaciones explícitas de causa-efecto (representado por flechas) entra cada uno de ellos, ordenados de acuerdo a las cuatro perspectivas que plantean algunos autores⁽¹⁾.

La metodología tradicional del mapa estratégico trabaja sobre la base de cuatro perspectivas: Financiera, Clientes (socios), Procesos (Internos), Aprendizaje y Crecimiento (personas), generando un cierto ordenamiento donde el factor financiero es la perspectiva dominante. No obstante, para el departamento de Bienestar la perspectiva financiera no marca el fin último, sino que se asocia básicamente al equilibrio presupuestario en un escenario donde lo que se intenta maximizar es un conjunto diferente de objetivos más bien “sociales”.

Con el fin de llevar la estrategia de Bienestar a términos operativos, el cuadro mando fue adecuado a nuestro funcionamiento (como organismo sin fines de lucro):



1. Kaplan, R. and David Norton (2001): “The Strategy-focused Organization: How Balanced Scorecard

Figura n°2: Mapa estratégico del Departamento de Bienestar.

CALIDAD

MODERNIZACIÓN

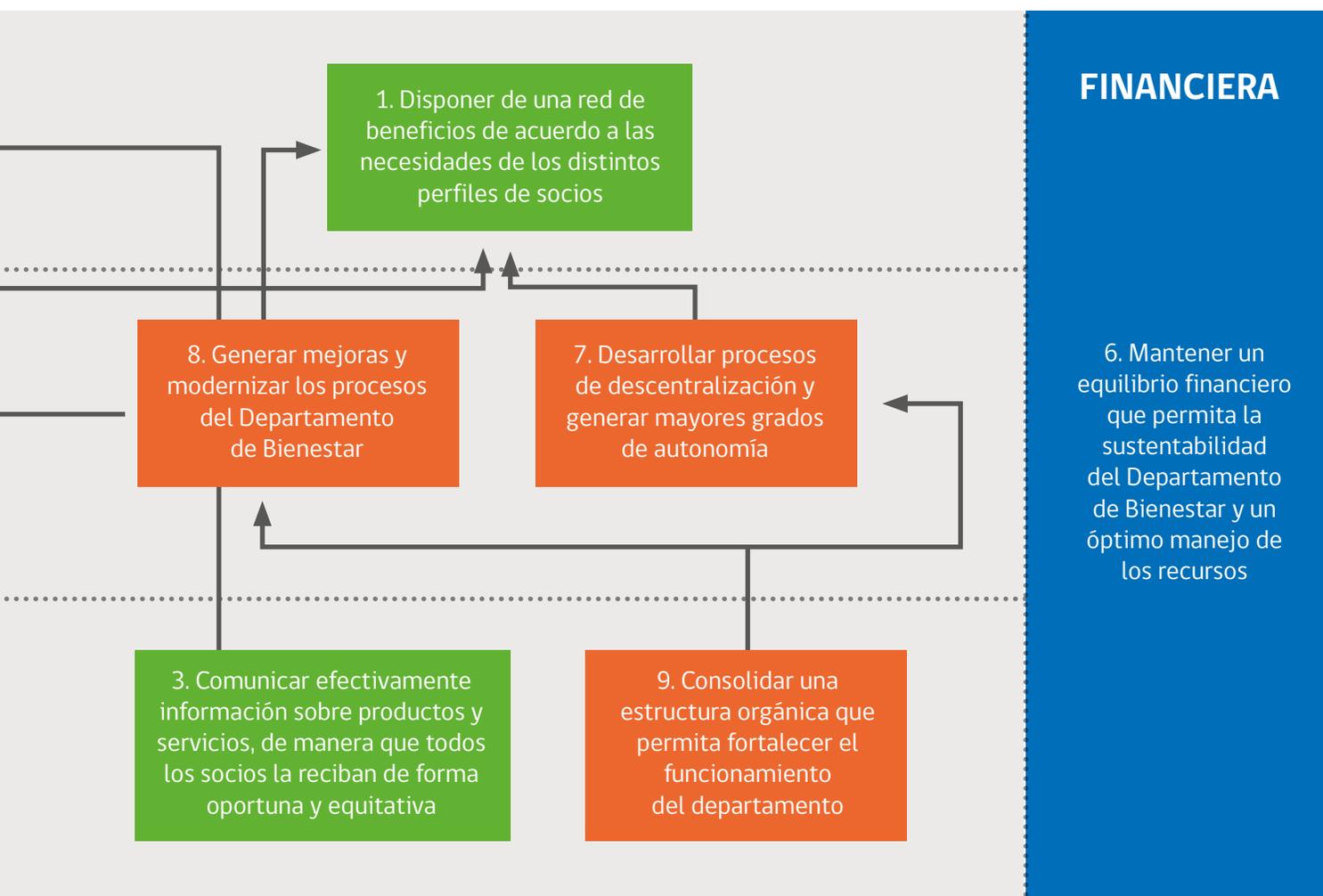


Figura nº3: Resumen Lineamientos Estratégicos.

MISIÓN	“Contribuir a mejorar la calidad de vida de sus socios, gestionando de manera eficiente y solidaria una red de beneficios que contribuya a cubrir sus necesidades, entregando un servicio integral y oportuno que aporte en generar un sentido de pertenencia para apoyar la labor del Poder Judicial”.
