



# Instructivo de Créditos del Servicio de Bienestar

## Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas

---

*En el marco del Instructivo Presidencial 001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, específicamente en relación al eje N°2, Condiciones Laborales, que indica: “Las instituciones públicas deberán generar las condiciones necesarias para promover servicios de calidad, de modo que los funcionarios y funcionarias se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación, que incorpora ámbitos como: Desarrollar acciones vinculadas a la calidad de vida laboral, potenciando el rol de los servicios de Bienestar del Personal y/u otras instancias, con el objeto de lograr mejores condiciones de vida de sus asociados y asociadas y de sus cargas familiares, sistematizar información relevante y útil relacionada al desarrollo de las personas de su institución, procurando utilizarla para fundar decisiones de gestión y poniéndola a disposición de la Dirección Nacional del Servicio Civil. En este marco, deberá proporcionar de manera oportuna y expedita la información requerida a través de los medios que se determinen”.*

*Por lo anterior, el presente documento tiene como propósito orientar sobre el procedimiento para toma de préstamos por quienes se encuentren afiliados al Servicio de Bienestar, ello según compromiso de Plan Trienal 2015 – 2018, Calidad de Vida P11.A3.*

## Tabla de contenido

Capítulo 1° .....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
Capítulo 2° .....	4
ALCANCE .....	4
Capítulo 3° .....	4
PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	4
Capítulo 4° .....	7
REFERENCIAS .....	7
Capítulo 5° .....	9
PLAZOS .....	9
Capítulo 6° .....	10
FLUJOGRAMA.....	10
Capítulo 7° .....	11
ANEXOS .....	11

## Capítulo 1° INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo dispuesto en el Plan Trienal 2015-2018, elaborado por la Comisión Nacional de Riesgo, en el marco del cumplimiento del Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, documento que en su producto N°11, actividad N° 3, establece la creación de una Política de Crédito por parte del Servicio de Bienestar que debe estar aprobado por el Consejo Administrativo con acta resolutive.

El Decreto N°13 del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que en su artículo N° 12 establece que se podrá otorgar préstamos de distinta naturaleza a sus afiliados/as, nos brinda orientaciones a considerar en el presente documento, es cual nos permite construir la política con exigencias necesarias para la aprobación de créditos del Servicio de Bienestar y de aquellos en los cuales este Servicio de Bienestar debe proporcionar su autorización (créditos de la CCAF).

A su vez, formaliza criterios, requisitos y restricciones que salvaguarden los intereses de los funcionarios/as del Consejo de la Cultura y las Artes, evitando de esa manera el sobreendeudamiento y fomentando acciones que permitan mejorar la calidad de vida.

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--

## Capítulo 2°

### ALCANCE

Esta política será aplicable a todas las solicitudes de créditos efectuadas por funcionarios/as afiliados/as al Servicio de Bienestar y por aquellos funcionarios/as del Consejo de la Cultura y las Artes que soliciten créditos a la CCAF vigente, política aprobada por el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar.

## Capítulo 3°

### PRINCIPIOS ORIENTADORES

Uno de los principales objetivos o principios en este documento, dice relación con apoyar a que aquellos afiliados/as al Servicio de Bienestar, realicen actos de endeudamiento o sobreendeudamiento, considerando que ello genera un impacto negativo no sólo al funcionario/a, sino que también a quienes forman parte de grupo familiar, y en algunos casos, a pares dentro del lugar de trabajo.

Por lo anterior, es que realizando una recapitulación de información que entregan desde CCAF a el Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC, es que se entregan a continuación algunas orientaciones a fin de evitar situaciones críticas de endeudamiento o sobreendeudamiento en afiliados/as al Servicio de Bienestar.

Antes se debe considerar que todos contamos con un **Presupuesto Familiar Mensual**, ejercicio que permite saber cuánto dinero percibe y gasta un afiliado/a y su familia en un mes, permite ordenar las prioridades financieras que tiene el grupo familiar, conocer los gastos y saber cuál es el ingreso que tiene una familia para enfrentar el pago de cuentas. Además permite planificar el ahorro a corto y largo plazo, para futuros proyectos familiares.

