



UNIVERSIDAD
VALPARAISO
CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

UN NUEVO MODELO DE GESTION DEL SERVICIO DE BIENESTAR
DE LOS PENSIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN
ANTONIO

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR PUBLICO Y
AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PUBLICA

ALUMNA

ERNESTINA GONZALEZ MALCQUE

PROFESOR GUIA:

DR. RAMIRO PADILLA SOCIO

SAN ANTONIO, CHILE 2010



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR
DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN
ANTONIO”

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y
AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

R. 8301

ALUMNA

ERNESTINA GONZÁLEZ MALGÜE

PROFESOR GUÍA

SR. RAMIRO PADILLA BOCIC

SAN ANTONIO, JUNIO 2010



AGRADECIMIENTOS

Primero que todo quiero agradecer a Dios y a la Virgen María, la posibilidad que me dio de haber estudiado en la Universidad de Valparaíso.

En segundo lugar a mi Esposo Manuel por su comprensión al dejarme estudiar y el hacerse cargo de las tareas de la casa cuando yo, tenía que asistir a clases los días sábados (todo el día), también quiero agradecer a mis hijos.

Cristian: El esta estudiando en Viña del Mar, y cuando viajaba los fines de semana no podía compartir todo el tiempo con el por mis estudios, me daba animo para seguir adelante.

Diego: También me daba fuerzas para continuar y que no me preocupara por el, porque el sabia sus deberes de estudiar solo y realizar sus tareas. Además es muy responsable de sus quehaceres.

A mis familiares que contribuyeron de alguna manera en este logro, gracias por escucharme cuando fue necesario, por el apoyo y aliento que me dieron.

A mis compañeros de curso y de trabajo que me instaron a seguir adelante cuando tenía ganas de retirarme del curso.

Al Profesor Ramiro Padilla por apoyarme y dirigirme en esta tesis.

RESUMEN

El presente trabajo es el producto de la experiencia recopilada en la práctica profesional, y pretende encontrar los problemas de gestión administrativa que tiene el Servicio de Bienestar de la I. Municipalidad de San Antonio, y la importancia de su mejora. En él se realiza un análisis de la organización. De los procesos de gestión aplicados, y los beneficios que en la actualidad otorga a los funcionarios inscritos.

Los resultados del análisis demostraron que este Servicio está en etapa de desarrollo y que es posible realizar un doble esfuerzo, tanto para obtener un mejoramiento en la calidad de los servicios que entrega a sus afiliados, como en su organización y funciones, mejoramiento sustentado en los lineamientos y fundamentos de la Modernización de la Gestión Pública, aplicados a las Municipalidades del País.

En consecuencia con esta orientación, los objetivos principales del trabajo se dedican al desarrollo de propuestas que permitan modernizar y perfeccionar la gestión de los procesos administrativos del Servicio de Bienestar, y al mejoramiento de los beneficios que puede ofrecer a sus socios.

Se espera que la solución propuesta, motive a la municipalidad para modernizar su gestión, mejorar y reforzar el Servicio de Bienestar Social, existente. Y de esta forma, poder satisfacer de mejor manera, las necesidades y expectativas del personal de la institución.

INDICE

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 ÁMBITO.....	6
1.2 EL PROBLEMA DETECTADO.....	7
1.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO	7
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.5 CONTENIDOS.....	8
 CAPITULO II: I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.....	 9
2.1 DESCRIPCIÓN MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.....	9
2.2 CARACTERISTICAS DE LA COMUNA.....	10
2.2.1. LOGO INSTITUCIONAL.....	11
2.2.2. VISIÓN COMUNAL.....	12
2.2.3. MISIÓN COMUNAL.....	12
2.2.4. VALORES INSTITUCIONALES.....	12
2.3 RESEÑA HISTÓRICA.....	13
2.4 OBJETIVOS Y FUNCIONES	14
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	17
 CAPITULO III: MARCO CONCEPTUAL.....	 18
3.1 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN SERVICIO DE BIENESTAR.....	18
3.1.1. DE LA AFILIACIÓN.....	18
3.1.2. DE LOS BENEFICIOS.....	18
3.1.3. FISCALIZACIÓN.....	18
3.1.4. FINANCIAMIENTO.....	19
3.1.5. DE LA ORGANIZACIÓN.....	19
3.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS (SIA).....	21
3.3 LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN.....	22

CAPITULO IV: SITUACIÓN ACTUAL.....	23
4.1 SERVICIO DE BIENESTAR	23
4.2 ORGANIZACIÓN ACTUAL.....	23
4.3 LAS FUNCIONES DEL SERIVICIO BIENESTAR	24
4.4 OBJETIVOS Y FUNCIONES	27
4.5 BENEFICIOS QUE ENTREGA	27
4.6 PROCEDIMIENTOS ACTUALES.....	30
4.7 COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS.....	31
4.8 COMPOSICIÓN DE LOS GASTOS.....	33
4.9 ANALISIS SISTEMA ACTUAL.....	33
4.10 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	35
4.11 BASES PARA LA SOLUCIÓN.....	36
4.12 GRAFICO FUNCIONES ACTUALES.....	37
CAPITULO V: SOLUCION PROPUESTA.....	38
5.1 PLAN DE BENEFICIOS.....	38
5.2 SISTEMA ORGANIZACIONAL DEL BIENESTAR.....	39
5.3 GRAFICO FUNCIONES PROPUESTA.....	40
5.4 PROGRAMA DE INGRESOS.....	41
CAPITULO V I: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFIA.....	43

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 ÁMBITO

El Servicio de Bienestar de los funcionarios de la Municipalidad de la Comuna de San Antonio realiza sus funciones de administración de recursos y entrega de beneficios utilizando principalmente, procedimientos de carácter manual que incluyen archivos con registros manuscritos, con excepción de los registros contables que son incorporados al Sistema Contable Municipal.

En general, como sucede en la mayoría de estos Servicios, no se dispone de sistemas automatizados para la programación de entrega de beneficios y para su posterior control y evaluación.

En la situación actual, la Municipalidad de San Antonio habilitó un sistema computacional que permite el registro de los aportes de cofinanciamiento de bonos y recetas, con el fin de emitir cheques a los beneficiarios de estos subsidios, sin embargo este sistema no es suficiente para atender los requerimientos de control de beneficios percibidos por cada funcionario, como asimismo de efectuar un oportuno control del presupuesto que debe administrar la Unidad de Bienestar.

Este trabajo concentra su atención en describir y conocer los sistemas administrativos que actualmente se utilizan en el Servicio de Bienestar, con el propósito de estudiar y proponer una modernización de ellos, aplicando el uso de las tecnologías de la información, de manera que, tanto el Comité, como la Jefatura dispongan oportunamente de la información relevante para la asignación y control de los beneficios que se entregan.

1.2 EL PROBLEMA DETECTADO.

El Servicio de Bienestar de la Municipalidad de San Antonio fue creado en marzo del año 2003, de acuerdo a las disposiciones y normas establecidas en la Ley N° 19.754 del año 2001, que establece el reglamento de creación de servicios de bienestar en los organismos públicos.

Desde su creación, el Servicio fue adscrito al Departamento de Personal de la Municipalidad, funcionando como una Unidad más de este Departamento. A la fecha, el Servicio de Bienestar no dispone de la autonomía e independencia de la administración central de la municipalidad, que le permita y estimule una gestión de los beneficios que otorga en forma más eficiente, de acuerdo a las necesidades de los asociados.

El problema a resolver surge de esta situación de dependencia que no estimula y promueve el desarrollo de un sistema de administración propio y adecuado a las funciones que debe cumplir, como asimismo, a la necesidad de contar con un plan de beneficios que pueda ser administrado en forma autónoma.

1.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO

Objetivo General:

- Diseñar una propuesta de un nuevo sistema de Gestión del Servicio de Bienestar para Municipalidad de la Comuna de San Antonio.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procedimientos administrativos que utiliza el Servicio de Bienestar.
- Establecer las características de un nuevo sistema de Gestión de los Beneficios que pudiere entregar.
- Proponer mejoras al actual Plan de Beneficios

1.4 JUSTIFICACIÓN.

El desarrollo de este trabajo, está dedicado a desarrollar una propuesta de rediseño y de modernización de los sistemas administrativos del Servicio de Bienestar de la Municipalidad de San Antonio, se justifica por los beneficios que logrará este servicio, al contar con procedimientos de trabajo debidamente informatizados que aseguren la eficiencia interna, que permitan entregar un servicio oportuno y expedito a los funcionarios, que asegure la disponibilidad de información actualizada para que el Comité de Bienestar pueda asignar recursos y realizar un efectivo control de los beneficios entregados.

