

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
Facultad de Derecho Y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

PROYECTO DE TRABAJO SOCIAL:
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN ATENCIÓN DE PÚBLICO EN LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR

SEMINARIO DE TÍTULO:
PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO
EN SERVICIO SOCIAL Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ASISTENTE SOCIAL

Profesor Guía: Patricio García Letelier.

Alumnas Seminaristas: Lorena Aguilar Sáez.
Paula Gironás Vargas.

2002

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Presentación	4
Capítulo I: Marco Institucional	5
1.1 Características Generales	5
1.2 Funciones Institucionales	6
1.3 Políticas Institucionales	7
1.4 Organigrama Institucional	12
2. Departamento de Desarrollo Social	13
2.1 Identificación de la Unidad	14
2.2 Objetivos del Departamento	14
2.3 Caracterización de los Beneficiarios	16
2.4 Plataformas de Atención	17
3. Proyecto Ventanilla Única	18
3.1 Identificación del Proyecto	18
3.2 Fundamentos Institucionales	18
3.3 Objetivos de la Ventanilla Única	19
3.4 Demanda	20
Capítulo II: Investigación Evaluativa	21
1. Planteamiento del Problema	21
2. Fundamentos	24
3. Objetivos de Investigación	26
4. Delimitación del Tema y Metodología de Trabajo	27
5. Marco Referencial	29
5.1 Introducción	29
5.2 Burocracia	29
5.3 Administración Pública	33
5.4 Bien Común	34
5.5 Modernización del Estado	35
5.6 Atención al Cliente	38
6. Modelo Ideal	41
7. Previsiones Tecnológicas	48
8. Operacionalización de Variables	49
9. Análisis de Datos	55
9.1 Introducción	55
A.- Caracterización del Cliente	55
B.- Ventanilla Única	61
C.- Calidad del Servicio	65
D.- Satisfacción	85
10. Conclusiones y Síntesis Evaluativa	92
Capítulo III: Programación	96
1. Fundamentación del Programa	96
2. Estructura del Programa	98
3. Objetivos del Programa	99
4. Dependencias Legales y Administrativas del Programa	99
5. Características del Programa	99
6. Diseño del Proyecto	100
6.1 Proyecto número 1: Capacitación Funcionario	100
6.2 Proyecto número 2: Funcionamiento de la Ventanilla Única.....	106

7. Programación de la Evaluación	110
Capítulo IV: Ejecución	112
1. Introducción	112
2. Crónicas	112
3. Aplicación Test Antes-Después	120
4. Análisis de la Intervención	120
Capítulo V: Evaluación	123
1. Introducción	123
2. Evaluación por Indicadores	123
2.1 Proyecto 1	123
2.2 Proyecto 2	124
Capítulo VI: Conclusiones	126
1. Introducción	126
2. Conclusiones Generales	126
3. Propuestas	129
Bibliografía	130
Anexos	133

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico n° 1: Edad de los Usuarios	57
Gráfico n° 2: Estado Civil Usuarios	58
Gráfico n° 3: Residencia Usuarios	59
Gráfico n° 4: Demanda de Usuarios	60
Gráfico n° 5: Módulo Informativo	62
Gráfico n° 6: Comprensión del problema	67
Gráfico n° 7: Escucha con Interés	68
Gráfico n° 8: Atención de Caso	68
Gráfico n° 9: Atención Personalizada	69
Gráfico n° 10: Utilidad de la Información	70
Gráfico n° 11: Alternativas de Solución	71
Gráfico n° 12: Canal de Información	72
Gráfico n° 13: Difusión de Información	73
Gráfico n° 14: Difusión de Requisitos	74
Gráfico n° 15: Claridad de los Requisitos	75
Gráfico n° 16: Suficiencia de Información	76
Gráfico n° 17: Derivación Eficiente	77
Gráfico n° 18: Tiempo de Espera	80
Gráfico n° 19: Tiempo de Atención	81
Gráfico n° 20: Rapidez del Servicio	83
Gráfico n° 21: Consideración de Expectativas	84
Gráfico n° 22: Suficiencia del Beneficio	86
Gráfico n° 23: Espera para el Beneficio	87
Gráfico n° 24: Tramitación para el Beneficio	88
Gráfico n° 25: Calidad de la Atención	91

INDICE DE FIGURAS**Pág.**

Figura n° 1: Esquema Organigrama Institucional	13
Figura n° 2: Flujograma Atención de Público	16
Figura n° 3: Esquema de Obtención de Subsidio	43
Figura n° 4: Estructura del Programa	98

INDICE DE CUADROS

Cuadro n° 1: Personas que acuden al DESO	56
Cuadro n° 2: Comodidad Sala de Espera	63
Cuadro n° 3: Atención Cortés	66
Cuadro n° 4: Comprensión del Procedimiento	81
Cuadro n° 5: Uso del Servicio	82
Cuadro n° 6: Sugerencias y Opiniones	84
Cuadro n° 7: Postulación y Obtención del Beneficio	85
Cuadro n° 8: Utilidad del Beneficio	86
Cuadro n° 9: Recepción del Beneficio	88
Cuadro n° 10: Estilo de Atención	89
Cuadro n° 11: Satisfacción del Servicio	90

INDICE DE ANEXOS

Anexo n° 1: Cuestionario	134
Anexo n° 2: Pauta de Observación	139
Anexo n° 3: Entrevista Tipo	140
Anexo n° 4: Fotos de Capacitación	140
Anexo n° 5: Test Antes- Después	142
Anexo n° 6: Manual de Derivación del Cliente- Usuario	143
Anexo n° 7: Reglamento Interno de Ventanilla Única	180

PRESENTACIÓN

El presente Seminario de Título, se enmarca dentro del proceso académico para optar al título profesional Asistente Social de la Universidad de Valparaíso. De este modo, las alumnas seminaristas Lorena Aguilar Sáez y Paula Gironás Vargas, desarrollaron dicha labor en la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, de forma específica en el Departamento de Desarrollo Social, durante los meses de Abril a Noviembre del año 2002. Allí se evaluó la gestión de calidad en la atención de público, otorgada por una sección del Departamento, la Ventanilla Única, proyecto del cual emana el presente documento.

La metodología utilizada para llevar a cabo el seminario de título, se contextualiza dentro de la metodología clásica del Servicio Social, pasando por las cuatro fases del ciclo metodológico: diagnóstico, que en este documento corresponde al segundo capítulo denominado investigación evaluativa; programación; ejecución y evaluación posterior. Por ello se invita al lector a conocer dichos capítulos o fases del trabajo, para comprender la temática de estudio y análisis realizado.

Es de vital importancia, agradecer a la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, y a su Departamento de Desarrollo Social, en la calidad de su recurso humano, por la entrega y voluntad para el proceso de aprendizaje llevado a cabo durante un año académico, donde las dificultades fueron sorteadas de forma exitosa, contando con la disposición permanente de aquellos que confiaron en el trabajo realizado, acogándose frente a una apuesta distinta de la profesión, reconociendo valores y, principios emergentes en el desarrollo de una profesión que se enmarca y va de acuerdo a la contingencia social.

Así, el que tenga la posibilidad de leer este seminario tendrá la oportunidad de comprender que el bien común y la ayuda social tienen diversas aristas; y está, en cada uno la perspicacia de reconocerla.

“Encontrar dificultades en el camino no es inconveniencia o un castigo, es simplemente la oportunidad que nos da la vida para aprender”

Anónimo.

Lorena Aguilar S. – Paula Gironás V.

CAPITULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1. CARACTERISITICAS GENERALES

1.1 CARACTERISTICAS INSTITUCIONALES:

Esta investigación esta destinada a realizar una evaluación que permita medir el impacto que ha tenido la modalidad Ventanilla Única en el Departamento de Desarrollo Social. Para ello las alumnas seminaristas se han insertado en este departamento dependiente de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, lugar en el que funcionan cinco áreas y que están destinadas a dar respuesta a la demanda social existente. Para una mayor claridad institucional se adjunta un informe que describe las principales funciones y actividades realizadas por el Municipio.

La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad. Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.¹ La Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, abarca una población aproximada de 290.000 habitantes, y fue creada por decreto el 29 de Diciembre de 1974, por Don Francisco Echaurren, Intendente de Valparaíso, y nombrada comuna mediante decreto del 31 de Mayo de 1978, por el Presidente de la República don Aníbal Pinto.

A partir de octubre de 1999 se dividió el territorio en doce sectores, considerando la homogeneidad física, características socio-económicas y constitución histórica y cultural del territorio. Estos sectores están divididos en 158 unidades vecinales, en las que existen juntas de vecinos y organizaciones comunitarias funcionales, los cuales son: Agua Santa- Nueva Aurora, Recreo- Agua Santa Bajo, Villanelo, Forestal, Chorrillos- El Salto, Limonares – Villa Dulce, Canal Beagle- Villa Hermosa, El Olivar, Miraflores- Granadilla, Santa Inés, Plan- Población Vergara, Achupallas- Santa Julia, Gómez Carreño- Reñaca Alto- Expresos Viña- Gloria Navales, Reñaca Bajo- Jardín del Mar. Estos sectores están a cargo del DESO, equipo conformado por seis profesionales y un encargado de la sección.

¹ Art. 1° Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695.

1.2 FUNCIONES INSTITUCIONALES:

Toda Institución pública que se precie de tal, conlleva en forma intrínseca funciones y obligaciones que debe cumplir y ejecutar, de este modo corresponderá a los municipios, en el ámbito de su territorio las siguientes funciones privativas y compartidas según lo estipulado en la ley 18.695 de municipalidades, lo siguiente:²

Funciones Privativas:

- Aplicar disposiciones sobre transporte y tránsito público, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dice el ministerio respectivo.
- Aplicar disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dice el respectivo ministerio.
- La planificación y regulación urbana de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- El aseo y ornato de la comuna.
- La promoción del desarrollo comunitario.
- Elaborar, aprobar y modificar el plan de desarrollo comunal cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales.

Funciones Compartidas:³

- Asistencia social.
- Salud Pública.
- Protección del medio ambiente.
- Educación y cultura.
- Capacitación y promoción del empleo.
- Deporte y recreación.
- Turismo.
- Transporte y tránsito público.
- Vialidad urbana y rural.
- Urbanización.
- Construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias.
- Prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencias.
- Desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

² Idem.art.3

³ Idem.art.4.

De las funciones mencionadas anteriormente es importante destacar el énfasis que para este municipio en particular tiene algunas de estas funciones, tales como: el deporte y la recreación que están presentes por ser una necesidad básica que debe ser satisfecha en los ciudadanos, debido a su importancia social y conectiva a la ocupación de tiempos libres donde personas vulnerables pueden caer en situaciones de riesgo social, lo cual puede ser catalogado como una instancia fundamental en la prevención social. El turismo es una de las principales fuentes de ingreso de la ciudad jardín en tiempos estivales por lo que su atractivo y mejoramiento vial y urbano debe ser mantenido constantemente. Y en general todas las actividades destinadas al progreso y desarrollo de la ciudad, sin dejar de lado por supuesto la ayuda social asistencial y de proyectos sociales que siempre ha caracterizado al DESO.

1.3 POLITICAS INSTITUCIONALES:

El Municipio de Viña del Mar, al tenor de las funciones señaladas y el lineamiento básico de su accionar, ejecuta a través de la política institucional que lo rige sus programas y actividades, los cuales se orientan de acuerdo con el objetivo de optimizar la gestión pública. Lo cual, está íntimamente vinculado con lo que dispone el gobierno, a través de sus lineamientos, impulsa y promueve procesos considerables de descentralización política y administrativa, junto con un proceso global de modernización que lleve a un mayor grado de desarrollo y crecimiento en todo ámbito.

De lo anterior se desprende, entonces, el rol fundamental de los municipios en la implementación de políticas sociales en sus respectivos escenarios, para ello cuentan con atribuciones que en forma progresiva han sido otorgadas por la política social del sector correspondiente. Y es dentro de este proceso de modernización, donde se hace cada vez más imprescindible contar con planes estratégicos de desarrollo que orienten sus objetivos en el ámbito nacional, regional y local. Ello ha motivado la construcción de un conjunto de instrumentos de planificación, diseñados por equipos técnicos en diferentes instancias de toma de decisiones, basados en el trabajo directo con la comunidad. En el ámbito local, los esfuerzos municipales se dirigen en el mismo sentido. Actualmente, la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar se encuentra elaborando el **Plan de Desarrollo Comunal** para el período 2001-2010. Relacionado con ello, es posible citar las palabras del actual edil, en la cual queda explícito la importancia del plan estratégico, es así que “durante este primer año de gestión, nos hemos propuesto como tarea sentar las bases esenciales para la construcción colectiva de un proyecto de futuro para la ciudad, mediante la elaboración participativa de una estrategia de desarrollo. Una

estrategia que se constituya en una carta de navegación para orientarnos en una dirección de crecimiento y progreso sostenido.” Consecuentemente con esta propuesta, la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), ha puesto en marcha un proceso de cambio en la forma en que históricamente se ha realizado la planificación del desarrollo en esta Dirección Municipal. El propósito es definir y consensuar conceptos, políticas y estrategias, que contribuyan a orientar el diseño de programas y proyectos pertinentes con los desafíos que demanda el desarrollo de la ciudad, especialmente en el ámbito socio comunitario. El esfuerzo de elaborar un plan estratégico de Desarrollo comunitario contribuye al mejoramiento de la gestión municipal en esta área, generando condiciones apropiadas para una mejor evaluación del impacto y los resultados que tienen los programas sociales con y en la comunidad.

A continuación se detalla el plan estratégico de la DIDECO 2002-2004, en una matriz de programación⁴:

OBJETIVOS	LINEAS ESTRATEGICAS	PROGRAMAS
Generar condiciones que contribuyan a superar las situaciones de pobreza, exclusión y riesgo social, entregando orientación y promoviendo los derechos relacionados con salud, vivienda, trabajo, protección social y seguridad ciudadana.	Salud Comunitaria. Considera aquellas condiciones necesarias para promover en la comunidad estilos de vida saludables, fomentando la actividad física y proporcionando servicios médico sociales que favorezcan el bienestar de las personas.	-Deporte y Salud. - Atención en Salud Comunitaria.
	Gestión de Servicios Sociales. Incorpora acciones destinadas a atender las necesidades de subsistencia, protección y apoyo psicosocial que tienen las personas y familias, mediante la atención profesional y/o la oportuna transferencia de recursos.	-Asistencia Social. -Atención Psicosocial. -Atención a Escolares en Situación de Pobreza.
	Gestión Laboral. Contempla aquellas acciones que posibilitan la inserción laboral de la población cesante o subempleada, a través de la generación de relaciones de colaboración con el sector empresarial y la habilitación para el trabajo.	-Intermediación Laboral. -Habilitación Laboral.

⁴ Plan Estratégico de Desarrollo Comunal 2001-2010. Ilustre municipalidad de Viña del Mar.

	Gestión Habitacional. Considera las acciones destinadas a superar el déficit habitacional, a partir de la regularización de la propiedad de los terrenos y la organización de la demanda para el acceso a la vivienda.	-Orientación Habitacional. -Regularización de Terrenos.
	Protección Ciudadana. Contempla acciones que previenen, informan y protegen a la comunidad de aquellas situaciones, naturales o sociales, que ponen en riesgo la vida y la seguridad de las personas, así como de sus bienes materiales.	-Prevención y Atención de la Violencia Social y Familiar. -Servicios para la Seguridad Ciudadana. -Prevención y Atención de Emergencias.
Generar condiciones que posibiliten el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas y el ejercicio efectivo de la ciudadanía, en los ámbitos de la educación, la cultura, el deporte y la recreación.	Derechos Ciudadanos. Considera aquellas acciones que posibilitan la educación sobre los derechos de las personas, así como el desarrollo de actitudes que favorezcan una mayor tolerancia, respeto y aceptación de la diversidad.	-Promoción de la Ciudadanía. -Educación para el Consumo.
	Promoción Cultural. Orienta aquellas acciones destinadas a fortalecer los procesos culturales que se promueven en la comuna, rescatando las expresiones de la identidad y la cultura.	-Expresiones de Cultura Local.
	Deporte y Recreación. Orienta aquellas acciones destinadas a favorecer el ejercicio, fomento, protección y desarrollo de la actividad física y deportiva.	-Apoyo de Actividades Deportivas y Recreativas. -Fomento del Deporte.
Fomentar la participación de la comunidad en su desarrollo, fortaleciendo las organizaciones existentes y promoviendo nuevas instancias de participación ciudadana.	Fortalecimiento de la Organización. Considera aquellas acciones destinadas a estimular la participación social organizada a través de la asistencia técnica, la transferencia de recursos y la formación de líderes.	-Asistencia Técnica a la Organización Comunitaria. -Fondos para la Participación Comunitaria. -Formación de Líderes Sociales.
Promover el desarrollo urbano social de la comuna, generando niveles crecientes de identidad e integración en los territorios.	Consolidación de Barrios. Contempla aquellas acciones destinadas a vincular a los barrios de la comuna con aquellos programas	-Condominios Sociales. -Programa de Integración Social. -Chile Comuna.

	gubernamentales que les permiten recuperar sus espacios públicos, mejorar sus condiciones de infraestructura y promover condiciones de integración social.	
	Desarrollo Territorial e Integración Comunal. Orienta aquellas acciones que favorecen la consolidación de los doce territorios en que se ordena la comuna, fortaleciendo los espacios de encuentro de la comunidad organizada y generando planes de desarrollo territorial pertinentes con el desarrollo comunal.	-Consejos de Desarrollo Territorial (CDT). -Planes de Desarrollo Territorial.
	Identidad Cultural. Considera aquellas acciones que permiten reconocer y desarrollar el capital cultural propio de los territorios vecinales de la comuna, promoviendo las expresiones artísticas de su población, favoreciendo su acceso a eventos culturales y desarrollando sus potencialidades turísticas.	-Identidad Cultural y Territorio. -Turismo Vecinal. -Eventos Culturales Vecinales.
Modernizar la gestión municipal en el ámbito comunitario para entregar servicios oportunos, eficientes y eficaces. (De este objetivo emana el Seminario de Título)	Producción y Administración de Información. Contempla las acciones destinadas a generar y sistematizar la información relevante para la toma de decisiones que orienten el diseño de programas y proyectos en el marco del desarrollo comunitario.	-Bases de Información para la Gestión Comunitaria. -Comunicaciones y Difusión. -Investigación Social Aplicada. -Evaluación de Gestión y Sistematización de Proyectos.
	Gestión del Recurso Humano. Considera aquellas acciones destinadas al fortalecimiento de los equipos de trabajo y mejoramiento del clima organizacional en pos de mejorar la atención al cliente.	-Capacitación a Equipos de Trabajo. -Clima Organizacional.
	Equipamiento e Infraestructura. Acciones que contengan el soporte tecnológico y la infraestructura útil para brindar servicios eficientes.	-Soporte Tecnológico. -Infraestructura de Servicios.

Dentro de las acciones a ejecutar por el municipio, se destacan las mencionadas por el actual edil de la ciudad jardín, que en su discurso inicial proclamo 12 acciones prioritarias a ejecutar por el municipio Viña marino, de acuerdo a la realidad actual de la ciudad. Estas son:

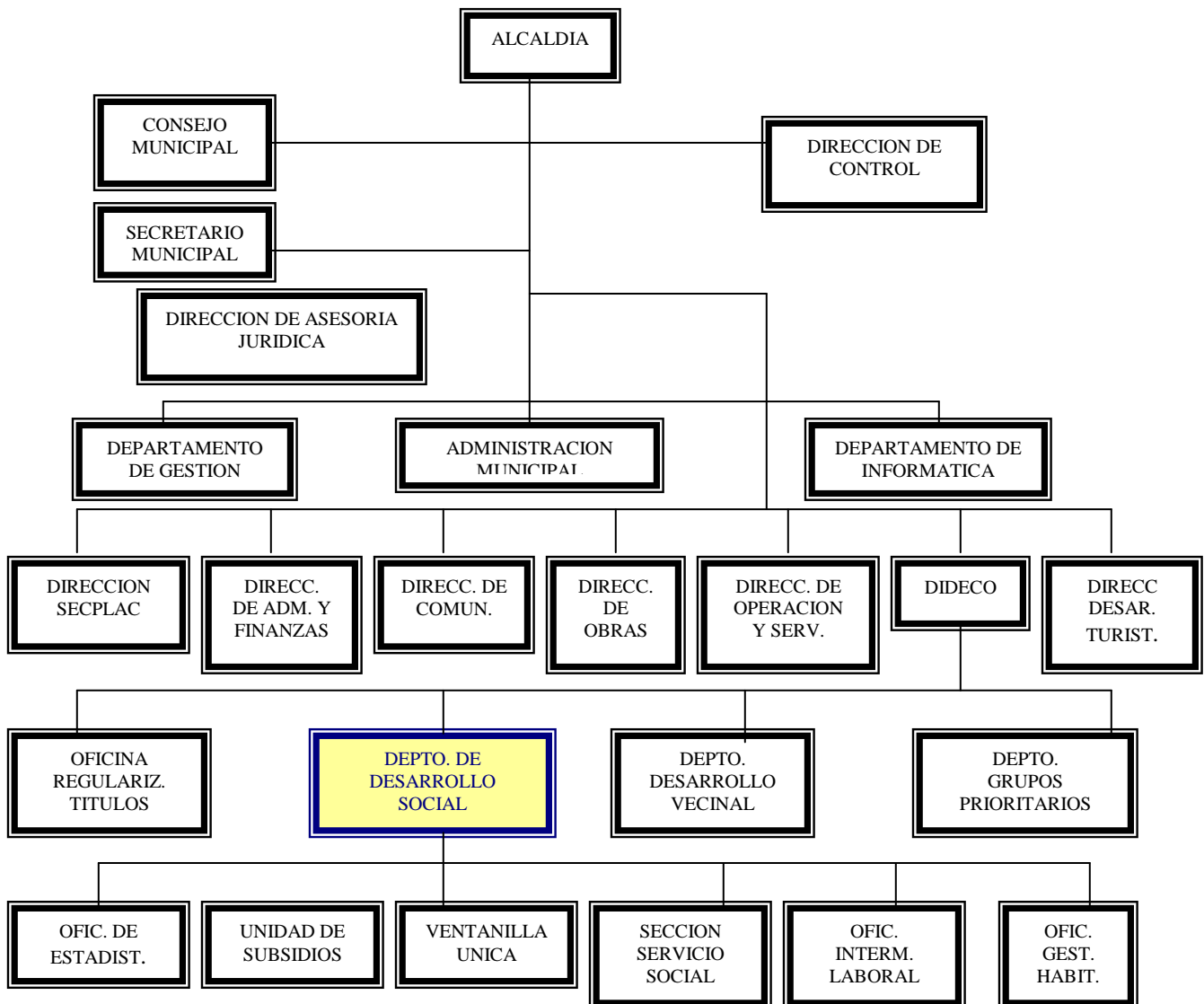
- ❖ Dar las condiciones para la reactivación del empleo en la comuna, el cual se encuentra ubicado con una alta tasa de desempleo ocupando el segundo lugar en el ámbito nacional, facilitando de este modo la concreción de proyectos tanto en el área privada como pública. Aquí es factible citar a los PGE, que son los programas de generación de empleos que han constituido, si bien no una solución definitiva al menos paliativas para las familias de los cesantes.
- ❖ Disminuir la burocracia en la tramitación de los grandes y pequeños proyectos para la ciudad creando la Ventanilla Única, tanto en la alcaldía como en el DESO. Tema a abordar y que se estudia más profundamente en el marco teórico presentado más adelante en el documento.
- ❖ Solución rápida al proyecto Hotel Miramar.
- ❖ Permitir la participación de los vecinos abriendo canales de comunicación a través de teléfono (línea 800), la interacción a través de la radio y también de Internet.
- ❖ Impulsar una solución rápida a la concreción de la cuarta etapa paralelamente a un gran proyecto de desarrollo urbano en el centro de la ciudad, que incluya un nuevo edificio consistorial.
- ❖ Elaboración de un plan estratégico de desarrollo de la Municipalidad de Viña mirando al bicentenario en que participen los actores más representativos de la comuna sin excluir a nadie.
- ❖ Estudiar sistemas que permitan una mayor obtención de recursos municipales, destinado al desarrollo de los proyectos de ayuda social para los sectores más desvalidos de la ciudad de Viña.

- ❖ Desarrollar junto a la Dirección del Servicio de Salud el proyecto de un Centro de Diagnóstico y Tratamiento adosado al Hospital Dr. Gustavo Fricke, además de un nuevo consultorio para la ciudad en el área cercana a la rotonda Santa Julia.
- ❖ Creación de un equipo profesional a cargo de la seguridad ciudadana.
- ❖ Crear un convenio con las comunas vecinas en especial con Valparaíso, Con-Con y Quilpué que permita explotar mejor áreas de desarrollo estratégico común.
- ❖ Incentivar la actividad solidaria implementando los operativos de salud bimensuales que incluya también otras actividades sociales en beneficio de los vecinos más necesitados.
- ❖ Definir a la brevedad el plan maestro del turismo de Viña del Mar en que participen todos los interesados de la comuna, para ser aplicado en el transcurso del año.

1.4 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL:

Toda organización requiere un orden y jerarquización de las funciones para que este opere de forma eficiente y coordinada. De este modo, la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, posee un gran número de funcionarios que la componen, capital humano importantísimo que lleva a cabo todos los proyectos y actividades que de sus particulares labores emanen, sin ellos el municipio carecería de personalidad y solo sería una simple representación material sin vida alguna. Cada miembro de esta entidad juega un importante rol dentro del mismo, lo que su identificación es útil y necesaria para entender la composición del recurso humano en el cual se lleva a cabo el seminario de título, donde dentro de uno de sus departamentos, específicamente el de Desarrollo Social, se investiga sobre la temática que más adelante se detalla. Por tanto se invita al lector a conocer el ordenamiento institucional, a través del organigrama, cabe destacar que la sección donde se desarrolla el seminario de título se encuentra destacada para su mayor familiarización.

Figura n° 1: Esquema de Organigrama Institucional:



2. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL:

Este departamento depende administrativamente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, (DIDECO), y es donde se lleva a cabo el seminario de título. Ahora bien se presenta la oportunidad de conocer en detalle dicha sección la que cumple una labor fundamental dentro del municipio, la cual asiste primordialmente a los ciudadanos que se encuentran en estado de necesidad o vulnerabilidad social, respondiendo a ellos con relación a los recursos financieros y humanos con que se cuenta. Para definirlo en una frase, el departamento de Desarrollo Social tiene: Su accionar dirigido principalmente a los sectores más vulnerables y de extrema pobreza de la comuna.

2.1 IDENTIFICACION DE LA UNIDAD:

- Lugar:** DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL.
- Ubicación:** 2 Oriente n° 1021, Viña del Mar.
- Directora:** Gloria Meza Bahamondes.
- Funciones:** Privativas, dice relación con el Velar por el Desarrollo Comunitario.
Compartidas, dice relación con la Asistencia Social.

2.2 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL:

A partir de 1997, el Departamento de Desarrollo Social (DESO) de este Municipio ha venido reestructurando las funciones que tradicionalmente ha desarrollado, a fin de optimizar los recursos disponibles, mejorar la calidad de atención a la población demandante de manera de responder técnicamente a los problemas sociales y recibir un trato digno, que les permita sentirse escuchados y comprendidos.

Dentro de los objetivos de trabajo fijados por el DESO encontramos, entre tantos otros, los siguientes:

1. Administra los Programas Sociales de Gobierno, implementando las políticas sociales de nivel central al comunal, con una eficiente focalización en los grupos más vulnerables y las familias más pobres. Los programas, proyectos y acciones asociadas al objetivo, son los siguientes:
 - Sistema de estatificación social (CAS II), ficha que se utiliza para acreditar la situación socio-económica de las familias y así acceder a los beneficios de la red asistencial y mantener un registro.
 - Subsidios familiares (DL 18.020), familiar simple, familiar DUPLO, maternal, a la madre del recién nacido.
 - Pensiones Asistenciales (PASIS, DL.869), referido a la postulación, renovación de pensiones asistenciales de vejez e invalidez.
 - Beca Presidente de la República, ofrecidas a alumnos de educación básica, media y superior que presenten un buen rendimiento escolar.
 - Subsidio de agua potable y alcantarillado (Ley 18.778)
 - Ayuda social monetaria: alimentos, ropa, cama, colchones, material de construcción, pieza de 3x3m.

- Atención de emergencias sociales, en caso de incendios o catástrofes naturales, como temporales, aluviones, etc.
 - Programa de generación de empleos, oficina que ha tenido particular movimiento en estos dos últimos años por la crisis económica vivida en el ámbito nacional, y la alta tasa de desempleo a la que se ve enfrentada la región.
2. Coordinar y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con la asistencia social de forma oportuna y eficiente. Los Programas, Proyectos y acciones asociados al objetivo, son los siguientes:
 - Elaboración de Programas y Proyectos Sociales a ser financiados con fondos municipales propios o externos y, favorecer proyectos específicos orientados a la población más pobre. Para abordar problemáticas habitacionales y de índole laboral de la población demandante.
 3. Propiciar la optimización del uso de la información existente en las diferentes secciones del DESO para mejorar la eficiencia y eficacia. Es decir, focalizar adecuadamente el acceso a los subsidios, ayudas sociales y demás prestaciones del DESO, y, sistematizar información relativa a la atención individual, trámites de subsidios, entrega de materiales y atención de las emergencias sociales.
 4. Articular la atención social de la comuna con énfasis en la educación y la salud. Los Programas, Proyectos y acciones asociadas al objetivo, son los siguientes:
 - Propender a la incorporación de elementos de educación en atención de caso y coordinar con instancias territoriales educativas y de salud.
 5. Optimizar la articulación entre la oferta y la demanda de empleo en la comuna. Los Programas, Proyectos y Acciones asociadas al objetivo, son los siguientes:
 - Administrar registro de cesantes, intermediación laboral, colocación de trabajadores en la comuna de Viña del Mar, y contribuir a la capacitación de las personas cesantes que demanden servicio de colocación laboral.
 6. Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos familiares de la comuna afectados por necesidades de vivienda, infraestructura y servicios básicos. Los programas, Proyectos y Acciones asociados al objetivo son los siguientes:
 - Proporcionar asesoría técnica a comités de allegados y postulantes individuales a programas de vivienda, efectuar diagnósticos comunales relativos a las necesidades de

la vivienda, y mantener catastros actualizados de disponibilidad de suelos para futuros programas habitacionales.

7. Diagnóstico y atención social en los diversos asentamientos urbanos precarios para la implementación de programas Chile barrio. Los programas, proyectos y acciones asociados al objetivo aluden al apoyar el diseño y ejecución de programas Chile barrio en asentamientos precarios de la comuna, y mantener y actualizar base de datos estadísticos demográficos del 100% de los campamentos de la comuna.

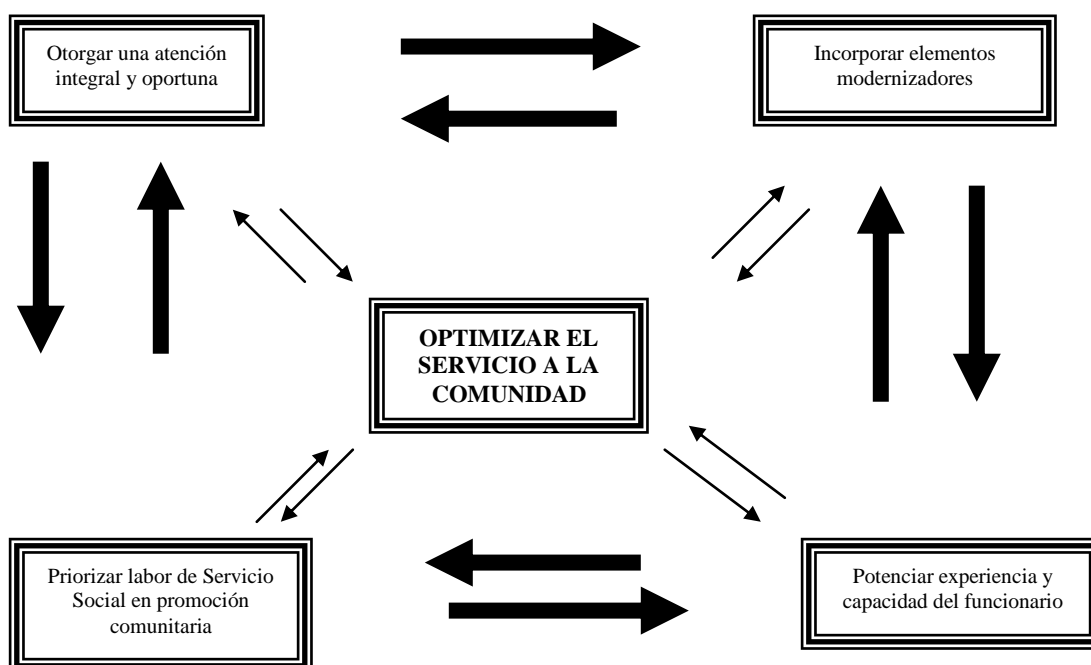
8. Propiciar el aumento de la cobertura de atención preescolar en los sectores de mayor pobreza. Lo cual se concretiza en el apoyar la instalación de jardines infantiles en convenio con JUNJI en sectores de extrema pobreza en la comuna.

2.3 CARACTERIZACION GENERAL DE LOS BENEFICIARIOS:

La comuna de Viña del Mar, está ubicada en la V Región de Valparaíso, proyectando al año 2000 un número de 322.331 habitantes. De acuerdo a la base estadística del Departamento de Desarrollo Social, de 73.288 encuestas de estratificación social CAS II válidas al mes de abril de 2000, un 42.1% tienen puntaje igual o inferior a 550 puntos, puntaje considerado como indicador de línea de pobreza.

DESO, con el motivo de brindar, una atención adecuada, ágil y oportuna a potenciales usuarios, planteó una metodología de trabajo que tuviese como fin último optimizar el servicio a la comunidad, la cual realiza hace más de tres años, la que se grafica a continuación por medio de un flujo grama:

Figura n° 2: Flujo grama de Atención de Público.



2.4 PLATAFORMAS DE ATENCION:

En esta línea de trabajo, este Departamento se planteó el desafío de elaborar y ejecutar un Plan Estratégico, que permita revertir la atención dispersa al cliente, creando tres plataformas de atención, con el fin de que en el servicio a entregar se privilegie la eficiencia y eficacia. Para esto, se tomó como base la misión del Departamento, que es: Promover la modernización de la gestión, incorporando a todos los funcionarios con el fin de potenciar y estimular las capacidades de todos ellos hacia un objetivo común. (flujo grama)

- Plataforma n° 1: Ventanilla Única:

Tiene como misión administrar una oficina que integra en un solo lugar la atención a los clientes. Además implementar módulos de atención, orientación e identificación de los potenciales postulantes a los servicios que presta el Municipio. Su línea de trabajo está orientada a la atención rápida de todo el público que solicite atención en DESO. Se atiende en primera instancia todas las consultas y solicitudes de información requeridas por el público demandante, y corresponde a la actividad implementada en el proceso de modernización del Departamento.

Cabe señalar que más adelante se referirá en forma detallada sobre esta plataforma, de la cual emana el proyecto de Seminario de Título.

- Plataforma n° 2:

En esta plataforma se pretende optimizar el funcionamiento del sistema de entrega de beneficios de la Red Social, destinados a los habitantes más desposeídos de la Comuna, para contribuir a mejorar su calidad de vida. A través de, una atención profesional de Servicio Social integral y personalizada a los postulantes y beneficiarios de subsidios. Diseñando sistemas de coordinación que contribuyan a la focalización de los subsidios a las familias de mayor vulnerabilidad en los sectores de pobreza de la Comuna.

- Plataforma n° 3:

En esta plataforma se encuentran las secciones de Gestión Habitacional, Servicio Social, Estadísticas Sociales y la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL)

Es así como se revela la labor que lleva a cabo DESO, en pro del bien común de su Comunidad, velando por la necesidad de otorgar a su población beneficiaria una mejor calidad en la atención, es que a través del proceso de modernización, se contempló el surgimiento de una instancia que optimizara el servicio. De este modo, se muestra a continuación la plataforma n° 1 Ventanilla Única Social, donde pensando en su desarrollo es que se llevará a cabo una evaluación

para medir su desempeño durante los tres años desde su inicio. De este modo se invita al lector a conocer los objetivos y propósitos de la sección Ventanilla Única de DESO.