#### **Cálculo Presupuesto Familiar Mensual (PFM)**

1. Determine cuál es su ingreso total mensual, esto es, su sueldo más cualquier otro tipo de renta que perciba, como arriendos, pensiones, etc.
2. De ese monto, reste sus gastos fijos, como pago de arriendo o dividendo, cuentas de servicios básicos, pago de colegio o universidad, alimentación, transporte, entre otros.

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--

Si tiene otros compromisos, como créditos o compras a plazo, también debe incluir el monto de la cuota como parte de sus gastos. Es recomendable tener considerado también un monto destinado a cubrir imprevistos.

**Se sugiere revisar página del Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC, en ella podrá encontrar una calculadora de presupuesto familiar, link:**

<http://www.sernac.cl/calculadora-de-presupuesto-familiar/>

### **Consejos para ahorrar en su presupuesto mensual**

Una vez que ya tiene su presupuesto mensual, debe identificar alternativas de ahorro, como por ejemplo:

1. Puede planificar las comidas de la semana para saber qué comprar y elegir los productos más baratos.
2. Una buena alternativa para disminuir gastos es ahorrar en las cuentas de los servicios básicos.
  - Para ahorrar en la cuenta de la luz:
    - Desenchufe todos los artefactos que no use.
    - Apague luces encendidas de habitaciones desocupadas.
    - No abra y cierre a cada rato el refrigerador.
    - Cambie sus ampolletas tradicionales por eficientes.
    - Mantenga un termo, en vez de encender a cada rato el hervidor.
  - Para ahorrar en la cuenta del agua:
    - Revise que las llaves no tengan goteras.
    - Riegue por la mañana.
    - Planifique las cargas de ropa en su lavadora.
  - Para ahorrar en la cuenta del gas:
    - Revise los sellos de puertas y ventanas, para mantener la calefacción.
    - Regule la temperatura del agua a través del ajuste en el calefont.
    - Prefiera ollas a presión para cocinar.

### **Para procurar ser responsable con nuestro endeudamiento, debemos endeudarnos bajo dos criterios**

1. No adeudar más de un tercio de nuestros ingresos al mes en pago de cuotas y
2. No hacerlo más de ocho veces nuestro sueldo sumando el total de deudas de consumo.

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--

El endeudamiento nos permite obtener hoy los bienes o servicios que podríamos obtener ahorrando mucho tiempo. Por ejemplo, tendría que ahorrar veinte años para poder comprarme una casa, sin embargo, con un crédito hipotecario, puedo comprar la casa hoy y pagarla a largo plazo. Con el consumo es igual: puedo ahorrar un año para comprarme un televisor, o comprarlo hoy y pagarlo durante un año. La deuda es buena si se sabe manejar.

### **Ejercicio para conocer si se encuentra sobre endeudado**

Una forma fácil de saber si está sobre endeudado, es tomar su sueldo y dividirla en tres, eso debería ser lo máximo a destinar mensualmente para pagar cuotas, si paga más de esto, podemos decir que está sobre endeudado.

**En caso que ya se encuentre sobre endeudado, lo primero es ordenarse, hacer un presupuesto mensual y con él identificar alternativas de ahorro o posibilidades de obtener mayores ingresos.**

Luego de esto es necesario ordenar las deudas:

- Si tiene deuda en tarjetas de crédito, procure pagar siempre a fin de mes el total facturado, y no sólo el pago mínimo, ya que de esta forma evitará seguir aumentando los intereses.
- Otra opción es tomar un crédito de consumo y pagar así líneas y tarjetas de crédito, ya que los créditos de consumo tienen una cuota fija y no acumulan más intereses que los pactados en el inicio del crédito.

**Se sugiere pueda revisar la página del Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC, en ella podrá encontrar un comparador de créditos financieros, el que considera monto de crédito, tramo de renta, período y seguro de desgravamen:**

<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/consumidor-financiero/comparador-de-productos-financieros/>

Sin perjuicio de lo anterior, si un afiliado al Servicio de Bienestar requiere orientación con respecto a esta materia, así como efectos que pueden provocar situaciones de este tipo en la dinámica familiar, rogamos pueda tomar contacto con sus profesionales para brindar una orientación personalizada o realizar la derivación según corresponda.