1.5 CONTENIDOS.

El Primer Capítulo de Introducción, contiene el ámbito de la tesis, el problema a resolver y los objetivos a resolver.

El Segundo capítulo describe las características de la Municipalidad de San Antonio, que corresponde a la entidad en donde se realiza este trabajo.

El Tercer capítulo resume el marco conceptual que se utilizará, haciendo énfasis en el reglamento contenido en la Ley 19754, que establece las características funcionales y organizacionales que debe cumplir un servicio de bienestar.

El Cuarto Capítulo describe la situación actual del Servicio de Bienestar

El Quinto Capítulo se dedica a exponer la solución propuesta

Finalmente, el Capítulo seis contiene las conclusiones y recomendaciones

CAPITULO II. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

Las municipalidad está constituida por el Alcalde, que es su máxima autoridad y el Concejo. En el ámbito de su territorio, les corresponde desarrollar las siguientes funciones:

2.1 DESCRIPCIÓN MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

San Antonio se inaugura como comuna el 22 de Diciembre de 1881, en una ciudad que jamás fue fundada y el 6 de mayo de 1884, se constituía la primera junta edilicia, que daría origen a la Ilustre Municipalidad de San Antonio.

El primer municipio se constituía así:

Alcalde: José Segundo Plaza (1894-1897)

Regidores (Concejales):

Agustín Da Iacón

Alfredo Cerda

Bernabé Cerda

Pedro Antonio Moyano

Pedro Javier Olate

José Veliz Valdés

Alberto Barros

Juan Álvarez.

La Municipalidad de San Antonio (Imsa), es un organismo público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de apoyar el desarrollo local y asegurar la efectividad de las prestaciones sociales dentro de la comuna de San Antonio.

Su estructura esta compuesta por El Alcalde, Sr. Omar Vera Castro; un Cesco (Consejo económico social comunal), integrado por trece representante de diversas organizaciones comunitarias; un Concejo municipal, con seis Concejales y catorce Direcciones, con sus respectivos Departamentos y Secciones.

Tiene una dotación equivalente a 450 funcionarios, quienes brindan servicios a la comunidad en horario de lunes a viernes, desde las 08:30 a 14:00 hrs. en las distintas dependencias municipales.

2.2 CARACTERISTICAS DE LA COMUNA

La comuna de San Antonio forma parte de la Provincia del mismo nombre, inserta en la Quinta Región de Valparaíso, y ubicada en la zona central de Chile. Está dividida en 44 territorios jurisdiccionales o unidades vecinales, de los cuales 38 corresponden a localidades urbanas y 6 a rurales. Se encuentra a 108 kilómetros al oeste de Santiago y se conecta con él a través de la ruta 78. Del mismo modo, tiene conexión a la VI Región a través de la Carretera de la Fruta.

La ciudad-puerto de San Antonio se define, esencialmente como un centro generador de servicios comerciales y financieros para toda la Provincia, para el puerto y para las actividades de apoyo al turismo de temporada en los centros de veraneo costero del Litoral Central.





Descripción Municipalidad

NOMBRE : Ilustre Municipalidad de San Antonio

DIRECCIÓN: Avenida Ramón Barros Luco N° 1881 Barrancas, San Antonio.

2.2.1. LOGO INSTITUCIONAL



Fig. 3: Logo institucional, I. Municipalidad de San Antonio, año 2009

2.2.2. VISIÓN COMUNAL

“La ciudad puerto con mayor proyección nacional, San Antonio, quiere en los próximos 10 años, seguir siendo líder en la actividad portuaria, contando con servicios eficientes, modernos y efectivos para sus usuarios y visitantes; construyendo una imagen moderna, amable y atractiva, que permita un desarrollo sustentable y equilibrado en lo social, económico, territorial e institucional; con énfasis en la participación comunitaria, la familia como base de la sociedad, la actividad cultural, el cuidado del medio ambiente, la diversificación productiva y la excelencia en las prestaciones de salud y educación en todos sus niveles.”

2.2.3. MISIÓN COMUNAL

"En los próximos 10 años orientaremos nuestros esfuerzos para mejorar la calidad y eficacia de las prestaciones sociales municipales en los ámbitos de la red de apoyo social, protección civil, seguridad ciudadana, medio ambiente, cultura, deporte, recreación, salud y educación, aumentando su eficiencia financiera y rentabilidad social; contribuyendo al desarrollo armónico de la ciudad desde su perspectiva física y funcional, aumentando la calidad y cobertura de los servicios básicos, aplicando los instrumentos de ordenamiento y desarrollo territorial y ordenanzas.

Nuestro compromiso es mejorar las prestaciones de los servicios municipales, la eficiencia financiera, incorporando a la gestión municipal el perfeccionamiento del recurso humano, la participación ciudadana, particularmente en la formulación de proyectos y/o programas".

2.2.4. VALORES INSTITUCIONALES

El sentido de la institución municipal se funda en una serie de valores, estos son: El Respeto, valorando por sobre todo, los derechos de cada ciudadano; La Calidad, procurando en cada acto dar el mejor servicio a quien lo requiera; La Fortaleza, para resistir los actos negativos asumiendo con valentía las acciones de mayor beneficio para

la comuna; La Tolerancia, poniéndonos en el lugar de otro, sin perder de vista el bien común; La Transparencia en el actuar; La Responsabilidad aceptando las consecuencias de los actos; La Flexibilidad en la gestión, adaptando nuestras conductas con rapidez a situaciones específicas, sin abandonar los valores institucionales; La Calidez, atendiendo con cercanía y disposición, unidos a un afecto que se traduce a mejor calidad de vida para nuestra comuna y, La Democracia Participativa, que demuestra la unión de voluntades para alcanzar el San Antonio soñado.

2.3 RESEÑA HISTÓRICA

San Antonio, nace el año 1542, cuando don Pedro de Valdivia lo entrega como merced de tierra y su encomienda de indias, al capitán Portugués al servicio de la corona española, don Francisco Antonio Núñez de Fonseca, quién lo bautiza como: "San Antonio de las Bodegas", en honor al Santo patrono portugués, San Antonio de Padua.

Posteriormente, con fecha 6 de mayo de 1894, la ciudad nace a la vida ciudadana, cuando bajo el gobierno de don Jorge Montt, se realiza la primera sesión de instalación de la Ilustre Municipalidad de San Antonio.

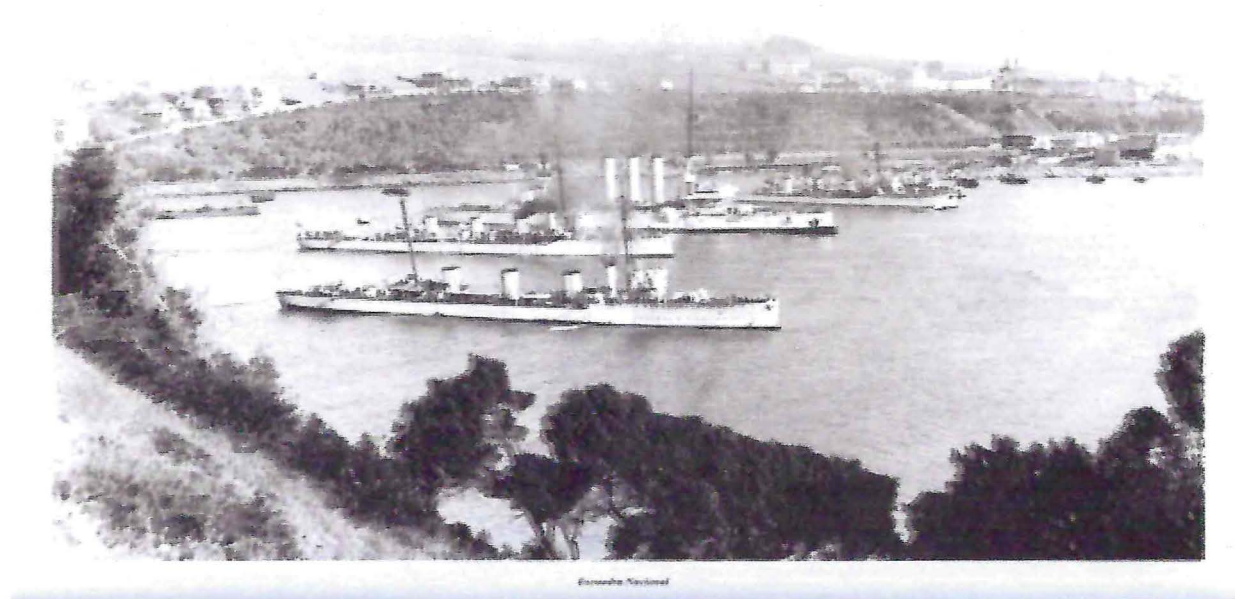


Fig. 4: Fotografía, www.sanantonio.cl, Galería de imágenes, evolución histórica de la comuna, 2009