3. PROYECTO DE VENTANILLA UNICA SOCIAL:

La Ventanilla Única es una oficina que integra en un solo lugar la atención de los clientes, emerge como una experiencia de atención social técnica y de derivación a la atención especializada que permanentemente, debe enfrentar el perfeccionamiento e innovación en su quehacer. La calidad de la atención del usuario, la optimización del uso del recurso humano y material, los tiempos de espera y de resolución de las demandas públicas y la satisfacción en el nivel de respuesta.

3.1 IDENTIFICACION DEL PROYECTO:

Persona encargada: Nilda Jofré Craviolatti.

Integrantes: cinco funcionarios, uno de planta, dos a contrata, uno honorario y uno es del programa de generación de empleo (técnico en bienestar).

Estructura: 5 módulos de procesos y 1 módulo netamente de informaciones.

3.2 FUNDAMENTACION INSTITUCIONAL:

La modernización de los servicios públicos, representa un proceso de cambio desde estructuras rígidas, asimétricas, con escasa capacidad reinterpretativa de los contextos socioculturales, hacia estructuras con mayor grado de secularización, apertura y racionalidad en su funcionamiento. La modernización del Estado aparece en el discurso público a partir de la década del 60, no obstante lo cual, es en la administración estatal, que acusa un desgaste en sus estilos de conducción, gestión, control y coordinación.

De acuerdo a Germán Rozas, hasta 1973 el Municipio tenía ciertas limitaciones que hacían de éste una instancia centralizada, desde 1976 (DL 1289/1976), potenciaron un proceso de profunda revisión en las estructuras municipales. No obstante, con la recuperación de la Democracia se dio un nuevo impulso al esfuerzo modernizador, que se tradujo en reformas legales y administrativas con un claro énfasis en la participación ciudadana.

A partir de 1997, el DESO de este Municipio, ha venido reestructurando las funciones que tradicionalmente ha desarrollado, a fin de optimizar los recursos disponibles, mejorar la atención a la población demandante de manera tal de responder técnicamente a los problemas sociales.

3.3 OBJETIVO DE VENTANILLA UNICA:

En vistas a optimizar la atención de la demanda social, mejorando así, progresivamente, la imagen corporativa que poseen los usuarios que acuden regularmente al Departamento de Desarrollo Social, se implementa a contar de 1999 el sistema de Atención denominado Ventanilla Única, cuyos objetivos son los que se detallan a continuación:

- ◆ Dar respuesta inmediata a la información requerida por los usuarios.
- ◆ Derivar en forma ágil, oportuna y acertada al usuario de la red social pública y privada.
- ◆ Disminuir los tiempos de espera del público respecto de la atención requerida.
- ◆ Optimizar el recurso horas profesionales disponibles mediante una adecuada selección de los solicitantes.
- ◆ Otorgar una atención integral mediante la vinculación eficiente entre perfil del solicitante y oferta social a lo que puede optar.

Los referentes para la focalización territorial de pobreza comunal, utilizados para clasificar y seleccionar a la demanda atendida en el sistema de Ventanilla Única, se conocen como el:

- ◆ Puntaje ficha CAS 2.
- ◆ Unidades Vecinales clasificadas en situaciones de pobreza.

De este modo, se ejecuta la metodología de trabajo de derivar y filtrar a los usuarios de Ventanilla Única, según sus necesidades y demandas, es así como a continuación se ejemplifica en forma sintetizada, la labor que en la sección se ejecuta, lo cual corresponde al año 2000.

ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS
Solicitantes de beneficios de la red social	5.675 personas
Horas Asistente Social	4.306 personas
Horas becas	294
Emergencias	3.503 personas

3.4 TIPO DE DEMANDA:

En este punto se resume aquellas atenciones frecuentes entre los usuarios del Departamento de Desarrollo Social del Municipio de Viña del Mar, los cuales se enuncian a continuación:

- ◆ Usuarios que acuden por primera vez, ya sea por propia iniciativa o derivados de otras instancias (Servicios Públicos, Concejales, Autoridades, Organizaciones Territoriales y Funcionales Organizaciones no Gubernamentales, Escuelas)
- ◆ Usuarios por postulación o renovación de subsidios.
- ◆ Usuarios que demandan permanentes beneficios sobre los que se manifiestan acabadamente informados, por lo que su planteamiento es, la exigencia de un derecho.
- ◆ Usuarios que demandan atención social profesional especializada.
- ◆ Dirigentes comunitarios portadores de demandas y reivindicaciones de la población.

Por lo tanto, Ventanilla Única, emerge como una experiencia de atención social técnica y de derivación a la atención especializada que, permanentemente, debe enfrentar la innovación y perfeccionamiento en su quehacer.

La Calidad de Atención al Usuario, la optimización del uso del recurso humano y material, los tiempos de espera y de resolución de las demandas del público y la satisfacción en el nivel de respuesta, entre otros, son temas no resueltos cabalmente y en los que se hace necesario profundizar en vistas a mejorar la gestión social de atención al cliente. Es así, como surge la importancia de medir los resultados del proyecto en cuestión, dada la importancia que posee como respuesta primordial a la demanda social cumpliendo una función cabal dentro de la institución como también para la Comunidad, siendo respuesta de una propuesta de democratización del Estado y modernización del mismo, otorgando a sus clientes una atención de calidad.

CAPITULO II

INVESTIGACIÓN EVALUATIVA

1. -PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

1.1 FUNDAMENTACION:

Existen muchas acepciones para definir burocracia, una de las más comunes es la utilizada por el vulgo donde se relaciona con la lentitud, papeleo y trámites sin sentidos; así como también la dada por el gobierno a través de sus oficinas, es decir, un aparato de Estado constituido por funcionarios nombrados directamente, no elegidos, organizados jerárquicamente dependientes de una autoridad soberana. Otra acepción es, la que dice relación con la racionalización de las actividades colectivas, de este modo se cita al sociólogo Max Weber, en el que se entiende por burocracia: “la racionalización de la actividad colectiva, es decir, una organización racionalmente estructurada”. Lo cual en términos formales y prácticos es necesario, ya que si no estaríamos sumergidos en un Estado caótico. Sin embargo, la burocracia es un problema cuando el tema del poder desciende a los funcionarios públicos y, éstos hacen un mal uso de este concepto, en términos de un interaccionar social. Ello implica, asociar la burocracia a la tramitación y papeleo innecesario que, en este caso dificulta el acceso al beneficio. De este modo, la atención a los usuarios del sector público, Municipio, ha sido catalogada durante años como insatisfactoria, siendo reconocidos como tramitadores, lentos, y que nunca otorgan beneficios, dañando con ello la imagen corporativa. Como respuesta a esto y como una medida paliativa que ayude a disminuir la burocratización, la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, ha ideado un proceso de rediseño organizacional a partir del año 1997, que se ha enmarcado en los procesos de modernización del Estado, reconociendo como una de sus metas optimizar el funcionamiento, mejorando la prestación de servicios a la comunidad. Dicho rediseño organizacional, tiene como raíz lo expuesto en el Seminario de Calidad de Servicio y Atención al Usuario en el Servicio Público, del Ministerio de Hacienda,⁵ en el cual los procesos de modernización del Estado de los años noventa, contienen la temática de calidad de servicio, que ha asumido cada vez mayor relevancia, porque ha demostrado ser un buen camino para enfrentar los múltiples problemas de la gestión pública. Los expertos sostienen que si se incentiva la preocupación en las instituciones públicas y, simultáneamente se robustece el control que tienen los ciudadanos sobre éstas, se crea

⁵ “Seminario de Calidad de Servicio y Atención al Usuario en el Servicio Público”

una especie de círculo virtuoso que genera no sólo una mayor calidad de servicio, sino también una mejor gestión y una recuperación del sentido del servicio público.⁶ De este modo, se persigue un fortalecimiento institucional en el sector municipal el que ha avanzado paulatinamente, en un proceso de descentralización. Y este proceso, sin duda, ha implicado reforzar atribuciones, competencias, recursos y mayores responsabilidades a los municipios.

Para hacer frente a las necesidades de reforma a los municipios, se ha desarrollado un Programa de Reforzamiento Institucional, el PROFIM, cuyo objetivo es fortalecer los municipios y mejorar la capacidad de gestión de los mismos. Ello permitirá provocar una mayor adhesión de la ciudadanía a la Municipalidad y mejorar su imagen como institución creíble ante la opinión pública.⁷ Uno de los objetivos que persigue este proceso de modernización y reforma dentro de los municipios es que, busca racionalizar los trámites para la obtención de beneficios sociales, sin duda, este es un elemento clave. Las personas acuden a la municipalidad a recibir un conjunto de beneficios sociales, que implican una serie de tramitaciones, demoras, tiempo. Estas deficiencias en la entrega de servicios, hacen perder credibilidad al municipio e interés en la participación ciudadana. Es necesario, en consecuencia, que los trámites que deba realizar el usuario sean mucho más fluidos; que los servicios mejoren su calidad, y que el trato sea amable y cortés.⁸

Es sabido que las municipalidades son reconocidas como gobierno local y entes ejecutores de las políticas sociales estatales, y que la recepción de demandas por diversas causales es enorme y normalmente con presión de un público que desconoce la información, provocando ello una imagen negativa de estas corporaciones. Es por ello que, DESO ha desarrollado un proyecto destinado a mejorar la atención del cliente, facilitando el acceso a la información y acortando los plazos de tramitación a través de su modalidad Ventanilla Única y, para esto, se hace necesario evaluar este proyecto innovador, cuyo fin es mejorar la atención a los clientes.

Ahora bien, es de vital importancia referirse a la etiología del concepto de evaluación, ya que es el eje transversal de la investigación. De este modo, definir evaluación es, sin lugar a duda, un gran problema, ya que son cientos las definiciones que los autores han dado a este término, sin embargo, es posible reconocer en todas ellas, solo cuatro acepciones bien marcadas, entre las que se incluye a: la evaluación como medición, la evaluación como juicio, la evaluación como congruencia, y la evaluación como fuente de información para la toma de decisiones. Se acepta

⁶ Ídem. Página 346.

⁷ Ídem. Página 299.

⁸ Ídem. Página 301

y se reconoce que, la última de ellas, sin perjuicio de las tres primeras, se constituye en la de mayor amplitud y posibilidad de aplicación, al nivel de cualquier sistema. Sugiere que, el trabajo del evaluador debe dirigirse fundamentalmente a la recopilación de información, con el fin de que ésta pueda ser utilizada por quienes toman las decisiones, de seleccionar un curso de acción determinado que permita mejorar la práctica corriente.

Desde la clásica definición propuesta por Stufflebeam, en que “La evaluación es el proceso de delinear, obtener y proveer información útil, con el fin de juzgar diversas alternativas que permitan una toma de decisión adecuada”, a la también definida por Alkin, quien se refiere a la evaluación como: “el proceso de verificar las áreas de decisión que interesan, seleccionar la información apropiada, recolectarla y analizarla a fin de comunicar datos resumidos, utilizables para la selección de alternativas para quien toma las decisiones”. Asimismo, se ha llegado a determinar la acepción de evaluación como “fuente de información”, la cual se apoya en los siguientes supuestos: en que la evaluación es sobre todo un proceso de información; como también que, el conjunto de información recogida sea usado esencialmente para tomar decisiones sobre cursos alternativos de acción; que la información debe ser presentada en forma de alternativas que permitan decidir; asimismo existen distintos tipos de decisiones en concordancia a la estrategia o área evaluativa seleccionada; y finalmente los datos de la evaluación deben ser presentados como afirmaciones y/o recomendaciones sobre alternativas presentadas.⁹ Debemos enfatizar que, un proyecto se convierte en realidad sólo cuando se lleva a la acción, y es aquí donde la evaluación se concibe como fundamental, tanto en la entrega de información sobre la forma en que dicho proyecto se está implementando, como en el progreso que está logrando la “clientela” durante su avance.¹⁰ De este modo, el tipo de evaluación a realizar, será *formativa*, término relacionado con la modificación y mejoramiento del proyecto durante su desarrollo.

La evaluación del proceso de implementación de proyecto, es sobre todo un proceso de control, cuya finalidad intrínseca es determinada hasta qué punto los elementos específicos de un proyecto se están ejecutando tal como fueron planificados. Además, de detectar los defectos en el diseño de los procedimientos y proveer feedback a los responsables del proyecto, permite a los decisores realizar sobre la marcha ajustes necesarios.¹¹

⁹ Ahumada A. Pedro, “Tópicos de Evaluación en Educación”. Página 71.

¹⁰ Ídem, página 73.

¹¹ Ídem, página 75.

Se ha dicho que, el objeto de la investigación evaluativa es, comparar los efectos de un programa con las metas que se propuso alcanzar a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguientes, acerca del mismo y para mejorar así la programación futura. Esta evaluación de, proceso e impacto, es reconocida como *evaluación ex-post-facto*. Por lo tanto, la pregunta de investigación se enuncia de la siguiente forma: “Cuál es el grado de impacto alcanzado en la aplicación del proyecto Ventanilla Única, en la atención de público que es beneficiaria del Departamento de Desarrollo Social, de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, durante el período 1999-2002”

2. FUNDAMENTOS DEL ESTUDIO:

Los fundamentos de la investigación se encuentran en tres niveles: institucional, profesional y personal.

- Institucional: La Ilustre Municipalidad de Viña del Mar se ha hecho partícipe de este proceso de modernización que ha asumido el Estado, manifestando su interés por mejorar los servicios entregados a la comunidad. Así, DESO, ha implementado desde 1999, Ventanilla Única, una modalidad nueva de atención para sus usuarios. Por ello, requiere la necesidad de medir si su estilo de atención responde a las expectativas comunitarias, donde el mejoramiento de la gestión municipal es su principal precursor, así podrá mejorar sus disfunciones y descubrir de este modo, sus falencias para otorgar una atención de calidad a sus usuarios.¹²

La modernización no significa solamente mejorar la eficiencia o incorporar nuevas tecnologías. Significa también darle un nuevo sentido o, más bien, actualizar el sentido del servicio público.¹³ Donde cabe el acercamiento de las instituciones y servicios a las personas, lo cual se asienta en tres elementos claves: la gestión pública comprometida con los resultados; transparencias en la aplicación de los recursos; servicio público de las personas. Lo que va de la mano con el interés del edil actual, por desburocratizar los servicios que otorgue su municipio, optimizando la satisfacción del cliente.

¹² Directora del Departamento de Desarrollo Social, Asistente Social, Sra. Gloria Meza Bahamondes.

¹³ Presidente de Chile, Eduardo Frei Ruiz-Tagle. “Seminario de Calidad de Servicio y Atención al Usuario en el Servicio Público. Pág. 32.

- Profesional: el bienestar del hombre nació junto a la profesión, manifestado por la necesidad de asistir a las personas, brindándoles la satisfacción social de determinadas necesidades básicas: vivienda, educación, salud, entre otras. Siendo vinculado al bien común, donde lo asistencial se transforma en asegurar a la comunidad que se encuentra vulnerable, algún grado de satisfacción. Asimismo, el llevar a cabo una investigación evaluativa, reafirma a la misma como una actividad fundamental de los servicios profesionales más solventes, ya que los clientes merecen una asistencia que satisfaga sus necesidades, que sea de una alta calidad, moderna y eficiente, y para ello es necesario someter regularmente a evaluación estos servicios profesionales. Siendo ésta una actividad inherente a la profesión, dentro del esquema metodológico, en la que tiene como misión tomar decisiones frente a los resultados que pueda arrojar una evaluación. Supone que la evaluación desde el ámbito profesional, ha permitido perfeccionar la profesión y mejorar el quehacer en el ejercicio profesional de hoy. Esto quiere decir que la evaluación supone un valor, por ende emite un juicio.

La evaluación sistemática tiene una larga historia que data del siglo V a.c.; mientras que sólo muy recientemente se ha llegado a considerar como práctica profesional. La misión de cualquier profesional es servir a sus clientes de la mejor manera posible. Todas las profesiones deben tener un carácter investigativo. Los profesionales deben estudiar las necesidades relacionadas con la profesión y los problemas de los clientes, sobre todo en esta profesión que enfrenta una realidad cambiante.¹⁴

- Personal: La oportunidad de desenvolverse en el nivel comunitario desde otro enfoque, donde el tema de calidad de atención no esté sesgado sólo a instituciones privadas sino también públicas, lo que genera un espacio de desarrollo profesional enriquecedor, brindando una respuesta integral a la comunidad entorno a sus necesidades, así como también modificando la percepción negativa que tiene el colectivo social sobre dichas organizaciones.

El empeño por la calidad de los servicios públicos, y por atender bien a los usuarios, es uno de las contribuciones que se pueden hacer desde el Estado para que el proceso de desarrollo del país siga avanzando; así a la luz de una participación profesional dentro del país, es que se presenta la oportunidad de ejecutar los conocimientos adquiridos y el ímpetu por mejorar el bien común de esta sociedad, desde ópticas emergentes e imperiosas.

¹⁴ Stufflebeam, Daniel. L. “Evaluación Sistemática: Guía Teórica y Práctica”.

Así la preparación académica motiva a realizar una evaluación en el ámbito municipal, donde las herramientas teóricas y habilidades prácticas lo permiten, abriendo espacios de desarrollo profesional. Donde cabe la posibilidad de descubrir falencias, las cuales tras el objetivo de la evaluación, se deben modificar, como también conocer propuestas que hayan dado resultado, pudiendo homologarlas en contextos del servicio público u otros, perfeccionando de algún u otro modo a la profesión, donde se pueda mejorar el quehacer profesional de hoy.

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACION:

Objetivo General: Realizar una investigación evaluativa orientada a establecer el grado de impacto que ha tenido la aplicación del Proyecto Ventanilla Única en la atención de público del usuario del Departamento de Desarrollo Social del Municipio de Viña del Mar.

Objetivos Específicos:

1. Conocer los factores organizacionales que incidieron en la puesta en marcha del proyecto de Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social.
2. Describir el perfil socio-demográfico de la población demandante de Departamento de Desarrollo Social que es atendida por Ventanilla Única.
3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de Ventanilla Única, respecto al beneficio dado y calidad en la atención.
4. Evaluar el grado de logros de los objetivos del Proyecto Ventanilla Única.

4. DELIMITACION DEL TEMA Y METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Los sujetos de evaluación, están dados por tres categorías que permiten clasificar a los participantes de este proyecto y, que entregan desde sus distintas perspectivas una visión generalizada respecto al desarrollo del mismo. La primera categoría, está conformada por los usuarios de Ventanilla Única; el segundo por el personal administrativo, quienes son los encargados de los módulos de atención de Ventanilla Única, y los directivos relacionados con el proyecto quienes tienen su mayor incidencia en el nivel de toma de decisiones posteriores.

Las variables a evaluar se conocen como, el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los usuarios que acuden al Departamento de Desarrollo Social, lo que tiene como objetivo conocer los tres entes de interacción, es decir, usuarios; organizadores y funcionarios que llevan a la práctica dicho proyecto.

La metodología, empleada por las seminaristas está determinada por un diseño cuya estrategia evaluativa es, la ejecución de una evaluación de progreso o sumativa que, utiliza como base de comparación para la recolección de información, los siguientes criterios: el primero de ellos son hechos previamente asumidos por las autoridades encargadas de ejecutar el proyecto y el segundo son los objetivos que dan origen al mismo.

Ahora bien, se concibe como muestra en el primer estrato de la unidad de análisis a los usuarios de Ventanilla Única, para lo cual se utilizará la muestra de tipo probabilística, que comprenden un total aproximado de 3.000 demandantes cuyo valor está relacionado con la atención mensual que desarrolla Ventanilla Única.

$$n = \frac{Npqz^2}{(N-1)d^2 + z^2pq}$$

$$N = 3.000$$

$$n = x$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$d = 0.05$$

$$z = 1.96$$

La fórmula anterior, corresponde a la que se utilizará para determinar la muestra de la investigación, la que se detallará en capítulos siguientes.

Una vez determinada la muestra se lleva a cabo el instrumento de medición a aplicar que en este caso corresponde al cuestionario con 37 preguntas (ver anexo n° 1) además de una pauta de observación (ver anexo n° 2) que contienen los elementos esenciales para conocer el nivel de satisfacción de los clientes-usuarios.

Siguiendo con los estratos de unidad de análisis, se da a conocer el segundo que se identifica como los funcionarios de Ventanilla Única, que representan un total de siete personas, para lo cual se utilizará la técnica de observación, a través de una pauta de la misma, que nos llevará a conocer la dinámica laboral de éstos, además de un focus group que permita elaborar antecedentes respecto a la estrategia del servicio.

Finalmente, la tercera unidad de análisis está compuesta por la encargada de la sección de Ventanilla Única y la directora del Departamento de Desarrollo Social, de este modo en ambos casos se desarrollará la técnica de entrevista para llevar a cabo la evaluación. Para establecer los tiempos que se emplearan en la ejecución se desarrollara un cronograma de tiempo inserto en la matriz de programación de cada proyecto.

5. MARCO REFERENCIAL:

5.1 INTRODUCCION:

Toda intervención social profesional, se debe sostener sobre la base de fundamentos que avalen el estudio y su posterior aplicación, lo cual ya ha sido expuesto y revisado en el capítulo anterior. Sin embargo, esto no es suficiente ya que se hace necesario ahondar en los conceptos que se vinculan al seminario de título, es así que desde el punto de vista metodológico el marco de referencia cumple distintas funciones, que se conocen como la de conceptualización, explicativa, iluminadora y temática. No obstante, en este capítulo del cual emana una investigación evaluativa, tiene por finalidad abordar el tema de manera que de dicha investigación propiamente tal, surja una transformación sólida en que el proyecto a evaluar y que otorgue aportes sobre su viabilidad, en sus deficiencias y potenciado en sus aciertos.

De ahí el énfasis en la última función temática del marco de referencia, sin perjuicio de las tres primeras, en la que se abordarán los siguientes conceptos tales como: burocracia, administración pública, bien común, modernización del Estado y atención al cliente.

Por esto, a continuación se presentan los elementos básicos e imprescindibles para comprender de forma temática el presente informe, asimismo el modelo ideal sobre el cual se llevará a cabo la evaluación descriptiva, que da orientación y surgimiento a este proyecto de trabajo.

5.2 BUROCRACIA:

El Estado moderno ha sido caracterizado, en general, por la preponderancia que en él tiene la burocracia. Etimológicamente, la palabra burocracia significa buró = poder, cracia= oficina, y fue utilizada por primera vez en 1745 por Vincent Gournay. Burócrata en el sentido estricto de la palabra es el que trabaja en el escritorio, viene del francés “bureau”.¹⁵ Entendida la burocracia, como el tipo de organización apta para la realización de tareas administrativas en gran escala, mediante el trabajo sistemáticamente organizado de muchos individuos. Este concepto se aplica a los métodos de organización cuya finalidad es perfeccionar la eficiencia de la administración, cosa que generalmente se obtiene; aunque la burocratización tiene a veces un efecto negativo: produce ineficiencia.¹⁶

La burocracia es un grupo sociológicamente conservador, que propende al status quo, y que por su formalismo riguroso, no es proclive a ninguna acción dinámica. Las raíces de la

¹⁵ Huneus, Pablo. “Los Burócratas”

¹⁶ P.M.Blau. “La Burocracia en la Sociedad Moderna” Pág.11.

burocracia son tan viejas como nuestra civilización, o incluso más viejas todavía, pues se hallan enterradas en la frontera entre la tribu comunista primitiva y la sociedad civilizada. Se manifiesta en el instante en que empiezan a darse cuenta que la división del trabajo comunitario aumenta el dominio del hombre sobre la naturaleza y su capacidad para hacer frente a las necesidades; descubrimos entonces los primeros gérmenes de la burocracia.¹⁷

Sin embargo no es fácil abordar el problema de la burocracia; la intensidad con la que ha aparecido a la vista de los hombres ha variado grandemente según las épocas. Y en esta evolución se distinguen claramente tres etapas:¹⁸

Burocracia Sirviente: Esta primera etapa la burocracia esta al servicio de la comunidad. En esta etapa tiene plena vigencia el término “servidores públicos”. La sociedad controla plenamente la burocracia pudiendo reducirla si lo desea. El Estado no tiene mayor poder de intervención, ni de regulación. El poder yace en la comunidad y es legítimo en la medida que emana del hombre, de la base.

Burocracia Autónoma: En esta etapa se independiza la voluntad de la comunidad. El cuerpo de sirvientes públicos, al punto de ser capaz de manifestar su propia voluntad. El Estado empieza a desconfiar del ciudadano; el instinto deshumanizador lleva a los organismos a despersonalizar su acción y a distanciarse de las personas.

La burocracia chilena comprende esta etapa entre 1920 y 1960.

Burocracia Dominante: En esta etapa los burócratas llegan a dominar la comunidad, van absorbiendo las fuentes de poder surgidas en la sociedad.

La consolidación total ocurre cuando, a lo largo de las etapas precedentes, han obtenido condiciones favorables para completar su desenvolvimiento. Y como bien cita Weber acerca de la burocracia “Una vez que esta plenamente establecida es una de las estructuras más difíciles de destruir”. A lo largo de los años la evolución de la burocracia se presenta como enteramente paradójal. Para muchos autores, y no de los menores, el fenómeno burocrático es uno de los problemas claves de la sociología y de las ciencias políticas modernas. Ya Max Weber hace muchos años, había hecho una magnífica descripción del “Tipo Ideal” de la burocracia y, un sugestivo análisis de su desarrollo histórico que parecía haber preparado perfectamente el campo para una sociología de la burocracia, despojada de todo juicio de valores.

¹⁷ Deutscher, Isaac. “Las Raíces de la Burocracia”

¹⁸ Huneus, Pablo. “Los Burócratas”

No obstante lo anterior, hoy en nuestros días la burocracia sigue siendo una zona incierta y rebelde al análisis científico, siendo una de las tierras prometidas de las profesiones de fe y de los mitos ideológicos de nuestros tiempos. En realidad, la paradoja está ya en germen en la obra de Max Weber. Por cierto que en su sociología del derecho y en sus análisis de la burocracia prusiana, Weber nos presenta una visión bastante rica de la “Burocratización” que hoy invade miles de oficinas públicas y que entorpece y desprestigia el poder y eficacia de la burocracia, convirtiéndose en un mar de papeleo y tramitación innecesaria, asignándole poder al grupo de los funcionarios públicos, que hoy son los burócratas.

Por un lado, la mayoría de los autores creen que, el desarrollo de las organizaciones burocráticas responde al advenimiento de la racionalidad en el mundo moderno, y que la burocracia es por ese hecho intrínsecamente superior a todas las demás formas posibles de organización. Por otro lado, hay autores que creen que las organizaciones son una especie de leviatanes por cuyo medio se prepara la esclavización del género humano. Pero a cualquier resultado que lleguen, se descubre siempre que creen simultáneamente en la superioridad de la racionalidad burocrática en cuanto a eficiencia, y en los peligros que encierra para los valores tradicionales de la humanidad.¹⁹

La sociedad se siente enajenada del Estado, a la vez que inseparable de él. El Estado es la carga que oprime la sociedad, y también es el ángel protector de la misma, sin el cual no se puede vivir. Cuando dicen “Ellos”, refiriéndonos a los burócratas que nos gobiernan, que gravan con impuestos, que hacen las guerras, que realizan toda serie de cosas en las que la vida de nosotros se halla comprometida, expresamos un sentimiento de impotencia, de enajenación del Estado; pero así mismo conscientes de que sin él no habría vida social, desarrollo social, ni historia y, reinaría el caos.

La dificultad en distinguir la apariencia de la realidad estriba en esto: la burocracia desempeña ciertas funciones que son obviamente necesarias e indispensables para la vida social; sin embargo, también desempeña funciones que teóricamente también pueden calificarse de superfluas.²⁰

Para Warren Bennis, el término burocracia es una invención social que, confía exclusivamente en el poder de influir mediante reglas, razones y leyes, perfeccionada durante la Revolución Industrial, para organizar y dirigir la actividad de una empresa. Para el autor, la

¹⁹ Crozier, Michel. “El Fenómeno Burocrático” Pág. 55.

²⁰ Deutscher, Isaac. “Las Raíces de la Burocracia” Pág10-12.

premisa es que, la forma de organización burocrática se está volviendo cada vez menos efectiva, que se encuentra fuera de órbita respecto a las realidades contemporáneas ya que están surgiendo modelos que prometen realizar cambios tajantes en el comportamiento de la empresa y de las prácticas administrativas en general.

Entre los 25 y 50 próximos años, presenciaremos y participaremos en el fin de la burocracia y en el surgimiento de los nuevos sistemas sociales, mejor adaptados a la demanda de la industrialización.²¹ Muchos autores, exponen la burocracia desde distintas perspectivas, pero los analistas contemporáneos comparten que la anatomía burocrática consiste en los siguientes órganos.

- a) División del trabajo basado en la especialización funcional.
- b) Jerarquía de la autoridad.
- c) Sistema de reglas que cubra derechos y deberes de los empleados.
- d) Impersonalidad en las relaciones interpersonales.
- e) Promoción y selección basada en la capacidad técnica.

“La burocracia con su “represión sobrante” fue un descubrimiento monumental para poner arneses al poder muscular mediante la culpa y la renuncia instintiva. En el mundo de hoy es una muleta sin vida y ya inútil, pues necesitamos estructuras de libertad que nos permitan expresar el juego y la imaginación y explotar los nuevos placeres del trabajo”.²²

La reingeniería de procesos ofrece una estrategia para mejorar y agilizar el servicio; la simplificación del trámite es, en este sentido, el primer paso obligatorio que debe dar el Estado. Las municipalidades pueden encontrar múltiples actos innecesarios, copias que no se requieren, archivos que nadie usará, firmas que pueden evitarse, oficinas por las cuales el expediente no necesita que pase, vistos buenos que no incorporan valor agregado ni tampoco responsabilidad, etc. La simplificación del trámite es un proceso relativamente sencillo que, busca agilizar las operaciones de la burocracia municipal, sobre la base de evaluar el costo-tiempo de cada fase de la tramitación, y tomando debida cuenta de las normas y restricciones legales de ciertas operaciones. Orientación hacia los ciudadanos, es el nuevo enfoque que se puede incorporar a la organización municipal. Tomado de las últimas proyecciones que se expresan en la reingeniería de procesos de las empresas privadas, donde las actividades se diseñan conforme a una visible

²¹ William B. Storm. “Las Organizaciones del Mañana” Pág. 84.

²² Ídem. Pág.87.

“orientación al cliente”, para el campo municipal puede significar importantes efectos en los servicios brindados. Se trata de proveer de instrumentos y métodos a la burocracia municipal, de modo tal que permita que el conjunto de acciones y trámites se estructuren como si se tratase de un flujo, hacia un ciudadano único y perfectamente individualizado. Es preciso dar mayor impulso a la ruptura con la arraigada imagen que visualiza a las oficinas estatales como frías, incómodas y hostiles, y encaminar a la misión de reestablecer la imagen corporativa.

Ahora bien, la praxis de la burocracia está íntimamente ligada con los estilos de administración, y en este caso específico el de la administración pública, por este motivo es importante conocer a cerca de este tema.

5.3 ADMINISTRACION PUBLICA:

La Administración Pública constituye el principal instrumento para concretar la acción del Estado, lo que hace a muchos decir que es un factor estratégico de su desarrollo. Si el bien colectivo depende principalmente de la función del Estado, su Administración Pública tiene que responder a un esquema que propicie los cambios políticos, económicos, sociales y culturales.

Una de las definiciones más amplias y antiguas de la Administración Pública es la de Woodrow Wilson: “La Administración Pública es el lado práctico o comercial del gobierno, ya que su finalidad es que los negocios públicos se realicen eficientemente y tan de acuerdo con los gustos y deseos del público como sea posible.” Durante los últimos decenios, tanto la administración pública como la organización privada se han ordenado de acuerdo a la plataforma conceptual de hombres como Taylor y Fayol. Exitosa desde sus inicios, la organización tayloriana incorporó elementos científicos para establecer métodos de trabajo altamente eficientes. Sin embargo, tal parece que este modelo comienza a mostrar síntomas de agotamiento debido a la burocratización predominante en las organizaciones públicas. Y es así, como el servicio público es reconocido por el vulgo de forma negativa, siendo conceptualizado como lento, tramitador, ineficiente, entre otras, lo cual genera descontentos masivos y la conciencia colectiva tiene arraigada esta característica principal de estos servicios. Así la forma en que los servicios públicos entregan sus prestaciones y atienden a sus clientes, es un momento clave de la relación entre ciudadanía y Estado; en ese instante las personas ponen a prueba si el estado se preocupa verdaderamente de ellas, si les da el trato que se merecen y les otorga los servicios que necesitan. El servicio público no es un empleo más, es una misión que miles de chilenos

cumplen cotidianamente desde los organismos públicos; implica estar dedicado a resolver los problemas de los demás; responder al interés común y no particular, tratar a todos como ciudadanos con iguales derechos, materializar las decisiones soberanas de los chilenos expresadas a través del sistema democrático; manejar con responsabilidad y acierto los recursos que pertenecen a todos, y orientarlos al perseguimiento del Bien Común.

Recogiendo lo anterior, es de vital importancia estar en constante preocupación por el Bien Común, el que infinitas veces se ve sesgado y del que contradictoriamente siempre se está hablando y trabajando para conseguirlo; ahora bien es útil conocer el significado de bien común y sus implicancias en el bien individual la importancia de que prevalezca uno sobre el otro, especialmente cuando se habla de una comunidad.

5.4 BIEN COMUN:

La idea de Bien Común, más bien, plantea la necesidad de que se den ciertas condiciones comunales bajo la forma de bienes públicos, que hagan posible la realización individual de un proyecto de vida donde el hombre persigue la felicidad. La comunidad tiene como función principal el bien común, todo aquello que afecte negativamente o vulnere algún aspecto de su existencia, en algún grado, constituye un “Problema de la Comunidad”. El bien común tiene su expresión efectiva en bienes materiales comunes y en valores y derechos comunes.²³

En relación a la expresión valórica y jurídica del bien común, este se expresa en un complejo de principios de convivencia, ya sea en la forma de ideales de vida en común, o como derechos comunes propiamente tales, de modo que la comunidad los cautela por constituir lo fundamental de sus modus vivendi, es decir, su constructo espiritual de convivencia. Este aspecto, inmaterial del bien común incluye, ciertamente, al primero, a los bienes materiales comunes, ya que la comunidad debe cautelar su dominio legítimo y cuidado físico, pues están al servicio de la vida comunitaria. Revisado el bien común, es momento de pasar a definir la relación existente con el bien individual, el que constituye la interacción per sé.

La vida en común se construye con arreglo al bien común, como se ha afirmado. En la vida de toda persona hay siempre una tensión entre el bien individual y el bien común, cada persona tiene bienes individuales, materiales, talentos, y ello no es perversión. Pero, en definitiva, ninguna comunidad humana puede constituirse sólo sobre las bases de los bienes individuales, en tanto los bienes individuales no atenten contra el bien común, son legítimos, y dicho bien común no debe ser aniquilante de los derechos individuales, de tener cosas como propias, sean objetivos

²³ García, L. P. “Servicio Social y Desarrollo Local”. Pág. 33.

materiales, talentos o creencias. La armonía, entonces, surge en la medida que ambos bienes convivan con el menor grado de conflicto posible, supeditado el bien individual al común, por obra de la existencia de un orden jurídico y político que, cautelando el bien común, no conculque el derecho a los bienes individuales, cuando éstos sean legítimos más aun, dicha armonía, o sea, la paz, viene a ser el fruto de la natural inclinación de los hombres de darse los unos a los otros.

Así se presenta dicha relación y todo ello surge dentro de una realidad concreta y que es el Estado y éste tiene como objetivo el interés general, de este modo el Estado va cambiando con el correr de los siglos, y con ello la concepción del Bien Común, donde se enmarcan distintas áreas de desarrollo para lograrlo, y una de ellas es la vinculada al tema del presente trabajo: la calidad de atención dada a los usuarios del sistema público, en este caso, el de Ventanilla Única, del Departamento de Desarrollo Social del Municipio de Viña del Mar. Lo que será analizado más adelante, sin embargo es necesario revisar el tema de la modernización del Estado, para luego adentrarse en la atención al cliente.