VISIÓN	“Ser reconocidos como un apoyo esencial para el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios y como un departamento moderno y eficiente en la entrega de sus servicios”.
VALORES	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso y amabilidad con los socios.• Trabajo en equipo.• Probidad y transparencia.

EJES ESTRATÉGICOS

EQUIDAD Y SOLIDARIDAD



1. Disponer de una red de beneficios de acuerdo a las necesidades de los distintos perfiles de socios.
2. Desarrollar instancias dentro del departamento que apoyen la generación de una cultura de solidaridad entre sus socios.
3. Comunicar eficazmente información sobre productos y servicios, de manera que todos los socios la reciban de for-

1. Kaplan, R. and David Norton (2001): “The Strategy-focused Organization: How Balanced Scorecard

CALIDAD DE SERVICIO

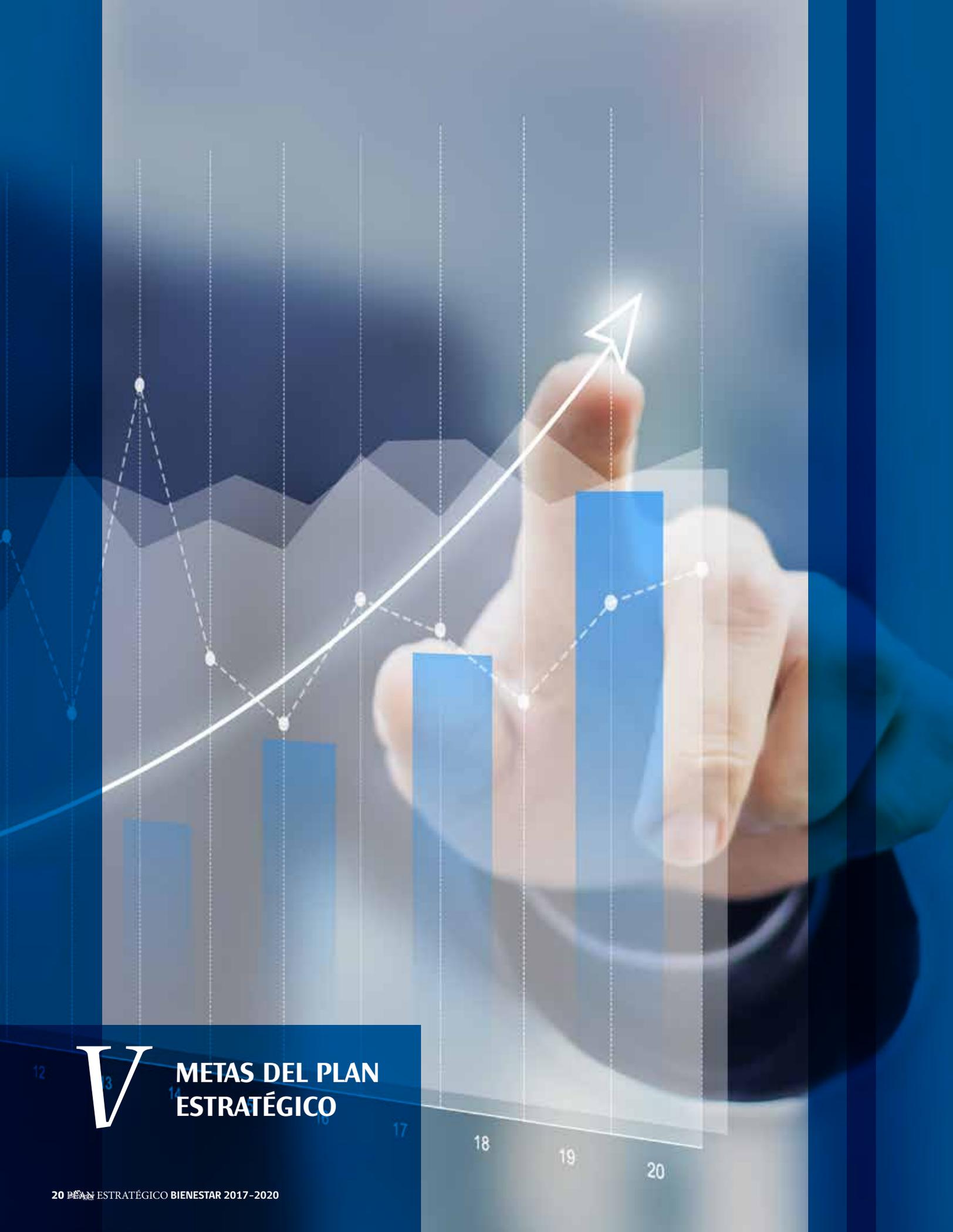
MODERNIZACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ma oportuna y equitativa.
- 4. Alcanzar altos estándares de calidad en el servicio entregado por el Departamento de Bienestar a todos sus socios.
- 5. Contar con socios educados en salud preventiva y en el uso de los distintos servicios del Bienestar.
- 6. Mantener un equilibrio financiero que permita la sustentabilidad del Departamento de Bienestar y un óptimo manejo de los recursos.
- 7. Desarrollar procesos de descentralización y generar mayores grados de autonomía.
- 8. Generar mejoras y modernizar los procesos del Departamento de Bienestar.
- 9. Consolidar una estructura orgánica que permita fortalecer el funcionamiento del departamento.