2.4 OBJETIVOS Y FUNCIONES

- a) Elaborar el plan comunal de desarrollo, cuya aplicación debe armonizar con los planes regionales y nacionales;
- b) Planificación y regulación de la comuna y confección del plan regulador comunal;
- c) Promoción del desarrollo comunitario;
- d) Aplicar las normas de transportes y tránsito públicos, dentro de la comuna;
- e) Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanismo;
- f) Aseo y ornato de la comuna

Del mismo modo, podrán desarrollar directa o indirectamente o con otros órganos de la Administración del Estado, las siguientes funciones:

- a) La educación y la cultura
- b) La salud pública y la protección del medio ambiente;
- c) La asistencia social y jurídica;
- d) La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo;
- e) El turismo, el deporte y la recreación;

Para el buen cumplimiento de estas funciones, las municipalidades tendrán las siguientes atribuciones esenciales:

- a) Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento;
- b) Elaborar, aprobar, modificar y ejecutar el presupuesto municipal;
- c) Administrar los bienes municipales y nacionales de uso público, incluido su subsuelo, existentes en la comuna, salvo que, en atención a su naturaleza o fines y de conformidad a la Ley, su administración corresponda a otro órgano de la Administración del Estado;
- d) Otorgar subvenciones y aportes para fines específicos a personas jurídicas de carácter público o privado, sin fines de lucro.

Las municipalidades tendrán, además las atribuciones no esenciales que le confieren las leyes o que se relacionen con materias que la Constitución de la República expresamente ha encargado sean reguladas por la ley común.

Sin perjuicio de las funciones y atribuciones de otros organismos públicos, las municipalidades podrán colaborar en la fiscalización y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes a la protección del medio ambiente, dentro de los límites comunales.

Las municipalidades podrán asociarse entre ellas para el cumplimiento de sus fines propios, de acuerdo a las reglas establecidas el DFL. 19.704 que fija el texto de la ley 18695 y la Ley 20.033 que introduce modificaciones a las leyes 18.695 Orgánica Constitucional de municipalidades; N° 17235 sobre impuesto territorio y DL N° 3.063 sobre Rentas municipales.

Para el logro de la gestión, las municipalidades contarán a lo menos con los siguientes instrumentos:

- a) El plan comunal de desarrollo y sus programas;
- b) El plan regulador comunal y
- c) El presupuesto municipal anual.

Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, (2006).

2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

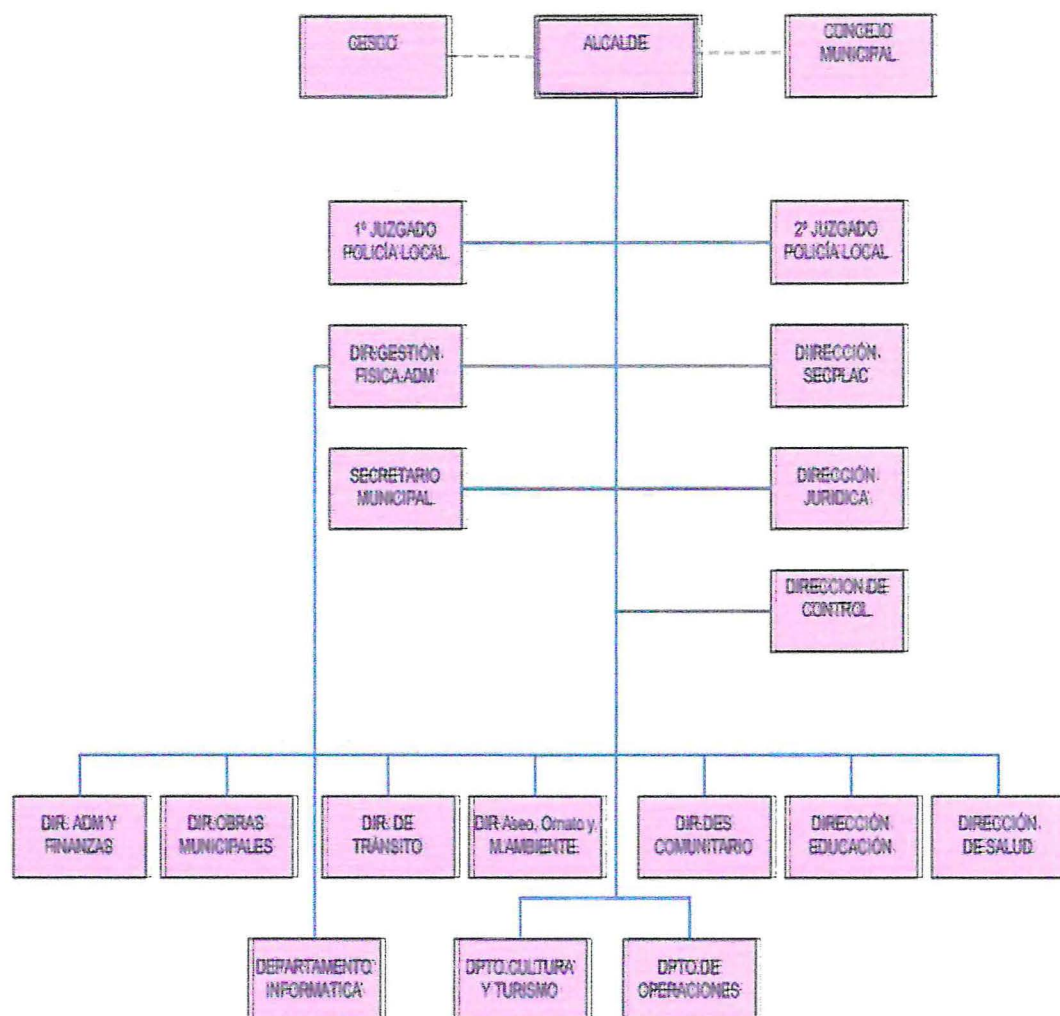


Fig. 6.- Organigrama municipal de San Antonio;
Fuente: Dirección de Gestión municipal, 2009.

CAPÍTULO III MARCO CONCEPTUAL

3.1 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN SERVICIO DE BIENESTAR

Los Servicios de Bienestar fueron creados en virtud de la Ley 19.754 de fecha 21.09.2001., la que autoriza a las municipalidades del país a crear Servicios de Bienestar para otorgar prestaciones de bienestar a sus funcionarios de planta y contrata, a los regidos por el Código del Trabajo, por la ley N° 19.070 o por la ley N° 19.378, con desempeño permanente en la unidad municipal de servicios de salud, educación y demás incorporados a la Gestión municipal y aquellos que hayan jubilados en dichas calidades.

3.1.1. De la afiliación:

Las afiliaciones y desafiliaciones al sistema de bienestar serán voluntarias y deberán ser solicitadas por escrito al Comité de Bienestar.

Se perderá la calidad de afiliado por las siguientes causales.

- a) Dejar de pertenecer a la municipalidad respectiva
- b) Por desafiliarse del sistema de bienestar y
- c) Por expulsión, por las causales que determine el reglamento.

3.1.2. De los beneficios:

Para garantizar el fiel cumplimiento de la normativa, la municipalidad deberá establecer un reglamento, que estipule los beneficios de bienestar social los que podrán ser otorgados conforme a sus disponibilidades presupuestarias. Este reglamento debe indicar sus modalidades de concesión y quienes, aparte del afiliado serán sus beneficiarios.

3.1.3. Fiscalización:

La ley 19754, en su Art.12 sin perjuicio de las normas de fiscalización contenidas en la ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, el sistema de bienestar municipal estará especialmente sometida a la fiscalización de la Contraloría General de la República, en lo referente a la aplicación de la presente ley.

3.1.4. Financiamiento:

Para el financiamiento del servicio de bienestar, las municipalidades determinarán anualmente el aporte a otorgar por cada afiliado activo. Este financiamiento será considerado en el presupuesto municipal vigente y no podrá ser inferior a 2.5 unidades tributarias mensuales, ni superior a 4.0. Del mismo modo, no será considerado como gasto en personal, para efectos de ingresos o rentas municipales.

Además del aporte otorgado por las municipalidades, las prestaciones de bienestar se financiarán con los siguientes recursos:

- a) La cuota de incorporación y el aporte mensual de los afiliados activos y pasivos, que serán fijados en la forma que se establezca en el respectivo reglamento de bienestar;
- b) Los aportes extraordinarios de los afiliados;
- c) Las comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados;
- d) Los intereses que se generen por préstamos concedidos a los afiliados.