5.5 MODERNIZACION DEL ESTADO

El Estado chileno cuenta con una larga tradición de servicio, apoyada en la existencia de sólidas instituciones que han desempeñado un rol de primer orden en las distintas áreas. Es innegable, sin embargo, que en el último tiempo se ha ido generando un cierto deterioro en la imagen del Estado y, ello se debe a que se ha dejado que se forme una especie de sentido común, según el cual todo lo que viene del sector público es ineficiente, insuficiente o está mal hecho.

En los distintos sectores políticos y en la opinión pública ha ido tomando más fuerza la idea de que el país requiere un estado moderno y eficaz, activo y dinámico, y para que así sea se deba partir por recuperar la confianza y el respeto en lo que es público.

La modernización del Estado no implica cambios sustantivos en sus roles básicos, sino la realización de una amplia gama de acciones que tienden a incrementar la eficacia de la gestión pública para que ésta pueda cumplir con las funciones designadas. El proyecto de reforma y modernización del Estado es la expresión de voluntad del gobierno del Presidente Ricardo Lagos Escobar, de avanzar resueltamente en la construcción de un Estado de servicio a la ciudadanía. Su diseño se inspira en los principios de transparencia, eficiencia, equidad y participación, que

son la base principal para el funcionamiento de un estado democrático, impulsa modificaciones en distintos niveles del aparato estatal, para mejorar la planificación, coordinación y efectividad de las instituciones. Recoge y profundiza los esfuerzos realizados por los anteriores gobiernos de la concertación, para optimizar la calidad de la atención a los usuarios del sector público. Compromete en su realización, la participación de los más amplios sectores. De este modo, el proyecto que aquí se detalla, comprende básicamente, dos líneas de diseño e intervención, las transformaciones en la estructura del sector público y la gestión de dicho sector.

En el primer ámbito de acción del proyecto, tiene como sentido la institucionalidad en seis áreas de enorme relevancia en el gobierno central. En primer término, se formularán los criterios que permiten contar con un sistema para rediseñar y reorganizar el Estado. Se pretende contar con un Gobierno de estructura flexible en que los procesos de rediseño y reorganización del aparato público puedan desarrollarse con fluidez y sin dificultad. La segunda línea de intervención se refiere a cambios institucionales y que concentrarán su atención en cinco ámbitos: institución central, área económica-productiva, área social, área territorial y área cultural. El segundo ámbito de acción del proyecto, tiene su foco en la gestión pública, procurando alcanzar una gestión de los servicios asignada por la eficiencia, la participación de la ciudadanía en ese proceso y la transparencia de la actividad estatal. Más concretamente, el proyecto considera tres dimensiones básicas, dentro de la modernización de la gestión pública y que enfrenta tres problemas cruciales de toda gestión y proponiendo frente a ellas soluciones propias del sector privado. Estas tres dimensiones incluyen la temática de los recursos humanos, en su doble dimensión, de directivos públicos y funcionariado en general.

Las materias relativas a la calidad del servicio y que se presta a la ciudadanía, en que el énfasis de las iniciativas inscritas en este ámbito está puesto en un cambio de mirada respecto a la relación Estado- Usuario; pasando de un Estado que define ante sí mismo sus obligaciones para con la gente, a uno que se coloca en el lugar de los ciudadanos y les reconoce derechos que, pueden ejercer sobre las instituciones públicas. Por último el proyecto busca perfeccionar los instrumentos y técnicas de gestión, que las experiencias exitosas han ido proponiendo y aplicando en el marco de una reflexión que apunta a sistematizar un nuevo paradigma sobre gestión pública. Los fundamentos del proyecto, dicen relación con los procesos de globalización que afectan a todas las sociedades, impone el desafío de adecuar los ordenamientos institucionales, normativos e instrumentales de los países.

Los gobiernos, han asumido la necesidad de introducir readecuaciones a la institución estatal, entendiendo que no basta con mejorar el desempeño del sector público, sino que se requiere

producir transformaciones estructurales de la administración. Una vez producida las reformas liberalizadoras de las economías, se señala por estos gobiernos y las organizaciones multilaterales, es necesario dar un salto y avanzar hacia la reforma institucional, en que se incluyen los procesos de cambios en los sectores de educación, justicia, financiero y lo administrativo. Chile ha iniciado, el nuevo milenio con la pretensión de transformar un Estado que se mira como obsoleto y obstaculizador del desarrollo económico, y por lo demás, lejano a la gente. En esta línea, el Presidente ha declarado su voluntad presidencial de ajustar la estructura del aparato público, en consistencia con las prioridades programáticas de su candidatura. El proyecto de reforma y modernización del Estado, es la expresión de esta voluntad presidencial de ajustar la estructura del aparato público a los requerimientos que la sociedad y economía contemporánea plantean.

Existen principios orientadores de la reforma del Estado: generación de un Estado democrático y participativo, un Estado transparente, un Estado unitario descentralizado, un Estado que se haga cargo de las desigualdades, generación de un Estado fuerte, generación de un Estado más eficiente y eficaz y; generación de un Estado regulador. Para, realizar esta reforma se plantean dos grandes ejes de diseño, los que son: la revisión de la institución existente, su marco de atribuciones y funciones. Y que abordará, un conjunto de cuestiones que tienen que ver con alcanzar la gestión óptima. Estos dos grandes ámbitos del proyecto se expresan en seis líneas de trabajo, las que se conocen como: rediseño institucional y reorganización del aparato del Estado; descentralización; modernización de la gestión pública; gobierno electrónico, el Estado de Chile al servicio del ciudadano; participación de la ciudadanía en la gestión, y; transparencia y probidad. Dentro de la tercera línea de acción, la modernización de la gestión pública se encuentra una sub-línea que atañe específicamente a este seminario y que es el que tiene que ver con la calidad del servicio. Esta sub-línea pone al usuario en el centro de la actividad de los servicios públicos. Busca orientar la gestión pública hacia los ciudadanos, buscando aumentar la calidad de las prestaciones que entrega el estado. Dentro de éste, se encuentra un programa de trabajo sobre trámites, cuyo fin es mejorar y facilitar los procesos de vinculación de las personas con los organismos del Estado.

Un lugar central en este programa lo ocupa el concepto Ventanilla Única, referido al ámbito de los trámites complejos y que busca que el usuario pueda recurrir a una única instancia, que se encargará de recopilar todos los antecedentes necesarios que sean de origen público.

5.6 ATENCION AL CLIENTE:

El éxito económico, basado en tecnologías modernas de producción, requiere de manera urgente de sistemas modernos en el aparato de Estado. El éxito nacional no será completo si esta modernidad no alcanza a todos los sectores de la sociedad, esto es, si persisten bolsones y áreas de pobreza marginados completamente de los beneficios económicos y sociales del crecimiento. De esta manera, las corporaciones públicas, tales como las Municipalidades, están sometidas al desafío de buscar fórmulas para modernizar su gestión haciendo mejor y más productivos sus servicios, en particular la calidad de ellos. Así, el fortalecimiento de los Municipios exige preocuparse preferentemente de su capacidad de gestión. Ello implica la planificación estratégica, el diseño de indicadores de gestión y el empleo de los técnicos e instrumentos que son propios de una gestión administrativa eficaz y eficiente, puesta al servicio de los usuarios que son los vecinos. Por tanto, cuando el Estado decide atender directamente una necesidad que afecte a todos sus integrantes, crea un organismo cuyo propósito es satisfacer la necesidad. De este modo, se está refiriendo al servicio público, los cuales se crean a través de una ley, cuya iniciativa en Chile le corresponde exclusivamente al Presidente de la República; y estas necesidades dicen relación con el principio de Subsidiariedad del Estado. Así, los servicios públicos son guiados por las políticas públicas, instrumentos de los cuales se vale la gestión pública para desarrollar una capacidad sustantiva de diseño y de gestión estratégica. Con ello, un servicio tiene lugar en la interacción entre clientes y la institución que presta el servicio, a través de la cual se ofrecen soluciones a los problemas del cliente. El cual se define como “aquella persona que recibe los productos resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la supervivencia de quien los provee”²⁴ Asimismo, el gobierno puede centrar su publicidad en el “servicio al cliente”, pero esto no responde a la realidad. El estado tiene una característica particular y es que posee la facultad monopólica, de imponer obligaciones. Por lo que, los clientes dependen de la capacidad de decisión de la administración pública. Con ello los derechos de los ciudadanos están claramente establecidos, pero ¿qué derechos tienen ante la omnipresente burocracia, cuando en su calidad de cliente no pueden dirigirse a nadie más?.

No obstante, la orientación hacia los ciudadanos es el nuevo enfoque que se puede incorporar a la organización municipal. Tomado de las últimas proyecciones que se expresan en la reingeniería de procesos de las empresas privadas, donde las actividades se diseñan conforme a una visible “orientación al cliente”, para el campo municipal puede significar importantes efectos en sus servicios. El objetivo principal, es tratar de proveer de instrumentos y métodos a la burocracia municipal, de modo tal que permita que el conjunto de acciones y trámites se

²⁴ Lobos, Julio. “Calidad a través de las Personas”. Dolmen Ediciones. Pág. 21.

estructuren como si se tratase de un flujo hacia un ciudadano único y perfectamente individualizado. Ahora bien, la Ingeniería de Servicios es un enfoque dirigido a mejorar e innovar los procesos, para proporcionar servicios diferenciados, así, como para desarrollar una organización que propicie la creación de valor para el cliente y, como resultado, logre ventajas competitivas, sustanciales y sostenibles.²⁵ Por tanto, los objetivos específicos que ésta persigue se conciben como el: crear clientes satisfechos, promover innovación constante, fortalecer identidad e imagen corporativa. De este modo, conocer al cliente en cuanto a su perfil de necesidades, deseos, expectativas y pensamientos, es un punto de partida de la Ingeniería de Servicios. Conocer al cliente implica identificar y entender continuamente sus anhelos, hay que estar en su mente.²⁶ Así para crear valor y mejorar el servicio, se han identificado los siguientes factores a considerar: reducir tiempo de atención al cliente, destacar atención y cortesía, hacer más funcional y ágil los sistemas, proporcionar información más clara y precisa.

No obstante lo anterior, la deficiente calidad en el servicio, crea clientes insatisfechos y ello lleva por consiguiente a un mal uso de los recursos, valor contrapuesto a la profesión y una mala imagen corporativa. Asimismo, el cliente define la calidad ya que el cumplir las especificaciones de la organización no es calidad, sino que esta dada por los clientes. De este modo, se aprende a invertir sabiamente en mejorar el servicio a través del conocimiento permanente de las expectativas y las percepciones de los clientes. La investigación de los clientes revela las fortalezas y debilidades del servicio desde el punto de vista de quienes la han experimentado.²⁷ Por lo tanto, un buen sistema de información sobre la calidad del servicio: estimula y capacita a gerencia para incorporar la voz de los clientes, revela prioridad de los clientes en el servicio, identifica prioridad y ayuda a la toma de decisiones sobre asignación de recursos, permite rastrear el desempeño del departamento, revela el impacto de las iniciativas, proporciona datos basados en el desempeño.²⁸

Existen dos dimensiones principales que forman el servicio de calidad al cliente: la dimensión de procedimiento y la dimensión de personal, cada una es indispensable para dar un servicio de calidad.²⁹ En los que existen tres puntos fundamentales para asegurar un servicio de calidad definidos como el: transmitir una actitud positiva a los demás, identificar las necesidades del cliente y satisfacer las necesidades de éste.

A modo de síntesis, cabe señalar que la calidad es una idea nueva y revolucionaria. No es el antiguo concepto de algo de coste elevado. Requiere una forma de concebir las cosas, de

²⁵ Picazo I. Manríquez. “Ing. De Servicios” Pág.67.

²⁶ Ídem. Pág.145.

²⁷ Leonard L. Berry. ¡Un buen servicio ya no basta! Pág. 37.

²⁸ Ídem. Pág.40

²⁹ William B. Martin. “Servicios de Calidad al Cliente”

aplicar nuevas técnicas. Requiere un conocimiento nuevo, un cambio de mentalidad, adoptar nuevos conceptos e ideas. Esto indica que será un largo proceso. Esto significa que la función de la gestión en sí misma tiene que cambiar, de manera que la meta no sea sólo los beneficios, sino beneficios y calidad.³⁰

5.6.1 CLIENTES DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

En la actualidad, se ha llevado a cabo una revisión acerca de la atención al cliente en el área municipal, no obstante surge la necesidad de contextualizar aquello en la institución en donde se aplican criterios y estrategias para mejorar la calidad en atención a la población demandante.

La comunidad de Viña del Mar es una población de más de 300 mil habitantes, y una proporción importante de ella se encuentra en estado de necesidad, los cuales residen en su mayoría en las zonas periféricas de la ciudad, los que requieren ser atendidos y satisfechas algunas de sus carencias y para ello el Departamento de Desarrollo Social, tras los fondos destinados a través de las políticas de gobierno, responde a estas necesidades por medio de subsidios, como son los de agua potable, cesantía, familiar, pensiones asistenciales, entre otros. Cabe señalar, que es una comunidad compleja debido a que cada individuo llega ansioso de recibir una respuesta y solución inmediata a su problema, con una alta carga de necesidad y angustia al respecto, por lo cual los prestadores del servicio deben estar adecuadamente capacitados para enfrentar a usuarios con características disímiles (con estructuras de personalidad distintas): pasivos, violentos, con trastornos de personalidad, entre otros. Así, cada interacción requiere de un espertizaje en la información otorgada y proceso realizado, como también empatía, respeto, entre tantos principios que forman a un profesional o técnico que desarrolle su trabajo con personas humanas, entendiendo las expectativas de éste con el Departamento, para lograr elevar de algún modo su calidad de vida, lo que en definitiva es patrón común de atención las más de 60 personas que acuden diariamente.

Institucionalmente, el Departamento de Desarrollo Social ha querido, a través de su proceso de modernización, cambiar el mero enfoque asistencialista a sus procesos, entregando una atención integral y holística a sus beneficiarios. No obstante, surge el cuestionamiento de si la comunidad beneficiaria es lo que espera el Departamento, o acaso ¿se encuentra satisfecha con

³⁰ Rosander, A.C. “La Búsqueda de la Calidad de los Servicios” Pág 335.

la atención dada?, esta interrogante no es menos, porque la propuesta institucional no tiene por que ser correlativa a la necesidad comunitaria. Por tanto, es clave llevar a cabo una retroalimentación constante entre la comunidad y el Departamento, optimizando recursos y modificando aspectos que concilien una adecuada atención de calidad entre los clientes y el Departamento de Desarrollo Social. Existe una característica particular en el funcionamiento del Departamento, existe un perfil de cliente frecuente, para lo cual resulta primordial conocer las motivaciones de estas personas y replantearse la atención que se está brindando o si verdaderamente está presente la autogestión, pues no hay que perder de vista que el fin principal del Departamento es velar por el desarrollo comunitario. La idea es, evaluar a las personas desde dentro, hay que poner énfasis en los procesos y partir por lo básico, si la persona se sintió acogida, si se sintió ser humano, qué experimentó y cuál fue en definitiva su experiencia de esta interacción con quién fue atendido. Por otro lado, esta la perspicacia del personal, si fueron capaces de detectar su real necesidad, se hicieron cargo de su problema y lo atendieron globalmente, hay que convertir al cliente en auto gestor.

Con este sistema de atención se pretende mejorar el servicio, logrando que la implementación de esta modalidad tomada de experiencias anteriores en otros servicios y lugares de ámbito tanto privado como público se adapte en este servicio del área social, sin perder de vista el ser humano y su integralidad, teniendo especial cuidado de que la eficiencia, y eficacia no se transforme en despersonalización.

Finalmente, se concibe como eje transversal en esta evaluación el conocer la satisfacción del cliente, ya que es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, que es una meta valiosa para todo programa. Por tanto, la satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

6. MODELO IDEAL: PROYECTO VENTANILLA UNICA DE SOCIAL

Durante años, el Departamento de Desarrollo Social ha recibido los requerimientos de su Comunidad, es así como subsidios de agua potable, familiar, cesantía, PASIS, entre otros, son causas diarias de atención, lo cual genera un público semestral promedio de 12 mil personas.³¹ De este modo, la demanda generaba largas filas de personas esperando su turno para ser atendidas

³¹ Jofré, C. Nilda. "Proyecto de Atención: Ventanilla Única" Viña del Mar. 1999.

por las distintas unidades del departamento, como la oficina de subsidios, estadística, de los asistentes sociales, etc. Lo que producía tramitación y descontento en sus usuarios, donde la lentitud y engorrosa información, daban como resultado una percepción negativa con relación al municipio. Teniendo en cuenta esto, es que se produjo un cambio en la modalidad de atención al público, lo que va de la mano del proceso de modernización del Estado, donde las instituciones públicas debían ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios provocando la satisfacción de éste, y así fuese el principal precursor de un buen desempeño del funcionamiento y, organización del proceso de atención al público. Finalmente, el 13 de Octubre de 1999 en el Municipio de Viña del Mar, se crea Ventanilla Única de Social, un grupo de siete personas dirigidos por la Asistente Social Nilda Jofré C., donde se contempla toda la atención en un sólo lugar, cumpliendo con la función de filtrar y derivar a todo el público que acuda al departamento, llevando a cabo a través de sus acciones los siguientes objetivos:

- ❖ Dar respuesta inmediata a la información requerida por los usuarios.
- ❖ Derivar en forma ágil, oportuna y acertada al usuario a la red social pública y privada.
- ❖ Disminuir los tiempos de espera del público respecto a la atención requerida.
- ❖ Optimizar el recurso horas profesionales disponibles mediante una adecuada selección de los solicitantes.
- ❖ Otorgar una atención integral mediante la vinculación eficiente entre perfil del solicitante y oferta social a la que puede optar.

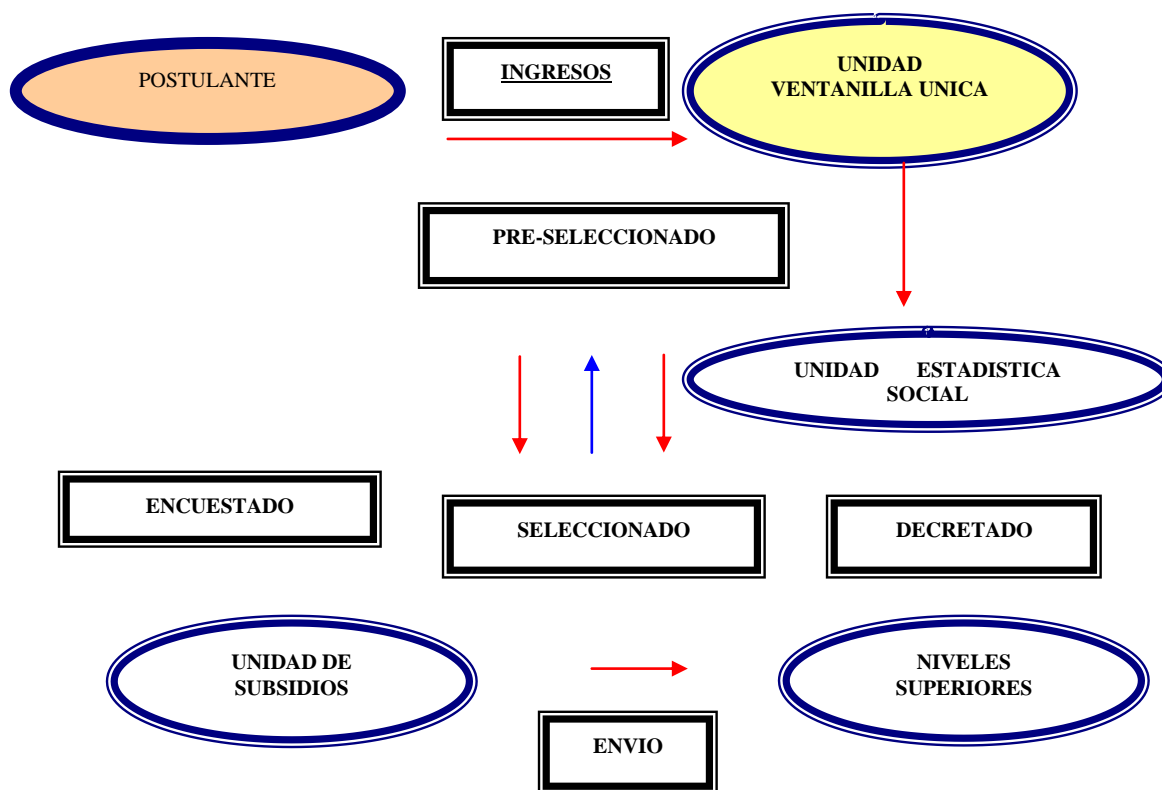
Es así como se lleva a cabo la atención a los clientes, la que como ya se señaló se desarrolla en una oficina que integra en un solo lugar dicha prestación del servicio, la que emerge como una experiencia de atención social técnica y de derivación a la atención especializada que permanentemente, debe enfrentar el perfeccionamiento e innovación en su quehacer. La calidad de la atención del usuario, la optimización del uso del recurso humano y material, los tiempos de espera y de resolución de las demandas del público y la satisfacción en el nivel de respuesta. Para llevar a cabo el proyecto, cuenta en términos de infraestructura, con seis módulos de atención. Divididos cinco, en la atención de los diversos beneficios otorgados por la red asistencial de gobierno y, un módulo exclusivo de información a los usuarios, con objeto de agilizar el proceso.

Las personas que allí trabajan atienden los siguientes requerimientos: Subsidio de Cesantía, Subsidio Maternal, Subsidio Familiar, Subsidio DUPLO, Exención del pago del Aseo Domiciliario, Beca Presidente de la República, Solicitud Encuesta CAS II, Subsidio al pago del

Agua Potable, Pensión Asistencial de Invalidez, Pensión Asistencial por Vejez, Horas Asistente Social, Atención por situaciones de Emergencia (incendios, inundaciones, catástrofes naturales), y Casos de atención por subsidios para la vivienda SERVIU (derivación)

A continuación, se presenta la forma en la que DESO se organiza para dar atención y curso a las demandas de sus usuarios. Para su mayor comprensión se presenta el Esquema de Postulación a la Red Asistencial, el cual denota cómo el usuario llega al DESO en busca de algún beneficio, o dicho de otro modo, un servicio, el usuario postula y si es potencial beneficiario ingresa a Ventanilla Única con los requisitos indispensables al subsidio que requiera. Una vez ingresado, comienza la etapa de preselección, allí su información es analizada y si contiene la encuesta CAS II, además de reunir la calificación de posible beneficiario, continua el proceso; para lo cual es determinante el puntaje arrojado por la encuesta, si no se encuentra entre los márgenes de la línea de pobreza queda eliminado, y si carece de ésta se envía a encuestar dentro de los treinta días siguientes. Si su encuesta y sus datos lo acreditan para la obtención del beneficio (subsidio) al cual acudió, ingresa a la unidad de subsidios, donde es decretado y es derivado a los niveles superiores en espera de la respuesta al requerimiento. De este modo, se invita al lector a conocer la graficación del esquema explicado en líneas anteriores:

Figura n°3: Esquema de Proceso de Obtención de Subsidio.



Esta es la forma en que opera el Municipio, de este modo desarrolla la labor de administración de los recursos de la red asistencial del gobierno. Y en la que Ventanilla Única cumple la función de filtrar y derivar los casos de sus clientes, por lo que se requiere de una

constante capacitación de sus funcionarios, para desarrollar una tarea eficiente y la capacidad de asertividad en la información dada, ya que de él depende el eficaz proceso de los siguientes compartimentos que componen dicho proceso.

Así Ventanilla Única de Social, durante su aplicación ha demostrado, en estos casi tres años, su importancia en el funcionamiento y la agilización de los trámites, como también la optimización del tiempo dado por los Asistentes Sociales a sus clientes. No obstante lo anterior, obedece a pruebas cuantitativas³², como la suma de público atendido, el que se detalla a continuación y del análisis de su encargada.

<u>MOTIVOS DE CONSULTA</u>	<u>NUMERO DE ATENCIONES</u>					
	<u>JULIO</u>		<u>AGOSTO</u>		<u>SEPTIEMBRE</u>	
		<u>NO REQUISITOS</u>		<u>NO REQUISITOS</u>		<u>NO REQUISITOS</u>
EXENCION ASEO	95	1	211	3	126	7
SUBSIDIO DE CESANTIA	524		562	126	441	0
PENSIONES ASISTENCIALES	102	3	103	3	59	2
SUBSIDIO AGUA POTABLE	250	4	296	6	200	3
SUBSIDIO UNICO FAMILIAR	534	20	296	10	535	14
SUBSIDIO UNICO MATERNAL	79	6	94	5	89	3
CITACIONES CON ASISTENTE SOCIAL	363		481	3	184	2
SOLICITUD DE ENCUESTAJE SERVIU	173		204	0	126	0
VENTANILLA INFORMATIVA	1107		853	0	835	0
ASISTENTE SOCIAL ENCARGADA	16		10	0	10	0
TOTAL DE ATENCIONES	3148	52	3110	30	2605	31
TOTAL ATENCION	3200		3140		2636	

De este modo, es importante realizar una evaluación expost, la cual empíricamente mida sus resultados, con el objetivo final de conocer el grado de eficiencia en su desempeño, lo que se lleva a cabo por medio de un procedimiento en el cual se compara aquello a evaluar de un patrón determinado.

³² Ventanilla Única. Resumen Trimestre año 2002.

Por tanto, lo anterior está motivado en el conocer el grado de satisfacción de sus usuarios, definido por: el tiempo de espera, información otorgada, capacidad de respuesta en la demanda, el número de personas en la fila esperando para ser atendidas. El cual cruza el eje transversal de la calidad en la atención; el que otorgará información relevante acerca del proyecto, pudiendo recoger datos que sean de vital importancia para un óptimo desarrollo del proyecto, teniendo como fin el entregar una atención de absoluta calidad a sus usuarios.

6..1 CUADRO RESUMEN: *MODELO IDEAL VENTANILLA UNICA*

<u>ATINGENCIA</u>	<u>SITUACIÓN INICIAL</u>	<u>SITUACIÓN IDEAL</u>
Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia de Módulo de Informaciones 2. Inexistencia de Módulos De Procesos Operativos. 3. Inexistencia de Ambiente Adecuado para la Atención de Público. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de Módulo de Informaciones 2. Disposición de Material Informativo 3. Existencia de Ambiente Adecuado para la Atención de Público.
Proceso Administrativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de Supervisión durante las Horas de Trabajo. 2. Carencia de Materiales e Instrucción. 3. Aplicación de Políticas Institucionales Tradicionales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión Constante durante las Horas de Trabajo. 2. Existencia de Materiales e Instrucción. 3. Aplicación de Políticas Institucionales Actuales.
Atención Integral al Cliente	Inexistencia de una Atención de Caso y Personalizada.	Otorgar una Atención Integral dado por, una atención Cortés, Empática, de Caso y Personalizada.
Entrega de Información	Manejo de Información Sectorizado de los Beneficios.	Manejo de Información de la Totalidad de los Servicios o Beneficios del DESO.
Derivación del Usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Burocrático 2. Incierto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inmediata 2. Oportuna 3. Acertada.
Tiempo del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de Espera Inciertos 2. Tiempo del Trámite Prolongado y/o Inciertos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de Espera de 10-20 minutos 2. Tiempo del Trámite 10-20 minutos.

<u>ATINGENCIA</u>	<u>SITUACIÓN INICIAL</u>	<u>SITUACIÓN IDEAL</u>
Recurso Profesional Optimizado	Totalidad de la Demanda Atendida por Asistentes Sociales.	Atención de Casos que requieran exclusivamente atención de Asistente Social.
Autogestión	Permanencia del Cliente Frecuente.	Erradicación del Cliente Frecuente.
Competencia del Funcionario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disparidad en el Manejo de Información 2. Inexistencia de Uso de Red Asistencial 3. Desarrollo de Habilidades Técnicas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto Grado de Instrucción con respecto al Manejo de Información 2. Uso de Red Asistencial 3. Mayor Grado de Desarrollo de Habilidades Técnicas.
Retroalimentación	Escasa Consideración de Expectativas, Necesidades y Opiniones del Cliente.	Alto Grado de Interés por Considerar las Expectativas, Necesidades y Opiniones del Cliente.
Beneficio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Largos Tiempos de Espera para la Obtención del Beneficio 2. Recepción del Beneficio en Forma Reiterada o Frecuente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se Acortan los Plazos para la Obtención del Beneficio 2. Recepción del Beneficio por Primera Vez o sólo Una Vez.
Satisfacción con Respecto a la Atención	Insatisfacción con Relación al Servicio Entregado.	Alto Grado de Satisfacción por el Servicio Brindado.

7. PREVISIONES TECNOLOGICAS

✓ **Previsión Tecnológica General:**

El proceso de modernización permitiría, por medio de la gestión pública, mejorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente, a través de la ejecución del proyecto Ventanilla Única en el Departamento de Desarrollo Social, de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

✓ **Previsiones Tecnológicas Específicas:**

1. La aplicación del Proyecto Ventanilla Única permitiría mejorar, la calidad del servicio.
2. El Proyecto Ventanilla Única provocaría, un alto grado de satisfacción en sus clientes.

Opera 1

Opera 2

Opera 3

Opera 4

Opera 5

Opera 6

9. ANÁLISIS DE DATOS

9.1 INTRODUCCION:

El presente capítulo, contiene el análisis de datos arrojados de los cuestionarios llevados a cabo a una muestra de 199 personas usuarios de la sección de Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social, de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Cabe señalar, que en un principio se pensó en una muestra de 300 personas, de acuerdo al método probabilístico; sin embargo, durante el proceso de encuestaje el universo comenzó a ser menor que el de meses anteriores, además de convertirse la muestra de forma homogénea en cuanto a opiniones versadas con respecto al grado de satisfacción de sus usuarios, lo cual generó un cambio en el método a no probabilístico, debido a que se encuestó a personas que en sus dimensiones como las de edad, demanda, residencia, entre otras, eran heterogéneas, por lo que ratificó lo pensado por las alumnas, en dar un rango de dos semanas a la ejecución de las mismas, y si por saturación arrojaban los resultados requeridos por la institución, éste tomaría el curso al cual llegó.

De este modo, se detallan a continuación los resultados a través de gráficos y/o cuadros explicativos, conjuntamente con un análisis posterior a éstos, para dar mayor claridad en su lectura.

A. CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE:

A continuación, se presenta el análisis de datos respecto de la variable denominada “Caracterización del Cliente”, en ella se encuentran contenidos los indicadores de la variable, los que se presentan de la siguiente forma: sexo de los usuarios, edad de ellos, estado civil, lugar de residencia de éstos y motivo del trámite, lo que en definitiva permite priorizar requerimientos, grupos más afectados, principales demandas y rol que ocupa cada persona en su núcleo familiar.

De este modo, se detallan a través de cada cuadro, con su respectivo gráfico y posterior análisis. Por ello, se invita a conocer los resultados arrojados a través del cuestionario llevado a cabo a los usuarios de Ventanilla Única y aquellos obtenidos por medio de la pauta de observación, ambas desarrollados por las evaluadoras del proyecto.

1.1 Sexo de los Usuarios

La siguiente sub-dimensión, de la variable Caracterización del Cliente, dice relación con el sexo de los usuarios que acuden a la Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social, de este modo se presenta a través de un cuadro explicativo que describe con mayor detalle la situación, asimismo el análisis respectivo.

CUADRO N° 1: Relación Existente entre Usuarios y Cantidad de Personas que Acuden al DESO.

Masculino	Femenino	TOTAL
32	167	199

De acuerdo a los datos obtenidos el 84% son mujeres que acuden al Departamento de Desarrollo Social en busca de alguna solución y mitigación a su necesidad, contra el 16% de varones que realizan igual proceso.

Sin embargo, existe una explicación a dicho diferencia, ya que el rol que desempeñan las mujeres en el hogar es el de mantenimiento de éste en términos de proveer a los miembros de su hogar por medio de ayuda externa, en este caso la otorgada por la red asistencial de gobierno y haciendo uso de los derechos a los cuales pueden acceder.

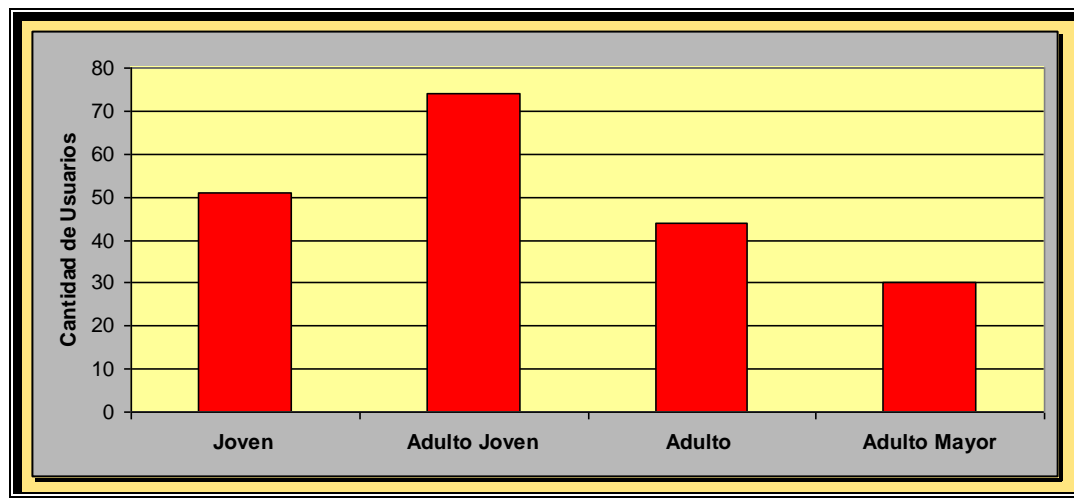
Asimismo, cruza otra variable importante, referente a la demanda, ya que en su mayoría la población demandante tramita el subsidio familiar y maternal, lo que significa que el 43% del total, son exclusivamente mujeres las beneficiarias a estos subsidios.

Los varones, aunque en su minoría sólo 32, se ocupan de sostener y proveer económicamente el hogar, y a ello se ha sumado el aumento de que éstos soliciten horas Asistente Social, en busca de trabajo y alimentos, fenómeno que anteriormente no ocurría, siendo rol exclusivo de la mujer. Además, de solicitar el certificado de cesantía, lo cual es una constante debido al índice de desempleo que presenta la V región.

1.2 Edad de los Usuarios

La Edad de los Usuarios, corresponde a la segunda sub-dimensión de la variable, en ella se podrá conocer la relación existente entre los rangos de edad de personas que acuden al Departamento de Desarrollo Social, a través de un gráfico descriptivo.

GRAFICO N° 1
RELACIÓN ENTRE NUMERO DE PERSONAS
QUE ACUDEN AL DESO Y LA EDAD DE ESTOS



De acuerdo a los datos recogidos en la investigación, la variable edad de la población está dada por 4 categorías. La primera de ellas recibe el término de joven, para personas entre 16 y 29 años, que en su mayoría recurre a la Ventanilla Única por cesantía y jóvenes embarazadas que solicitan ayuda maternal y/o subsidio familiar.