NIVEL OPERATIVO

PROGRAMAS Y PROYECTOS



METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO

12

13

14

15

16

18

19

20

V. METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO

Las metas estratégicas son expresiones concretas de los logros que se quiere alcanzar con cada uno de los objetivos definidos. Para el Departamento de Bienestar del Poder Judicial se establecieron metas de mediano y largo plazo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

METAS 2020

METAS 2030

1

Disponer de una red de beneficios de acuerdo a las necesidades de los distintos perfiles de socios y socias.

Contar con una gama de beneficios diferenciados y orientados a cubrir las necesidades e intereses de cada uno de los distintos segmentos de socios del Departamento de Bienestar.

Alza sostenida del nivel de satisfacción global de los socios respecto a los beneficios y/o convenios que ofrece Bienestar, esto debido a las acciones adoptadas como alianzas estratégicas institucionales y a la personalización de los beneficios.

2

Desarrollar instancias dentro del departamento que apoyen la generación de una cultura de solidaridad entre sus socios y socias.

Que el Departamento de Bienestar cuente de forma anticipada con un calendario anual de actividades solidarias que sea de interés de sus socios, permitiendo su participación masiva.

El aumento de la participación de los socios en actividades solidarias manifiesta una mejora sostenida en la evaluación de la conducta solidaria de los socios de Bienestar.

3

Comunicar eficazmente información sobre productos y servicios, de manera que todos los socios la reciban de forma oportuna y equitativa.

La percepción sobre la efectividad de la información proporcionada por el departamento de Bienestar hacia sus socios, mejora sostenidamente dada las acciones implementadas como: diversidad y optimización de sus canales y medios de difusión acorde a las necesidades de sus socios.

Alza sostenida de la evaluación global de la comunicación entre Bienestar y sus socios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

METAS 2020

METAS 2030

4

Alcanzar altos estándares de calidad en el servicio entregado por el Departamento de Bienestar a todos sus socios y socias.

Los socios del Departamento de Bienestar, mejoran sostenidamente su percepción respecto a la calidad del servicio entregado.

El incremento sostenido del grado de satisfacción de los socios respecto al servicio entregado, ha permitido la transformación de Bienestar, siendo considerado como ejemplo para los Bienestares del país.