3.1.5. De la Organización:

Art. 15ª La administración general del Servicio de Bienestar corresponderá al Comité de Bienestar. El reglamento municipal respectivo establecerá su organización, el número de sus miembros, su administración financiera y de bienes y las funciones que le correspondan.

La mitad de los integrantes de dicho comité estará compuesta por representantes propuestos por el alcalde con aprobación del concejo y la otra mitad por representantes de la o las asociaciones de funcionarios existentes en el municipio. Los integrantes del comité en representación de los funcionarios durarán dos años en el cargo no obstante, podrán ser removidos por decisión de la mayoría de los afiliados al sistema de bienestar.

El comité esta compuesto por seis integrantes, un Presidente y los cinco restantes miembros de dicho comité. El comité de administración deberá sesionar en forma ordinaria por lo menos una vez al mes y en forma extraordinaria cada vez que sea citado por el Presidente.

El comité de bienestar se rige por un reglamento interno en cual están estipulados los beneficios y prestaciones medicas tales como:

Reembolsos de salud, que incluye recetas médicas, bonos de atención, recetas dentales, lentes ópticos, préstamos medico, tratamientos dentales, hospitalizaciones y otros.

Art.18ª El Jefe de la Unidad de Personal o quien haga sus veces, o quien el municipio determine será el Secretario del Comité de Bienestar y tendrá las siguientes funciones:

- a) Ejecutar los acuerdos del comité
- b) Proponer al comité el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos anuales,
- c) Someter a la aprobación del comité el balance anual,
- d) Efectuar, conforme a los acuerdos del comité todos los gastos y pagos que deba hacer la sección a cargo del bienestar , y
- e) Las demás funciones que le asigne el reglamento.

Art. 19ª Corresponderá al Comité de Administración algunas de las siguientes funciones:

- a) Velar por la correcta administración de los bienes e inversiones de los fondos que se pongan a disposición del Servicio de Bienestar, manteniendo transparencias de los gastos.
- b) Aprobar y modificar el Presupuesto anual, ingresos y egresos del servicio de bienestar, previo informe del secretario de administración,
- c) Aprobar las cuentas periódicas y el balance anual del servicio de bienestar practicado al 31 de Diciembre de cada año,
- d) Fijar y modificar el monto de las cotizaciones de los afiliados y disponer los descuentos por planilla de estos u otros aportes que, voluntariamente aquellos acepten realizar,
- e) Fijar y modificar, los acuerdo a las disponibilidades presupuestarias, los beneficios que otorgará el Servicio de Bienestar, su naturaleza, monto y condiciones,

- f) Dictar normas internas y establecer procedimiento destinado a facilitar una óptima gestión del Servicio de Bienestar y el adecuado ejercicio de los derechos de los afiliados en conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes,
- g) Proponer al alcalde previo informe del jefe del servicio de bienestar, la celebración de convenios médicos, dentales, hospitales, clínicas de reposo y otros en las condiciones que se determine de acuerdo a la ley 19754.

3.2 SISTEMAS DE INFORMACION ADMINISTRATIVOS (SIA)

El SIA: “El uso del computador como apoyo a administración de empresas e instituciones, que dan origen a los sistemas de información administrativos (SIA) se hace cada vez más necesarios y conveniente.” Los SIA implican el uso de la tecnología computacional aplicada a la administración, en este caso particular en instituciones públicas, para agilizar o dotar de eficiencia y efectividad la gestión desarrollada por éstas.

“Los sistemas de información administrativos están volviéndose indispensables, a gran velocidad, para la planificación, la toma de decisiones y el control”. De acuerdo a la definición de Barros planteada en su “Manual de Diseño Lógico de Sistemas de Información Administrativos”, los SIA están compuestos por cuatro elementos:

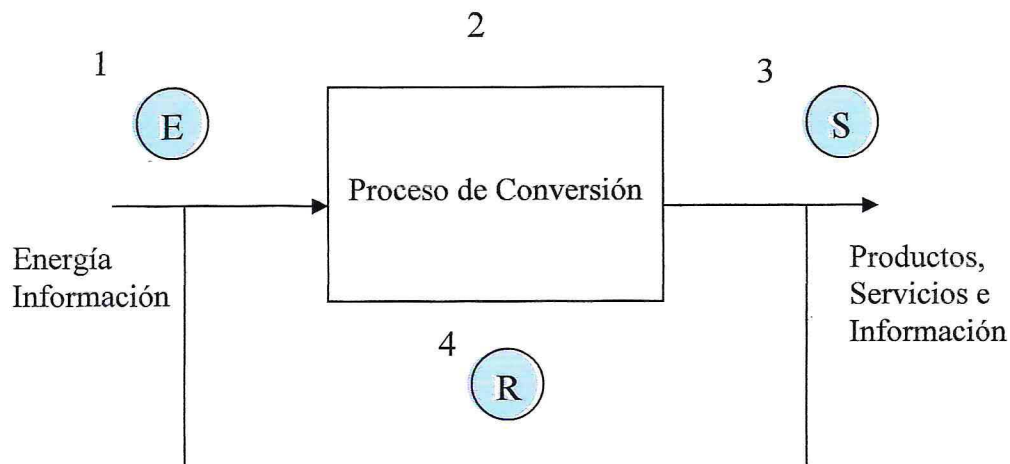
1.- El computador: Es un instrumento que permite almacenar grandes cantidades de datos y realizar operaciones aritméticas y lógicas con gran velocidad. El computador puede visualizarse como la caja negra del sistema, en donde entran los datos que serán transformados en información.

2.- La información y las funciones de la organización: La información y las funciones son un elemento vital para la construcción de un SIA, esta información estará determinada con un propósito o fin preestablecido, será entendida como el insumo fundamental que permitirá diseñar las funciones de la organización.

3.- Los procesos: Son las funciones de la institución, que se realizan mediante distintas acciones, que afectan a los llamados procesos de la Organización.

Estos procesos transforman la información y los recursos físicos en productos y servicios

4.- El sistema: Siguiendo la definición clásica, un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan de alguna manera. Podemos entender el sistema de información administrativo de acuerdo al siguiente modelo:



E. Entrada
S: Salida
R: Retroalimentación

3.3 LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

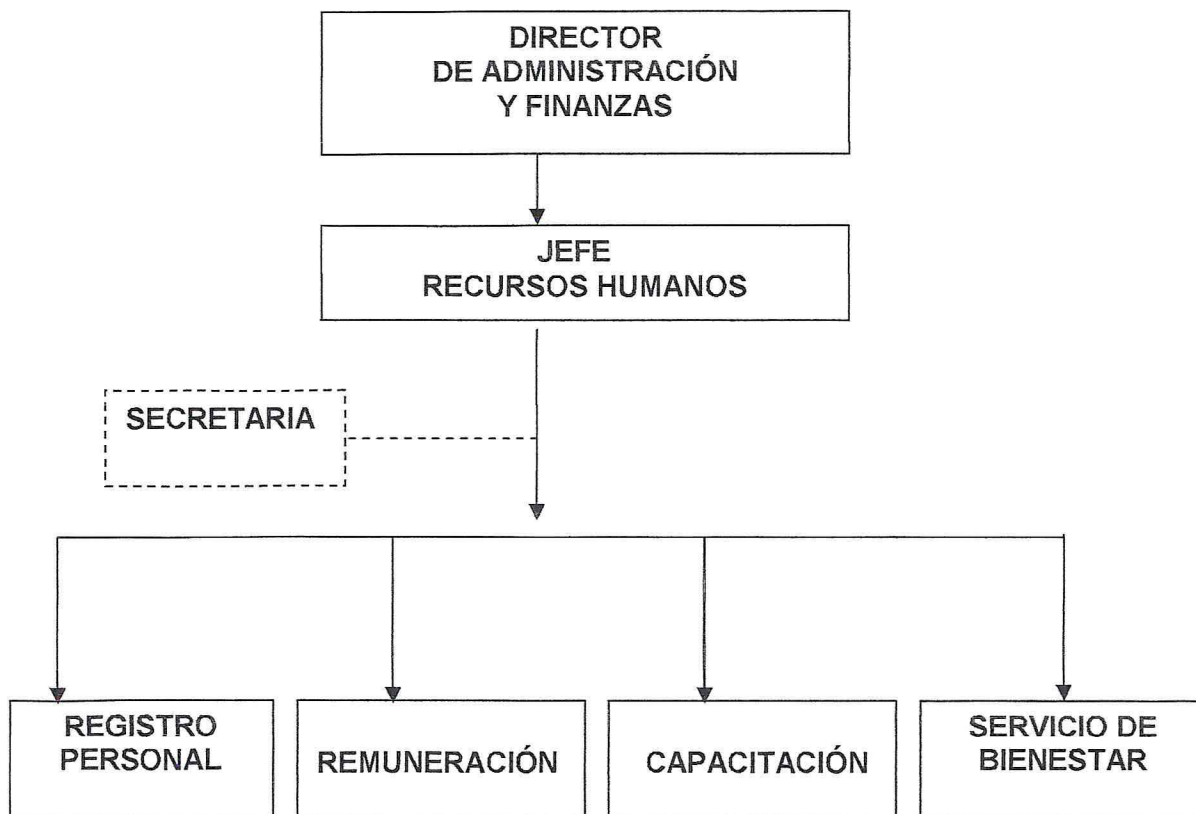
En este trabajo se utilizan los principios, modelos y conceptos contenidos en la Teoría de la Organización y en la Teoría de la Administración, especialmente de aquellas materias vistas en Clases y de la bibliografía utilizada en la Carrera de Administración Pública.