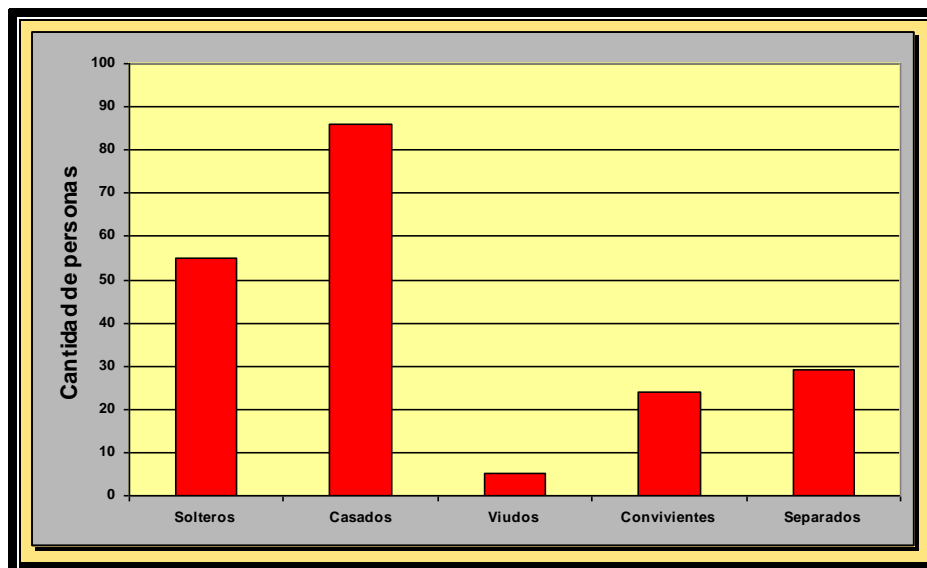
En el caso del adulto joven, entre 30 y 40 años, los cuales muchos de ellos son varones cesantes que no poseen ingresos, se dirigen para acreditar su situación y así recibir el subsidio en sus respectivas cajas de compensación, para sostener a su grupo familiar y, otros que solicitan ayuda de distinta índole. Los dos grupos restantes, adulto (41-59 años) y adulto mayor (60 años y +), solicitan subsidio de agua potable, exención al pago del aseo domiciliario y pensiones asistenciales (de vejez e invalidez), éstos dos últimos subsidios en su mayoría son tramitados por los adultos mayores, por ser beneficiarios directos de ellos. El grupo mayoritario es el adulto joven, con un 37% (74 personas), ya que son ellos los que deben asumir la total responsabilidad del hogar y su subsistencia, además de ser un tramo importante de edad en que la mujer aún es fértil, por lo que los subsidios familiar y maternal son altamente demandados y por ello su presencia.

1.3 Estado Civil de los Usuarios

El Estado Civil de los Usuarios, es la tercera sub- dimensión de la Caracterización del Cliente en ella queda de manifiesto el indicador frecuente de quienes solicitan subsidios en Ventanilla Única.

GRAFICO N° 2

ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS QUE SOLICITAN SUBSIDIOS EN DESO



En el gráfico correspondiente al estado civil de los usuarios de Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social (V.U.S.), se observa predominancia de personas casadas, con un 43%, seguido por las personas solteras con un 28% que en su mayoría son mujeres solas con hijos que solicitan subsidios familiares y ayuda económica; y el resto de ellos solicitan inscribirse para ser encuestados por la CAS II y por subsidio de cesantía, y personas separadas sin convivientes con un porcentaje del 15%; las personas viudas, en su totalidad, acuden por pensiones asistenciales y exención del pago de aseo domiciliario.

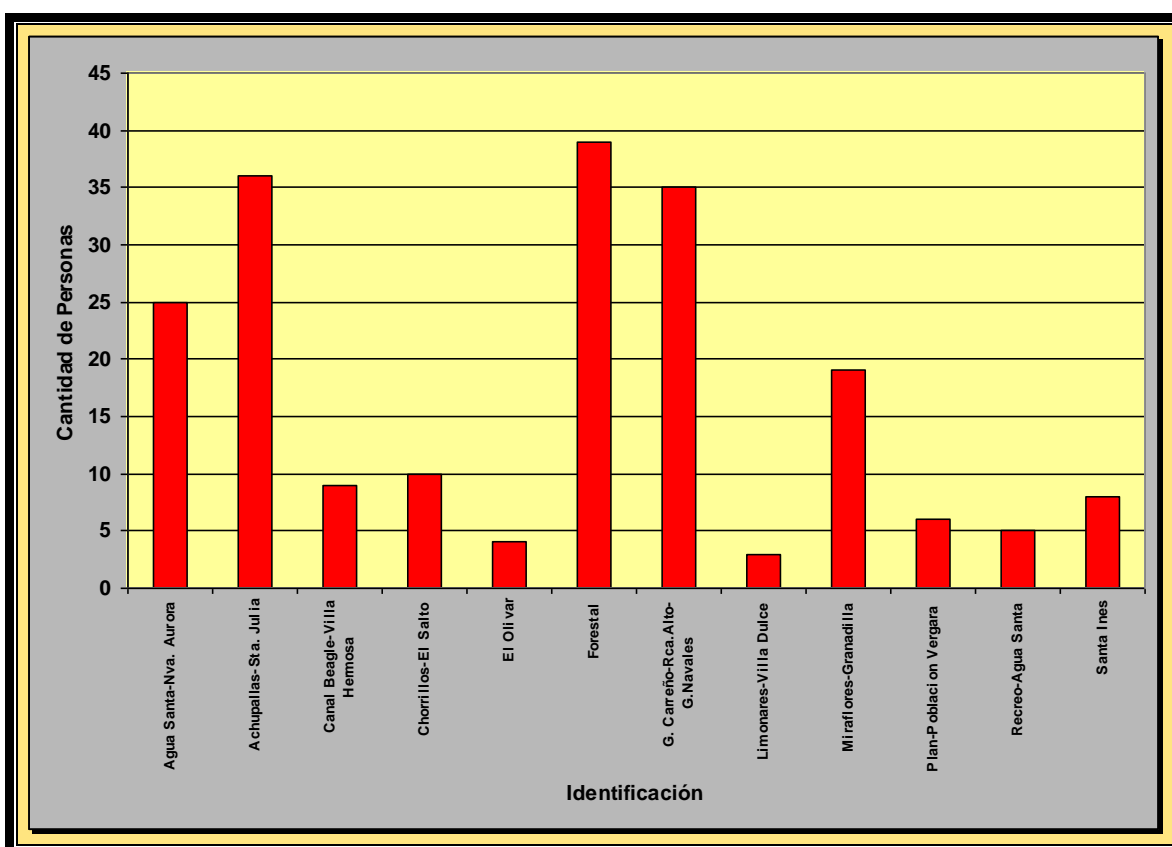
De los antecedentes recogidos y de lo observado, es posible inferir que las personas de escasos recursos son tradicionales y tendientes a mantener la institución familiar. Las separaciones de hecho son casi inexistentes y las mujeres sostenedoras del hogar, asumen este rol preferentemente, por abandono. Las personas que conviven asumen una estructura muy similar a la de una familia constituida por las leyes. Y finalmente, los separados tienden a mantener esta condición, sin emprender nuevas relaciones.

1.4 Lugar de Residencia

Lugar de Residencia es la cuarta sub- dimensión de la Caracterización del Cliente, en ella se presentan los doce sectores que componen a la ciudad de Viña del Mar, que como se sabe están divididos de acuerdo a su ubicación geográfica, cultura y condición socio-económica, entre otras.

Es por ello, que se detalla a continuación un gráfico que explica el número de personas que solicitan algún tipo de beneficio o subsidio al Departamento de Desarrollo Social, lo cual es llevado a cabo a través de la Ventanilla Única de éste. Asimismo, se presenta un gráfico con iguales antecedentes.

GRAFICO N° 3
LUGAR DE RESIDENCIA Y NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS POR LA VENTANILLA UNICA



Con respecto al lugar de residencia de los clientes de V.U.S., el grupo predominante que acude, corresponde al sector de Forestal con un 20% del total de demandantes, lo cual puede explicarse por la alta concentración de población de la comuna de Viña del Mar que allí reside, además de la gran cantidad de asentamientos humanos precarios existentes en ese sector, por lo que familias en situación de pobreza y extrema pobreza, no es un índice menor.

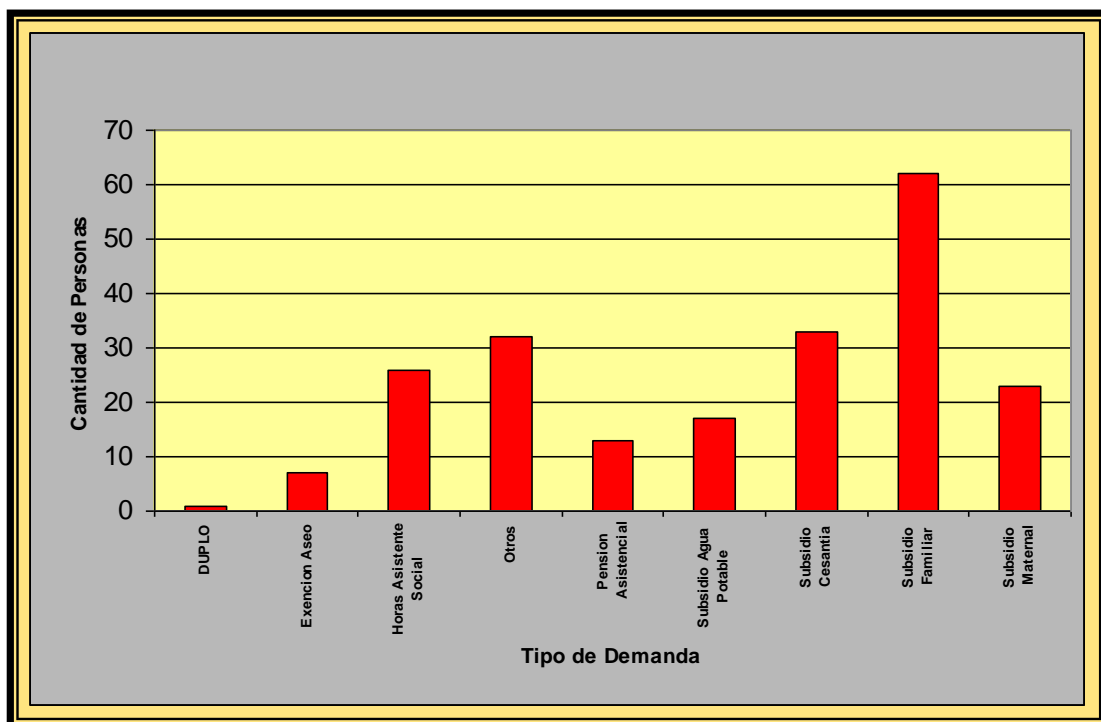
En segundo lugar, se encuentran los sectores de Achupallas-Sta. Julia y Gómez Carreño-Rca. Alto-Glorias Nvles.- Expresos Viña, con un 18%. Ambos sectores contienen un importante número de habitantes, viviendas sociales, además de comprender habitantes de estrato social medio-bajo.

Esta información entrega, una pauta de las carencias de la población y en definitiva hacia qué sectores debe converger la ayuda y orientarse las políticas de gobierno e institucionales, efectuando estudios que permitan idear estrategias tanto asistenciales como de educación, para así fomentar el crecimiento, tanto sectorial como comunal.

1.5. Tipo de Demanda

Esta es la última sub-dimensión de la primera variable, que recordemos, corresponde a la Caracterización del Cliente. De este modo, el tipo de demanda se presenta con sus subsidios y solicitudes en relación con la cantidad de usuarios o personas que acuden a la Ventanilla Única. Por tanto, se explica a través de un gráfico dicha situación o relación, con su posterior análisis.

GRAFICO N° 4
RELACIÓN ENTRE EL NUMERO DE PERSONAS
Y TIPO DE DEMANDA QUE MANIFIESTAN



El mayor motivo de consulta de los usuarios de V.U.S., es el subsidio familiar con un 31%, de este grafico se infiere que los hijos de la mayoría de las familias que consultan se convierten en una “fuente de ingreso mensual” para el hogar.

El subsidio de cesantía y otros casos contienen el 17% y 16%, respectivamente; el primero se genera por el alto índice de desempleo registrado en la región, exponiendo a los individuos y familias a solicitar la ayuda municipal para así cubrir en algo sus necesidades básicas. Y el denominado otros casos, corresponde a requerimientos como la solicitud de ser encuestados por la CAS II, limpieza de sus fosas sépticas y emergencias.

Y en cuarto lugar se encuentra las horas profesionales Asistente Social, lo cual es muy importante, ya que el surgimiento de la Ventanilla Única radica en la necesidad de optimizar las horas de atención profesional, y con ello el 13% de la atención efectuada por los funcionarios de V.U.S. otorgan estas solicitudes, con motivo de necesidades alimenticias, medicamentos o situaciones que requieran la inminente intervención de dicho profesional.

B. VENTANILLA UNICA

La segunda variable en estudio, es la Ventanilla Única, esta engloba los elementos esenciales del proyecto como los relacionados con su infraestructura y proceso administrativo.

De este modo, se darán a conocer los resultados relacionados con el funcionamiento de los módulos informativo y de procesos, así como también lo vinculado con la comodidad de la sala de espera para la atención de público. Para ello, se divide la variable en dimensiones, las cuales se detallan posteriormente, con su respectivo cuadro explicativo o gráfico descriptivo dando lugar al análisis correspondiente.

B.1 INFRAESTRUCTURA

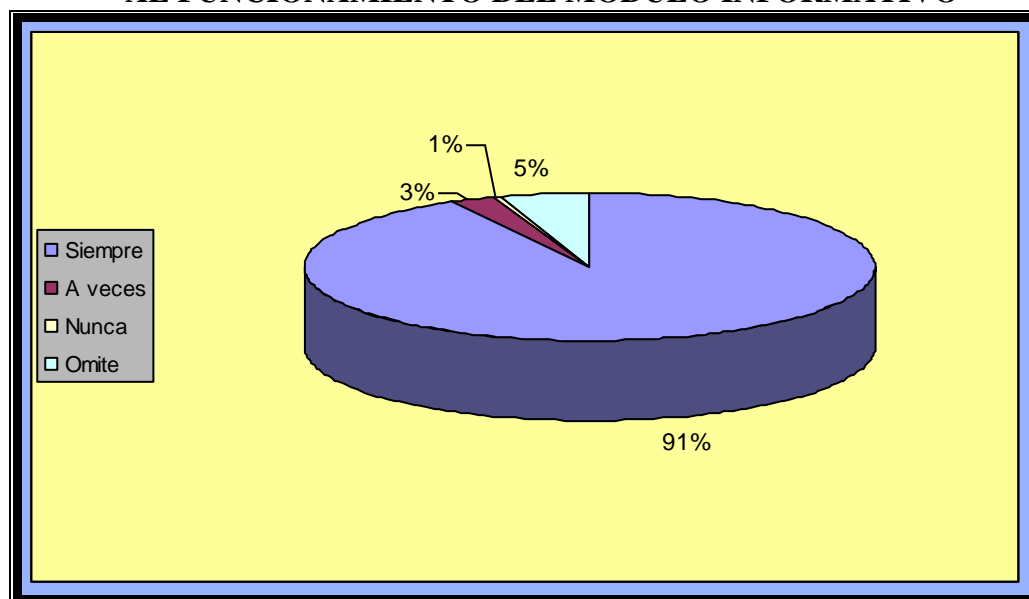
La Infraestructura, corresponde a la dimensión de la variable independiente Ventanilla Única, y ésta está referida a las sub-dimensiones que dicen relación con el funcionamiento del módulo informativo, el funcionamiento de los módulos de procesos y la comodidad la sala de espera.

1.1 Funcionamiento del Módulo Informativo

El funcionamiento del Módulo Informativo, corresponde a la sub-dimensión de la variable Ventanilla Única, en ella se puede conocer, por medio de un cuadro y gráfico la frecuencia de su funcionamiento según lo manifestado por los 199 encuestados, usuarios de la Ventanilla Única, del Departamento de Desarrollo Social de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

En el siguiente gráfico, se dan a conocer las respuestas de los clientes-usuarios, con relación al funcionamiento del módulo informativo.

**GRAFICO N° 5
RELACIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES DE V.U.S. CON RESPECTO
AL FUNCIONAMIENTO DEL MODULO INFORMATIVO**



La Ventanilla Única, es una modalidad que entrega la atención a distintos requerimientos y subsidios. Está compuesto por un módulo informativo, en el cual se entregan los datos necesarios para el trámite y posterior atención, usuarios que al cumplir con los requisitos básicos para la atención son potenciales clientes de uno de los cinco módulos dispuestos para ello, esperando por su turno de atención en la sala de espera del 2° piso del Departamento de Desarrollo Social.

El 91% del público que ha hecho uso del servicio encuentra el módulo informativo siempre funcionando, el 5% lo encuentra a veces operativo. Lo que se puede explicar por distintos factores, principalmente porque en la actualidad se encuentran operando solo tres módulos atendiendo al público, es decir el 50%. Como también puede ocurrir que el encargado de informaciones haya dejado temporalmente su puesto para ejecutar algún otro trámite. Y finalmente, el 3% restante no conoce el nuevo sistema de atención o es primera vez que concurren y desconocen su funcionamiento.

1.2 Módulos de Procesos Operativos

Esta sub-dimensión está relacionada con los cinco módulos de atención o de denominados de procesos que deben encontrarse operativos, se puede decir, que durante la investigación esto no se concretó, resultando siempre variable el número de módulos en atención. Esta situación, se vio más agravada aún, debido a la ausencia temporal del 50% de sus trabajadores, esto debido a, vacaciones, prenatal y falta de recurso humano para cubrir estas ausencias. Así, la atención era dada sólo por tres módulos de procesos y el de información estaba cubierto por la encargada de Ventanilla Única, debiendo postergar sus labores y sobre-cargando su trabajo. Esto generó, una congestión en la atención de público y un ambiente laboral estresante.

1.3 Comodidad de la Sala de Espera

La comodidad de la sala de espera, es la última sub-dimensión de la variable Ventanilla Única y lo que dice relación con su dimensión de Infraestructura. Por ello, a continuación se describe a través de un cuadro, la percepción que tienen los clientes-usuarios del DESO con respecto a dicha sub-dimensión.

CUADRO N° 2: Percepción de los Clientes-Usuarios respecto a la Comodidad de la Sala de Espera.

Cómoda	Relativa	TOTAL
189	10	199

Este proyecto ha permitido cambiar y mejorar en un alto nivel la infraestructura que posee hoy la Ventanilla Única y el Departamento de Desarrollo Social, aumentando su capacidad de

atención, agilizando los engorrosos procesos y excesiva burocratización para dar atención a sus usuarios. Así, el acceso inmediato a la información favorece este proceso y contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Con respecto a la comodidad de la sala de espera, el 95%, representado por 189 personas, considera que es cómoda, suficiente y adecuada. El 5% restante, representado sólo por 10 personas, concluye que ésta es relativamente cómoda, específicamente porque pese al punto de comparación que el público tiene del sistema anterior, consideran que aún hay detalles por corregir y que podrían ser mejorados, reconocen la falta de una buena ventilación, poca luz y que carece de calefacción, lo que les complica en tiempos fríos de invierno y lluvia, especialmente para los adultos mayores, mujeres embarazadas y, con hijos pequeños. Sin embargo, si se realiza una comparación con la infraestructura de años anteriores, ésta es superior, lo que indica el notable progreso que ha traído consigo el proyecto. Generando, agrado en las personas que allí trabajan ya que se encuentran más cómodos para realizar sus labores, incidiendo indirectamente en la atención dada, debido a que el desarrollo del trabajo se ejecuta en un ambiente agradable para ellos y sus clientes.

B.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo, dice lugar con la segunda dimensión de la variable Ventanilla Única, en ella se pueden conocer las sub-dimensiones como: la supervisión, los requerimientos materiales y la aplicación de la política institucional. Todo lo anterior, fue evaluado a través de una pauta de observación, lo cual conlleva al análisis que a continuación se detalla.

2.1 Supervisión

La supervisión durante las horas de trabajo, se encuentra relacionada con la primera sub-dimensión de la variable y, de ella se puede señalar que a diferencia del funcionamiento anterior al proyecto, donde no era necesario la supervisión, ésta no existía, por ser sólo un punto de atención. Esto hoy es necesario para el adecuado funcionamiento de la Ventanilla Única, evitando de esta forma que el tiempo se dilate o que quede algún módulo desprovisto de atención, por reiterados paseos o tiempos de descanso. Por ello, la encargada de la Ventanilla Única, está en permanente contacto con los funcionarios, asesorando y supervisando las horas de trabajo.

2.2 Requerimientos Materiales

Respecto a los requerimientos materiales que se necesitan para efectuar una atención de calidad, en este momento los integrantes de Ventanilla Única cuentan con todo lo necesario para poder llevar a cabo su trabajo de la mejor forma posible, teniendo cada uno de ellos un computador, formularios para traspasar las solicitudes, útiles de escritorio, etc., teniendo de este modo, acceso directo a cualquier requerimiento material para desarrollar sus labores. Ahora bien, con respecto al grado de instrucción, este es relativo de un funcionario a otro, debiendo nivelar el grado de instrucción y participar en capacitaciones constantemente para desarrollar el adiestramiento necesario y así brindar una atención de calidad, optimizando el trabajo del personal y alcanzando los objetivos del proyecto.

2.3 Aplicación de Políticas Institucionales

Esta, corresponde a la última sub-dimensión de la variable Ventanilla Única, y está referida como su nombre lo indica a las políticas institucionales llevadas a cabo por la sección del Departamento de Desarrollo Social. De este modo, se puede inferir que estas han cambiado a lo largo del tiempo, según las políticas estatales que guían y orientan el accionar municipal. Asimismo, la modernización del Estado ha impulsado cambios revolucionarios que caminan hacia un país más democrático y participativo, por lo cual están en constante modificación y desarrollo, además de ser la misma Ventanilla Única, una nueva modalidad de atención, la respuesta a las aplicaciones de las políticas institucionales.

C. CALIDAD DEL SERVICIO:

A continuación, se presentan los cuadros y gráficos relacionados con la Calidad del Servicio, tercera variable en estudio. De este modo, cada cuadro y/o gráfico contiene las dimensiones de la variable. Al tenor de lo anterior, los cuatro primeros corresponden a la *Atención Integral*.

Del cuadro n° 13 al n° 19, o gráfico si correspondiese, dice relación con la *Entrega de Información*, contando con su respectivo análisis descriptivo y explicativo. Siguiendo la misma línea, el número 20 contiene los elementos de la *Derivación Eficiente del Usuario*. Asimismo, el *Tiempo del Servicio* se encuentra dividido por el Tiempo de Espera, descrito en el gráfico n° 21;

el Tiempo de la Atención cuyos resultados se dan a conocer en el gráfico n° 22 y finalmente la Comprensión del Procedimiento, dado por el gráfico n° 23. La *Retroalimentación* está descrita desde el cuadro número 24 al 27, allí usted podrá conocer cuántas veces los usuarios hacen uso del servicio, hasta si sus opiniones son consideradas.

C.1 ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE:

La atención integral al cliente, corresponde a la primera dimensión de la variable Calidad del Servicio, en ella se dan a conocer las respuestas de los clientes-usuarios respecto de las siguientes sub-dimensiones: atención cortés, atención empática, atención de caso y la atención personalizada. De este modo, se presentan a continuación los cuadros y gráficos que, describen y explican las relaciones existentes de sus resultados, con su respectivo análisis posterior.

1.1 Atención Cortes

La atención cortés, dice relación con la primera sub-dimensión de la variable Atención Integral, de este modo, se detalla por medio de un cuadro la percepción de los clientes-usuarios con respecto a una arista de la atención integral

CUADRO N° 3: Percepción de los Clientes-Usuarios con Relación a la Atención Cortés de V.U.S.

Siempre	A veces	Nunca	TOTAL
190	6	3	199

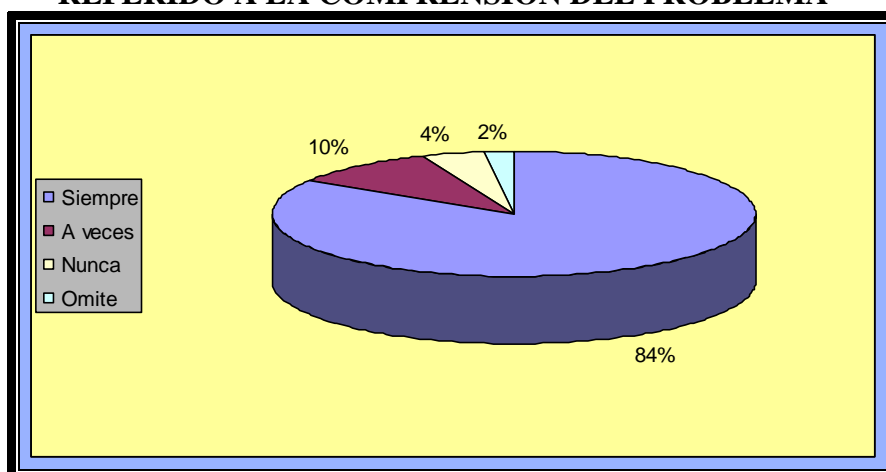
Dentro del proyecto y, específicamente al aumento de la calidad en el servicio, dan origen a un cambio que afronta actualmente el servicio y la administración pública, ya que se pretende modificar el estigma que persigue a las instituciones públicas, siendo burocráticos en su atención y otorgando un deficiente trato a sus clientes. De este modo, el personal se ve sobre cargado y con poco interés en satisfacer al público que acude a estos lugares que prestan un servicio gratuito y/o de ayuda social, donde identifican el trato como poco amable y descortés.

Respecto al trato amable y cortés que debe distinguirse a una buena atención, el respeto y dignidad por la persona humana, especialmente en las relaciones personales, es que el 95% considera que la V.U.S., posee una buena atención con respecto a sus usuarios. Consideran que éstos brindan una atención cálida, amable y son respetuosos con ellos. Un 3% considera que a veces estos son amables y que sólo en ocasiones o dependiendo del funcionario que los atiende la atención se da en buena forma.

1.2 Atención Empática

Recordando lo anterior, la atención empática es la segunda sub-dimensión de la variable, y ella a su vez se divide en dos tópicos, los que dicen relación con la comprensión del problema de los clientes por parte de los funcionarios, como también si éstos escuchan con interés las necesidades de sus clientes. De este modo, se pasa a revisar la sub-dimensión al tenor de lo anterior.

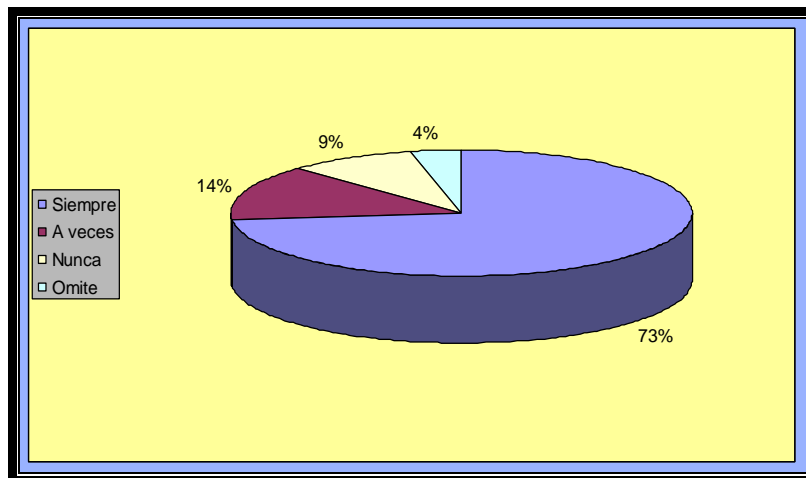
GRAFICO N° 6
RELACIÓN DE UNA ATENCIÓN EMPÁTICA
REFERIDO A LA COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA



Con relación a la comprensión que manejan los funcionarios frente a los problemas de las personas, existe un 84% que estima son entendidos en su realidad y petición, el 10% cree que sólo a veces comprenden lo que les sucede y sienten, el 4% cree que el personal que atiende sólo se remite a su trabajo y no comprenden los problemas de ellos, y el 2% restante omite la pregunta, porque consideran que no es algo que a los funcionarios les competa como parte de sus labores. Sumado a lo anterior, la atención empática es algo difícil que se da en forma espontánea, la empatía es algo que se aprende y se trabaja, donde la experiencia se transforma en

un gran aporte, especialmente para este tipo de demanda, donde la situación emocional es un factor importante en aquellas personas que se encuentran en estado de necesidad.

GRAFICO N° 7
RELACIÓN DE UNA ATENCIÓN EMPÁTICA CON EL SER ESCUCHADO CON INTERÉS

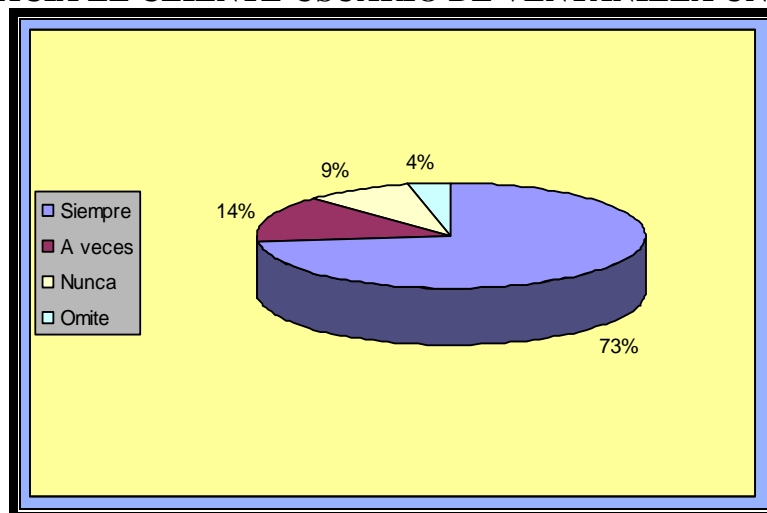


Con respecto al interés manifestado por el personal que atiende, el 73% considera que los funcionarios escuchan con interés su problema, el 14% considera que sólo a veces prestan atención a lo que están diciendo, otro 9% manifiesta que nunca se muestran interesados en su problema, ni escuchan sus dudas o lo que tienen que decir.

1.3 Atención de Caso

La atención de caso, dice relación con la tercera sub-dimensión de la variable Calidad del Servicio, en ella se puede conocer la opinión o percepción de los clientes-usuarios de Ventanilla Única, con respecto a la atención brindada por los funcionarios de dicha sección.

GRAFICO N° 8
RELACIÓN CON UNA ATENCIÓN DE CASO HACIA EL CLIENTE-USUARIO DE VENTANILLA UNICA



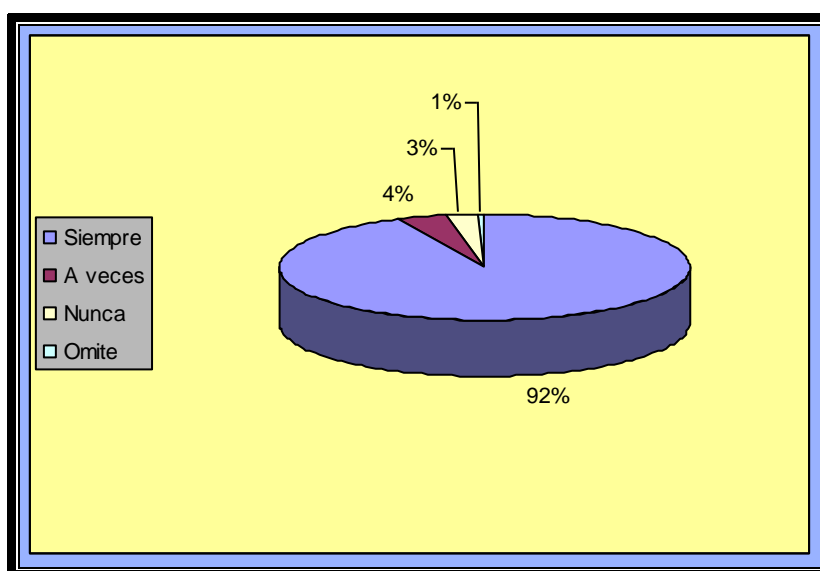
Referente, a la atención de caso, relacionado con el grado de compromiso o solución verdadera del problema que aqueja al individuo que se acerca al Departamento de Desarrollo Social, el 73% dice que esto surge siempre, debido a que se encargan de dejar al cliente tranquilo y absolutamente claro con respecto a la solución que puedan llegar a tener y si no es ahí o falta algún requisito se ocupan de que el usuario se vaya con su necesidad resuelta.

El 14% refiere que sólo a veces se encargan de solucionar sus problemas y el 9% dicen que jamás los funcionarios han dado una atención en la cual sientan que se han encargado de solucionar su necesidad. Este es otro propósito que aborda la calidad del servicio, teniendo como finalidad que el funcionario se haga cargo del cliente.

1.4 Atención Personalizada

La atención personalizada, es la última sub-dimensión de la dimensión sobre la Atención Integral, en ella se puede conocer las opiniones de los clientes-usuarios respecto a la atención brindada por los funcionarios de la Ventanilla Única, lo cual se manifiesta a través de un gráfico que explican dichos resultados.

GRAFICO N° 9
PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES-USUARIOS DE VENTANILLA UNICA CON
RESPECTO A UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA



Respecto a la atención brindada por los módulos, y a la entrega de atención personalizada y confidencial, el 92% considera que es adecuada y con dedicación, un 4% esto varía y no

siempre es confidencial ni personal y, el 2% cree que la atención es colectiva y que prestan escasa atención, ya que conversan con otros funcionarios mientras son atendidos.

La atención de caso y personalizada, comprendidas en los dos cuadros anteriores, es una situación que antes era imposible darse, por tanto presenta uno de los desafíos más importantes del proyecto, lo que significa un gran desafío. Y dado los resultados, se puede inferir que en cierta manera esto se ha logrado, tras los esfuerzos de brindar una atención donde se pueda abordar al cliente y descubrir sus necesidades evidentes así como también las subyacentes, donde la eficiente derivación hacia otros profesionales o entidades se presenta como un plus en una atención integral.

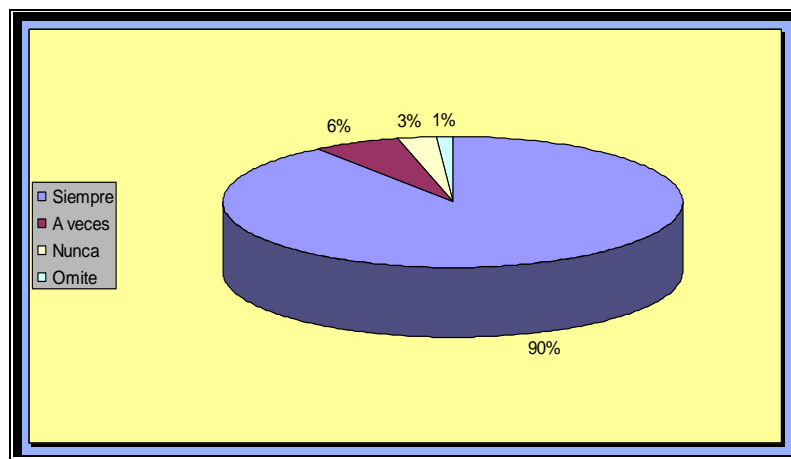
C.2 ENTREGA DE INFORMACIÓN:

La entrega de información, corresponde a la dimensión de la variable Calidad del Servicio, en ella se puede enunciar las características que la engloban que se conocen como: la utilidad en la información dada, alternativas inmediatas de solución de necesidades, canal de información, difusión de información, difusión de requisitos, claridad en la información entregada y suficiencia de la información. Todas estos tópicos o características han sido descritos por cuadros y gráficos que permiten comprender de mejor forma los resultados arrojados por las 199 encuestas llevadas a cabo, culminando en cada una de ellas con un análisis posterior.

2.1 Utilidad en la Información Dada

Esta característica en la entrega de información, es altamente importante porque dice relación con la capacidad de los funcionarios por otorgar una información valedera y fundamentada.