5

Contar con socios educados en salud preventiva y en el uso de los distintos servicios del Bienestar.

La capacitación continua y oportuna de los socios ha permitido un uso correcto y eficiente de los beneficios, manteniendo la siniestralidad del PJUD bajo los rangos de aumento de la prima del seguro (85%).

Alza sostenida en la utilización de los distintos beneficios y servicios por parte de los socios del Departamento.

6

Mantener un equilibrio financiero que permita la sustentabilidad del Departamento de Bienestar y un óptimo manejo de los recursos.

La correcta y eficiente administración de los recursos financieros, ha permitido a Bienestar mantener un adecuado manejo de sus recursos, así como resultados de ejercicio positivos.

La capacidad de generación de recursos propios de corto plazo ha colocado a Bienestar en una posición financiera muy sólida, respecto a las obligaciones. Posibilitándolo hacer frente a diversos escenarios económicos.

7

Desarrollar procesos de descentralización y generar mayores grados de autonomía.

Concluye la implementación de las medidas de descentralización definidas por el departamento de Bienestar.

La capacidad de generación de recursos propios de corto plazo ha colocado a Bienestar en una posición financiera muy sólida, respecto a las obligaciones. Posibilitándolo hacer frente a diversos escenarios económicos.

8

Generar mejoras y modernizar los procesos del Departamento de Bienestar.

Que los procesos administrativos de los servicios y beneficios de Bienestar se soporten vía web y/o electrónicamente.

Los procesos y procedimientos del Departamento de Bienestar están estandarizados, interconectados y automatizados.

9

Consolidar una estructura orgánica que permita fortalecer el funcionamiento del departamento.

El Departamento de Bienestar cuenta con una estructura orgánica adecuada para hacer frente a sus necesidades, lo que permitirá otorgar un servicio ágil y eficiente para todos sus socios.

Alza sostenida en el nivel de satisfacción general de los socios respecto del servicio prestado por el Departamento de Bienestar.



VI

INDICADORES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

VI. INDICADORES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para cada eje estratégico se definen indicadores de gestión que buscan monitorear el desempeño del Departamento de Bienestar y de la aplicación del plan estratégico.

Estos indicadores nacen luego de un proceso de análisis del Departamento y representan los desafíos prioritarios

en los cuales se quiere avanzar en pro de conseguir lograr los objetivos y metas propuestos en este plan estratégico.

A continuación se presentan los indicadores de gestión estratégica alineados a cada uno de los ejes definidos anteriormente.

1 EJE ESTRATÉGICO EQUIDAD Y SOLIDARIDAD

1. Satisfacción de los socios de Bienestar
2. Índice de solidaridad
3. Efectividad de los medios de comunicación
4. Tasa de afiliación

2 EJE ESTRATÉGICO CALIDAD DE SERVICIO

5. Calidad de servicio
6. Tiempo promedio de tramitación de los servicios
7. Tasa de siniestralidad
8. Socios educados
9. Tasa de desafiliación
10. Índice de estabilidad financiera

3 EJE ESTRATÉGICO MODERNIZACIÓN

11. Digitalización de los procesos y procedimientos
12. Índice de clima laboral
13. Brechas de competencia



VII

CARTERA DE PROGRAMAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS

VII. CARTERA DE PROGRAMAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS

A continuación se presentan las carteras de programas establecidos para el periodo que esta planificación representa, en conjunto con los proyectos y su descripción asociados a cada una de ellas. Se entenderá por programa estratégico al conjunto de proyectos, actividades y tareas de tiempo limitado, y de una determinada índole que se desarrollarán bajo el alero del Plan Estratégico del Departamento de Bienestar.

Cada proyecto estratégico contempla una breve descripción o contexto de que es lo que se quiere lograr a grandes rasgos en cada caso. La finalidad de esto es que sirva de insumo o guía al momento de desarrollar los diferentes proyectos descritos a continuación.

Para propiciar una correcta ejecución de los proyectos, se sugiere sean realizados bajo la metodología establecida para estos efectos en el Poder Judicial.

1. EJE ESTRATÉGICO: EQUIDAD Y SOLIDARIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Disponer de una red de beneficios de acuerdo a las necesidades de los distintos perfiles de socios.