CAPITULO IV SITUACIÓN ACTUAL

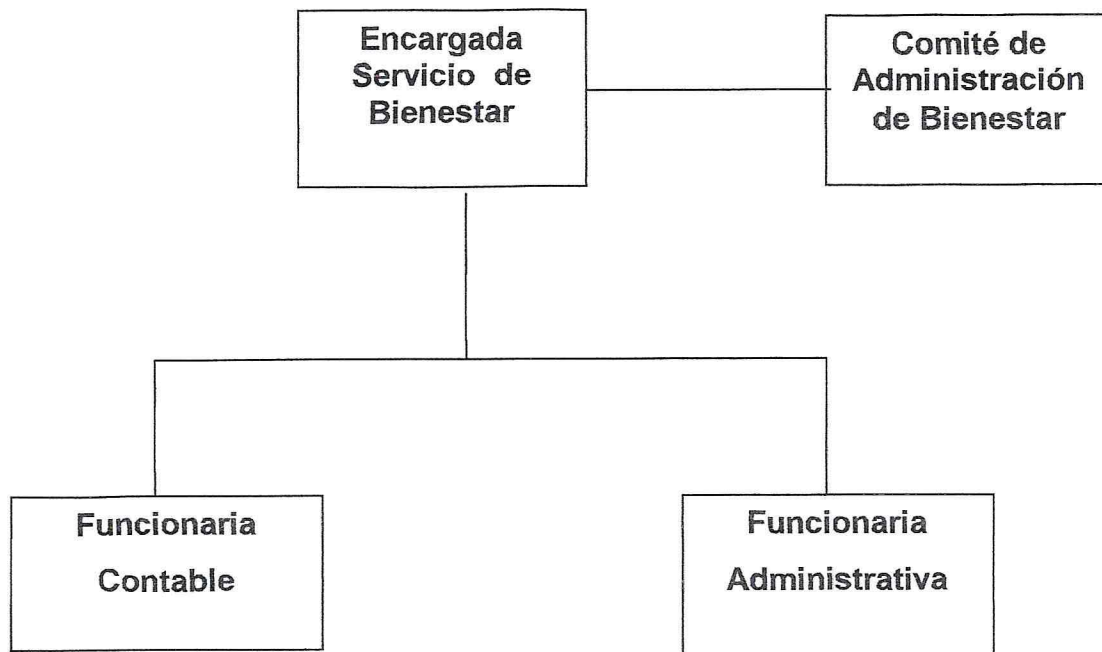
4.1 SERVICIO DE BIENESTAR MUNICIPAL

El Servicio de Bienestar de la Municipalidad de San Antonio, se encuentra inserto en el Departamento de Recursos Humanos.

4.2 ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.



ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE BIENESTAR



4.3 LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE BIENESTAR

a) **Comité de Bienestar:** La administración general del Servicio de Bienestar corresponde al Comité de Bienestar, la mitad de los integrantes de dicho Comité está compuesta por representantes propuestos por el Alcalde con aprobación del Concejo y la otra mitad por representantes de la o las asociaciones de funcionarios existentes en el municipio, son seis los integrantes del Comité que tiene la administración financiera y las funciones que le correspondan.

Los acuerdos que se adopten requerirán mayoría simple, en caso de empate el voto del Presidente será el que dirimirá. El Comité elegirá a su Presidente de entre sus propios miembros.

Los representantes del Comité en representación de los funcionarios duran dos años en el cargo, no obstante, podrán ser removidos por decisión de la mayoría de los afiliados al sistema de bienestar.

Actualmente el Comité funciona con un Presidente, que tiene la función de dirigir el bienestar conjuntamente con la funcionaria encargada de la oficina, también están los otros cinco integrantes que tienen la responsabilidad de tomar los

acuerdos, para que éste pueda funcionar de la mejor manera posible en beneficios de los afiliados.

Para todos los acuerdos deben estar presentes la mayoría de los integrantes.

- b) **Encargada Servicio de Bienestar:** La Encargada del Servicio de Bienestar es una funcionaria administrativa de carrera, no tiene un título profesional, pero cuenta con capacitación en el área Social y Bienestar. La función principal de este cargo, es velar porque se otorgue oportunamente, y a requerimiento de los afiliados, los beneficios a que éstos tengan derecho. Administrar los fondos que se pongan a disposición del servicio de bienestar; autorizar y controlar el pago de las prestaciones médicas; ejercer en general, todas las funciones y facultades en materia de administración del servicio de bienestar que el reglamento no asigne al Comité. Elaborar, implementar y evaluar programas y proyectos sociales específicos según necesidades de los afiliados, establecer convenios con Instituciones y Empresas orientados a generar beneficios de los afiliados.
- c) **Funcionaria Contable:** Es la funcionaria responsable de llevar un estricto control de los ingresos y egresos de la cuenta del servicio de bienestar, como por ejemplo la conciliación bancaria, libreta de banco, balance presupuestario y pago oportuno de convenios. Esta función es realizada por una funcionaria con título técnico en Contabilidad General.
- d) **Funcionaria administrativa:** Es la funcionaria responsable del registro de la documentación de ingreso y salida; registro de ventas (vale de gas y supermercado); ingreso de beneficios médicos; llevar al día las carpetas personales de cada socio; emisión de ordenes de atención, y mantener al día la ficha del socio. Esta función es realizada por una funcionaria con título técnico en Administración Pública.

El Servicio de Bienestar atiende un total de 264 socios, todos funcionarios municipales, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

CATEGORÍA DE CONTRATO	N° DE FUNCIONARIOS
PLANTA	166
CONTRATA	71
DEPTO. EDUCACIÓN	18
JUBILADOS	09

COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS AÑO 2009

APORTE FUNCIONARIOS	\$ 9.548.951
APORTE MUNICIPALIDAD	\$ 34.282.905
OTROS INGRESOS	\$ 11.050.412
TOTAL DE INGRESOS	\$ 54.882.268

El promedio de financiamiento anual de prestaciones por cada Socio asciende a la suma de \$ 207.887, que se asigna, principalmente en forma solidaria a las prestaciones de salud y a financiar los otros beneficios que se entregan.

En general, las prestaciones en el área de la salud cubren los siguientes beneficios:

- Hospitalización: con un tope de 5 UF, dos veces al año. Para hospitales y clínicas es el mismo porcentaje.
- Bonos de consulta medica: se cancelan tres bonos con tope. El primero el 100%, el segundo 75% y el tercero, 50% mensual.
- Exámenes de laboratorio y radiografías: 50%, con tope de \$ 30.000 mensual.
- Recetas médicas: 50%, con tope de \$ 30.000 mensual.
- Recetas dentales: 50%, con tope de \$ 10.000 mensual.
- Lentes Ópticos y contacto: 50%, tope anual de \$ 100.000, por grupo familiar.
- Tratamiento dental ortodoncia: 50%, tope anual de \$ 100.000, por grupo familiar.
- Audífono: 80%, tope anual de \$ 50.000.
- Bono Natalidad: 2 UF

- Bono matrimonio: 2 UF
- Bono oncológico: por única vez de \$ 300.000
- Bono de vacaciones: anual, \$ 30.000
- Tratamientos: Kinesiólogos; Fonoaudiólogos; Sicólogos; Siquiatras; Psicopedagógico y otros, 50% de bonificación, hasta 1 UF mensual.