**GRAFICO N° 10
RELACIÓN ENTRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN
Y LA UTILIDAD DE ESTA**



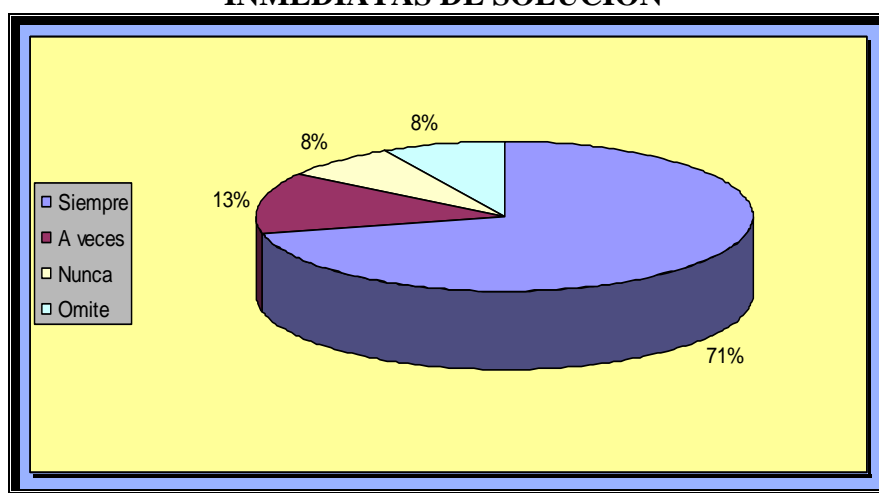
Con relación, a la entrega de información dada por las personas que atienden en los módulos de resolución e informativo, consideran que el 90% recibe información útil, el 6% dice que sólo a veces reciben la información necesaria porque los funcionarios no manejan bien toda la información, el 3% manifiesta nula entrega de datos por parte de la Ventanilla Única.

Si bien es cierto, uno de los tópicos del proyecto Ventanilla Única, es el brindar información útil, eficiente e inmediata a sus usuarios, por esto sus funcionarios deben poseer la capacidad de satisfacer a sus clientes en los requerimientos que ellos soliciten, con un fundamento que los respalde, de ahí la necesidad de una constante actualización de información. Aunque esto se ha dado de buena forma, es importante continuar su perfeccionamiento, ya que la información que se le da a los usuarios va a ser cabal para enfrentar la solución de su problema. Para ello, se dispuso de un módulo informativo que cumpliera la función de clarificar dudas y entregar información con respecto a los requisitos para cada beneficio, es así que surge la intención de crear folletos o manuales con datos relevantes para los usuarios del DESO que complementen dicha labor.

2.2 Alternativas Inmediatas de Solución

Una alternativa inmediata de solución a los requerimientos de los clientes, se convierte en un entrega de información eficiente, es por ello que se consultó a los usuarios de la Ventanilla Única sobre lo anterior, y esto fueron los resultados.

GRAFICO N° 11
RELACIÓN ENTRE ENTREGA DE INFORMACIÓN Y ALTERNATIVAS
INMEDIATAS DE SOLUCIÓN



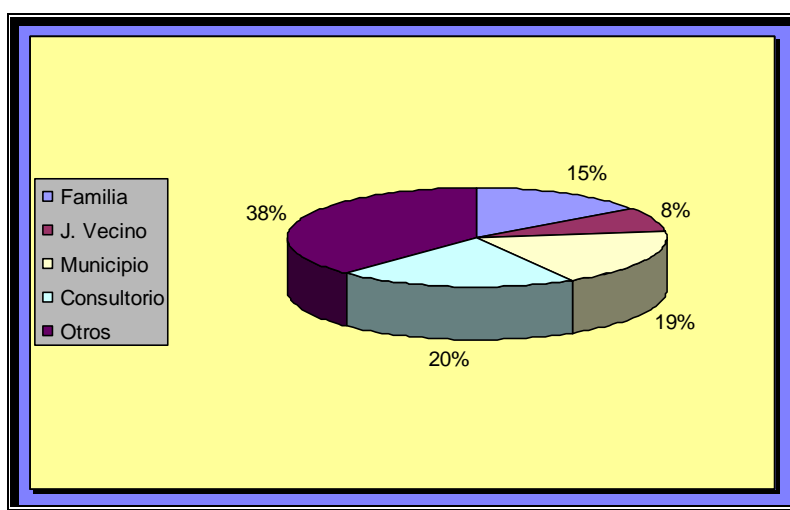
Respecto a la recepción de alternativas de solución inmediata con relación al problema por el cual el cliente acude, el 71% percibe que se le otorga una respuesta inmediata referida a lo que debe hacer o a la tramitación necesaria para solucionar su requerimiento. El 13%, estima que

esto es irregular o sólo en ocasiones recibe una respuesta favorable, el 8% cree que nunca su necesidad tiene buena acogida y no existen alternativas de solución inmediata.

2.3 Canal de Información

El canal de información, es una característica de mucha importancia en la entrega de información, ya que a través de él puede tener acceso a los diversos beneficios del DESO, como también encontrar una instancia nueva de solución a sus necesidades. Es por ello, que se muestra en el siguiente cuadro y gráfico, los canales de información utilizados por los clientes-usuarios del DESO.

**GRAFICO N° 12
RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN Y EL
CANAL DEL MISMO**

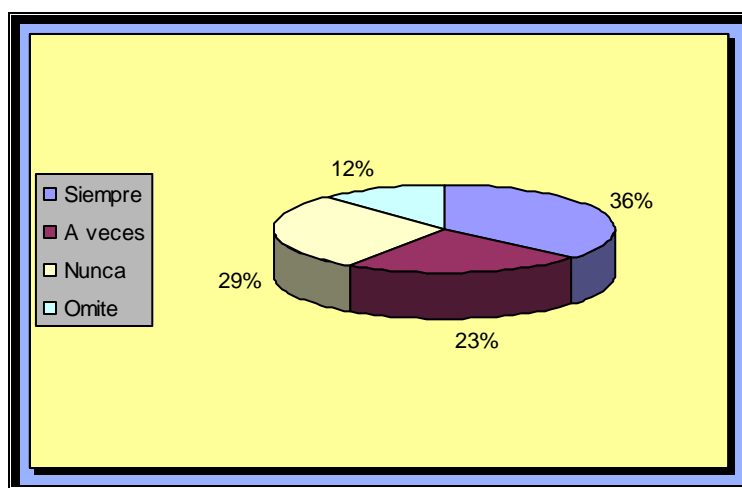


Referente al canal de información acerca de los beneficios que otorga el Departamento de Desarrollo Social, el 38% dice que en su mayoría es la posibilidad “otros” quienes les informan, en lo que se encuentran amigos, parejas, entre otros y en segundo lugar lo ocupa el consultorio con un 20% donde fueron derivados por el la matrona o asistente social para tramitar el subsidio maternal o familiar. El 19%, llegó por medio del mismo municipio, ya sea por asistentes sociales, la línea 800 del ente público u otro departamento de esta institución. El 15%, se enteró por algún familiar que llevó a cabo el mismo trámite en alguna ocasión anterior; y por último el 8% restante lo hizo gracias a la junta de vecinos de su sector.

2.4 Difusión de Información

La difusión de información con respecto a los subsidios y servicios que otorga el DESO, es parte importante en la entrega de información, por esto el cliente de V.U.S. fue consultado al respecto.

GRAFICO N° 13
RELACIÓN ENTRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN
Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN



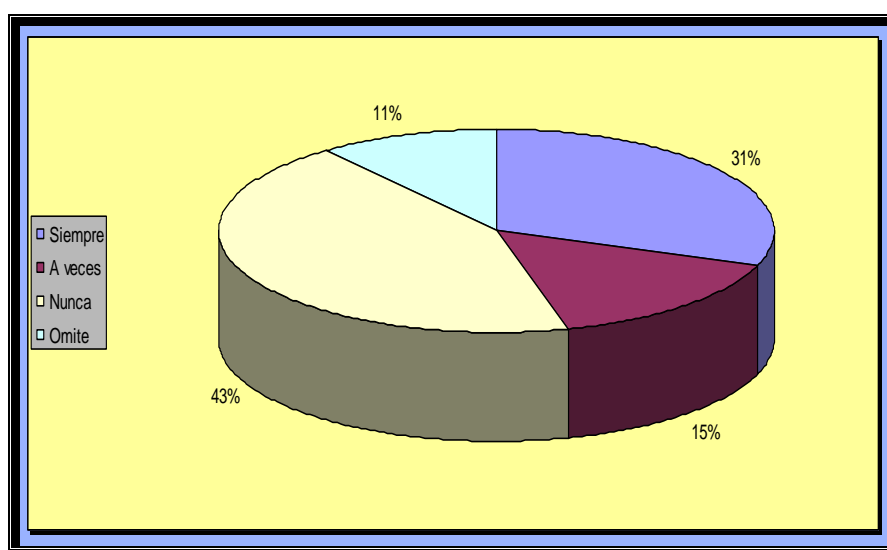
Respecto a la difusión que realiza el municipio con respecto a sus beneficios, sólo un 36% considera que éste difunde sus ofertas hacia la comunidad; el 23% cree que la difusión de los beneficios es realizada sólo a veces, para así evitar que exista una sobre demanda de beneficios. Un 29%, manifiesta que la difusión no existe y el 12% restante, cree no tener el conocimiento si esta existe o si el municipio la entrega.

La difusión, dada por el Municipio con respecto a sus beneficios, es regular ya que sus resultados lo indican. Por esto, hay que ejecutar una labor que contemple el brindar mayor información a la comunidad con relación a los beneficios y servicios que otorga el Departamento, así se estaría dando cumplimiento a uno de los objetivos de la creación de la Ventanilla Única, y cumpliendo la función asistencial del Municipio, debido a la promulgación de sus servicios y así la comunidad que aun los desconoce se vería altamente beneficiada.

2.5 Difusión de Requisitos

La difusión de requisitos acerca de los subsidios que otorga el Departamento de Desarrollo Social, es un elemento más de la entrega de información. De este modo, el público fue consultado acerca de ello, por lo que a continuación se detallan los resultados recogidos por las evaluadoras.

GRAFICO N° 14
RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN
Y DIFUSIÓN DE REQUISITOS DE BENEFICIOS



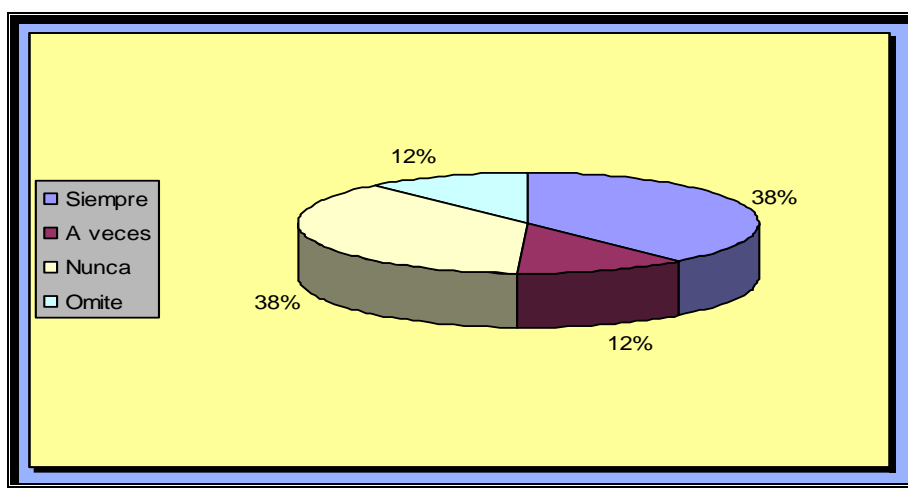
Respecto a la difusión de los requisitos para la obtención de los beneficios, el 31% tiene claros los requisitos gracias a la información dada por el mismo municipio, el 15% cree que sólo conoce los requisitos para el trámite que está efectuando o porque el módulo informativo le informó en una primera instancia. El 43%, afirma desconocer absolutamente los requisitos que debe poseer para ser acreedor del beneficio al cual desea postular.

Como se puede observar, la difusión de requisitos es bastante baja, por lo que su desarrollo es un tema relevante, ya que si se interviene en este punto se podría ahondar en una arista más de la burocratización del sistema, ya que al tener una claridad de antemano respecto de lo que se requiere para cada subsidio o beneficio, permitiría una agilización de trámites y no sería causal de descontento en los usuarios, cumpliendo con la situación ideal del proyecto.

2.6 Claridad en la Información

La entrega de información también dice relación con la claridad de ésta, pero esta vez referido a los requisitos de los beneficios, tarea que le cabe al Municipio. Es así, que los clientes del DESO dieron su opinión con respecto a esto, lo cual se describe de la siguiente forma.

GRAFICO N° 15
RELACIÓN E XISTENTE ENTRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN Y LA CLARIDAD EN LOS REQUISITOS DE LOS BENEFICIOS



El gráfico que nos muestra la claridad en la información dada con respecto a los requisitos, arroja que el 38% entiende la información y paradójicamente el otro 38% dice no entenderla, mientras el mismo 12% se repite en que nunca comprenden la información y personas que omiten la pregunta.

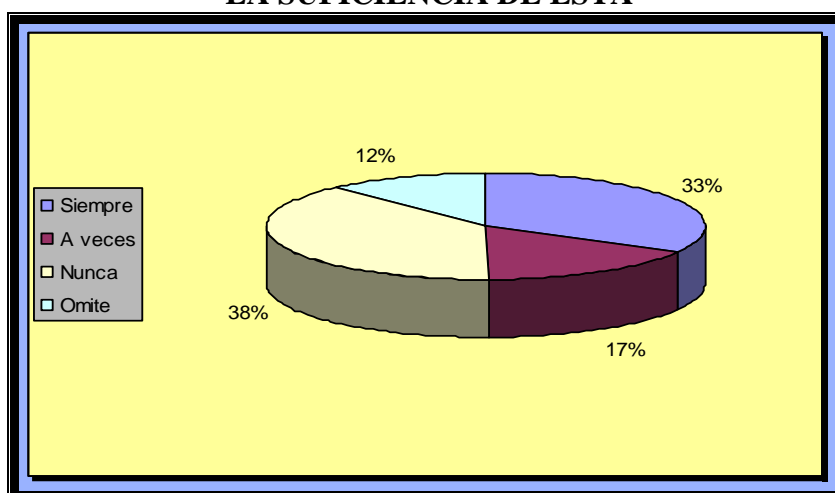
Esta peculiaridad quizás se deba a que el Municipio necesita clarificar aún más su información y difundirla, ya que las personas declaran su descontento al tener que acudir más de una vez al Municipio porque no se les informó oportunamente que requisitos necesitan para comenzar el trámite en la obtención del beneficio.

Por esto, es que surge la intención de evaluar con mayor rigurosidad estos temas sobre la entrega de información, debido a que su concepto en términos de una entrega de información eficiente y responsable, ayuda y engloba una atención de calidad, lo cual no es un tema menor ya que si no se ocupa de dar una información más comprensible para sus usuarios el tema no sólo se puede abordar en un solo eje, debido a que la entrega de una atención adecuada gira en torno a procesos generalizados en donde todos participan.

2.7 Suficiencia de la Información

La suficiencia de la información dada por el Municipio, corresponde al último elemento que encierra a la entrega de información, el cual resume las características anteriores llevando a cabo una suerte de evaluación con respecto a la dimensión Entrega de Información. Es por ello que, a continuación se dan a conocer los resultados de la investigación evaluativa.

GRAFICO N° 16
RELACIÓN ENTRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN Y
LA SUFICIENCIA DE ESTA



El último gráfico, con respecto a la suficiente entrega de información, demuestra que un 38% considera que la información es insuficiente y que se requiere un mayor conocimiento otorgado hacia la comunidad, el 33% cree que la información es suficiente para los trámites que realizan. El 17% considera que esto es relativo, ya que para algunos subsidios la información dada es absolutamente clara y en otras ocasiones se desconoce.

Como ya ha sido revisado con los cuadros anteriores, este último sólo demuestra la urgente necesidad de otorgar una difusión eficiente de beneficios, con sus requisitos de forma entendible para toda clase de público, ya que su promulgación provocará una masificación no tan sólo de beneficios sino de sus requisitos lo que aliviará la tarea de los funcionarios y creará mayor compromiso con sus clientes.

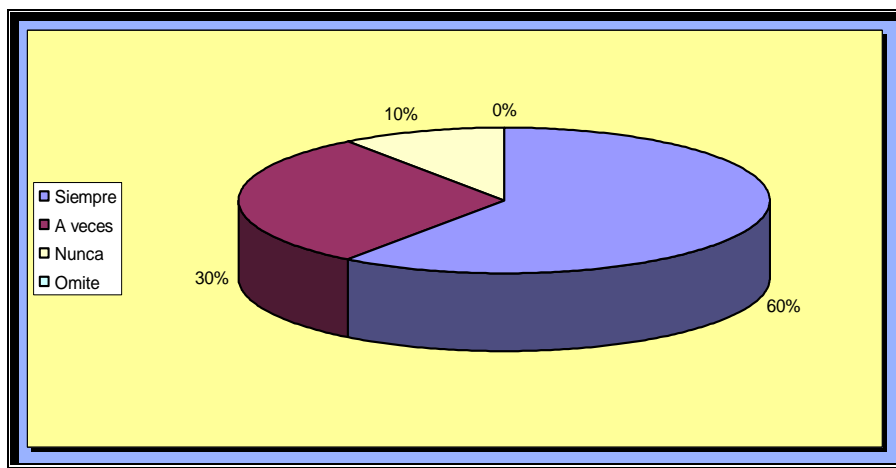
C.3 **DERIVACION DEL USUARIO**

La derivación del usuario, dice relación con la tercera dimensión de la variable Calidad del Servicio, en ella se puede entender a la derivación como una orientación hacia el cliente en la

solución de su requerimiento, si es que en el DESO no encuentra respuesta concreta a su necesidad, de forma inmediata, oportuna y acertada, lo cual confluye en una derivación eficiente.

De este modo, a continuación se presenta un gráfico que, encasilla a la derivación del usuario con sus tres características, en una sola: derivación eficiente.

GRAFICO N° 17
RELACIÓN ENTRE DERIVACIÓN DEL USUARIO Y EFICIENCIA DE ELLA



De 199 casos, sólo seis fueron derivados y de los cuales la derivación fue eficiente en un 60%, ya que los funcionarios de V.U.S. les indicaron de forma oportuna e inmediata dónde debían dirigirse y el lugar indicado fue el correcto. El 30%, indicó que sólo a veces la derivación es eficiente, debido a que los funcionarios se equivocan en enviar a un cliente al lugar donde realmente deben acudir y pierden tiempo y dinero en trasladarse. Y finalmente el 10%, enuncia que jamás han sido derivados de la forma correcta por que los que atienden en la Ventanilla Única carecen de la información que ellos solicitan de acuerdo a su problema.

Si bien es cierto, los resultados demuestran que la derivación no ha sido frecuente en estos últimos meses, no obstante ésta ha sido eficiente. Lo cual deja entrever que la población se encuentra informada con respecto a los servicios que otorga el DESO, aunque la información no es siempre dada por el mismo Municipio, sino más bien por familiares, otras instituciones o personas. De este modo, se puede reconocer que la aplicación del proyecto, ha logrado convertir la derivación en oportuna e inmediata, revirtiendo la situación inicial donde ésta era incierta y burocrática. Así, se puede concluir que el proyecto ha provocado el efecto esperado con respecto a este tema.

No obstante lo anterior, surge una inquietud a la luz de los resultados obtenidos, ya que si la derivación no es frecuente quizás esto se deba por otras causas, como las que el cliente posee una necesidad subyacente a la manifestada y el funcionario no sea capaz de reconocerla o como

puede ser que no tenga la absoluta claridad de hacia donde deba ser orientado. Debido a ello, es que se refuerza la necesidad de capacitar a los integrantes de la Ventanilla Única en habilidades como la perspicacia, entre otras, para hacerse cargo del problema.

C.4 COMPETENCIA DE LOS FUNCIONARIOS

La competencia de los funcionarios, es la cuarta dimensión de la variable, que recordemos es, la Calidad del Servicio, por ello se investigó a través de la pauta de observación al respecto, donde dan a lugar las sub-dimensiones de: manejo de información, uso de red asistencial y habilidades técnicas.

4.1 Manejo de Información

El manejo de información por parte de los funcionarios de la Ventanilla Única, es la primera sub-dimensión de la competencia de los funcionarios, en ella se puede establecer por medio de la pauta de observación , que ésta es suficiente.

Si bien es cierto, existen situaciones que no se tiene un completo manejo de la información, recurriendo a terceras personas para la re-solución de algún tema, lo cual no es factor común en todos los integrantes de la V.U.S., lo que genera disparidad en su preparación profesional, y por consiguiente molestias en el equipo de trabajo por recarga de labores o consultas reiterativas interrumpiendo sus propias labores.

4.2 Uso de Red Asistencial

El uso de la red asistencial, es labor primordial dentro de los funcionarios de la Ventanilla Única y su eficiente desempeño provocan recompensas directas en sus clientes.

De este modo, se pudo constatar que al tenor de lo anterior, esto igualmente se presenta de forma disímil entre algunos trabajadores y otros, lo que hace perfectible su desarrollo y capacitación, ya que la perdida de instancias donde se pueda dar a lugar a una solución de necesidades genera insatisfacción en los usuarios del DESO, creando una imagen negativa del Municipio, reafirmando la percepción del colectivo social.

4.3 Habilidades Técnicas

Por lo que se pudo observar, a través de la pauta de observación, es que aquellas habilidades se encuentran presentes pero de forma precaria, haciendo la salvedad en aquellos casos en los cuales sí forman parte del fuero interno de cada funcionario, lo que es reconocido indirectamente por los propios usuarios.

Sin embargo, no es factor común por lo que, la instrucción se hace indispensable para así dotarlos de habilidades y destrezas que los hagan aún más eficientes en sus labores como funcionarios de la Ventanilla Única y todos se desarrollen con igualdad de condiciones y preparación, lo que va en directo beneficio de los clientes-usuarios.

C.5 *TIEMPO DEL SERVICIO*

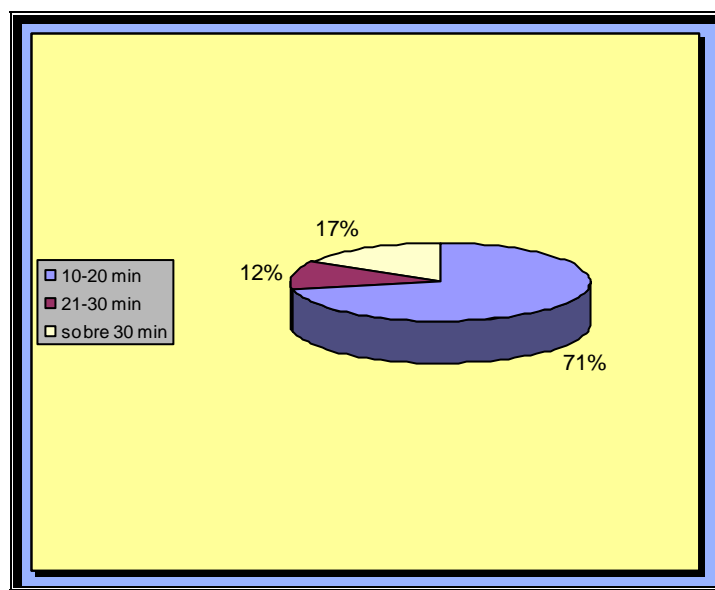
El tiempo del servicio, comprende la quinta dimensión de la Calidad del Servicio, ésta se divide en dos sub-dimensiones o características que la engloban, las que se conocen como: el tiempo de espera y el tiempo de la atención, ésta última posee un tópico denominado comprensión del trámite.

De este modo, cada sub-dimensión contiene un cuadro o gráfico que ayuda a entender o mejor dicho a conocer, la opinión de quienes son sujetos activos y participantes de dicha dimensión.

5.1 Tiempo de Espera

El tiempo de espera para ser atendidos por los funcionarios de la Ventanilla Única, es la primera sub-dimensión del Tiempo del Servicio, en ella se puede conocer los rangos de espera del público para convertirse en potenciales beneficiarios del servicio que otorga el DESO. Es por ello, que a continuación se resume a través de un gráfico descriptivo, las percepciones al respecto de quienes acuden al DESO.

GRAFICO N° 18
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR
LOS FUNCIONARIOS DE VENTANILLA ÚNICA



Tiempo de espera para ser atendido va 10-20 minutos en el 71% de los encuestados, lo que genera gran satisfacción en los usuarios porque de esta manera no “pierden toda la mañana” en el trámite. El 12%, espera entre 21-30 minutos, esto ocurre debido a que algunos casos demoran más en ser atendidos y así se torna un poco más distante los minutos de espera. Y un 17%, espera por ser atendido sobre 30 minutos, lo cual ocurre a contar de las 10:30 de la mañana, lo que dice relación con los permisos que tienen los funcionarios para ir a descansar junto con un café, asimismo, cabe señalar que a esa hora sube el flujo de personas demandantes del servicio.

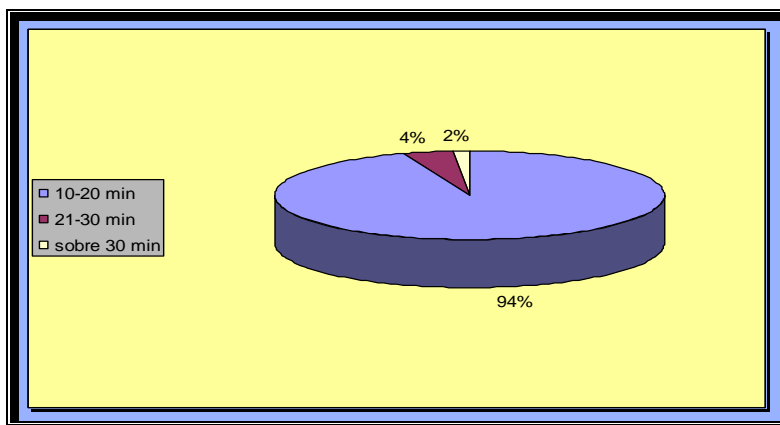
De este modo, se ha cumplido con uno de los planteamientos más importantes con respecto a la implementación del proyecto, el tiempo de espera, ya que la disminución de éste ha sido un alcance considerable y estimulante de hacia donde apunta la situación ideal de la Ventanilla Única. Es por ello, que se debe reforzar el capital humano, porque a las ausencias de algunos trabajadores provocaría que estos tiempos puedan prolongarse, dando incumplimiento a lo objetivado.

5.2 Tiempo de la Atención

El tiempo que demora la atención, es la segunda y última sub-dimensión del Tiempo del Servicio, en ella se mide los rangos de tiempo que demoró la atención brindada por el funcionario de Ventanilla Única, lo cual se encuentra graficado a continuación. Asimismo, se grafica la comprensión del procedimiento que debe seguir el cliente-usuario para gestionar el

trámite, esto debido a que muchas veces una atención rápida o lo que demore ésta, no dice relación con el comprender lo dicho por el funcionario en la atención dada.

**GRAFICO N° 19
TIEMPO QUE DEMORA LA ATENCIÓN DADA**



La demora en la atención esta sujeta al cliente y el tipo de atención que este requiera, así como también del perfil socio-psicológico del demandante, y de la cantidad de trámites que solicite. De este modo, el 94% de los casos fue atendido en un rango de tiempo entre 10 a 20 minutos, lo que es considerado un tiempo aceptable y adecuado por los usuarios.

Asimismo, el 4% de la totalidad de la población demandante, fue atendida durante un tiempo de 21 a 30 minutos, por lo que señalan es un tiempo razonable, ya que muchas veces existen personas que requieren mayor tiempo para ser atendidos, en este caso se encuentran en su mayoría los adultos mayores, necesitando hasta tramos de tiempo superior a la media hora, lo que representa el 2% de la totalidad.

CUADRO N° 4: Atención Brindada y Comprensión del Procedimiento

Siempre	A veces	Nunca	TOTAL
190	5	4	199

El 95%, representado por 195 personas, dice comprender a cabalidad el procedimiento que debe gestionar para la obtención del beneficio, ya que ha sido informado por algún funcionario de Ventanilla Única; sin embargo el 3% que equivale a 5 personas, considera que la explicación no ha sido suficientemente clara quedando con serias dudas del proceso que deben seguir, lo que los deja altamente molestos e inquietos con respecto a qué canal de información deben acudir para clarificar sus dudas. Finalmente, existen otros que lisa y llanamente nunca comprenden el trámite a seguir, siendo el 2%, es decir 4 casos, de los 199 encuestados.

C.6 RECURSO PROFESIONAL OPTIMIZADO

El recurso profesional optimizado es la sexta dimensión de la Calidad del Servicio, y ella contiene la sub-dimensión que dice relación con la atención brindada por el profesional Asistente Social, lo cual persigue la optimización del trabajo de los Asistentes Sociales, a través de una derivación interna que hace el funcionario que atiende en la Ventanilla Única, el cual mediante la atención integral y la urgencia de su problema ha logrado pesquisar las reales necesidades del cliente. Esto ha provocado que el profesional se desliga de los trámites administrativos y brinda una atención de caso.

C.7 AUTOGESTION

La autogestión comprende la séptima dimensión de la variable Calidad del Servicio, ella pretende la erradicación del cliente frecuente, por medio de la participación directa en su problema, buscando alternativas de solución que eviten las reiteradas peticiones de asistencialidad, evitando el abordaje real del problema y transformando estas ayudas en un modo de subsistencia. Por esto se da a conocer, a través de un cuadro, la sub-dimensión de ésta, denominada uso del servicio, el cual se describe a continuación.

7.1 Uso del Servicio

La sub-dimensión, uso del servicio, dice relación con la cantidad de veces que los clientes-usuarios acuden por algún beneficio al DESO. Por ello, se evaluó por medio de la encuesta que cantidad de veces, promedio, las personas habían obtenido un subsidio o beneficio que administra el Departamento.

CUADRO N° 5: Uso del Servicio.

+ 1 Vez	1 Vez	1ra Vez	TOTAL
135	11	53	199

El 67%, 135 encuestados, hacen un uso constante del servicio dado por el Departamento de Desarrollo Social, a través de su Ventanilla Única, donde se dirigen en busca de soluciones económica, en su mayoría por canasta de alimentos, materiales de construcción para la vivienda, emergencias, trabajo, etc. Un 27%, 53 personas hacen por primera vez uso del servicio en los casos de subsidio de cesantía y subsidios maternales. Y el 6%, es decir 11 de los encuestados, ha

venido más de una vez antes a tramitar algún beneficio, por lo que en esta ocasión viene, en su mayoría, a renovar el mismo.

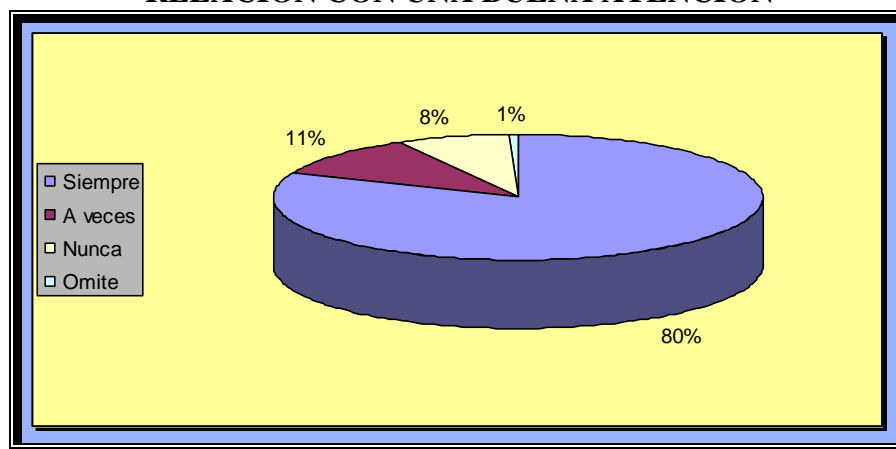
C.8 RETROALIMENTACION

La retroalimentación, corresponde a la octava y última dimensión de la Calidad del Servicio, y ella se encuentra referida a los aportes por parte del cliente al servicio, para mejorarlo, considerando sus expectativas, necesidades, opiniones y sugerencias, de las que se desprende sus sub-dimensiones, las que son explicadas a través de cuadros resúmenes o gráficos descriptivos, los que llevan un análisis posterior.

8.1 Consideración de Expectativas

La consideración de expectativas, es la primera sub-dimensión de la retroalimentación, ella está referida a la rapidez del servicio entregado al cliente por parte del funcionario de la Ventanilla Única, con ello se pretende conocer si acaso la rapidez dice relación con una buena atención.

GRAFICO N° 20
LA RAPIDEZ DEL SERVICIO DICE
RELACIÓN CON UNA BUENA ATENCIÓN

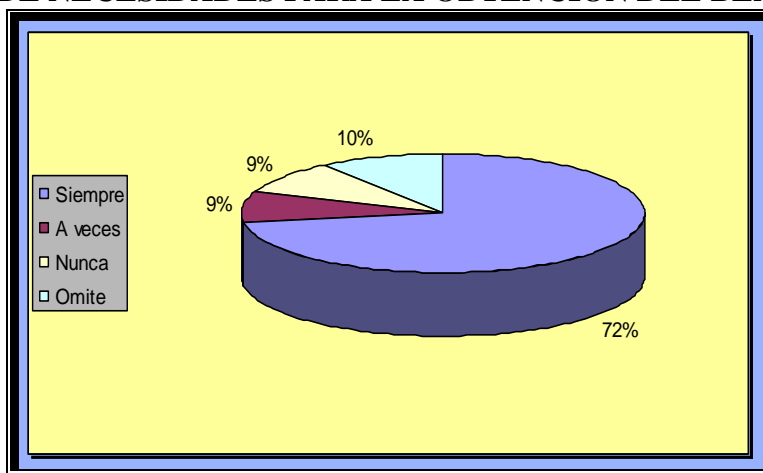


El 80% dice estar satisfecho con una atención rápida y expedita, ya que sienten que su tiempo es valorado y pueden utilizarlo en otras actividades de su vida cotidiana. Un 11%, opina que a veces la rapidez cumple las expectativas de una buena atención, ya que al ser tan rápido no explican bien y tras la ansiedad del trámite realizado se olvidan detalles o quedan dudas por resolver. Un 8%, dice rotundamente no estar de acuerdo con una atención rápida, la mayoría que entrega esta opinión son los adultos mayores, quienes requieren mayor tiempo para comprender lo que se les dice y aclarar todas las dudas con respecto al proceso que deben seguir para gestionar el trámite.

8.2 Consideración de Necesidades

La consideración de necesidades a la hora de la entrega del beneficio, dice relación con la percepción que tiene el usuario de aquello para la obtención del mismo, lo que corresponde a la segunda sub-dimensión de la retroalimentación, la que se detalla a continuación.

GRAFICO N° 21
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE-USUARIO CON RESPECTO A LA CONSIDERACIÓN DE NECESIDADES PARA LA OBTENCIÓN DEL BENEFICIO



Con respecto a que si el municipio considera las necesidades a la hora de la entrega del beneficio, el 72% opina que siempre es así por experiencias pasadas de obtención del beneficio. Sin embargo, un 10% dice que no son tomadas en cuenta sus necesidades lo que está directamente relacionado a que nunca han sido beneficiarios de subsidios de la red asistencial de gobierno. Por último, el 9% dice que nunca y a veces son consideradas sus necesidades para el subsidio al cual postula.

8.3 Consideración de Opiniones y Sugerencias

Esta es la última sub-dimensión de la retroalimentación y de la variable Calidad del Servicio, ella evalúa si el cliente tiene acceso a entregar su opinión o sugerencia y si estas son tomadas en cuenta por el DESO.

CUADRO N° 6: **Percepción del Cliente, respecto a la consideración de sugerencias u opiniones.**

Siempre	A veces	Nunca	Omite	TOTAL
30	2	128	39	199

A la hora de, realizar un reclamo o llevar a cabo una opinión respecto al servicio dado por la Ventanilla Única, 128 de los encuestados, es decir el 64%, dice que no tiene dónde hacerlo y

que le encantaría tener la instancia para dar a conocer su pensamiento, ya sea positivo, negativo o simplemente constructivo. El 20% -39 personas-, omite la pregunta por desconocer si acaso existe o podría llegar a existir esa oportunidad. El 15%, 30 de los casos, considera que siempre tiene la oportunidad y la instancia donde llevar a cabo su opinión, y éste lugar es en la alcaldía.

D. SATISFACCIÓN:

Esta variable, Satisfacción, es la última en estudio, ella permite la percepción subjetiva del cliente con respecto al beneficio y la atención dada, las cuales a su vez comprenden las dimensiones de ésta. Por ello, a continuación se presentan los elementos que la constituyen, con cuadros, gráficos y análisis correspondiente a cada una de ellas.