PROGRAMA 1

Generar propuestas de beneficios y servicios con valor agregado y diferenciados de acuerdo a los intereses y necesidades de los socios

PROYECTOS

1. Diagnóstico y generación de perfiles de socios

No todos los socios de Bienestar son iguales, estos tienen distintas necesidades, intereses, motivaciones y condiciones que los hacen especiales, por esta razón y con el ánimo de poder llegar a ellos de forma efectiva, se hace necesario segmentar a los socios de Bienestar identificándolos y clasificándolos en grupos homogéneos, con el fin de definir estrategias diferenciadas para cada grupo, para así poder ofrecer beneficios acorde a cada uno de ellos.

2. Disponer de productos y servicios enfocados en las necesidades y preferencias de cada uno de los perfiles de socios

Para poder satisfacer de forma equitativa las necesidades e intereses de cada uno de los distintos grupos o segmentos de socios identificados en el proyecto anterior, se debe contar con productos, servicios o beneficios, diseñados y enfocados en cubrir las necesidades e intereses de cada uno de los grupos identificados.

3. Alianzas estratégicas con grandes empresas e instituciones a nivel nacional de diferentes industrias y sectores

Generación de nuevos convenios estandarizados con empresas líderes en su industria, con cobertura a nivel nacional, de carácter permanente y enfocado a las reales necesidades e intereses de los socios. Convenios cuyo nivel de beneficios se relacionen directamente con el alto número de socios de este Bienestar.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Desarrollar instancias dentro del departamento que apoyen la generación de una cultura de solidaridad entre sus socios.

PROGRAMA 2

Plan integral para promover una cultura de solidaridad entre los socios

PROYECTOS

4. Diseño y conformación de redes internas de apoyo

Generar redes de contacto, conformadas voluntaria y solidariamente por representantes a nivel nacional, que apoyen como primer contacto ante situaciones complejas. Esto permitirá detectar de manera precoz situaciones particulares que requieran atención y brindar de forma oportuna una contención o soporte al socio. Y la vez servir de nexo entre estas necesidades que se puedan presentar en las unidades de trabajo a nivel nacional y el Departamento de Bienestar y su área social. Fomentando así la solidaridad entre los socios, al trabajar de manera sincronizada para colaborar con alguna causa.

5. Plan de sensibilización para estimular la solidaridad en los funcionarios (socios y no socios)

Contempla un plan para la difusión de historias, testimonios, redes de apoyo, estadísticas, o cualquier otra información o actividad considerada relevante, a través de distintos medios, con el fin de estimular la solidaridad en socios y no socios, demostrar el apoyo que significa pertenecer a Bienestar y generar un sentimiento que atraiga y motive a ser parte de él.

6. Identificar aspectos no solidarios en el marco normativo interno/ externo y realizar las acciones necesarias para su mejoramiento y adecuación

Con el fin de poder avanzar en términos de equidad y solidaridad por parte del Departamento de Bienestar para con todos sus socios, es necesario estudiar, definir y solicitar se realicen las modificaciones reglamentarias (legales o no legales) pertinentes para tales efectos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Comunicar eficazmente información sobre productos y servicios, de manera que todos los socios la reciban de forma oportuna y equitativa.

PROGRAMA 3

Fortalecer y optimizar las comunicaciones internas (del departamento) y externas (socios)

PROYECTOS

7. Diagnóstico de efectividad actual del proceso de información a los socios y generación del Plan Comunicacional

La importancia de la comunicación no solo radica, en la calidad o contenido de la misma, sino que también en la efectividad que está teniendo en nuestro público objetivo. Por este motivo se hace necesario medir este aspecto y en base a los resultados, generar un plan de comunicaciones anual, que permita planificar y definir con tiempo, la información y contenido a transmitir, el momento en que se deben comunicar las diferentes acciones, el público objetivo y el canal de transmisión más apropiado para cada situación.

8. Implementación del Plan Comunicacional

En base al proyecto anterior, se deben definir los actores y responsables del nuevo plan comunicacional así como realizar las acciones necesarias para llevar a cabo su implementación.

9. Diseño e implementación de política de comunicaciones internas para todos los ámbitos y niveles

La comunicación interna es un elemento estratégico, por lo que es necesario estandarizar la información, así como establecer metodologías de transmisión de esta entre todos los niveles jerárquicos. Motivando, cohesionando y potenciando el sentido de pertenencia del equipo de trabajo.