4.4. OBJETIVOS Y FUNCIONES

El Servicio de Bienestar tiene como principal objetivo ayudar a mejorar la calidad de vida de los socios y su grupo familiar, para ello realiza las siguientes funciones:

- Preparar el Presupuesto Anual
- Determinar los montos de los beneficios
- Utilizar el Sistema Contable de la Municipalidad para el registro de beneficios y para imprimir los cheques de beneficios a los socios.
- Atender a los Socios en sus peticiones, y manejar archivos con los documentos.
- Preparar informes, basados en el Sistema Contable Municipal.
- Efectuar semanalmente los pagos de los beneficios a los socios.
- Realizar pagos a proveedores y convenios.
- Preparar informes para las reuniones con el Comité una vez al mes.

4.5. BENEFICIOS QUE ENTREGA

Los beneficios que entrega son aportes monetarios a los gastos de:

- Salud
- Bonos especiales, (Navidad; fiestas patrias; vacaciones, entre otros)
- Convenios con Centros Recreativos
- Convenios Hospital Claudio Vicuña
- Convenios con Clínicas
- Centros Médicos
- Convenios con Funerarias
- Convenios con Farmacias, entre otros.

TABLA DE BONIFICACIONES 2009

1.- CONSULTA MÉDICA LIBRE ELECCION

TIPO BONIFICACIÓN	% BONIFICACIÓN	TOPE MENSUAL
1° Bono Consulta	100 %	1
2° Bono Consulta	75 %	1
3° Bono Consulta	50 %	1

2.- CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE MENSUAL
Bono Domicilio	50% Días Festivos Y Fines de Semana.	1

3.- EXAMENES DE LABORATORIO Y RADIOGRAFIAS

TIPO BONIFICACIÓN	% BONIFICACIÓN	TOPE MENSUAL
Bono Examen	50%	\$ 30.000

4.- RECETAS MÉDICAS

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE MENSUAL
Recetas	50%	\$ 30.000

5.- RECETAS DENTALES

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE MENSUAL
Recetas	50%	\$10.000

6.- LENTES OPTICOS

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE ANUAL
Lentes Ópticos	50%	\$100.000 X Grupo Familiar
Lentes de Contacto	50%	\$100.000 X Grupo Familiar

7.- TRATAMIENTOS DENTALES

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE ANUAL
Ortodoncia –Tratamiento	50%	\$100.000 x Grupo Familiar

8- COMPRA DE AUDIFONO

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACIÓN	TOPE ANUAL
Audifono	80%	\$ 50.000

9.- HOSPITALIZACION Y CIRUGIA (TOPE 10 DIAS)

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE ANUAL
Sala Común	50 %	5 U.F / 2 al año
Pensionado y Clínica	50 %	5 U.F / 2 al año

10.- PRESTACIONES SOCIALES

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE MENSUAL
Préstamos : a) Salud b) Emergencias	Ambos prestamos serán autorizados con la debida documentación de respaldo.	Sin Tope

11.- BONOS

Bono de Natalidad	Sin tope/ Realizar un presente	2 UF
Bono de Matrimonio		2 UF
Bono Oncológico	\$300.000	UNICO
Bono de Vacaciones	\$ 30.000	1 ANUAL
Bono Fiestas Patrias	Monto a presupuestar	
Bono de Navidad	Monto a presupuestar	

12.- TRATAMIENTOS MEDICOS

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE/MES
Kinesiólogos Fonoaudiologo Sicológicos Siquiátricas Psicopedagógico Y otros.	50%	1 UF/ MENSUAL

13.- CONSULTAS MÉDICAS NO CUBIERTAS FONASA-ISAPRE (BOLETAS HONORARIOS)

TIPO BONIFICACION	% BONIFICACION	TOPE/MES
Medicina General Especialidades Psicológica, Psiquiatra, Neurología	50%	1 MENSUAL De acuerdo a los Valores de FONASA.
Liquidación de Reembolso ISAPRES	50%	1 MENSUAL Valor de FONASA. Especialidades \$8.960

4.6. LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Los beneficios se solicitan al momento y a requerimiento de los afiliados, de acuerdo a los reembolsos a que tengan derecho.

Los documentos que se presentan para la cancelación de los reembolsos son: copia del bono de atención médica (Fonasa o Isapre); receta médica, con su respectiva boleta timbrada; bonos de exámenes; programa médico; hospitalización.

Toda esta documentación se recepcionada en la Oficina del Servicio. Donde se emite un comprobante y se le entrega una copia al beneficiario. Este incluye, la fecha de pago de y el monto de los valores a cancelar.

Los pagos se hacen a través de depósitos en cuentas corrientes; cuentas primas o cheques, según corresponda a cada socio que hace uso del beneficio.

Éste trámite se realiza a través del Sistema Transfer, una vez a la semana. Sistema que pertenece a la Municipalidad, y que lo facilita al Servicio de Bienestar, para la emisión de Cheques y posterior depósito en la Cuentas Bancarias de los Socios.

Los Beneficios Adicionales que aporta el Servicio de Bienestar.

Convenios con Centros de atención de Salud Pública y Privados

- Hospital Claudio Vicuña de San Antonio

- Clínica San Antonio
- Clínica San Julián
- Clínica Dar Salud
- Centro Médico Caja de Compensación La Araucana
- Convenio con Centros Ópticos
- Convenios con Farmacia
- Convenio Oncológico Fundación López Pérez
- Convenios Servicios Funerarios
- Convenios con Instituciones Financieras
- Convenios con Librerías

Otros Beneficios:

- Cargas de Gas
- Vales de Supermercado.

Estos beneficios están a disposición de los socios que requiera hacer uso de ello. El sistema de pago es descuentos por planilla, al mes siguiente.

4.7. COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS:

Ingresos: Financiamiento

Los ingresos del Servicio de Bienestar están compuesto por:

- a) Aporte del Empleador 4,0 unidad tributaria anual por socio (UTM).
- b) Aporte mensual del 2% de los afiliados activos y pasivos.
- c) Las comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros, para el otorgamiento de beneficios a los afiliados.
- d) Los intereses que se generen por préstamos concedidos a los afiliados.
- e) Cuotas de incorporación de los socios.
- f) Los que se obtengan de herencia, legados, donaciones y erogaciones voluntarias para fines de bienestar de los afiliados.

- g) Los demás ingresos que deriven de acciones vinculada a las prestaciones de bienestar.

Los ingresos del 2% del sueldo base lo componen los funcionarios de planta, contrata y los jubilados. La tabla está dada por los grados, y los valores son variables de acuerdo a la renta de cada funcionario.

Grado	Sueldo base \$	Fun. Planta	2 %Sueldo base	Total
4	389.397	1	7.788	7.788
5	368.038	4	7.361	29.444
6	319.426	8	6.388	51.104
7	296.025	10	5.921	59.210
8	254.218	5	5.084	25.420
9	229.989	3	4.600	13.800
10	214.772	8	4.295	34.360
11	198.818	4	3.976	15.904
12	184.142	19	3.682	69.958
13	170.504	10	3.410	34.100
14	157.896	29	3.158	91.582
15	146.300	19	2.926	55.594
16	134.867	26	2.697	70.122
17	125.102	19	2.502	47.538
18	115.824	5	2.316	11.580
Total 170				\$ 617.804

Grado	Sueldo Base \$	Fun. Contrata	2% sueldo base	Total
10	214.772	4	4.295	17.180
12	184.142	2	3.682	7.364
14	157.896	3	3.158	9.474

15	146.300	1	2.926	2.926
16	134.867	4	2.697	10.788
17	125.102	8	2.502	20.016
18	115.824	61	2.316	141.276
Total 83				\$209.024

4.8 COMPOSICIÓN DE LOS GASTOS:

Gastos: Egresos

1. Monto que se destina a salud:

No hay monto destinado, sólo la parte de hospitalización que tiene un tope de 5UF dos veces al año por socio, las otras prestaciones médicas se bonifican de acuerdo a la tabla que existe para el año 2009.

2. Fondos destinados a otros beneficios: bonos (Navidad, fiesta patria y otros)

El financiamiento de estos bonos, se realizan con los ingresos por aporte de convenios; bingos; ventas de envases de toner y papel reciclable, que se organiza para este efecto.

3. Monto que se utiliza para préstamos

No hay monto estipulado. El procedimiento consiste en apoyar el financiamiento del copago en programas médicos de fonasa, mediante un préstamo. Este monto se resta de la bonificación que le corresponde a cada beneficiario. Además se otorgan préstamos de emergencia por un valor que no supera los \$ 30.000, los que se descuentan por planilla, en una o más cuotas.

4.9. ANÁLISIS SISTEMA ACTUAL

a) Funciones:

La ley 19.754, establece la organización y funciones del servicio de bienestar, en sus características se destaca:

- Que el servicio de bienestar dependa del Comité de Administración.

- La administración municipal debe entregar las facilidades administrativas para que pueda funcionar adecuadamente.