D.1 BENEFICIO:

El beneficio, es la dimensión de la Variable Satisfacción, de ella se desprenden las sub-dimensiones referidas a la obtención del beneficio, el plazo de entrega y la recepción de éste. Para lo cual se invita a conocer en detalle, por medio de los cuadros resúmenes y gráficos que describen en detalle los resultados arrojados por al encuesta elaborada y ejecutada por las alumnas seminaristas.

1.1 Obtención del Beneficio

Esta sub-dimensión, tiene tres elementos que la complementan, lo que está relacionado con la obtención del beneficio una vez que postula, la utilidad de él y la suficiencia del mismo. De este modo, se invita al lector a preciar los resultados a través del cuadro.

CUADRO N° 7: Relación entre Postulación del Beneficio y Obtención del Mismo.

Siempre	A veces	Nunca	TOTAL
124	5	16	199

Con respecto a la satisfacción del cliente con relación al beneficio, el 86% -124 de los encuestados- dice que recibir el beneficio al cual postula, ya que reunía los requisitos para ello; el 11%, es decir 16 personas, reclama que siempre que postula jamás lo obtiene, debido a que su

puntaje de la CAS II es alto y no reúne las condiciones socio-económicas para su obtención. Y finalmente, el 3%, 5 de la totalidad de los casos, arroja que sólo a veces recibe el beneficio o subsidio solicitado.

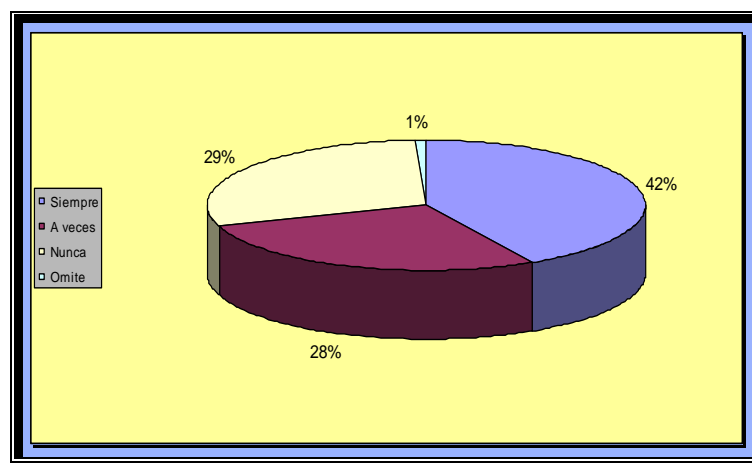
CUADRO N° 8: Relación entre la Obtención del Beneficio y la Utilidad de éste.

Siempre	A veces	Nunca	TOTAL
117	8	4	199

Referente a la utilidad del beneficio, 117 de los encuestados, es decir el 91%, considera que les sirve bastante debido a las necesidades que tienen, como el desempleo del jefe de hogar, o en los casos de madres solteras. Un 6%, 8 de los casos, cree que sólo a veces, ya que no es un dinero de considerable cantidad y les resulta poco. Y simplemente el 3%, 4 personas, opina que nunca le es útil, alguno de ellos lo consideran una burla, sobre todo en los casos de subsidio de cesantía, ya que el dinero que reciben los “humilla”, esto quizás se da de acuerdo a lo que percibían mensualmente y la diferencia económica considerable que les toca vivir, además de encontrarse en un estado de sensibilidad extrema por el tema de estar desempleado.

A continuación, se presenta el gráfico referido a la obtención del beneficio.

**GRAFICO N° 22
RELACIÓN ENTRE OBTENCIÓN DEL BENEFICIO
Y LA SUFICIENCIA DE ESTE**



El 42% - 54 de los 199 encuestados- encuentra siempre suficiente el beneficio dado, lo cual se explica por las escasas expectativas económicas que tienen, en su mayoría, asimismo el acostumbramiento de recibir algo de dinero por poco que sea, siempre sirve.

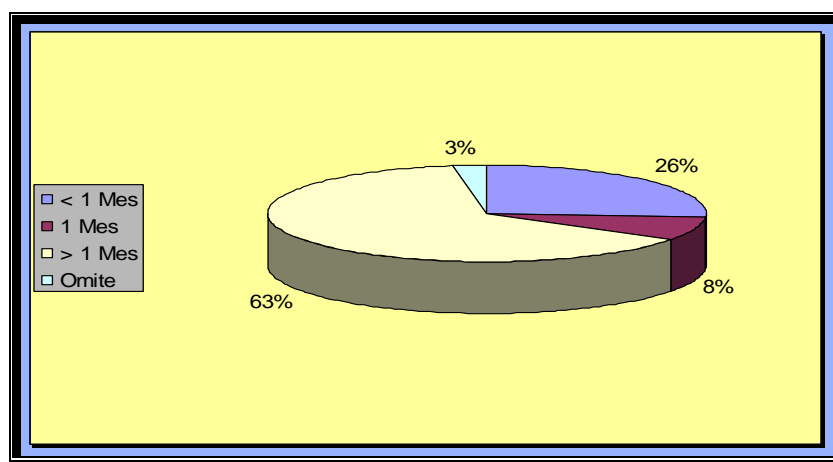
El 29%, 38 casos, refiere que nunca es suficiente, lo que está relacionado, como se enunció en el párrafo anterior, con los subsidios de cesantía.

Un 28%, 36 personas encuestadas, opina que es relativamente suficiente, lo es en los casos en los que las familias son numerosas y los gastos son aún mayores de lo que obtienen con estos subsidios.

1.2 Plazo de Entrega

El plazo de entrega, corresponde a la segunda sub-dimensión de la variable denominada Satisfacción. En esta, se podrá conocer cuánto deben esperar los clientes-usuarios del DESO por la obtención del beneficio, lo cual es definido a través de meses de espera.

GRAFICO N° 23
RELACIÓN EXISTENTE ENTRE OBTENCIÓN
DEL BENEFICIO Y TIEMPO DE ESPERA



El 63% debe esperar más de un mes para obtener el beneficio al cual postuló, en los que se encuentran la mayoría de los subsidios: familiares, maternales, pensiones asistenciales, agua potable, etc., en los cuales se demoran alrededor de 2 a 3 meses en salir la resolución. El 26%, espera menos de un mes, aquí se encuentra el grupo que solicita horas profesionales para el asistente social y el certificado de subsidio de cesantía. El 8%, espera un mes, estos casos son los de personas que piden ser encuestadas por la CAS II para entrar en el sistema y así poder ser potenciales beneficiarios de la red asistencial de gobierno. Y por último, el 3% omite por ser primera vez que postulan a los subsidios.

1.3 Recepción del Beneficio

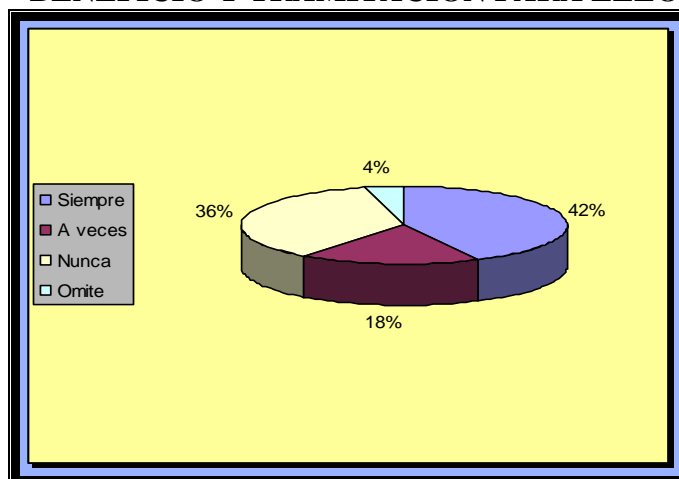
La recepción del beneficio, corresponde a la última sub-dimensión del Beneficio, en ella podrá encontrar cuántas veces el cliente-usuario ha sido beneficiado con algún subsidio o servicio del DESO y, con relación a la calificación que le otorga el cliente a la elaboración de trámites para la obtención estos mismos beneficios.

CUADRO N° 9: Relación con la Recepción del Beneficio y Frecuencia de Obtención del Mismo.

+ 1 Vez	1 Vez	1ra Vez	TOTAL
88	37	4	199

Con respecto a las veces que han recibido los usuarios de la V.U.S. beneficios, 88 personas, es decir, el 68% lo ha recibido en más de una ocasión, ya sea por renovación de subsidios o lisa y llanamente por ser cliente frecuente del municipio. El 29% - 37 de los encuestados- lo ha recibido sólo una vez, en casos de tarjeta CAS II y certificado de cesantía. El 3%, es decir, 4 de los casos, acusa ser su primera y única vez. Aquí se puede observar, que el cliente frecuente es un caso evidentemente dado por las veces que ha hecho uso del servicio y como en este caso cuantas veces ha recibido el beneficio. Se sabe que la región pasa por una crisis económica importante, por lo que la cesantía es una variable que cruza de forma transversal los problemas de cada familia; sin embargo, la autogestión no es un tema abordable por los mismos usuarios, siendo dependientes del servicio y beneficio que otorga el DESO. Por este motivo, es que la erradicación del cliente frecuente debe ser abordable desde aristas como la educación, prevención y enseñanzas de técnicas o habilidades que les permitan auto-abastecerse, para comenzar dicha erradicación.

GRAFICO N° 24
RELACIÓN EXISTENTE ENTRE RECEPCIÓN DEL BENEFICIO Y TRAMITACION PARA ELLO



Lo relacionado con la excesiva tramitación o burocracia para el proceso de gestión u obtención del beneficio, el 42% -55 de los encuestados- afirma lo anterior, considerando que las instituciones públicas, específicamente, el municipio, son los entes más burocráticos de la sociedad. El 36% - 46 personas- niega la existencia de tramitación en el municipio, más ahora con la existencia de la V.U.S., realizando un parangón con respecto al sistema utilizado durante años en el Departamento de Desarrollo Social. El 18% -23 de la totalidad de los encuestados- sólo se remite a opinar que en algunas ocasiones o beneficios específicos han tenido que hacer más trámites que lo acostumbrado, reconociendo que en los servicios públicos se estila el excesivo papeleo. La burocratización es un problema, eso es algo que se ha demostrado a lo largo del seminario, no obstante la aplicación de trámites es algo inevitable y su forma engorrosa y a veces poco clara, no ha sido eliminada del todo por el DESO, lo cual no es absoluta responsabilidad de ellos, ya que éstos cumplen con las órdenes y reglamentos legales para la obtención del beneficio, haciéndose válido el conducto regular para aquello.

D.2 ATENCIÓN

Esta dimensión, corresponde a la última de la variable Satisfacción, y dice relación con la satisfacción del cliente-usuario con respecto a la atención brindada, por ello se transforma en uno de los más importantes tópicos de análisis, ya que conllevan la Evaluación del Usuario, sub-dimensión de la atención, la cual está compuesta por la misma evaluación del usuario con respecto al estilo de atención, satisfacción del servicio y por último la ponderación de éste. Lo cual está descrito y analizado por medio cuadros y gráficos explicativos.

2.1 “Evaluación Usuario”

Al tenor, de lo anterior, se analizará la última sub-dimensión del estudio evaluativo, por ello se invita al lector los resultados arrojados a través de la encuesta a 199 personas usuarias del DESO y específicamente de la Ventanilla Única del mismo.

CUADRO N° 10: Relación Existente entre la Evaluación del Usuario con respecto al Estilo de Atención.

Bueno	Regular	Malo	TOTAL
185	12	2	199

Con respecto a la primera categoría que dice relación con la evaluación del estilo de atención de los funcionarios de la Ventanilla Única de Social, el 93%, correspondiente a 185

personas encuestadas, considera bueno el servicio, siendo absolutamente distinto al de épocas pasadas, reconociendo el buen trato brindado por sus trabajadores y la diferencia en los estilos de atención dados con anterioridad. A pesar, de ser tan bien evaluado el nuevo estilo de atención denominado V.U.S., se refiere a que 12 personas del total de los encuestados equivalente al 6%, lo considera regular. Y el 1% restante, es decir, 2 personas, lo consideran malo debido a malas experiencias con ciertos funcionarios, ya que reconocen que no todos atienden a las personas de la misma manera.

Esta última aseveración, quizás se deba a que no todos los funcionarios se encuentran con el mismo grado de instrucción para la atención de público, lo que provocaría diferencias a la hora de enfrentarse a sus clientes, por ello que radica la importancia de capacitar en habilidades técnicas a éstos, para que los objetivos de la aplicación de la Ventanilla Única puedan cumplirse de forma cabal y que la entrevista sea llevada a cabo de forma exhaustiva.

CUADRO N° 11: Relación entre Evaluación del Usuario con la Satisfacción del Servicio.

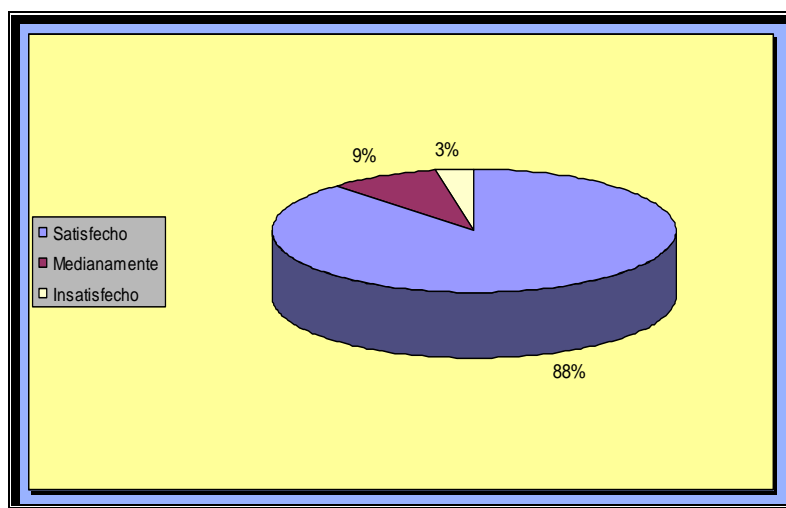
Sí	Relativamente	No	TOTAL
187	8	4	199

187 de los clientes-usuarios de la Ventanilla Única encuestados, es decir el 87%, se encuentran satisfechos con el servicio dado por la V.U.S., el 4% correspondiente a 8 personas se sienten relativamente satisfechos con el servicio y sólo el 2% -4 encuestados- se encuentran insatisfechos con el servicio brindado por este nuevo estilo de atención.

Los resultados arrojados indican que ciertamente se ha cumplido con la principal fuente de inspiración del proyecto, el crear clientes satisfechos con el servicio dado.

Esto significa que a pesar de existir falencias en algunas características del funcionamiento de la Ventanilla Única, el público se siente conforme con la atención brindada, sin embargo aquellas falencias se pueden corregir y las situaciones medianamente positivas se pueden perfeccionar aún más, lo cual es la intención de quienes han puesto en marcha este proyecto, por pasar de una situación inicial deficiente en cuanto a la atención de público, a una ideal realmente superior, otorgando calidad en la atención a sus beneficiarios.

GRAFICO N° 25
RELACIÓN ENTRE EVALUACIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA
PONDERACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN



Finalmente, la ponderación arrojó que el 88%- 175 personas de las encuestadas- está absolutamente satisfecha con la Ventanilla Única y el Departamento de Desarrollo Social, el 9%, correspondiente a 18 personas, se encuentra medianamente satisfecho y finalmente el 3%, 6 individuos, dicen estar insatisfechos.

Ya que, el servicio traspasa sus expectativas de atención, las que no se relacionan con un servicio público y demuestran que al tener la separación por módulos dignifica a la persona al ser privada y confidencial la atención, además de la re- modelación que se está efectuando al Departamento de Desarrollo Social, lo cual muchos de ellos opinan que se les trata como personas humanas y no como animales.

La dignificación en el trato, es una frase muy utilizada por quienes se encuentran satisfechos con la Ventanilla Única, por todo lo que ello implica: adecuada infraestructura, atención integral, información certera, tiempos de espera razonables, etc. Es así como se demuestran los resultados, frente a los esfuerzos realizados por quienes creyeron en una propuesta utilizada por instituciones privadas, lo cual es altamente reconocible, porque va en directo beneficio de quienes carecen de todo tipo de privilegios socio-económicos en la sociedad. De este modo, el bien común se muestra presente en la comunidad, donde un cambio de enfoque provocó un cambio de modalidad en la forma de atención, trayendo consigo satisfacción en quienes hacen uso de un servicio gratuito y por años estigmatizado de deficiente y humillante. Por ello la importancia que esto ha cobrado para las jefaturas, realizando un esfuerzo por enaltecer la dañada imagen corporativa, reflejada en largas filas y extendidos tiempos de espera.

10. CONCLUSIONES Y SÍNTESIS EVALUATIVA:

10.1 INTRODUCCION:

A continuación se describe las conclusiones referentes al análisis de datos. Las que se dividen en primera instancia en generales y luego aquellas relacionadas con la metodología empleada, experiencia de las seminaristas, al tema abordado y a la institución que acogió la investigación. Posteriormente se concluye respecto a los objetivos de investigación y a las previsiones tecnológicas.

Finalmente, abordando más detalles se elabora una síntesis evaluativa que, determina el grado de impacto que ha tenido el proyecto en los usuarios del DESO y la importancia de éste.

10.2 CONCLUSIONES GENERALES:

El DESO, ha querido sumarse a la cruzada de modernización y ha participado directamente en el mejoramiento de la gestión, a través de modalidades que permitan la eficiencia y eficacia del servicio.

La metodología utilizada, para efectuar este seminario, ha sido una investigación de tipo evaluativa que permita medir el impacto y eficacia del proyecto, como nueva modalidad de atención. El diagnóstico ha sido elaborado basándose en la construcción de un modelo ideal, fundamentado en temas y proyecciones de la actualidad y a la realidad previa a la implementación del proyecto. Para medir las variables escogidas se han tomado tres ejes. Primero los clientes-usuarios, para lo cual se aplicó un cuestionario a 199 personas usuarias de la Ventanilla Única, muestra que fue modificada debido a motivos multifactoriales como la emergencia previamente vivida por la región y la disminución de público demandante diariamente, la que respuestas homogeneizadas permitieron llegar a resultados de igual fidelidad por medio del principio de saturación.

En relación con la experiencia de las investigadoras resultó enriquecedor adentrarse en el tema de la calidad, adhiriendo conceptos que contribuyen a nuestra formación profesional. A ello hay que sumar el interés y motivación existente, tanto de la institución como de las alumnas, sumando las facilidades que se tuvo para desarrollar adecuadamente la investigación.

Con respecto, al tema de estudio, existe actualmente una enorme apertura a los contenidos relacionados a la calidad, incorporándose en los distintos ámbitos de la vida organizacional,

además de la atingencia y auge que está teniendo especialmente en el ámbito gubernamental, extendiendo sus fronteras y pasando de ser un tema asociado a un sector comercial a uno más extenso que va asumiendo distintos tópicos.

Referente al marco institucional, existe una notable preocupación e interés de avanzar en el mejoramiento del servicio y la imagen corporativa, elevando no sólo su calidad como institución, sino que valorando de sobre manera al ser humano tanto desde su ámbito laboral como de los usuarios necesitados de un sin número de ayuda social. Para ello, prima en el municipio la importancia del trabajo con las personas y su preocupación diaria en suplir y crecer en cubrir estas dichas carencias.

10.3 EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACION:

1. - Referente al Objetivo General que versa de la siguiente manera: Realizar una investigación evaluativa orientada a establecer el grado de impacto que ha tenido la aplicación del proyecto Ventanilla Única en la atención de público del usuario del Departamento de Desarrollo Social del Municipio de Viña del Mar. Se ha cumplido cabalmente su objetivo, conociendo diversos antecedentes que han sido útiles al servicio y determinando la percepción del usuario respecto al nuevo funcionamiento, lo que ha sido enormemente favorable, situación que se confirma con el 93% de los usuarios encuestados que tiene una evaluación muy favorable respecto al estilo de atención.

2. - Referente a los objetivos Específicos: el primero de ellos relacionado con el conocer los factores organizacionales que incidieron en la puesta en marcha del Proyecto Ventanilla Única del DESO. Motivación que nació a partir de elevar la calidad en el servicio y descongestionar la oficina, esta idea es incorporada al Departamento por los directivos que participaron de capacitaciones en las que conocieron experiencias similares, palabras expresadas por los jefes en la entrevistas realizadas. (Ver anexo n°3)

El segundo objetivo; se conoce como el describir el perfil socio-demográfico de la población demandante del DESO que es atendida por la Ventanilla Única, situación que es reflejada en el análisis de datos, bajo la variable caracterización del cliente, que arroja el sexo predominante que acude, representado por las mujeres en un 84%, edades diversas que reflejan los distintos estados de necesidades, estado civil predominando el marital, el lugar de concurrencia indicador de los sectores más amplios y carentes de la comuna como es Forestal y los subsidios múltiples a los cuales postulan.

El tercer objetivo; dice relación con el identificar el grado de satisfacción de los usuarios de Ventanilla Única, respecto al beneficio dado y calidad en la atención. De este modo, el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios es indiscutiblemente alto, alcanzando un 87% que se encuentra altamente satisfecho con el servicio, aquí aparecen elementos como el beneficio, el cual arroja un 86% de conformidad lo que también es altamente elevado y refleja las bajas expectativas del usuario y extremadas carencias.

El cuarto objetivo, es el evaluar el grado de logro de los objetivos propuestos por el Proyecto, los que se encuentran planteados en la descripción del mismo y cuyo cumplimiento es factible de contrastar con el modelo ideal.

10.4 EN RELACIÓN CON LAS PREVISIONES TECNOLÓGICAS:

1. - La previsión tecnológica general se enuncia de la siguiente forma: El proceso de Modernización permitiría, por medio de la gestión pública, mejorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente, a través de la ejecución del Proyecto Ventanilla Única en el Departamento de Desarrollo Social, de la Ilustre Municipalidad e Viña del Mar; así se refleja con esta modalidad de atención ser una estrategia de servicio favorable para aumentar su calidad de atención.

2. - Las previsiones tecnológicas específicas dicen de la siguiente forma:

- La aplicación del Proyecto Ventanilla Única permitiría mejorar la calidad del servicio; nuevamente situación que se reafirma a través de las distintas consultas realizadas en la encuesta a los usuarios del Departamento.
- El Proyecto Ventanilla Única provocaría un alto grado de satisfacción de sus clientes; situación que es ratificada por el 87% de sus clientes-usuarios encuestados.

10.5 SÍNTESIS EVALUATIVA:

En la lógica, de las variables medidas para evaluar el impacto del proyecto ideado en el Departamento de Desarrollo Social, es decir la Ventanilla Única, se ha podido llegar a conclusiones generales que perfilan el funcionamiento de esta última. Esta situación se ha reflejado en el análisis de datos de la caracterización del cliente que permite a través de sus

resultados canalizar los recursos y estrategias. La variable Ventanilla Única, proyectada por medio de la infraestructura y proceso administrativo determinando un lugar físico apto y agradable tanto para el cliente como para el desempeño laboral del funcionario; y el proceso administrativo representado por el funcionamiento de la Ventanilla Única, a través de la cobertura de sus necesidades.

La variable calidad del servicio, medida a través de una atención integral, del manejo de información adecuado, que facilite y acerque al usuario, la derivación oportuna, la competencia del funcionario, en lo que se trabaja constantemente; el tiempo de servicio, el que si se agiliza permite ampliar la cobertura y no dejar personas sin atención. El recurso profesional es otro eje que debe ser fortalecido, optimizando el trabajo de los profesionales; la autogestión que permite crecer a las personas y desarraigarse de esa imagen paternalista que siempre ha existido, y por último la retroalimentación permanente que permite incorporar a los distintos eslabones de la institución.

Finalmente, la variable satisfacción se relaciona con el beneficio y la atención, específicamente, la percepción del usuario que se liga a la tan cuestionada imagen corporativa. Lo que permite señalar que la comunidad beneficiaria de la Ventanilla Única del DESO, se encuentra satisfecha con el servicio entregado, lo que demuestra que los esfuerzos realizados han funcionado de manera efectiva para lograr el mejoramiento de calidad en la atención.

CAPITULO III

PROGRAMACIÓN

1. FUNDAMENTACION DEL PROGRAMA:

1.1 Fundamentos Diagnósticos:

El Departamento de Desarrollo Social, tiene una larga data en el Municipio Viñamarino y, lo que constituye el servicio público y su función en la colaboración para el desarrollo y subsistencia de los sectores más desposeídos de la ciudad. En este Departamento coexisten distintas áreas que se clasifican según su función, y que se han preocupado de centralizar y compartamentalizar sus tareas.

Esta estructura de trabajo, ha sido motivada por el incremento en la demanda y los repetitivos cuadros de sobrepoblación en la sala de espera, durante las mañanas esperando por ser atendido y solicitando horas con los profesionales Asistentes Sociales para obtener alguna solución, trámite que se extendía injustificadamente, creando una carencia de optimización del trabajo y del personal presente. Ello provocaba, malestar en los usuarios, insuficiencia del servicio y deterioro de la imagen Municipal.

1.2 Fundamentos Institucionales:

Debido al ambiente vivido y a los resultados del servicio, surge la urgente necesidad y la motivación de incrementar la calidad en el servicio, línea de acción respaldada por la política institucional del Municipio que pretende brindar una atención de buena calidad, subyaciendo la satisfacción en ellos, como también el modificar la percepción de la colectividad social con respecto a la institución pública en general, lo cual se encuentra sujeta al estigma de una institución burocrática y en donde el cliente es atendido en forma displicente. Para mejorar esta situación y adentrarse en el tema, los encargados se han preocupado de adentrarse en el tema y ser capacitados para idear nuevas estrategias que permitan optimizar su servicio y alcanzar un alto grado de calidad y, para ello nace el proyecto Ventanilla Única, tema para el cual se trabajó y analizó llegando a concluir los buenos resultados de la iniciativa, provocando con ello solo mejorar las falencias y hacer rigurosamente perfectible el trabajo de sus funcionarios.

Lo anterior, surge como respuesta a la inquietud de los directivos de la sección y del DESO, donde el interés por mejorar y potenciar a sus trabajadores es relevante, lo que indirectamente optimizaría el resultado de sus servicios.

1.3 Fundamentos Profesionales:

En esta idea, de mejorar la calidad del servicio, es necesario centrar la atención en el cliente, sujeto de estudio que es el indicador central del funcionamiento y calidad de la Ventanilla Única. Considerando entonces que el sujeto demandante tiene el derecho, como toda persona, de obtener un servicio de calidad en que sus necesidades reales sean satisfechas, también existen aquellas que pueden ser resueltas en forma indirecta, las que se denominan como el “valor agregado” en la entrega de un bien o servicio, y es en este caso el horizonte del accionar, ya que la dignificación en la atención surge como el valor predominante, esto debido a que aquellos clientes acuden con una carga emocional muy fuerte, donde el solicitar un beneficio no se hace fácil por todo lo que ello implica, por esto el brindar una atención respetuosa, empática, cálida, entre otras características, se funden en el principio profesional de respetar a las personas sin importar raza, edad, color, sexo, ni condición social, por lo que la concreción de este principio se basa en una actividad en que el traspaso de aquellas actitudes se transformen en el basamento teórico-práctico de quienes se encuentran interactuando diariamente con los clientes del DESO.

1.4 Fundamentos Tecnológicos:

Debido entonces, a la inquietud de los directivos de la sección y del DESO, se realiza una investigación que pretende medir el impacto del proyecto en la comunidad y evaluar su desarrollo. El análisis de los datos según los instrumentos aplicados arrojan como resultado un alto grado de satisfacción de los usuarios, se pesquisan falencias y/o detalles susceptibles de mejorar y así optimizar el servicio, a ello surge la posibilidad de remediar esta situación a través de una labor de adiestramiento de técnicas y habilidades, las que serán enfocadas hacia el manejo de una mejor atención y por consiguiente de un mejor servicio, el que será beneficiado en conjunto con la participación y el compromiso de los directivos, adecuando estrategias y entregando herramientas necesarias para así en su conjunto lograr la óptima calidad deseado.

Se estima, que estas líneas son las alternativas de trabajo correcto, ya que el proyecto empíricamente ha demostrado que se encuentra bien orientado, y que la capacitación aumenta los

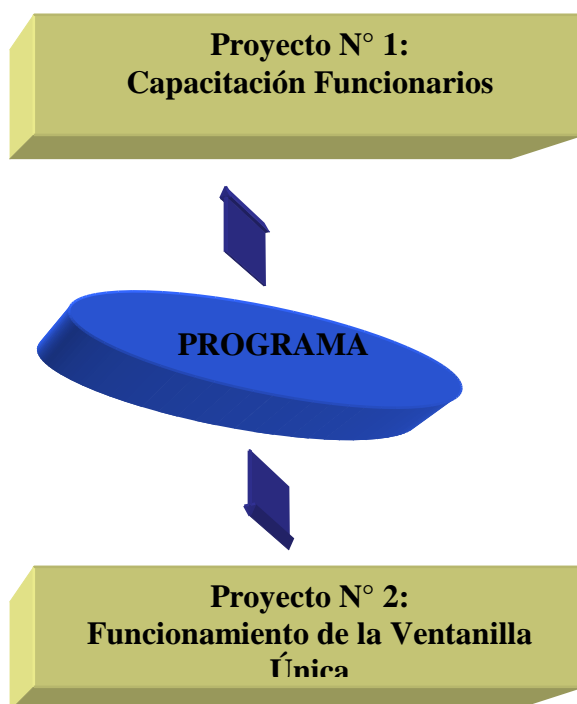
distintos niveles, entregando una importante contribución al personal que allí trabaje y validando la inversión y decisión tomada.

De este modo, la aplicación de jornadas en que se trabaje con los funcionarios de Ventanilla Única, permitirá desarrollar capacidades en ellos, relacionado con un desempeño más eficiente en sus labores. En donde el enseñar técnicas y desarrollar habilidades optimizando las existentes, surge como el camino directo frente a las posibilidades de un accionar que tenga como fin último el obtener y prestar al sujeto de atención, un servicio de buena calidad. Así el rol que se cumplirá, dice relación con el de educador social no formal, el cual ha sido utilizado por decenios en la profesión del Asistente Social, en el que su asidero ha entregado en reiteradas ocasiones resultados eficientes, debido a que se contempla como la mejor solución en estos casos, donde la entrega de formación en aprendizajes hace una opción valedera a la hora de modificar procesos presentes que pueden ser re-estructurados valorizando los ya existentes, teniendo en consideración que el grupo a intervenir no tiene una preparación de pre-grado relacionada con estudios en torno al trabajo que allí, actualmente, desempeñan. Por lo que se convierte en una posibilidad cierta de intervención social profesional, la que irá en directo beneficio del bien común de la población demandante de la ciudad de Viña del Mar.

2. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA:

La estrategia de mejoramiento de la calidad, en la atención a los clientes-usuarios de la Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social de la comuna de Viña del Mar, supone el siguiente esquema:

Figura N° 4: Estructura del Programa



3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

✓ **Objetivo General del Programa:**

Propender al mejoramiento de la calidad del servicio a través de la capacitación del funcionario y la optimización del funcionamiento del servicio provocando satisfacción en los usuarios.

✓ **Objetivos Específicos:**

- Mejorar la calidad de la atención capacitando al funcionario público que atiende diariamente la Ventanilla Única.
- Optimizar el funcionamiento de la modalidad de atención, Ventanilla Única, a través de un servicio de calidad, mediante la elaboración de material complementario.

4. DEPENDENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA:

El programa denominado Mejoramiento de la Calidad en la Atención de los usuarios de Ventanilla Única (M.C.A.), estará a cargo en su elaboración y ejecución, por las alumnas seminaristas autoras del presente documento, contando con la supervisión conjunta de éstas, la encargada de la sección y la directora del Departamento de Desarrollo Social de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

5. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA:

5.1 *Tiempo Del Programa:*

El período estimado de ejecución del proyecto es a corto plazo, es decir, tres meses, considerando los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del presente año, por lo que se convierte en un programa de aplicación inmediata. Asimismo, se desarrollará un cronograma de tiempo en el que se contrastarán los tiempos reales de ejecución con los planteados de forma ideal.

5.2 Costo del Programa:

<u>HUMANOS</u>	<u>FINANCIEROS</u>	<u>MATERIALES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Alumnas Seminaristas • Directora de DESO • Encargada de Ventanilla Única • Personal de Ventanilla Única • Personal de DESO 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales: \$ 900.000. • Humanos: \$400.000 • Imprevistos: \$ 50.000. • TOTAL: \$ 1.350.000 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Cultural de la Municipalidad de Viña del Mar • Dependencias del DESO • Material Fungible • Cámara Filmadora • Computador • Impresora • Vehículo Municipal

6. DISEÑO DE PROYECTOS:

6.1 Proyecto N° 1: CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS

6.1.1 *Fundamentación:*

Este proyecto, Ventanilla Única, ha sido ideado a la luz de los resultados arrojados a lo largo de la atención y fundamentado en el programa de “Mejoramiento de la Calidad del Servicio”, el cual sostiene la atención hacia los ciudadanos que es el nuevo enfoque de la atención y dar un golpe a la arraigada imagen de las oficinas atención frías, incómodas y con un menospreciado trato. Sumado a ello, está la política del plan estratégico impulsado el año 2002 en el Municipio que persigue un alto grado de desarrollo hacia la comunidad por medio de acciones y líneas de acción que permiten no sólo logros, sino también hacer el servicio público un servicio de calidad.

Para ello, se ha ideado trabajar con el perfil del funcionario haciendo más perfectibles su trabajo, mediante un adiestramiento y la entrega de herramientas necesarias que los permita capacitarse, optimizar su trabajo y brindar una Atención de calidad.

6.1.2 *Objetivo General:*

“Mejorar la calidad de la atención capacitando al funcionario público que atiende diariamente al usuario de Ventanilla Única”.

6.1.3 *Unidad de Objetivo:*

Se entenderá por logrado el objetivo general del proyecto, una vez que se haya capacitado al funcionario de la Ventanilla Única y algunos funcionarios de DESO.

6.1.4 *Costos:*

El proyecto requiere para su ejecución, en recursos materiales de \$800.000 El costo del Proyecto, será financiado por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Es importante aclarar que en estos gastos se ha incorporado la compra de material para el uso de la Ventanilla, como fue la cámara digital y la impresora multi-propósito, además del pago a las alumnas para asignación de movilización y colación.

6.1.5 *Tiempo:*

El tiempo que se necesitará para llevar a cabo el presente proyecto, se extenderá a lo largo de 4 a 5 semanas entre los meses de Septiembre , Octubre y noviembre del año 2002.

6.1.6 *Evaluación del Proyecto:*

La evaluación del proyecto se efectuará por medio de la Cronograma de Tiempo, Unidad de Objetivo y Criterios de Evaluación, el que se extenderá y especificará en una matriz de evaluación.

CAPACITACION

FUNCIONARIO

MATRIZ PROGRAMACIÓN 1

Matriz de programación 2

Matriz de programación 3

6.2 Proyecto N° 2: *FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA.*

6.2.1 Fundamentación:

Este proyecto, está orientado a mejorar y colaborar en el óptimo funcionamiento de la Ventanilla Única, aportando con elementos que permitan hacer de éste, un servicio holístico y hacer a las personas y sus funcionarios participantes activos de este proceso de cambio y entrega para sacar de sí sus mejores cualidades y ser capacitados no sólo por entes externos sino por su propio accionar, lo que aumenta el valor y seguridad en ellos mismos.

La idea del proyecto, como se enuncio, es incorporar elementos y estrategias que permitan hacer más perfectible el proyecto, Ventanilla Única, a través de ideas y materiales elaborados por expertos, y con los conocimientos y aportes de quienes se desempeñan a diario en el lugar.

6.2.2 Objetivo General

Optimizar el funcionamiento de la modalidad de atención, Ventanilla Única, a través de un servicio de calidad, mediante la elaboración de material complementario

6.2.3 Unidad de Objetivo

Se entenderá por logrado este objetivo general del proyecto, cuando la Ventanilla Única, se encuentre dotada de material complementario en un 100% operativo.