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--

## Capítulo 4°

### REFERENCIAS

#### Sobre los préstamos otorgados por el Servicio de Bienestar

Los préstamos de auxilio que otorga el Servicio de Bienestar a sus afiliados/as tendrán los siguientes requisitos:

1. Todo solicitante deberá tener una antigüedad de afiliación al Servicio de Bienestar igual o superior a 6 meses al momento de presentar su solicitud de préstamo.
2. Tener disponibilidad del 15% de su remuneración imponible, que corresponde al tope legal para los descuentos voluntarios. De acuerdo al artículo 96 del DFL 29 de 16/03/2005 que señala que “a petición escrita del funcionario, podrá autorizar que se deduzcan de su remuneración de este último, sumas o porcentajes determinados destinados a efectuar pagos de cualquier naturaleza, pero que no podrán exceder en conjunto del quince por ciento de la remuneración.”
  - a. Se entenderá por remuneración imponible “aquella pagada al trabajador y por la cual se pagan las cotizaciones con un tope de 73.2 UF”. Dicho tope puede variar de acuerdo a lo dispuesto por la Superintendencia de Pensiones.
3. Presentar solicitud de préstamo en original, firmada por el/a afiliado/a y su aval,. Adjuntar fotocopia de la cédula de identidad, por ambos lados, del interesado/a y su aval, además de las 3 últimas liquidaciones de sueldo del solicitante del préstamo.

Los requisitos para poder ser aval son los siguientes:

- Ser afiliado al Servicio de Bienestar del Consejo de la cultura y las artes.
  - No tener un préstamo vigente en el cual el aval sea el solicitante actual del préstamo (avales cruzados).
4. El monto máximo a solicitar es de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos).
  5. La tasa de interés mensual para los préstamos es la vigente y aprobada por el Consejo Administrativo. Para préstamos de 4 cuotas el 1%, préstamos de 8 cuotas el 1.5% y para préstamos de 10 cuotas el 2% del total del monto solicitado.
  6. Cada afiliado/a podrá tener un máximo de 2 préstamos vigentes con el Servicio de Bienestar. Para poder optar a un segundo préstamo debe estar pagada, a lo menos, la mitad del primero.

Preparado por:  
Servicio de Bienestar

Revisado por:  
Jefa Departamento Gestión y  
Desarrollo de las Personas

Aprobado por:  
Consejo Administrativo del Servicio de  
Bienestar

7. El pago de las cuotas será a través del descuento por planilla. Para cumplir este requisito el/la solicitante debe tener autorizado dicho descuento en la Unidad de Remuneraciones del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

La autorización se realiza entregando el *Formulario de Descuentos Voluntarios*, en la Unidad de Remuneraciones (formulario descargable en [Intranet](#)).

8. Para acreditar que el préstamo tiene origen en una emergencia, el/la solicitante deberá adjuntar una carta dirigida a la Jefatura del Servicio de Bienestar, señalando la situación que generó dicha urgencia. Podrá acreditar dicha situación con los medios que estime pertinente, con el fin de generar una acción complementaria por parte del Servicio de Bienestar en pos del afiliado/da.
9. Se considerará situación de emergencia los siguientes eventos:
  - a) Problemas de salud.
  - b) contingencia.
  - c) Urgencia escolar.
  - d) Contingencia habitacional.
  - e) Vacaciones.

### **Sobre los créditos de la Caja de Compensación (CCAF)**

Podrán acceder a los préstamos que otorga la CCAF todos/as los/as funcionarios/as Contrata, Planta y Código del Trabajo. Se debe contar con los requisitos y documentos que se detallan a continuación:

1. Presentar *Solicitud de Préstamo* firmada por el/la funcionario/a, la cual debe estar asociada a una simulación de crédito, adjuntar fotocopia de cédula de identidad por ambos lados, comprobante de domicilio (cuenta de servicio donde se indique el domicilio), tres últimas liquidaciones de sueldo y certificado de renta. Los dos últimos documentos, son obtenibles desde el [modulo web](#) del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.
2. Toda Solicitud de Crédito debe estar acompañada de la evaluación realizada por el Ejecutivo de Crédito de la CCAF, detallando el monto solicitado y la amortización del crédito.
3. Con el fin de evitar el sobreendeudamiento de los funcionarios, el máximo de créditos vigentes con la CCAF será de 2, para este efecto no se considerarán los préstamos de auxilio del Servicio de Bienestar.
4. Para ser viable una solicitud de crédito, el valor de la cuota mensual no podrá superar el 20% de su remuneración imponible. Es decir se deben descontar los siguientes ítems:

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--



- a. Créditos vigentes con CCAF.
  - b. Préstamos vigentes con el Servicio de Bienestar.
  - c. Créditos vigentes con diversas cooperativas, como Credumont, COPEUCH, ORIENCOOP, entre otras.
5. Todas las solicitudes de crédito deben ser enviadas a la oficina del Servicio de Bienestar, para su evaluación y autorización.

\*Los requisitos presentados para los créditos de la Caja de Compensación, están sujetos a modificaciones de la CCAF vigente.

## Capítulo 5°

### PLAZOS

1. En el caso de los préstamos de auxilio otorgados por el Servicio de Bienestar, el plazo máximo de respuesta para las solicitudes es de 5 días hábiles, contados desde la recepción de la documentación completa, en original, y en las dependencias del Servicio de Bienestar.
2. El plazo para la autorización de los créditos de la CCAF por el encargado del Servicio de Bienestar, es de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud, en la oficina de Bienestar.
  - a. Una vez firmada la solicitud, la Caja de Compensación tiene un plazo de 11 días hábiles para entregar el monto solicitado al funcionario.

*\*Los plazos de ambas solicitudes podrían extenderse, por motivos de fuerza mayor asociados a causales externas.*

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--

## Capítulo 6° FLUJOGRAMA

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
<pre> graph TD     A[Solicitar evaluación de crédito] --&gt; B[Enviar solicitud de crédito al Servicio de Bienestar]     B --&gt; C[Revisión y autorización de crédito por el Servicio de Bienestar]     C --&gt; D([Pago de crédito en la CCAF])         </pre>	<p>El funcionario/a debe acercarse a las dependencias de la CCAF, para solicitar una evaluación de crédito.</p> <p>La solicitud de crédito más la evaluación proporcionada por la CCAF deben ser enviadas al Servicio de Bienestar, para su revisión y firma</p> <p>El Servicio de Bienestar revisa la solicitud de crédito, si cumple con todos los requisitos se firma y envía la solicitud de vuelta al funcionario/a. Plazo asociado 3 días hábiles.</p> <p>Con la solicitud firmada el funcionario/a se acerca a una sucursal de la CCAF, para gestionar el pago del crédito. Plazo asociado 11 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud firmada.</p>

Preparado por: Servicio de Bienestar	Revisado por: Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas	Aprobado por: Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
---	--	--

## Capítulo 7°

### ANEXOS

#### ANEXO 1: Acta reunión de Consejo Administrativo.

(Acta en trámite).

Consejo Nacional  
de la Cultura y  
las Artes

Consejo Nacional  
de la Cultura y  
las Artes

CONSEJO ADMINISTRATIVO  
SESION ORDINARIA  
SERVICIO DE BIENESTAR  
CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES

FECHA : 23 de diciembre 2015  
LUGAR : sala directorio; Sotomayor #233, Valparaíso.  
HORA INICIO : 11:20 hrs.  
HORA TÉRMINO : 13:15 hrs.  
ASISTENTES :

1. María Angelica Toro, en representación de Rafael Araya Presidente Consejo Administrativo SB CNCA.
2. Verónica Cortes, Consejera SB CNCA.
3. Carlos Silva Silva, Consejero Suplente SB CNCA.
4. María Cristina Arribas, Consejera SB CNCA.
5. Cristian Urrutia, Consejero SB CNCA.
6. Diego Krause Rojas, Contador Servicio de Bienestar CNCA.
7. Yasna Sanhueza Cortés, Jefa Servicio de Bienestar CNCA.
8. Roberto Gatica, gerente general BCI seguros de vida.