En la situación actual el servicio de bienestar, es una unidad dependiente de la oficina de Recursos Humanos, lo que disminuye su autonomía.

El servicio de bienestar no dispone de profesionales, lo que hace que muchas veces que el administrativo a cargo no pueda tomar decisiones cuando tiene que enfrentar algún caso de índole social.

b) Beneficios:

El plan de beneficios es aprobado por el Comité, anualmente.

Las observaciones al Plan de Beneficios son:

- Se dedicó más del 70% a salud
- Faltan iniciativas de nuevas o mayores coberturas en Salud
- Estudiar la alternativa de contratar un seguro de salud
- Estudiar la creación de un programa de vacaciones y recreación
- Reponer el programa de fiesta de Navidad para los niños.

c) Población que percibe beneficios:

- Se excluye el personal a honorarios según la Ley 19.754 y el reglamento que dicta cada municipio. Considerando que un número importante de la dotación municipal esta contratada por esta modalidad, - como se visualiza en el cuadro siguiente - Es posible considerar la creación de un plan de beneficios para ellos.
- De esta forma, se plantea un descuento del 2%, para ver que tipo de beneficios se pueden otorgar.

Funcionarios a Honorarios

grado	Nº Honorarios	2%	Total \$
8	4	5.084	20.336
9	6	4.600	27.600

10	23	4.295	98.785
11	52	3.976	206.752
15	54	2.926	158.004
18	170	2.316	393.720
TOTAL	309		\$ 905.197

d) Financiamiento:

- Los ingresos son limitados
- Estudiar alternativas de realizar eventos, para aumentar los ingresos.
- Se observa falta de iniciativas para incrementar los ingresos.
- Aumentar los ingresos con aportes extras de proyectos especiales, con financiamiento externo. Por ejemplo, para adquirir un campo deportivo.

e) Expectativas:

- De la documentación se infiere que los beneficiarios esperan más beneficios.
- La Ley permite realizar más actividades, para incrementar los ingresos.
- El crecimiento de la Comuna significará un aumento progresivo de los ingresos Municipales. Lo cual podría sustentar una política de incrementar los aportes al Servicio de Bienestar.

4.10. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Mejorar la capacidad de gestión de los recursos disponibles y aumentar los beneficios que entrega actualmente el Servicio de Bienestar.

Los Funcionarios esperan la creación de nuevos beneficios que puedan utilizar todos los socios del Bienestar, porque existen un grupo de afiliados que no perciben beneficios o reembolsos.

Es claro que la realidad de los funcionarios es diversa, por lo que es necesario incorporar una visión integral de la realidad de sus necesidades, esto debería dar origen a:

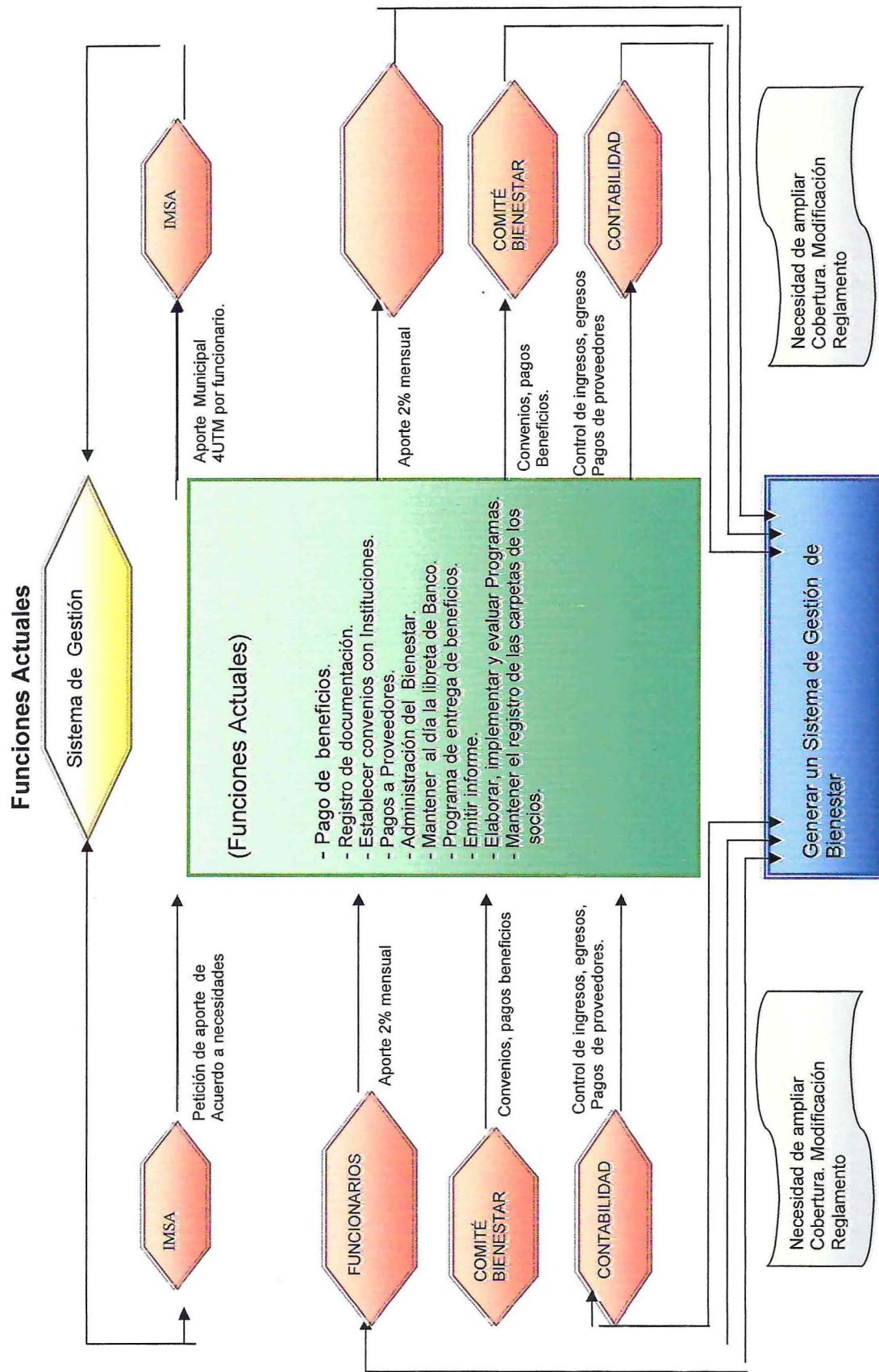
- Reformar Plan de Beneficios.

- Reformar capacidad de gestión.
- Crear Programa de Ingresos Propios, para recreación y vacaciones
- Aumentar la cobertura de los copago.

4.11. BASES PARA LA SOLUCIÓN

- Modificar el reglamento de bienestar
- Crear nuevos beneficios, los cuales sean abiertos para todos de igual forma.
- Centro de recreación y esparcimiento.
- Detectar permanentemente las necesidades e intereses de los afiliados.
- Promover una gestión pro-activa que contemple el diseño e implementación de programas de carácter preventivo, de desarrollo y curativo.
- Administrar racionalmente los recursos disponibles.

4.12. RESUMEN GRAFICO DE LAS FUNCIONES ACTUALES



CAPITULO V. SOLUCION PROPUESTA

Las soluciones que se sugieren para mejorar la calidad del servicio de bienestar, hacia los socios y grupo familiar pueden ser:

5.1 PLAN DE BENEFICIOS:

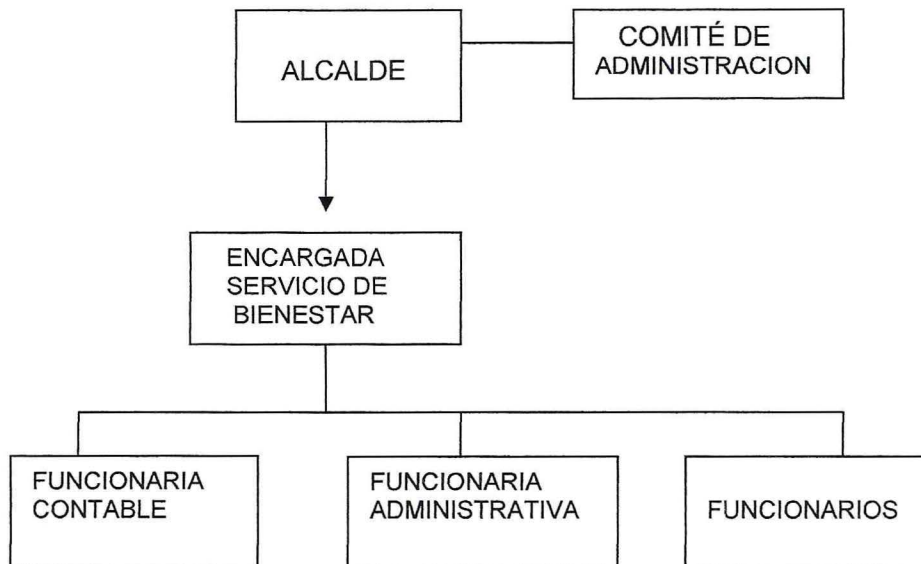
- Implementar la entrega de un Seguro de Salud y Seguro Catastrófico que el Servicio de Bienestar contrate con una entidad aseguradora y lo cancele con ingresos propios del bienestar.
- Modificación del Reglamento de Bienestar, en el cual agregar nuevos beneficios.
- Tener un lugar de esparcimiento y recreación para los socios y su grupo familiar.
- Cancelación de Bonos Escolares para Enseñanza Básica, Media, Institutos Profesionales y Universidades con montos por categoría, se sugiere una tabla de beneficios para la cancelación de los bonos escolares por tramo y niveles educacionales a modo de ejemplo.