10. Rediseño de página web de Bienestar, desde una perspectiva funcional

Una página web con perspectiva funcional, implica que esta no sólo sea de carácter informativa o noticiosa, sino que permita realizar, sino todos, gran parte de los trámites de manera autónoma por el usuario. Evitando el envío de información física o vía e-mail, permitiendo optimizar los procesos.

2. EJE ESTRATÉGICO: CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Alcanzar altos estándares de calidad en el servicio entregado por el Departamento de Bienestar a todos sus socios.

PROGRAMA 4

Programa de mejoramiento de la calidad de vida de los socios

PROYECTOS

11. Estudio de factibilidad de contar con centros recreacionales y vacacionales

Estudiar las posibilidades, vías y mecanismos para que el Departamento Bienestar pueda contar con centros recreacionales a nivel país que les brinden alternativas de esparcimiento, descanso, recreación y distracción a sus socios, en cualquier época del año.

12. Interconexión con instituciones asociadas que faciliten la utilización de beneficios y convenios

Es necesario que el Departamento de Bienestar pueda alinear sus sistemas con las instituciones relacionadas en cuanto a la prestación de beneficios, convenios y seguro, facilitando la tramitación y mejorando así la “experiencia de usuario” de Bienestar.

PROGRAMA 5

Nuevo modelo de atención de usuarios

PROYECTOS

13. Estudio diagnóstico situación actual y alternativas de desarrollo, en materia de atención de usuarios

Entendiendo a la importancia del socio usuario de Bienestar, ya que es este quien le da valor a los productos y servicios que se ofrecen, es que se debe prestar especial atención al modelo de atención usuario existente y realizar constantes esfuerzos por mejorarlo hasta alcanzar niveles óptimos, cumpliendo las exigencias de los socios.

14. Diseño e implementación de nuevo modelo de atención de usuarios

Implementar el modelo resultante de los estudios realizados en el proyecto estratégico anterior.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Contar con socios educados en salud preventiva y en el uso de los distintos servicios del Bienestar.

PROGRAMA 6

Programa de capacitación a los socios de Bienestar

PROYECTOS

15. Socios 100% educados en el buen uso de los servicios y beneficios de Bienestar

Es indispensable para el buen funcionamiento del Departamento de Bienestar, que todos los socios conozcan y sepan utilizar debidamente cada uno de los distintos servicios y beneficios disponibles en cada momento, maximizando así el valor de estos. Permitiendo además agilizar la tramitación en la entrega de los servicios y mejorar la percepción de los usuarios.

16. Uso óptimo de sistemas de salud privados y públicos

Uno de los aspectos fundamentales para controlar las altas tasas de siniestralidad es que los socios utilicen de forma óptima sus coberturas de salud públicos y privados. Esto es por ejemplo que elijan de forma informada sus prestadores, o que previo al reembolso de Bienestar, utilicen todos los beneficios adicionales con que puedan contar (convenios, seguros, etc.). Para estos efectos es imprescindible educar y concientizar a los socios.

17. Generación de programa anual y nacional de prevención de enfermedades, diferenciados por perfiles de socios

Para un óptimo manejo en la prevención de enfermedades, así como para ser capaces de medir la eficacia y los efectos generados, es necesario definir un programa anual, íntegro, de alto interés de los socios y estándar a nivel nacional. Debe contar además con una difusión atractiva para cada uno de los perfiles de socios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: Mantener un equilibrio financiero que permita la sustentabilidad del Departamento de Bienestar y un óptimo manejo de los recursos.

PROGRAMA 7

Desarrollar mecanismos para la sustentabilidad financiera

PROYECTOS

18. Búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento externo

Para poder asegurar el óptimo funcionamiento del Departamento de Bienestar ante las continuas alzas relacionadas a los costos de la salud en Chile y el riesgo latente de alzas en el valor del seguro complementario, se hace imperativa la necesidad de explorar en la búsqueda de fuentes externas de financiamiento, ya sea, acogiéndose a determinados beneficios, gestionando acciones, entre otros.

19. Identificar deficiencias en el marco normativo interno/externo y realizar las acciones necesarias para su mejoramiento y adecuación

Todo marco normativo es perfectible. En este sentido se requiere analizar las diferentes acciones que pudiesen mejorar las condiciones del Departamento de Bienestar, en términos de asegurar la estabilidad financiera tan necesaria para su funcionamiento, para las cuales el marco normativo puede presentar ciertos impedimentos en la actualidad.