Encargado de Acta: Diego Krause Rojas, funcionario Servicio de Bienestar CNCA.

**TEMAS ABORDADOS**

1. Aprobación de Altas y Bajas
2. Plan Seguro BCI
3. Reglamentos de beneficios 2015
4. Informe presupuestario diciembre 2015
5. Caso reembolso funcionario OCH
6. Casos sociales

**DESARROLLO**


1. Se aprueban las altas y bajas del mes de diciembre de 2015, individualizando a los nuevos afiliados.
2. Como parte del proceso de toma de decisión respecto a la continuidad del seguro BCI, se invitó a participar de la reunión al Sr. Roberto Gatica gerente general de BCI seguro, quien expuso la situación que desencadenó el alza de la prima de los planes, separándolos en 2 tipos de factores:  
Factores externos:
  - El uso de medicamentos aumento en un 30% a nivel nacional.
  - Alza del valor de las prestaciones medicas

Preparado por:  
Servicio de Bienestar

Revisado por:  
Jefa Departamento Gestión y  
Desarrollo de las Personas

Aprobado por:  
Consejo Administrativo del Servicio de  
Bienestar

Consejo Nacional  
de la Cultura y  
las Artes



---

- Falta de difusión de los beneficios para FONASA e ISAPRE, GES y AUGE

Factores internos:

- Uso de medicamentos de marca sobre los genéricos, lo que provoca un alza del 50% en la siniestralidad.
- Falta información respecto a los derechos de los pacientes, falta uso de los medicamentos genéricos y exceso de exámenes.

Roberto explicó las diferencias entre el plan 1 y plan 2, centrándose en los siguientes puntos:

- Se mantiene seguro de vida y catastrófico.
- El valor máximo de reembolso sigue siendo 400 UF.
- En cuanto a la cobertura el plan 2 disminuye en un 15% el valor de los reembolsos.
- En cuanto a los más afectados por un cambio de plan complementario de salud serían:
  - Afiliados con medicamentos permanentes.
  - Enfermos crónicos y personas con cargas familiares.
  - Afiliados con operaciones no cubiertas por FONASA o ISAPRE.

Una vez explicada la situación Roberto se retira del Consejo para que los Consejeros decidan al respecto sin presiones.  
Se decide mantener vigente el plan 1 por el mes de enero, mientras que la decisión final respecto al plan será consultada a todos los afiliados al Servicio de Bienestar.

Mediante una carta en la cual se expondrán 3 escenarios posibles:

1. Aumentar el aporte mensual de los afiliados a 1.8%.
2. Cambiar al plan 2.
3. Descuento para todos los afiliados vía liquidación de sueldo de \$2.000.- mensuales y rebajar un beneficio entregada por Bienestar.

3. Se aprueban los reglamentos de beneficios para el período 2016, lo que incluye Instructivo de créditos otorgados por el Servicio de Bienestar como un producto del Plan Trienal del IP N°1 sobre Buenas Prácticas Laborales, Reglamento general de Beneficios 2016, Reglamento Reembolso Calidad de Vida y Reglamento de Becas 2016. De acuerdo a las observaciones realizadas por los consejeros en sesiones anteriores y vía mail.

4. Se presenta el informe presupuestario a diciembre de 2015, haciendo énfasis en los ítems presupuestarios que presentan déficit, indicando de donde se podría transferir recursos para subsanar la situación. Se aprueban las modificaciones presupuestarias.

5. Se presenta una solicitud de reembolso dental presentada por el afiliado Miguel Zarate fue extraviada en el trayecto Santiago-Valparaíso, retrasando el proceso de pago. El afiliado presentó un escáner del documento extraviado para poder reembolsar definitivamente. El Consejo toma la decisión de pagar la solicitud debido a que el extravío no fue responsabilidad del afiliado. Se manifiesta que es una situación excepcional y que se debe resguardar la documentación presentada por los afiliados.

Preparado por:  
Servicio de Bienestar

Revisado por:  
Jefa Departamento Gestión y  
Desarrollo de las Personas

Aprobado por:  
Consejo Administrativo del Servicio de  
Bienestar