BENEFICIOS	DESCRIPCION	MONTO
Reembolso matricula educación superior al trabajador	Presentar comprobante de pago matricula original universidad, instituto profesional y centro formación técnica.	\$ 50.000
Reembolso matricula educación superior cargas (acreditada)	Presentar comprobante de pago matricula original universidad, instituto profesional y centro formación técnica.	\$ 30.000
Beca Distinción enseñanza Básica	Trabajador y cargas, 8° básico	\$ 40.000
Beca Destacado enseñanza Media	Trabajador y cargas, 1° a 4° medio	\$ 50.000
Beca mejor Puntaje PSU	Trabajador y cargas	\$ 50.000
Beca Distinción CFT	Trabajador y cargas,CFT	\$ 40.000

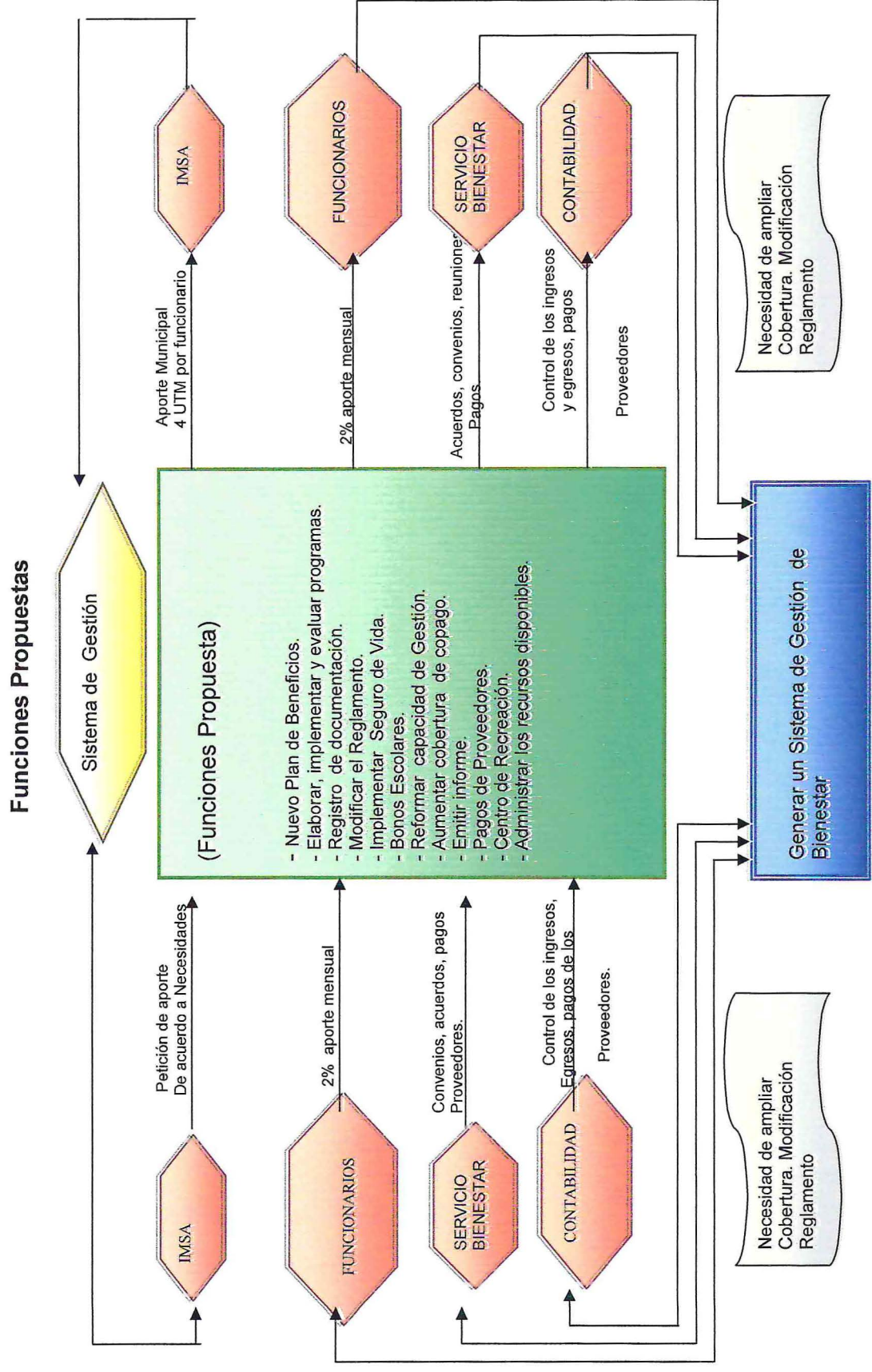
5.2 SISTEMA ORGANIZACIONAL DEL BIENESTAR

El área de bienestar debe ser la entidad generadora de la política de servicios de bienestar para los funcionarios afiliados de la Municipalidad.

La estructura organizacional del bienestar social estará compuesta por el Comité de bienestar Social, el Jefe de bienestar, y los funcionarios.



5.3 RESUMEN GRAFICO DE LAS FUNCIONES PROPUESTA



5.4 PROGRAMA DE INGRESOS PROPIOS

Se propone el diseño de un conjunto de actividades para incrementar los ingresos propios del Servicio, en las que participen la mayoría de los afiliados, entre estas actividades se puede considerar:

- Organización de dos Bingos anuales
- Organización de una Feria Anual
- Organización de Campeonatos Deportivos de Pesca y Caza
- Rifas Anuales

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este estudio ha sido desarrollado en base a los conocimientos obtenidos en la Carrera de Administración Pública, los que han permitido realizar un diagnóstico de la situación actual del Servicio de Bienestar y proponer su modernización, a través de una mayor autonomía en su Organización y en la Modernización de su Sistema de Gestión, además de un plan de aumento de los recursos disponibles que mejoren los servicios que entrega.

Para lograr una mejora en la toma de decisiones, es necesario lograr una mejor administración con diversas herramientas de gestión que puedan ser aplicadas en la Municipalidad de San Antonio.

Este estudio demuestra que las posibilidades de mejora son muchas, pero que para ello tiene que existir la voluntad de parte de todas las personas que integran el Comité, y tener un objetivo claro no sólo el bien personal, sino el bien común para el bienestar de los socios.

La solución propuesta significa incorporar herramientas de Gestión en la Modernización del Servicio de Bienestar de la I. municipalidad de San Antonio.

La metodología seguida ha permitido analizar la situación actual y plantear una propuesta de soluciones que permitan cumplir el objetivo de este trabajo, para implementar cambios que mejoren la estructura y funcionamiento hacia sus afiliados y grupo familiar.

Finalmente cabe destacar que la propuesta diseñada representa un aporte para el mejoramiento de los beneficios hacia sus afiliados.

LEYES QUE REGULAN

- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidad 2006
- Ley 19.754 Servicio de Bienestar
- Reglamento de Bienestar Municipalidad de San Antonio
- Tabla de bonificaciones del Servicio de Bienestar

BIBLIOGRAFIA

- www.sanantonio.cl galería de imágenes evolución histórica de la comuna 2009
- www.sanantonio.cl organigrama municipalidad de San Antonio año 2009
- www.sanantonio.cl Logo Institucional municipalidad año 2009
- [http.www.google/](http://www.google/) sistema y métodos administrativos
- [http.www./apuntes /](http://www./apuntes/)administración
- Barros, “Manual de Diseño Lógico de Sistemas de Información Administrativos”