20. Gestionar mecanismos para optimizar la generación de recursos propios

Si bien Bienestar forma parte de una institución pública que recibe fondos del estado, al pensar en la sustentabilidad financiera del Departamento, hay que realizar los esfuerzos necesarios por optimizar y diversificar la generación de recursos propios.

PROGRAMA 8

Implementar sistema de control de gestión interno con información accesible, relevante, confiable y actualizada

PROYECTO

21. Implementación de sistema de control de gestión y calidad

Para asegurar la debida implementación de los proyectos del Departamento, la calidad de los procesos y de los servicios prestados, deben existir herramientas que le permitan, a la alta dirección, contar con información oportuna para la toma de decisiones.

3. EJE ESTRATÉGICO: MODERNIZACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: Desarrollar procesos de descentralización y generar mayores grados de autonomía.

PROGRAMA 9

Implementación de plan de descentralización de Bienestar, fortaleciendo las competencias y la coordinación interna

PROYECTOS

22. Evaluación de necesidades de descentralización e implementación del plan de mejora

Evaluar las necesidades de descentralización o centralización de los procesos, atribuciones o facultades, que permitan mejorar el servicio entregado y proceder con la realización de las acciones necesarias para su implementación.

23. Generar mayores grados de autonomía regional y estandarizar su rendición de cuentas a nivel central

Evaluar la pertinencia y el grado de autonomía óptimo requerido para el mejor funcionamiento de las oficinas regionales de Bienestar. Además, regular y estandarizar la rendición de cuentas hacia el nivel central.

24. Lograr la presencia efectiva de Bienestar en zonas estratégicas a nivel nacional

Atendiendo a que más del 50% de los socios del Departamento de Bienestar desempeñan sus funciones en regiones, este debe continuar su plan de desarrollo llegando a lograr la presencia institucional efectiva en todas aquellas zonas que sean consideradas estratégicas, haciendo posible la descentralización y que las acciones que se realicen respondan de mejor forma a las necesidades y características de las propias unidades geográficas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: Generar mejoras y modernizar los procesos del Departamento de Bienestar.

PROGRAMA 10

Optimización de los procesos y actualización de normativa interna en el accionar de Bienestar

PROYECTOS

25. Identificación y levantamiento de procesos claves del departamento

Identificar y levantar (diagramar y documentar) con la metodología adecuada, los procesos claves del Departamento.

26. Evaluación, rediseño y estandarización de procesos a nivel nacional

La iniciativa contempla la evaluación, rediseño en los casos que corresponda, estandarización e implementación a nivel nacional de todos los procesos del Departamento de Bienestar.

27. Revisión y propuestas de actualización o mejora de normativa actual

Con el fin de poder avanzar en la modernización y digitalización de los procesos, es necesario estudiar, definir y solicitar se realicen las modificaciones reglamentarias (legales o no legales) que se consideren necesarias para tales efectos.

PROGRAMA 11

Potenciar el uso de la tecnología en los procesos administrativos

PROYECTOS

28. Avanzar gradualmente hacia la implementación íntegra de la autoliquidación

Un aspecto clave para dinamizar el funcionamiento del Seguro, mejorar la experiencia y percepción positiva de los usuarios y disminuir la carga laboral del Departamento, es lograr una implementación integral de la autoliquidación web, que permita el reembolso de todos los gastos (médicos, dentales, etc.)

29. Digitalización de procesos administrativos de servicios

Para continuar con la modernización de los procesos, el Departamento de Bienestar debe impulsar e implementar el desarrollo y gestión electrónica de estos, simplificando el uso de los servicios, por parte de los socios y la labor y gestión de los funcionarios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 9: Consolidar una estructura orgánica que permita fortalecer el funcionamiento del departamento.

PROGRAMA 12

Modelo de capacitación para funcionarios

PROYECTOS

30. Diseño e implementación modelo de capacitación y formación continua

Impulsar el desarrollo del diseño de un modelo de capacitación, orientado a aumentar los niveles de desarrollo y productividad del personal.

31. Diagnóstico de brechas de competencias y plan de capacitaciones

A través de este proyecto, se busca impulsar la medición de la evolución del perfil de competencias de los funcionarios pertenecientes al Departamento de Bienestar, de forma de identificar las brechas existentes en un periodo determinado y ejecutar acciones que permitan fortalecer el proceso de capacitación. Esto permitirá determinar prioridades de capacitación, en base a la detección de necesidades de los funcionarios con el fin de generar y/o desarrollar las competencias de desempeño requeridas.

PROGRAMA 13

Desarrollar y fortalecer la gestión de personas en el departamento de Bienestar

PROYECTOS

32. Estudio y propuesta de actualización de la estructura organizacional

Como parte del proceso de modernización y reestructuración del Departamento de Bienestar, en función de un rediseño de los procesos claves del mismo, se debe estudiar y evaluar la necesidad de realizar cambios a la estructura organizacional existente. Y proceder con su implementación en caso que el estudio así lo determine.

33. Levantamiento y definición de perfiles de cargo según el deber ser y en base a la estructura actualizada

Una vez definida la estructura organizacional, se debe impulsar la realización del levantamiento de los perfiles de cargos referidos a esta nueva estructura, los que permitirán facilitar la selección de personal, resolver problemas de duplicidad de funciones, así como identificar oportunidades de mejoramiento de desempeño.

34. Implementar plan de mejoramiento del clima laboral

Evaluar, definir e implementar acciones concretas que apoyen el mejoramiento del clima laboral.

35. Habilitación de instalaciones y espacios adecuados para una óptima entrega de los servicios a los socios y socias

Generar un manual de requerimientos físicos y estandarización de espacios, para la óptima atención de usuarios en oficinas regionales y nivel central.

Además, aprovechar los espacios que con los que actualmente cuenta el Departamento, para brindar un mejor servicio a sus socios y socias.



VIII

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

VIII. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El Departamento de Bienestar necesita utilizar sistemas de control de gestión que permitan controlar la correcta implementación de la estrategia. Para estos efectos puede hacer uso de las herramientas tecnológicas con que actualmente cuenta el Poder Judicial.

El monitoreo y seguimiento necesario para una correcta implementación del plan estratégico, con el fin de lograr el desempeño deseado, se relaciona con dos ámbitos de acción. Por un lado se relaciona con el estado de avance de los proyectos y logros propuestos y por otro con la toma de decisiones estratégicas, en base a la información y antecedentes recabados para que los equipos directivos puedan diseñar lineamientos futuros y corregir el rumbo en caso de existir desviaciones del plan definido.

En síntesis, este sistema de control de gestión de la estrategia, deberá estar a cargo de un equipo conformado por los directivos del Bienestar que tengan relación con la

gestión del Departamento y deberá abordar y preocuparse de los siguientes temas:

- Estado de las iniciativas estratégicas.
- Seguimiento de tableros e indicadores de desempeño.
- Gestionar disponibilidad de presupuesto y recursos para las iniciativas.
- Coordinación y designación interna de responsables de iniciativas.
- Toma de decisiones estratégicas, actualizar o generar cambios.
- Generación de informes de gestión y recomendaciones.
- Evaluación final de la implementación del plan.



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
Al servicio de todas las personas

DOCUMENTO ELABORADO POR:

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
Y CONTROL DE GESTIÓN

Ministra de la Corte Suprema
Presidenta del Departamento de Bienestar
período 2016-2017

María Eugenia Sandoval

Jefe del Departamento de Planificación

Alex Saravia Molina

Jefa del Subdepartamento de Planificación CAPJ

Lorena Marchandon Ibarra

Equipo Técnico para la formulación

Analistas de Planificación CAPJ

Alex Daube Geldres

Carolina Vera Leiva

DOCUMENTO DISEÑADO POR:

Unidad de Comunicaciones CAPJ

Jefe de la Unidad de Comunicaciones

Andres Arcuch Villegas

Diseñadora de la Unidad de Comunicaciones CAPJ

Macarena Salazar Espinoza

**PARTICIPANTES DEL PROCESO DE
PLANIFICACIÓN DE ESTRATÉGICA**

Consejo Administrativo del Departamento de Bienestar

Funcionarios del Departamento de Bienestar

Departamento de Planificación y Control de Gestión

Presidentes de Comisiones Zonales



1 Plan
17
20
Estratégico
Bienestar 2017-2020