6.2.4 Costos

El proyecto requiere para su ejecución, en recursos materiales de \$550.000. El costo del Proyecto, será financiado por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

6.2.5 Tiempo

El tiempo que se necesitará para llevar a cabo el presente proyecto, se extenderá a lo largo de 4 a 6 semanas entre los meses de Septiembre, Octubre y noviembre del año 2002.

6.2.6 Evaluación del Proyecto

La evaluación del proyecto se efectuará por medio de la Cronograma de Tiempo, Unidad de Objetivo y Criterios de Evaluación que se encuentran en una matriz de evaluación.

FUNCIONAMIENTO

DE LA

VENTANILLA

UNICA

Matriz1-2

Matriz2-2

PROGRAMACION DE LA EVALUACIÓN

6.3.7 Matriz de Programación de la Evaluación

Objetivo General del Proyecto: Mejorar la calidad de la atención capacitando al funcionario público de Ventanilla Única.

<u>OBJETIVO</u>	<u>CRITERIO DE EVALUACIÓN</u>	<u>INDICADOR DE EVALUACIÓN</u>	<u>TÉCNICAS/ INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</u>	<u>ESTANDAR DE EVALUACIÓN</u>
Desarrollar Habilidades Técnicas en los funcionarios de Ventanilla Única.	Conocimiento de las Habilidades básicas para la Entrevista.	Unidad Objetivo del Proyecto.	Pauta de Observación	Que a lo menos 3 funcionarios de la Ventanilla Única apliquen las Habilidades Básicas en la Entrevista.
Identificar deseos, necesidades y expectativas de los clientes.	Vinculación del cliente con el Servicio.	Conocer las necesidades del cliente.	* Test Antes-Después * Ficha Única Social	Que a lo menos el 60% de los funcionarios identifique las necesidades subyacentes de los clientes- usuarios.
Satisfacer al Cliente de Ventanilla Única a través de un Servicio Integral.	Satisfacción del Usuario.	* Derivación * Uso de la Red Social	* Encuesta * Pauta de Observación	Que a lo menos el 60% de los usuarios esté conforme con la atención o servicio brindado. Que el 60% sea derivado efectivamente. Que exista uso de la red social , lo que se medirá a través de las informaciones y las alternativas de solución.
Identificar los factores Vulnerables de la Calidad en la Atención.	Estrategias del Servicio.	* Modalidad de Atención, Ventanilla Única de Social.	* Encuesta * Pauta de Observación * Grupo Focal	* Satisfacción en los Tiempos de Espera de 10-20 minutos. * Capacidad de Respuesta, Asertiva. * Derivación Adecuada. * Canales de Información eficaces.

6.4.7 Matriz de Programación de la Evaluación

Objetivo General del Proyecto: Optimizar el Funcionamiento de la Modalidad de Atención, Ventanilla Única, a través de un Servicio de Calidad, mediante la Elaboración de Material Complementario.

<u>OBJETIVOS</u>	<u>CRITERIO DE EVALUACIÓN</u>	<u>INDICADOR DE EVALUACIÓN</u>	<u>TÉCNICAS/ INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</u>	<u>ESTANDAR DE EVALUACIÓN</u>
Elaborar Material de Difusión Informativa	Difusión de información asistencial y educativa.	Proyección de videos educativos . Folletos informativos en circulación.	* Observación Simple	Material audiovisual suficiente, actualizado y eficaz. Esto quiere decir que cuenten con a lo menos 20 videos para ir rotando, con las personas en cargos vigentes y que tengan una connotación educativa.
Idear Propuestas para Mejorar el Servicio.	Establecer Líneas de Acciones Complementarias.	Manual de redes de apoyo social del área publica y privada.	* Observación Simple	Que el 100% de los funcionarios hagan uso efectivo del manual.
Mejorar y Optimizar la Imagen Corporativa del Municipio, DESO.	Imagen Corporativa	* Aseo y Ornamentación del Lugar. *Uniformidad del personal. *Señal ética clara.	* Observación Simple	* Que la sala de Espera se encuentre en óptimas condiciones al inicio y durante la jornada laboral. * Que el personal que atiende los módulos se encuentren en su totalidad con uniforme. * Que los letreros sean visibles.

CAPITULO IV

EJECUCION

1. INTRODUCCION:

El presente capítulo, contiene los elementos claves de la intervención social profesional efectuada durante el proceso de ejecución de los proyectos diseñados por las alumnas seminaristas. De este modo, a continuación se muestran en forma detallada las crónicas que dicen relación con las actividades efectuadas en la capacitación elaborada para perfeccionar el servicio brindado por los funcionarios que mantienen un contacto directo con el público, ellas se presentan en formato de planilla para dar mayor comprensión al documento.

2. CRÓNICAS:

2.1 CRONICA N° 1:

Caracterización de la Sesión:

Número de sesión	1
Fecha	4 de Octubre.
Lugar	Centro Cultural, Viña del Mar
Hora de inicio	15:40 horas
Hora de término	17:40 horas.
Número de asistentes	9 personas.
Responsables	Equipo seminarista

Objetivo de la Sesión:

Lograr que los participantes adquieran dominio y pongan en práctica las habilidades técnicas aprendidas para brindar una atención de calidad.

Actividad 1

Nombre	Reconocimiento de un servicio Público.
Descripción	Trabajo expositivo, orientado a reconocer el funcionamiento de un servicio público hoy, identificando sus principales cambios y trayectoria en el transcurso de los últimos años
Desarrollo	La actividad se llevó a cabo con entusiasmo y sobre la base de un trabajo experiencial que da cuenta de una realidad latente en la que ellos mismos se encuentran insertos, desde distintas aristas
Evaluación	La actividad se desarrolló con normalidad y permitió en términos prácticos identificar los avances en el funcionamiento público y reconociendo las fortalezas y debilidades que aún presentan

Actividad 2

Nombre	Exposición teórica
Descripción	Exposición de la temática y entrega de material de apoyo.
Desarrollo	La exposición se desarrolla de acuerdo a lo esperado y con una intensa participación del grupo.
Evaluación	Se realizaron aportes, identificación y aplicación de la teoría a las labores prácticas que estos desempeñan.

Actividad 3

Nombre	Autorreflexión
Descripción	Reconocimiento de las principales destrezas y habilidades personales, para luego reconocerlas en los compañeros.
Desarrollo	Existe seriedad y compromiso con la actividad, realizando el proceso de introspección que permite mejorar y hacer una auto evaluación.
Evaluación	Existió un reconocimiento entre compañeros y una buena disposición para acoger críticas y sugerencias.

Proyecciones:

Que los funcionarios apliquen lo aprendido en su labor diaria y logren el manejo adecuado de situaciones conflictivas en la atención de público.

Evaluación Sesión:

El desarrollo de la sesión permitió que se ejecutara un proceso interactivo y enriquecedor, lo que a su vez provocaría un alto grado de satisfacción y valoración por el trabajo realizado en conjunto.

Observaciones Generales:

- Los funcionarios identifican los servicios públicos como tramitadores, mal atendidos, que las personas a cargo de la atención de público no están capacitados para esa labor.
- Que existe una relación directa entre el servicio, la demanda y los recursos.
- Que incide fuertemente el factor educativo en el desempeño de las labores.
- Los funcionarios reconocieron una excelente jefatura.

- Creen que no existe coordinación entre la ventanilla y la encargada del público de los Asistentes sociales.
- Sienten que no existe reconocimiento por parte del resto, solo críticas.
- Existe una mala disposición por parte de algunos asistentes sociales cuando se trata de la atención.
- Identifican una incongruencia en el trabajo, entre lo que se exige y lo que se hace.
- Falta de coordinación y comunicación entre las secciones.

2.2 CRONICA N° 2:

Caracterización de la Sesión:

Número de la sesión	2
Fecha	11 de Octubre
Lugar	Centro Cultural de Viña del Mar.
Hora de inicio	15:35 horas.
Hora de término	17:35 horas.
Responsables	Equipo seminarista.

Objetivo de la Sesión:

Elaborar perfil del cliente tipo usuario de la Ventanilla Única, que permita al funcionario conocer sus reales necesidades y abordar una mejor atención.

Actividad 1

Nombre	Identificación del “yo” como cliente.
Descripción	Que cada funcionario elabore un paper que contenga las principales exigencias como cliente y las expectativas que ellos tienen de un servicio.
Desarrollo	Se expusieron las características identificadas por cada integrante, dentro de las cuales reconocieron exigencias similares como clientes.
Evaluación	Se logro la actividad de forma satisfactoria, lo que permitió recoger datos importantes.

Actividad 2

Nombre	Elaborar perfil cliente DESO.
Descripción	En una pizarra se construye un perfil del cliente con una característica aportada por cada participante del taller.
Desarrollo	Se desarrollo con normalidad y con mucha rapidez, lo que permitió un reconocimiento explicito del cliente-usuario
Evaluación	Se consigue el fin de la actividad a través del aporte de cada uno de los participantes, que permitirá en un futuro mejorar la atención al público.

Actividad 3

Nombre	Trabajo grupal.
Descripción	Dividirse en dos grupos y en un papelógrafo describir los deseos, necesidades y expectativas del cliente.
Desarrollo	El trabajo se desarrolla con normalidad y participación de todos sus integrantes.
Evaluación	La actividad permitió una actitud empática por parte de los participantes, haciendo que logren asumir un papel de cliente.

Evaluación Final

La sesión fue muy enriquecedora haciendo surgir ideas y sentimientos de los funcionarios, permitiendo una empatía hacia ellos en su labor diaria.

Proyecciones

Se espera que los datos recogidos en la sesión sirvan para mejorar la estrategia del servicio y el desempeño de los funcionarios en la atención de público, logrando un manejo adecuado de situaciones conflictivas.

Observaciones Generales:

El asumir el papel de cliente permite que los funcionarios reconozcan las deficiencias de los servicios públicos y lo molesto que pueden resultar ciertas situaciones, a veces muy pequeñas y que incomodan enormemente como cliente, como es el caso de las largas esperas, no respetar los números, que hablen por teléfono mientras se les atiende, que ingieran alimentos o que conversen con sus compañeros.

2.3 CRONICA N° 3:**Caracterización de la Sesión**

Número sesión	3
Fecha	18 de Octubre del 2002.
Hora de inicio	15:35 horas.
Hora de término	17:15 horas.
Asistentes	9 funcionarios.
Responsables	Equipo seminarista.
Lugar	Centro Cultural de Viña

Objetivo de la Sesión

Propender a que los participantes logren reconocer las características del servicio que generan satisfacción en los usuarios.

Actividad 1

Nombre	Insatisfacción en el cliente.
Descripción	Que los participantes identifiquen situaciones que generan insatisfacción en los usuarios.
Desarrollo	A través de la exposición deben identificar las situaciones que provocan insatisfacción.
Evaluación	La actividad se logró de forma satisfactoria, ya que los funcionarios lograron identificar diversas situaciones, dando lugar a compartir experiencias vividas en el servicio.

Actividad 2

Nombre	Satisfacción v/s insatisfacción
Descripción	Se dividen en grupo para trabajar en un papelógrafo y reconocer ambas situaciones en el Departamento.
Desarrollo	Se desarrolló de acuerdo a lo esperado permitiendo la reflexión en los participantes.
Evaluación	La actividad se desarrolló de forma satisfactoria reafirmando lo anterior.

Actividad 3

Nombre	Redes de apoyo.
Descripción	Cada funcionario asume un tema de la red que se maneja para brindar mayor información y dar alternativas de solución.
Desarrollo	Recolectar la información y actualizar datos de redes ya existente.
Evaluación	Existió acogida por aporte de algunos funcionarios, otros se excusaron de realizar la tarea pero que colaborarían con sus compañeros.

Evaluación Final

Si bien es cierto, la sesión cumplió su objetivo principal arrojando los resultados, el desarrollo de la misma se llevo a cabo dentro de una dinámica interna lenta, y con menor entusiasmo que en ocasiones anteriores.

Proyecciones

La sesión permitió reforzar contenidos y ver distintos aspectos de calidad que engloban la satisfacción, esperando que lo aprendido lo apliquen en su quehacer diario.

Observaciones Generales

La sesión se desarrollo en forma lenta y con mayor desgano, debido a que los funcionarios presentaban ciertas molestias por problemas que se habían suscitado durante la jornada laboral, lo que generó un clima distinto al de otras sesiones, lo cual fue sobrellevado de forma adecuada por las moderadoras para que se pudieran adecuar el ambiente al alcance de logro de los objetivos de la actividad.

2.4 CRONICA N° 4: (Ver anexo n°4)

Caracterización de la Sesión

Numero sesión	4
Fecha	25 de Octubre del 2002.
Lugar	Centro Cultural de Viña del Mar.
Hora de inicio	15:40 horas.
Hora de termino	17:50 horas.
Asistentes	9 asistentes.
Responsables	Equipo de seminarista.

Objetivo de la Sesión

Lograr que los participantes tengan una visión general del servicio y su atención aplicando los contenidos generales vistos anteriormente.

Actividad 1

Nombre	Focus Group
Descripción	Describir en temas referentes a la estrategia del servicio y a la visión general de este por parte de sus funcionarios.
Desarrollo	Se realizó en base a temas orientadores como la identificación de factores facilitadores y obstaculizadores del servicio.
Evaluación	Mucha participación, especialmente de algunos funcionarios que se sienten más motivados. Existen muchas inquietudes y aportes, especialmente en lo referente al funcionamiento y a la existencia de ciertos nudos críticos.

Actividad 2

Nombre	Evaluación final
Descripción	Esta actividad consta de dos etapas, primero una evaluación generalizada del proceso de capacitación y luego del trabajo ejecutado por las moderadoras.
Desarrollo	En forma oral cada participante manifestó su opinión respecto a los contenidos y forma de desarrollo de las distintas sesiones, para posteriormente centrarse en la modalidad de trabajo del equipo seminarista donde se evidenciaran principalmente los sentimientos que les había provocado el trabajo con el equipo a cargo.
Evaluación	Existió una serie de opiniones homogéneas respecto a la comodidad y a la estrategia de trabajo utilizado, reconocen el trabajo de las moderadoras y se sintieron muy partícipes del proceso, sintiéndose agradados de trabajar.

Observaciones Generales:

La actividad en general recibió mejor acogida que la esperada, existió una notable motivación y ganas de participar, extendiéndose los plazos y convirtiéndose en una conversación muy amena, donde sus integrantes discutieron sus distintos puntos de vistas, dentro de los cuales surgieron nudos críticos identificados por ellos, que en definitiva se transformaron en factores dificultadores del trabajo, dentro de los cuales mencionaron la relación existente entre la demanda y la oferta, los recursos, cupos en los distintos beneficios, demoras en los resultados, malos indicadores en los criterios de aplicación del beneficio entre otros. Y dentro de los factores facilitadores se citaron, las características personales de cada funcionario que facilita el trabajo con las personas, la estructura del servicio y la incorporación de herramientas tecnológicas, la mejora en la visión del servicio por parte del público, lo que provoca mayor respeto en las dependencias y en las nuevas normativas.

2.5 CRONICA N°5:**Características generales:**

Número de sesión	5
Fecha	31 de Octubre del 2002.
Lugar	Hotel Ankara, Viña del Mar.
Hora de inicio	16:15 horas
Hora de término	18.30 horas.
Número de asistentes	Los 9 participantes, 4 directivos y las moderadoras.
Responsables	Equipo seminarista.

Objetivo:

Cerrar este ciclo de capacitaciones, en un lugar ameno que les permita relajarse y sentirse considerados y reconocidos en su trabajo.

Actividad 1:

Nombre	Programa de cierre.
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienvenida y ubicación en la mesa. ✓ Palabras de bienvenida del equipo seminarista. ✓ Servicio de once. ✓ Entrega de certificados y presentes. ✓ Palabras de la Directora del Departamento de Desarrollo Social. ✓ Palabras del DIDECO. ✓ Palabras de los participantes. ✓ Cierre.

Evaluación final:

Existió una excelente acogida a este cierre, manifestando los funcionarios preocupación y dedicación, se desarrollo en un ambiente grato de sinceridad y reconocimiento, provocando un proceso de retroalimentación que permite el trabajo en equipo. Además acogida a las sugerencias y al aporte de cada uno para mejorar el servicio, aceptando sugerencias que contribuyan a mejorar aún más su trabajo.

2.6 CRONICA N° 6:

Características Generales:

Nombre	Evaluación de Proyectos.
Fecha	6 de Noviembre del 2002.
Lugar	Hotel Castellón, Viña del Mar.
Hora de inicio	10:00 horas.
Hora de término	17:00 horas.
Número de asistentes	50 personas.
Responsables	Equipo encargado de proyectos de la DIDECO.

Objetivo:

Evaluar los proyectos realizados por las distintas unidades de la DIDECO, para establecer su viabilidad o continuación en el tiempo, estableciendo criterios de evaluación bajo la metodología del marco lógico.

Actividad 1:

Nombre	Exposición
Descripción	Los encargados exponen la evaluación en marco lógico.
Desarrollo	Exposición con data show.

Actividad 2:

Nombre	Trabajo grupal
Descripción	Los grupos se dividieron por unidad y en una matriz pre establecidas en marco lógico se completaron con los distintos proyectos existentes en el plan estratégico
Desarrollo	La actividad se desarrollo con lentitud por la gran cantidad de proyecto de algunas unidades y el desconocimiento de esta metodología, lo que lo convertía en una especie de prueba piloto.

Evaluación Final:

Las actividades se desarrollaron con normalidad, incorporándose en un tema no conocido por todos y que a la larga permitirá estar constantemente evaluando los proyectos que se realicen, mejorando así el desarrollo y atingencia de estos.
--

3. APLICACIÓN DEL TEST ANTES- DESPUÉS

Este test (ver anexo n°5) fue aplicado a los funcionarios que manejan atención de público diariamente, que son los funcionarios que participaron en la capacitación anteriormente mencionada y que asciende a un total de 9 personas, y que fue tomada en dos periodos; al inicio de las capacitaciones y al término de ellas, lo cual arrojó el siguiente resultado:

ANTES	DESPUÉS
3 funcionarios afirman conocer bien a sus clientes y 6 afirman conocerlos regularmente.	7 afirman conocer bien a sus clientes y 2 sólo relativamente.

Lo que arroja que al inicio de las capacitaciones los funcionarios tenían una percepción distinta del manejo de satisfacción y necesidades del cliente, evidenciando de este modo que su cifra vario de un 65% de conocimiento claro del usuario, a un 77% de conocimiento, lo que indica que la aplicación de ciertos contenidos sirvió para que los funcionarios pusieran en práctica algunos antecedentes aprendidos teóricamente pero no utilizados en su labor diaria.

4. ANÁLISIS FINAL DE LA INTERVENCIÓN

Es posible apreciar que dentro del contexto bajo el cual se efectuaron estas capacitaciones, como es el tema de la calidad, cobra real importancia vivir estos procesos y estar en una constante preparación que permita mejorar y actualizarse en el trabajo, debiendo existir una coordinación e

interés por parte de las jefaturas que asumen estos nuevos desafíos. A ello se suma la dedicación y elección de lo que se modificará, teniendo presente la constante evaluación, la que no debe ser exclusividad de un agente externo, debiendo estar permanentemente preocupados de lo que ocurre en el servicio.

El reconocimiento de la labor desempeñadas por las alumnas es recíproco, tanto por parte de los directivos como de los funcionarios, esmerándose en elaborar un trabajo de calidad y reconociendo la importancia de cada eslabón en el trabajo, situación que se vio reflejada en las evaluaciones al término de la ejecución.

Los temas tratados en la capacitación se desarrollaron basándose en la fundamentación y la investigación previamente realizada, considerando las distintas aristas del servicio; jefatura, funcionario, clientes y expertos en el tema. Dentro de los contenidos se trató el desarrollo de las habilidades técnicas básicas para la aplicación de la entrevista, que es la principal herramienta utilizada por la Ventanilla en su atención diaria al público, la cual debe ser realizada con exhaustividad para cumplir con el objetivo propuesto por la primera plataforma del servicio, la que permite filtrar la información y optimizar el trabajo de todos los funcionarios municipales. Por otro lado se trabajó con los deseos, necesidades y expectativas de los clientes, lo que les permitirá en el futuro canalizar su atención a ciertos aspectos prioritarios por los clientes y optimizar recursos en vías de una mejor estrategia de servicio, logrando en definitiva la real satisfacción del cliente, tema que también fue tratado y que contribuye al mejoramiento de la dañada imagen corporativa, extendiendo su espectro de atención, de un beneficio a una atención integral, que permita reconocer necesidades subyacentes y realizar aportes complementarios desde el propio funcionario y cerrando el primer proyecto a través de la identificación de factores vulnerables de la calidad, lo que se destinará a considerar opiniones de los funcionarios que mantienen directa relación con el público y que sobre la base de sus experiencias de terreno y práctica aumenten la calidad en el Departamento de Desarrollo Social.

Basado en el segundo proyecto y ligado con el mismo enriquecimiento del servicio y de la calidad esta el trabajo complementario que realizaron los funcionarios mediante la fabricación de apoyo material para el adecuado uso de la red social, complementando su servicio de atención con alternativas de solución que trasciendan las puertas del municipio, a su vez que el servicio ha decidido proyectar material informativo educativo en la sala de espera. También se estableció una línea de acción dirigida a la imagen del funcionario y al entorno en el cual se desarrolla la atención, identificándose como uno de los factores más débiles en el servicio.

En términos de evaluación final vista por el equipo seminarista, la participación y acogida fue muy buena, superando los temores iniciales que preocupan y angustian a un investigador. Y esta acogida permitió que el trabajo realizado fuera de calidad y tuviera una real participación de los funcionarios, quienes se encontraban reacios en un principio por las permanentes

capacitaciones realizadas, la que no siempre satisficieron sus necesidades, encontrándolas en oportunidades innecesarias y reiterativas que a su juicio provocaban un gasto injustificado.

CAPITULO V

EVALUACIÓN

1. INTRODUCCIÓN:

Las páginas posteriores del documento relatan las evaluaciones que se realizaron de los proyectos ejecutados anteriormente, estas serán presentadas en forma de matriz para dar mayor claridad y precisión al lector. Posteriormente se realizan evaluaciones parciales que reflejan el proceso de trabajo ejecutado durante este año y que connotan la validez e importancia de la investigación, rescatando sus aportes a través de los resultados.

2. EVALUACIÓN POR INDICADORES

PROYECTO 1:

Criterio de evaluación	Indicador	Estándar de evaluación
Conocimiento de habilidades básicas para la entrevista.	Unidad Objetivo	De los 5 funcionarios que hoy se encuentran en la atención de público, la totalidad fue capacitada y se encuentra informada respecto a como desarrollar la entrevista, sin embargo la aplicación de estas técnicas varia según el grado de adiestramiento y experiencia laboral, por ende tres funcionarios tienen el manejo de la entrevista y a los dos restantes les falta progresar.
Vinculación del cliente con el servicio	Conocimiento de las necesidades del cliente.	El 60% de los funcionarios manifiesta a través del test que conocen las necesidades de sus clientes y que tratan de aplicar lo aprendido para mejorar su servicio a estos.(ver anexo).
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Derivación ✓ Uso de la red asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según la encuesta aplicada el 94% de los usuarios se encuentra satisfechos con la atención y un 60% afirma haber recibido derivación inmediata. ✓ Respecto al uso de la red asistencial el 71% afirma haber recibido una alternativa de solución inmediata si es que no esta en el DESO, sin embargo a la fecha no existe el uso de

		un manual obligatorio que permita entregar en su totalidad las alternativas de solución existente.
Estrategias del servicio	Modalidad de atención, Ventanilla Única.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El 71% de los encuestados manifiesta esperar entre 10 a 20 minutos. ✓ El 71% también haber recibido alternativa de solución. ✓ El 60% derivación. ✓ Y solo un 19% afirma llegar por información del municipio, lo que indica que los principales canales de información y difusión son conocidos y consultorios. ✓ Respecto a la modalidad de atención en general, ha tenido una muy buena acogida por parte del público y su funcionamiento ha mejorado notablemente respecto al anterior en las distintas áreas y formas. ✓ La opinión manifestada y según los datos recogidos en la capacitación, los funcionarios se sienten mucho más a gusto en su trabajo, por las notables mejoras en la infraestructura y eso permite que ellos así como aumentan su calidad de vida en el trabajo, también la aumenten en su desempeño.

PROYECTO 2:

Criterio de Evaluación	Indicador de Evaluación	Estándar de Evaluación
Difusión de información asistencial y educativa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyección de videos educativos. ✓ Folletos informativos en circulación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La proyección de videos educativos se esta realizando normal y diariamente en la sala de espera manipulado por el encargado de ventanilla única, sin embargo la disponibilidad de videos hoy es de 12 y se pretende aumentar la variedad a través de la incorporación de la señal del cable e incorporar algunos internos de índole instructiva. Y a su vez actualizar un par de ellos. Su carácter es netamente instructivo y educativo.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con relación a los folletos informativos, estos se encuentran ya elaborados hace mucho tiempo, pero el aunar criterios ha extendido sus plazos y aún no salen ha circulación, hoy solo funcionan con informativos cortos elaborados por la encargada de la ventanilla.
<p>Establecer líneas de acción complementarias.</p>	<p>Manual para uso de red de apoyo social en el área pública y privada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El manual se encuentra actualmente en confección en la editorial y fue elaborado por los mismos funcionarios con asesoría de las alumnas seminaristas. La idea futura es incorporar esto a la base de datos.
<p>Imagen Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aseo y ornamentación del lugar. ✓ Uniformidad del personal. ✓ Señalética clara. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La sala de espera se encuentra en óptimas condiciones al inicio y durante la jornada laboral, lo que se ha visto facilitado por la adhesión del público a estas normas de higiene, haciendo uso de los papeleros y buenos modales. ✓ De los funcionarios el 80% se encuentra con uniforme, el funcionario restante es de Programa de Generación de empleo por lo que no recibió uniforme. Actualmente se ejecutan gestiones para adquirir uno. ✓ La señalética de las dependencias aún no concluye, existen letreros pendientes que debieron ser cambiados por su tamaño, la que provocaba una escasa visibilidad del público, y específicamente el de informaciones que se encuentra pendiente porque pretende ubicarse en un lugar más estratégico que aún no ha sido determinado.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. INTRODUCCIÓN:

A continuación, se presentan las conclusiones finales del seminario de título, éstas se dividen en cuanto a los resultados y procesos emanados de la aplicación de las etapas de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, de este modo se invita al lector a conocer asimismo las proyecciones en términos de propuestas del trabajo realizado durante ocho meses de estudio e intervención social profesional.

2. CONCLUSIONES GENERALES:

2.1 Conclusiones Relativas a los Resultados:

El objetivo principal del seminario de título era el conocer el grado de satisfacción de los clientes-usuarios de la Ventanilla Única de Social, por tanto ese fue el horizonte de toda acción que pudiese arrojar dicho resultado final. Es así, como se logro determinar que 88% de los clientes usuarios se encuentra satisfecho con la calidad de la atención brindada, incluyendo en ella el servicio y la atención brindada por los funcionarios de Ventanilla Única de Social. ES así como su trabajo fue evaluado de forma satisfactoria pero aun así este puede ser más perfeccionado con herramientas básicas para un buen desempeño del trabajo en pro de la satisfacción de los usuarios. Por tanto, se desarrollaron talleres, que velaran por la aplicación de habilidades y destrezas profesionales en aquellos que diariamente deben interactuar con clientes en situación de necesidad, lo cual en capítulos anteriores se dieron a conocer sus resultados. Por ello, se puede inferir que la Ventanilla Única de Social, ha cumplido en cierta medida con los objetivos principales de mejorar la calidad de atención hacia sus clientes, pudiendo poner en práctica, a través, de la metodología de trabajo, Ventanilla Única, el mejoramiento de la Calidad de la Atención, siendo de este modo el Departamento de Desarrollo Social, quien optimice su atención.

Cabe señalar, que las “características de un servicio pueden diferir de las de otros productos y pueden incluir aspectos tales como personal, tiempo de entrega, higiene, credibilidad

y comunicación entregada directamente al cliente final. La evaluación del cliente, a menudo muy subjetiva, es la medida final de la calidad de un servicio”³³ De este modo, es lo que se realiza en DESO, donde los clientes son distintos a los de otras entidades publicas o privadas, donde la competencia no existe ya que los clientes están en cierta medida obligados a asistir para pedir subsidios o reclamar por algún tipo de ayuda asistencial que requieran para poder subsistir, por ello son éstos quienes tienen la capacidad de evaluar de mejor forma la atención, ya que son estos quienes reciben directamente el servicio y son ellos el mejor filtro para conocer el trabajo que se lleva a cabo. Asimismo la calidad va variando de acuerdo al tiempo, ya no se puede hablar de calidad total, debido a que las necesidades van cambiando en el transcurso del tiempo, porque la realidad es dinámica y espiral, en donde los procesos de calidad van siendo cambiantes de acuerdo a las necesidades presentes, siendo las necesidades cambiantes con el tiempo lo que implica una revisión periódica de los requisitos de calidad; por tanto trabajando para lograr el bien común de la comunidad es tarea principal de la labor del Municipio. Por tanto, hay que referirse a la calidad relativa, ya que se habla de relatividad del grado de excelencia, esto basándose en lo expuesto anteriormente, donde el nivel de calidad va de acuerdo a la realidad existente.

Para alcanzar una atención de calidad, es importante que toda la entidad o equipo de trabajo vayan en un mismo camino, es decir, los eslabones de la cadena de trabajo deben apuntar a un objetivo común, donde los altos cargos deben traspasar las ideas que engloben un buen servicio, entendido éste como “el resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente; y por actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del cliente”³⁴ para que así cada miembro de la cadena pueda desarrollar su labor entorno a los ejes principales de su organización, en donde no surjan contradicciones en la dinámica interna laboral, en que las relaciones sean en fundadas dentro del marco de respeto y ambiente laboral adecuado para un buen desempeño de funciones, es decir, que cada integrante del equipo de trabajo tenga las condiciones tanto humanas como tecnológicas para desempeñar un buen servicio y así traspasarlo en sus tareas al cliente que este enfrente. Esta tarea, se cumple en el Departamento de Desarrollo Social, donde los funcionarios tienen los recursos tecnológicos para poder llevar a cabo sus tareas, así como también la meta común de generar o provocar satisfacción al servicio dado en sus clientes.

Cabe señalar, que el DESO, ha tenido en estos últimos años la preocupación de mejorar su servicio, en todo sentido, lo cual se ha visto reflejado en el mejoramiento periódico de su

³³ ISO 9000. Instituto Nacional de Normalización. Página 16.

³⁴ ISO 9000. Instituto Nacional de Normalización. Página 2.

infraestructura, las constantes capacitaciones y/o talleres brindados a sus funcionarios, capacitaciones en el manejo computacional, etc., lo cual incide de forma directa con la atención que se va a brindar al cliente, lo que hace aún más loable su desempeño por generar procesos constantes de mejoramiento de la calidad del servicio. Es por ello, el continuar en esta ardua labor, ya que no es fácil provocar una satisfacción de un 100% en sus clientes, pero si es posible lograr la perfección de acuerdo a la dinámica realidad emergente, estando siempre atentos a las contingencias sociales, para entregando de este modo un servicio integral donde no sólo el producto final sea el gatillante de la satisfacción sino también el servicio o atención dada, donde el cliente se vaya con la calidad suficiente de que ha sido respetado y atendido en forma digna aunque la solución de su problema no haya sido resuelto de forma inmediata, así como también, el dar una atención integral engloba procesos en donde se traten distintas aristas del servicio, o sea, la información, educación y otros temas de interés para la comunidad, y es ahí donde las acciones ya realizadas (proyección de videos educativos, folletos informativos, manual de derivación asistencial- ver anexo n°6-, y otros), sirven y estimulan para un trabajo en pro del bien común.

2.2 Conclusiones Relativas al Proceso:

Durante el desarrollo del seminario de título, se comenzó con una realidad que fue variando en el tiempo, ya que se comenzó con una encuesta pensada sobre la base de 300 personas, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención brindada por la Ventanilla Única Social, la cual fue modificando de acuerdo a la cantidad de personas que fueron al Municipio durante la aplicación de ésta, lo que generó que la muestra a 199 personas entrevistadas, y de ser una probabilística pasase a ser una muestra por saturación, ya que se homogeneizó en términos de resultados donde se abarcó igualmente a la totalidad de la comunidad, donde los resultados no cambiarían en forma radical. Es así, que se logró conocer el grado de satisfacción de los clientes-usuarios de Ventanilla Única, lo cual se desarrolló en un clima que permitió un normal desempeño de la misma, donde los resultados permitieron definir el curso a seguir en los proyectos que se llevaron a cabo.

Los proyectos se dieron de forma adecuada, contando con los recursos económicos y materiales para su normal funcionamiento, asimismo, con la disposición y voluntad de los integrantes de la Ventanilla Única y Oficina de Subsidio, donde los resultados ya fueron entregados en capítulos anteriores, logrando adiestrar en habilidades sociales y laborales a los funcionarios, así como también en recursos materiales que respalden y fundamenten sus

funciones laborales y faciliten su trabajo, así como también que vayan en directo beneficio de sus clientes.

Si bien cierto, los altos mandos como los funcionarios en general tienen muy claro el objetivo o meta propuesta con relación a la calidad de la atención en el servicio, sin embargo se muestran reticente, los últimos, al cambio. Lo que provoca, un clima laboral de tensión donde puede afectar al fin último de la organización, donde se crea una especie de contradicción porque las decisiones finales son cuestionadas entorpeciendo el normal funcionamiento de sus laborales.

3. PROPUESTAS:

- Para llevar a cabo una gestión de calidad es necesario tener presente la realidad cambiante, por tanto, no hay que creer erróneamente que la calidad esté asegurada, por lo que siempre es necesario estar en una constante búsqueda de aquello, es importante saber que la Calidad Total no existe sino que ésta es relativa.
- La evaluación debe ser permanente por parte de los clientes, así éstos serán el control de calidad más idóneo, minimizando costos ya que quedaría en sus propias manos el manejo de la evaluación, optimizando recursos en talleres u otras actividades que provocasen una buena atención de calidad.
- Que en todos los Departamentos del Municipio existiera esta metodología de trabajo, Ventanilla Única, homogeneizando la atención a sus clientes, haciéndolo más efectivo en cada área municipal, donde se vería optimizada su imagen corporativa.
- Es necesario el trabajo en equipo y también la consideración de la totalidad de los eslabones de la cadena de trabajo, ya que cada uno de ellos tiene una visión distinta desde su propio desempeño laboral, así como también ideas o propuestas para mejorar el servicio.

BIBLIOGRAFIA

Ahumada, Acevedo. Pedro. “Tópico de Evaluación en Educación”. Ediciones Universidad de Valparaíso. Chile, Valparaiso. 1989.

Berry, L. Leonard. “¡Un Buen Servicio Ya no Basta! Cuatro Principios del Servicio Excepcional al Cliente”. Editorial Norma. Colombia. Septiembre. 1996.

Blau, P.M. “La Burocracia en la Sociedad Moderna”. Editorial Paidos. Buenos Aires. 1962.

Crozier, Michel. “El fenómeno Burocrático”. Editorial Amorrutu. Argentina, Buenos Aires. 1969.

Cohen, Ernesto. “Evaluación de Proyectos Sociales”. Editorial Siglo XXI. España, Madrid. 1993.

Deutscher, Isaac. “Las Raíces de la Burocracia”. Editorial Amagrama. España, Barcelona. 1969.

Fremont, E. Kast. Juanes, E. Roseuzweig. “Administración en las Organizaciones. Enfoque de Sistemas y Contingencias”. Editorial Mc Graw-Hill. México. 1988.

García, Letelier. Patricio. “Servicio Social y Desarrollo Local”. Editorial Edeval. Chile. 1995.

Fischer, René. “El Desafío del Servicio”. Editorial Larrea. Chile, Santiago. 1994.

Hernández, R. Sampieri. “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc Graw Hill. México. 1999.

Horovitz, Jacques. “Los siete Secretos del Servicio al Cliente”. Pearson Educación, S.A. España, Madrid. 2000.

Hunneus, Pablo. “Los Burócratas. Un Nuevo Análisis del Estado”. Editorial Nueva Generación. Chile, Santiago. 1983.

Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. “Plan Estratégico de Desarrollo Comunal 2001-2010”

La Fuente, Felez. Alberto. “Técnicas de Investigación Social en la Administración Pública”. Instituto Nacional de Administración Pública. España, Madrid. 1984.

Lobos, Julio. “Calidad a través de las Personas”. Dolmen Ediciones. Chile 1998.

Ministerio de Hacienda. “Calidad del Servicio y Atención al Usuario en el Sector Público”. Dolmen Ediciones. Chile, Santiago. 1996.

Martin, B. William. “Servicios de Calidad al Cliente. La Cortesía en el Trabajo”. Editorial Trillas. México. 1998.

Norma Chilena Oficial: ISO-9000. “Normas de Gestión de Calidad y de Aseguramiento de Calidad”. Instituto de Normalización (INN) Chile, Santiago. Julio, 1997.

Picazo, L. Manríquez. “Ingeniería de Servicios”. Editorial Mc Graw- Hill. México. 1991.

República de Chile. “Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. N° 18.695” 23 Febrero del 1990.

Rosander, A.C. “La Búsqueda de la Calidad de los Servicios”. Editorial Díaz Santos. Madrid España. 1992.

Storm, B. William. “La Organización del Mañana, Desafíos y Estrategias”. Editorial Trillas. México. 1980.

Stufflebeam, Daniel. L. “Evaluación Sistemática: Guía Teórica y Práctica” España. 1993.

Urzua, Valenzuela. G. “Diagnóstico de la Burocracia Chilena. 1818-1969)” Editorial Jurídica de Chile. Chile, Santiago. 1971.

FUENTES PERSONALES

Meza, Bahamondes. Gloria. Asistente Social. Directora Departamento de Desarrollo Social. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Jofré, Craviolatti. Nilda. Asistente Social. Encargada de Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Espinoza, Méndez. Sergio. Profesor de Química. Director de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Salinas, Aviles. Dagoberto. Asistente Social. Docente Universidad de Valparaíso Escuela de Trabajo Social, de Metodología de la Investigación y Evaluación de Proyectos Sociales.

Sánchez Allen, María Teresa. Asistente Social. Miembro de la Oficina de Auto-Evaluación Institucional de la Universidad de Valparaíso y Docente de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

REFERENCIAS

www.aiteco.com

www.cnpc.cl

www.igsap.nap

www.modernización.cl

ANEXOS

ANEXO N°1

N°

CUESTIONARIO

Nombre del Proyecto: “Ventanilla Única”

Nombre del Encuestador:

I.- Caracterización del Cliente:

1. – Sexo Masculino Femenino 2. - Edad años.3. – Estado Civil Casado Soltero Viudo Conviviente Separado 4. - Sector 5. – Motivo del Trámite: SUF Maternal SAP Aseo PISIS Cesantía DUPLO Emergencia Beca Otro Hora A. Social

II.- Ventanilla Unica:

✓ Infraestructura:

6. – Cuando Ud. viene a solicitar un beneficio, ¿el módulo informativo, lo encuentra funcionando?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

7. – Ud. considera que la sala de espera es cómoda

Sí Relativamente No No sabe/ No responde

III. – Calidad del Servicio:✓ Atención Integral:

8. - Cuando es atendido, ¿Ud. siente que han sido amables con Ud.?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

9.- Ud. siente que la persona que lo atiende, ¿Comprende su problema?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

10. - Cuando es atendido, ¿Ud. siente que es escuchado con interés?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

11. – Cuando Ud. ha venido siente que las personas que lo atienden se han encargado de solucionar su problema:

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

12. – Con respecto a la atención brindada, Ud. considera que su problema ha sido tratado de forma confidencial

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde ✓ Entrega de Información:

13. – La persona que atiende, ¿le entrega la información que Ud. necesita?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

14. - Si Ud. en este Departamento no encuentra respuesta a su necesidad, ¿le entregan una alternativa para resolver su requerimiento en forma inmediata?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

15. - ¿Cómo obtuvo información de que el municipio entrega el beneficio?

Familiares	<input type="checkbox"/>	Jta. De Vecinos	<input type="checkbox"/>
Municipio	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

16. – Ud. considera que el municipio entrega información respecto a los beneficios

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

17. – ¿Ud. tiene claridad con respecto a los requisitos para cada beneficio o subsidio?
 Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

18. – Ud. considera que la información con respecto a los beneficios y sus requisitos, ¿es clara?
 Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

19. - Ud. considera que ¿La información es suficiente?
 Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

✓ Derivación del Cliente:

20. – Si el Departamento no entrega el beneficio ¿Ud. siente que recibe información clara de hacia dónde debe dirigirse? **(Si este NO es su caso, diríjase a la pregunta n° 23)**
 Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

21. – Ud. cree que ¿la derivación es inmediata?
 Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

22. – El lugar al que es enviado ¿Ud. considera que es el correcto?
 Sí Relativamente Nunca No sabe/ No responde

✓ Tiempo del Servicio:

23. - ¿Cuánto tiempo considera Ud. que debió esperar para ser atendido?
 10-20 min. 21-30 min. 31- + min.
 No sabe/ No responde

24. - ¿Cuánto tiempo cree Ud. que tardó el trámite que realizó?
 10-20 min. 21-30 min. 31- + min.
 No sabe/ No responde

25. - ¿Entiende el procedimiento que debe seguir para gestionar el trámite?
 Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

✓ Autogestión:

26. – Ud., ¿Cuántas veces ha hecho uso del servicio?

+ 1 Vez 1 Vez Nunca No sabe/ No responde

¿Por qué? _____

✓ Retroalimentación:

27. - ¿La rapidez del servicio entregado dice relación con sus expectativas de atención?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

28. – ¿Ud. siente que sus necesidades son consideradas a la hora de la entrega del beneficio?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

29. - ¿Ud. considera que tiene oportunidad de generar opiniones o sugerencias al servicio brindado?

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

¿Cuál? _____

IV.- Satisfacción del cliente:

✓ Beneficio:

30. – Cuando Ud. solicita el beneficio, ¿lo recibe? **(Si su respuesta es NUNCA diríjase a la pregunta n° 37)**

Sí A Veces Nunca No sabe/ No responde

31. – ¿Ud. Considera que le ha sido útil?

Sí Relativamente No No sabe / No Responde

¿Por qué? _____

32. – ¿Ud. considera que le es suficiente?

Sí Relativamente No No sabe / No Responde

¿Por qué? _____

33. - ¿Cuánto tiempo debió esperar para recibir el beneficio?

- 1 mes 1 mes + 1 mes No sabe / No Responde

34. - ¿Cuántas veces ha recibido el beneficio?

+ 1 Vez 1 Vez Primera Vez No sabe / No Responde

¿Por qué? _____

35. - ¿Ud. cree que existe una excesiva tramitación para obtener el beneficio?

Sí A Veces Nunca No sabe / No Responde

✓ Atención:

36. - Con respecto a este nuevo estilo de atención, Ud. considera que es:

Bueno Regular Malo No sabe / No Responde

¿Por qué? _____

37. - ¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio que le otorga Ventanilla Única?

Sí Relativamente No No sabe / No Responde

¿Por qué? _____

¿Con qué nota lo califica?

**ANEXO
Nº2**

PAUTA DE OBSERVACIÓN

A través, de la operacionalización de variables se pudo llevar a cabo el cuestionario para medir el grado de satisfacción de los usuarios, el cual ha sido señalado en páginas anteriores y más adelante se detallan sus resultados. De este modo, se da a conocer la pauta que guía la observación a quienes se desempeñan como funcionarios de Ventanilla Única del Departamento de Desarrollo Social, de acuerdo a las dimensiones y variables, correspondientes de ser estudiadas.

<u>VARIABLE</u>	<u>SITUACIÓN IDEAL</u>	<u>SITUACIÓN REAL / INDICADOR</u>
Ventanilla Única	Existencia de Módulo Informativo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Ventanilla Única	Cinco Módulos de Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Ventanilla Única	Ambiente Adecuado de Trabajo y Atención de Público	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Ventanilla Única	Supervisión al Trabajo Efectuado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Ventanilla Única	Requerimientos Materiales y de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Calidad	Manejo de Información	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Calidad	Uso de Red Asistencial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca
Calidad	Habilidades Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí ➤ A Veces ➤ Nunca

ANEXO N° 3

ENTREVISTA

1. - ¿Qué fue lo que motivó este cambio en la modalidad de atención?
2. - ¿Por qué se escogió esta modalidad de trabajo para la atención de público dentro del departamento?
3. - ¿Cuáles son las expectativas de esta nueva modalidad?
4. - ¿Qué agregaría o eliminaría de esta modalidad, Ventanilla Única?

ANEXO N° 4

FOTOS DE CAPACITACIÓN
FUNCIONARIOS



Foto n°1: Capacitación Funcionarios: Grupo Focal.- Octubre 2002. Centro Cultural.



Foto n°2: Capacitación Funcionarios: Grupo Focal.- Octubre 2002. Centro Cultural.



Foto n° 3: Capacitación Funcionarios: Grupo Focal. Coffee Break. Octubre 2002.

ANEXO N° 5

TEST ANTES- DESPUÉS

1. -¿El cliente acude al municipio sólo para solicitar un subsidio?

SÍ A VECES NUNCA

2. -¿Busca usted alguna alternativa de solución, si no existe respuesta para el solicitante?

SÍ A VECES NUNCA

3. -¿El cliente le hace sentir sus necesidades?

SÍ A VECES NUNCA

4. -¿Conoce usted las expectativas del cliente?

SÍ A VECES NUNCA

5. -¿ Cree usted que su atención satisface al cliente?

SÍ A VECES NUNCA

6. -¿Cree usted que el municipio cubre las necesidades reales del cliente?

SÍ A VECES NUNCA

7. -¿Usted siente que reúne las destrezas necesarias para la atención de público?

SÍ A VECES NUNCA

8. -¿Utiliza las técnicas de la entrevista?

SÍ A VECES NUNCA

Para la aplicación del test se consideraran los siguientes valores:

- SÍ = 3 puntos.
- A VECES = 2 puntos.
- NUNCA = 1 punto.

- Para quienes reúnan un puntaje entre 20 y 24 puntos significa que el funcionario conoce bien al cliente que atiende.
- Para quienes tengan un puntaje entre 19 y 15 puntos, significa que conoce relativamente al cliente.
- Y para quienes tengan un puntaje inferior a 14, no conocen al cliente.

ANEXO N°6

**MANUAL DE DERIVACIÓN AL CLIENTE-
USUARIO DE LA RED ASISTENCIAL PUBLICA
Y PRIVADA**

OFICINA COMUNAL DEL NIÑO

Programas y/o Servicios	Servicios
Atención Social Individual	Atención, Orientación y Derivación en Materia Social y Psicológica. Apoyo Terapéutico a niños y adolescentes (hasta 15 años)
Atención Comunitaria (Focalizado y Priorizado por la Oficina)	Orientación e Información respecto de Redes Sociales y Beneficios.
Difusión y Sensibilidad a Padres y Profesionales	Taller Informativo de modificaciones legales en materia de menores, charlas educativas, seminarios.
Participación Infantil (Focalizado y Priorizado por la Oficina)	Actividades Recreativas, Culturales, Artísticas masivas para grupos Infantiles, Programas escolares de Invierno y Verano. Colonias Infantiles, Celebración Día del Niño, Encuentro Comunal de Niños.

CHILDREN INTERNACIONAL-CHILE

Sede Viña del Mar

Dirección: 5 ½ Oriente 130
Teléfono: 686139
Materia: Apadrinamiento y Apoyo Económico a Familias de Escasos Recursos.
Sujeto de Atención: Menores (Desde 2 años 9 meses en adelante.)

Programas

Salud: Atención Médica, Exámenes, Medicamentos, Otros.
Educación: Reforzamiento Escolar, Becas, Útiles Escolares.
Nutrición: Capacitación Monitores y Educación Nutricional.
Asistencia Familiar: Emergencias Familiares.

SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Dirección: Avda. Pedro Montt 1881, Valparaíso.
Teléfonos: 253882- 215181- 234252- 218295
Materia: Orienta, Coordina-Supervisa Técnicamente y entrega subvención en dinero a entidades públicas y/o privadas que asisten, protegen y rehabilitan a niños y jóvenes en situación de riesgo social o en conflicto con la justicia.

Programas

1. Sistema de Observación y Diagnóstico
2. Sistema de Previsión
3. Sistema de Protección Simple
4. Sistema de Rehabilitación Conductual
5. Proyectos de Apoyo.

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)

Materia: Atención Integral Infante
Sujeto de Atención: Niños de cero (0) hasta cinco (5) años
Dirección: Álvarez 440, Viña del Mar
Programas: * Jardín Infantil Clásico
* Jardín Infantil Familiar

✓ **Jardín Infantil Clásico:**

- Sala Cuna (0-2 años)
- Nivel Medio (2 a 4 años)
- Primer Nivel de Transición (4 a 5 años)

✓ **Jardín Infantil Familiar:**

- Profundiza el rol activo de la familia
- Dirigido a hijos de madres jefas de hogar que trabajen
- Considera la participación directa de la comunidad en su implementación, desarrollo y la toma de decisiones.
- a 5 años.

FUNDACIÓN INTEGRAL

Dirección: 3 Norte 532, Viña del Mar.
Teléfonos: 684784- 691110- 693726

✓ **FUNDACIÓN INTEGRAL LOS ALMENDROS**

Dirección: Carlos Ibáñez del Campo s/n
Teléfono: 843190
Materia: Programa Educativo Integral, ofrece atención en educación inicial, cuidado y alimentación infantil.
Sujeto de Atención: Menores entre 0 y 6 años, de escasos recursos.

Requisitos:

- Pertener a una familia de escasos recursos.
- Tener entre 2 y, 5 años y 11 meses, para postular a un Centro Abierto o jardín.
- Tener más de 3 meses para postular a sala cuna.

Documentos:

- Certificado de Nacimiento
- Carné de control de salud al día
- Familias que tengan ficha CAS- 2

EDUCACIÓN BASICA Y MEDIA MUNICIPALIZADA

✓ EDUCACIÓN MUNICIPAL VIÑA DEL MAR PARA EL DESARROLLO SOCIAL

Dirección: 10 Norte 907, Viña del Mar
Teléfonos: 682463 – 689508
Materia: Administración de establecimientos educacionales, consultorios.

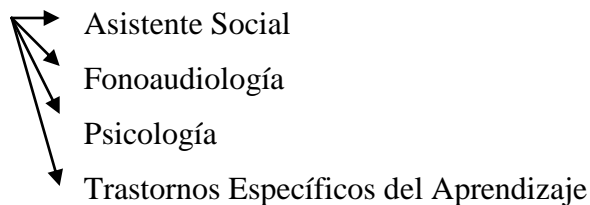
✓ DIAGNOSTICO Y ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICO

Centro de Diagnostico del MINEDUC 5ta Región:

Dirección: Avda. Valparaíso 1270, Viña del Mar

Teléfono: 685917

Materia: Diagnóstico completo



Sujeto de Atención: Menores pertenecientes a las Escuelas de la región que necesiten evaluación profesional en el área del aprendizaje.

✓ **DIAGNOSTICO Y ESCUELAS PARA DISCAPACIDAD MENTAL Y/O FÍSICA**

Escuela de Educación Diferencial n° 349, Las Dalias Coanil:

Dirección: Avda. Freire pasaje 4, paradero El Palto. Miraflores Alto, Viña del Mar.
Teléfono: 648168
Materia: Menores con discapacidad mental.

Centro de Tratamiento Especial Aspant

Dirección: Avda. Con Con s/n. Población Libertad, Santa Inés. Viña del Mar.
Teléfono: 694514
Materia: Colegio que ejecuta programas a niños autistas o deficientes mentales leves
Sujeto de Atención: Menores de 5 a 15 años autistas o con algún grado de deficiencia mental.

✓ **JUNAEB**

Dirección: Los Castaños 297, Viña del Mar.
Teléfonos: 973920 – 970981
Materia: Ejecuta una diversidad de programas de Asistencia Integral a los estudiantes en condiciones de vulnerabilidad socio-económica.
Sujeto de Atención: Estudiantes (enseñanza pre-básica y media) en condición de vulnerabilidad socio-económica.

Programas:

1. - Programa de Alimentación Escolar (PAE)
2. - Programa de Vacaciones Escolares
3. - Programa de Salud Escolar
4. - Programa de Salud Oral
5. - Programa Becas
6. - Programa Campamentos Escolares
7. - Programa Útiles Escolares

PROGRAMAS QUE OFRECEN LOS CONSULTORIOS

✓ PROGRAMA DEL NIÑO SANO

- Control Salud (0-6 años)
- Control Mal Nutrición
- Consulta Social
- Consulta Salud Recién Nacido
- Consulta Salud Mental
- Consulta Déficit Desarrollo Psicomotor
- Control Odontológico: Prevención y Recuperación
- Consulta Nutricional
- Control Salud Escolar
- Atención Preferencial para Enfermedades Respiratorias Agudas.

✓ PROGRAMAS QUE OFRECE EL HOSPITAL

- Servicio de Atención Infantil:
 - Unidad de Urgencia Infantil
 - Neonatología
 - UCI Pediátrica
 - Cirugía Infantil
 - Traumatología
 - Especialidades Pediátricas
 - Unidad de Psiquiatría Infantil

JUZGADO DE MENORES

✓ **1° JUZGADO DE MENORES** (Apellidos de la A hasta la L)

Dirección: Avda. Libertad n° 1323 con 14 Norte, Viña del Mar.

Teléfonos: 974441- 694219

Materia: **Civil:** Pensiones Alimenticias

Tuición

Régimen de Visitas

Adopciones

Autorización de Salidas al Menor del País.

Penal: Protección a Menores en Riesgo Físico y Moral

Maltrato Psicológico

Menores Infractores de Ley

Sujeto de Atención: Menores de edad desde 0 hasta 17 años 11 meses 30 días, cuyos apellidos paternos comiencen con la A hasta la L.

✓ **2° JUZGADO DE MENORES** (Apellidos de la M hasta la Z)

Dirección: Avda. Libertad n° 1323 con 14 Norte, Viña del Mar.

Teléfono: 978945

Materia: **Civil:** Pensiones Alimenticias

Tuición

Régimen de Visitas

Adopciones

Autorización de Salidas al Menor del País.

Penal: Protección a Menores en Riesgo Físico y Moral

Maltrato Psicológico

Menores Infractores de Ley

Sujeto de Atención: Menores de edad desde 0 hasta 17 años 11 meses 30 días, cuyos apellidos paternos comiencen con la M hasta la Z.

ENFERMEDADES TERMINALES

✓ BETESDE

Dirección: Chile Sur 377, paradero 4, Nueva Aurora. Viña del Mar.
Teléfono: 619378
Materia: Dar protección integral a enfermos de SIDA de la región. Grupos de apoyo a la familia.
Sujeto de Atención: Niños, Jóvenes y Adultos con VIH.

✓ CENTRO DE PREVENCIÓN DEL CANCER

Dirección: Blas Cuevas 965, Valparaíso.
Teléfono: 225538
Materia: Prevenir y tratar a personas enfermas de cáncer de toda la región. Habilitación de primer Centro de Prevención contra el cáncer.
Sujeto de Atención: Niños, Jóvenes y Adultos que presenten la enfermedad.

✓ CORPORACIÓN DE AYUDA AL NIÑO CON CÁNCER

Dirección: 3° piso Hospital Gustavo Fricke.
Teléfono: 678008
Materia: Ayuda Integral al niño enfermo de cáncer, prevenir y tratar a personas enfermas de cáncer de toda la región.
Sujetos de Atención: Niños de 0 hasta 17 años y su familia.

✓ COANIQUEM

Dirección: Arlegui 469, oficina 7. Viña del Mar.
Teléfono: 991092
Materia: Entrega Prevención, Atención, Tratamiento y Rehabilitación del Niño quemado. Realización de actividades en beneficio para la atención y prevención de los niños de la región.
Sujetos de Atención: Niños de 0 hasta 15 años con quemaduras moderadas y graves que vivan en la región.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR

✓ PROGRAMA DE VIVIENDAS SERVIU

Programa El Adulto Mayor:

Es un programa de vivienda destinado a personas de escasos recursos, mayores de 65 años de edad con urgente necesidad habitacional.

Este programa es una modalidad especial de vivienda básica en la cual se destina hasta un 2% de la construcción total al Adulto Mayor.

- **Requisitos:**

Certificado Original Ficha CAS II

Original y Fotocopia Cédula de Identidad de ambos Cónyuges.

Fotocopia de la libreta de Matrimonio o Certificado de Matrimonio.

Las personas viudas deben presentar certificado de matrimonio y de defunción del cónyuge.

Certificado de nacimiento del postulante.

Certificado de nacimiento de hijos menores de 18 años de edad.

Declaración de Rentas Mensual del postulante y cónyuge (liquidación de sueldo, colilla de pensión, declaración jurada simple)

- **Postulación:**

La postulación se realiza únicamente en forma individual, para postular a este programa se deben cumplir los requisitos de postulación y llenar el formulario de inscripción señalando la alternativa de adulto mayor. La postulación se realiza luego de un llamado especial publicado en el Diario Oficial y en periódicos de circulación nacional o regional.

Programa Nueva Vivienda Básica:

Este programa está dirigido a aquellas familias que requieren de alguna solución habitacional.

- **Requisitos:**

Estar inscrito en el registro único de postulantes del SERVIU. No ser propietario de una vivienda, ni el postulante ni su cónyuge. No poseer ningún beneficio anterior (subsidio habitacional SERVIU), ni el postulante ni su cónyuge.

Certificado Original Encuesta CAS II

Original y Fotocopia Libreta de Ahorro para la vivienda

Original y Fotocopia de carné de identidad del postulante y su cónyuge

Certificado de Matrimonio o Libreta de Familia

Certificado Nacimiento de los hijos menores de 18 años

Declaración jurada de soltería, si corresponde

Declaración de rentas mensual (liquidación de sueldo, colilla de pensión o declaración jurada)

- **Postulación:**

Se puede postular en forma individual o colectiva.

En forma Individual: Es aquella en que la persona se inscribe y postula de manera particular en el SERVIU.

En forma Colectiva: Es aquella en que grupo a lo menos de 15 personas, se organizan para inscribirse y postula en conjunto a la vivienda.

Programa de Vivienda “Dinámica sin Deuda”:

Este programa está orientado a familias de escasos recursos, que requieren de alguna solución habitacional y que no puedan contraer deuda.

- **Requisitos:**

Estar inscrito en el Registro Único de Postulantes del SERVIU

No ser propietario de una vivienda, ni el postulante ni su cónyuge

No poseer ningún beneficio anterior (subsidio habitacional SRVIU), ni el postulante ni su cónyuge.

Tener puntaje CAS II igual o inferior a 543 puntos

- **Postulación:**

Se puede postular en forma individual o colectiva

En forma Individual: es aquella en que la persona se inscribe postula de manera particular en el SERVIU.

En forma Colectiva: es aquella en que un grupo a lo menos de 15 personas se organizan para inscribirse y postular en conjunto a la vivienda.

Programa de Vivienda Social:

Esta destinado a familias beneficiadas con la primera Etapa, transcurrido 24 meses de la entrega material de ésta, permitiendo con ello la continuación de la construcción.

Este programa incorpora a la primera etapa, una a dos piezas más, dependiendo del tipo de material que se construya.

- **Requisitos:**

Certificado Original Encuesta CAS II

Original y fotocopia de Libreta de Ahorro

Original y fotocopia carné de identidad del postulante y su cónyuge si corresponde

Declaración de renta mensual (liquidación de sueldo, declaración jurada simple o colilla de pago de pensión)

Certificado de matrimonio o Libreta de Familia

Declaración jurada de soltería si corresponde

Certificado de nacimientos hijos menores de 18 años

Certificado de defunción cónyuge en caso de postulantes viudos

Copia de la Inscripción de Domino Vigente, emitido por el conservador de Bienes Raíces, a nombre del postulante o cónyuge

Certificado de Hipotecas, gravámenes, prohibiciones emitido por el Conservador de Bienes Raíces

Documento que acredite la tenencia de la Primera Etapa de Viviendas Progresiva.

- **Postulación:**

Se postula en forma individual o colectiva.

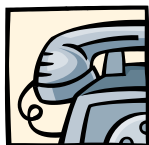
En forma Individual: Es aquella en que la persona se inscribe sola en el SERVIU, siendo seleccionada de acuerdo a las características de su grupo familiar.

En forma Colectiva: Es aquella en que grupo a lo menos de 15 personas, se organizan para inscribirse y postula en conjunto a la vivienda

DIRECCIÓN: **Departamento de Desarrollo Territorial**
Sección Gestión Habitacional
11 Norte con 2 Oriente, N° 1021

TELÉFONO: **269935**

Guía de Información Telefónica **Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.**



❖ **Informaciones:**

Mesa Central: 269000.

Teléfono en el cual puede solicitar información o contacto con diferentes Departamentos de la Municipalidad.



❖ **Alcaldía, Arlegui 615.**

Alcaldía :269201

Secretaria :269202

Secretaria :269203

Fax : 688803

Teléfonos en los cuales puede solicitar hablar con las secretarias del alcalde.



❖ **Secretario Municipal, Arlegui 615**

Secretaria : 269205

 : 269206

 : 269207

Fax : 688803

Teléfonos en los cuales puede requerir información sobre tramites directos con el alcalde.



❖ **Oficina de Partes.** Arlegui 615.

Secretaria : 269123

Informaciones : 269124

Fax : 269143

Teléfonos en los cuales puede requerir información sobre cartas y oficios enviados al Alcalde.



❖ **Concejo Municipal.** Arlegui 615.

Secretaria : 269301

Concejales : 269301

Teléfonos en los cuales se puede comunicarse con los concejales.



❖ **Juzgado de Policía Local.** Quillota 0152.

1° Juzgado.

Secretario : 269652

Fax : 696587

2° Juzgado : 269895

Secretario : 269873

Oficial : 269894

Fax : 992885

Teléfonos en los cuales se puede requerir información sobre tramites legales en procesos, partes o delitos.



❖ **Dirección de Secplac.** Quillota 0152,P.2.

Secretaria : 269617

Portería : 269620

Planificación : 269618

Inspección : 269623

Planes : 269624
Inversión Proy. Urbanos : 269664
Asesoría Urbana : 269648

Teléfonos en los cuales se puede requerir información sobre los proyectos de construcción de muros, levantamiento Topográficos, estudios de ingeniería, pavimentos participativos y propuestas publicas.

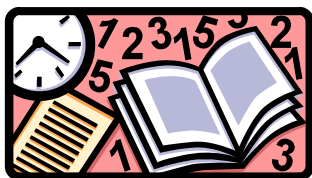


❖ **Dirección de Administración y Finanzas.** Arlegui 615.

Tesorería Municipal

Secretaria : 269110

Teléfono en el cual puede solicitar información de pagos derechos de aseos, multas de los juzgados.



□ Departamento de Rentas. Arlegui 777

Secretaria :269608

Sec. Permisos : 269612

Sec. Patente : 269613

Inspección : 269614

Fax :269916

Teléfonos donde puede solicitar información de los permisos de eventos, patentes.



❖ **Dirección de Comunicaciones.** Arlegui 615

Secretaria :269101

Jefe de Prensa : 269100

Periodista : 269135

Fax : 269125

Departamento de Cultura Av. Libertad 250 p. 3

Secretaria : 269711

Fax : 269720

Secretaria Centro Cultural: 269708

Teléfonos donde puede solicitar información de eventos que se realizan en la comuna.



❖ **Departamento de Obras Municipales.** Quillota 0152 p. 3

Secretaria : 269631

Control Permisos : 269630

Arquitectos : 269640

Inspectores : 269645

Oficina de Partes: 269644

Fax : 269651

Teléfonos donde puede solicitar información sobre los permisos de edificación.



❖ **Dirección de Operaciones y Servicios** Arlegui 615

Secretaria : 269114

Fax : 269160

Teléfono donde puede comunicarse con la dirección y el director.



□ **Departamento de Transito** 5 Oriente 736

Secretaria : 269821

Fax : 269827

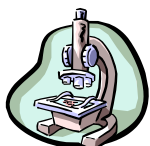
S. Permiso de Circulación : 269823

Fax : 269828

Licencia de Conducir : 269825

Fax : 269826

Teléfono donde puede recibir información sobre los permisos de circulación, parte, reparación de señal ética, demarcación vial.



□ **Departamento Servicio del Ambiente.** 5 Oriente 890

Secretaria : 269800

Parque y Jardines: 269801

Servicio del Ambiente: 269804

Supervisión Parques y jardines: 269808

Vivero Sausalito : 269818

Teléfono don puede recibir información de limpieza de cuencas, extracción de aseo domiciliario, programas de vacunación contra de garrapatas, desratización manutención de áreas verde y retiro de residuos voluminosos.



- Departamento de Construcción Infraestructura Urbana. 6 Oriente 1360

Secretaría : 269810

Sección Técnica : 269811

Maestranza Municipal. 5 Oriente 736

Secretaria : 972175

Teléfono donde puede solicitar información sobre limpieza y mantención de aguas lluvias, muros, limpieza borde costero, bacheo, limpieza de fosa séptica, programación de maquinaria pesada, arreglos de rejillas.



- Departamento Infraestructura de Utilidad Publica. Arlegui 615

Secretaria : 269410

Fax : 269143

Teléfonos donde puede informarse sobre la iluminación de la ciudad, problemas de cablerios, trazados de red de agua potable.



- Departamento de Emergencia y Protección Civil, 1 Oriente 235

Secretaria : 269701

Jefe Emergencia : 269700

Coordinador de Emergencia : 269704

Central de Emergencia : 269460 – 800-800820

Teléfonos donde puede solicitar información del funcionamiento del comité de emergencia y protección civil.



- Departamento de Inspección Comunal Arlegui 615

Secretaria : 269407

Inspectores : 269408

Teléfono donde puede informarse sobre las fiscalizaciones de los trabajos ejecutados por el municipio, infracciones a las personas que ejecutan sin los debidos permisos de obras o trabajo realizado cursando partes.



- Departamento Desarrollo Comunitario 2 Oriente 1021

Secretaria : 269902

Fax : 269931

Teléfono donde se centraliza solicitudes de ayudas sociales y solicitudes comunales.



- Departamento Desarrollo Social 2 Oriente 1021

Secretaria : 269903

Oficina Atención Publico : 269907

Gestión Habitacional :

Servicio Social : 269909

Secretaria Pasis : 269942

Oficina Colación : 269938

Of. De Estadísticas : 269918

Subsidios Familiares : 269911

Teléfonos donde puede solicitar información sobre familiares subsidios de agua maternas, trabajo, serviu y hablar con los asistentes sociales de los sectores de la comuna.



- Departamento Desarrollo Vecinal, 11 norte 869
Secretaria : 269919
Coordinadores Vecinales : 269920
Teléfono donde puede pedir información sobre sus juntas de vecinos y beneficios de la comuna.



- Departamento Deporte y Recreación 11 NORTE 869
Secretaria : 269929
Coordinación : 269930
Estadio Sausalito : 978250
Complejo Reñaca Alto : 872630
Estadio El Bosque : 689771
Teléfonos donde puede informarse sobre recintos deportivos y eventos.



- Departamento Grupos Prioritarios, 4 Oriente 1235.
Secretaria : 320800
Of. Discapacidad : 320812
Of. De la Mujer: 320808
Of. Del Niño : 320811
Of. Del Adulto Mayor: 320814
Of. Previene : 320810
Teléfonos donde puede recibir información sobre las ayudas brindadas para la mejor calidad de vida de la familia.



- Departamento Seguridad Ciudadana, 2 Oriente 1021.
Secretaria : 737904
Teléfono donde puede solicitar información de seguridad para la ciudadanía y cooperación de apoyo para una mejor calidad de vida.



❖ **Departamento de Desarrollo Turístico y Económico, Arlegui 615.**

Secretaría: 269204

Central Información Turística: 269330

Jefe sección Turística : 269333

Línea Gratuita Información Turística: 800-800830

Teléfonos donde puede informarse sobre toda las actividades turísticas de la comuna.

OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD



Esta Oficina fue creada en respuesta al mandato Social de Justicia y Equidad que emana de la Ley N° 12.284 de Integración social de las Personas con Discapacidad y en la perspectiva de implementar en la comuna, políticas Sociales justas e innovadoras que afiancen la integración social de la población discapacitada.



Su misión:

- ❖ Conocer la realidad de las personas discapacitadas de la comuna, detectando sus principales necesidades.
- ❖ Apoyar la implementación de una política comunal hacia la integración de las personas discapacitadas, con énfasis en la prevención, rehabilitación, equiparación de oportunidades y desarrollo de las organizaciones de discapacitados y la participación comunitaria.
- ❖ Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan a las necesidades de las personas discapacitadas.
- ❖ Promover directrices con entes privados y públicos que permitan realizar procesos de rehabilitación integral que generen igualdad de oportunidades.

Sus áreas de acción:

- ❖ Atención Profesional de Servicio Social Individual y Grupal a personas discapacitadas y a sus familias y a las Organizaciones e Instituciones de y para discapacitados.
- ❖ Programas en las áreas de Prevención, Rehabilitación, Capacitación Laboral y Equiparación de Oportunidades.
- ❖ Incluyen el diseño e implementación de talleres participativos que permiten ofrecer espacios para el desarrollo de capacidades personales y de actitudes y competencias laborales y sociales.
- ❖ Orientación técnica y asesorías en proyectos sociales que contribuyan a consolidar la organización social y los movimientos asociativos de personas con discapacidad.
- ❖ Acciones de sensibilidad y coordinación.
Se trabaja además, con el Consejo Comunal de la Discapacidad de Viña del Mar que

agrupa Organizaciones e Instituciones de y para Discapacitados y con la Red Provincial de la Discapacidad de Valparaíso.

Presentaciones:

- ❖ Atención Social Individual y grupal a Personas, Organizaciones e Instituciones de y para Discapacitados.
- ❖ Gestión de Ayudas técnicas Menores y Mayores.
- ❖ Capacitaciones en proyectos Sociales y Desarrollo Grupal y Organizacional.
- ❖ Difusión y Sensibilización del tema.
- ❖ Coordinaciones en redes Comunes Provinciales y Regionales.

Horarios de Atención:

- ❖ Oficina: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:30 horas.
- ❖ Asistente Social : Martes y Jueves de 9:00 a 13:30 horas.
- ❖ Psicólogo : Miércoles de 15:00 a 17:30 horas.
- ❖ Dirección : 4 Oriente, N° 1235, entre 13 y 14 Norte.

Telefono: 320812.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER
SERNAM

UBICADO EN BLANCO 1090, 4º PISO. VALPARAÍSO

ATIENDE : DERECHOS DE LA MUJER EN EL AMBITO LEGAL, SOCIAL Y SICOLOGICO.

✓ **PROGRAMAS:**

CIDEM : CENTRO INFORMACIÓN DERECHOS DE LA MUJER, **VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, MUJERES TEMPORERAS Y APOYO A MUJERES JEFE DE HOGAR DE ESCASOS RECURSOS.**

PROGRAMA DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

UBICADO FREIRE 520 TELEFONO 232430 VALPARAISO
DEPENDIENTE DEL GABINETE DE LA SRA LUISA DURAN.

PROGRAMAS : SALUD DENTAL, APOYO A LA ARTESANIA.

OFICINA COMUNAL DE LA MUJER

UBICADO EN 4 ORIENTE 1235 VIÑA DEL MAR

FONO 320800 – 320808

✓ **PROGRAMAS:**

MUJERES JEFAS DE HOGAR

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

SICOLOGÍA INDIVIDUAL

ASESORIA LEGAL

INSTITUCIONES DEL AREA PRIVADA

- CENFA:** UBICADA EN VILLANELO 127 VIÑA DEL MAR
- LA CASA DE LA MUJER:** UBICADA EN VICTORIA, VALPARAÍSO.
- MEMCH :** MOVIMIENTO DE EMANCIPACIÓN DE LA MUJER
CHILENA
AV. PEDRO MONTT 2743, 2° PISO VALPARAÍSO.

**“TODAS ESTAS INSTITUCIONES BRINDAN INCONDICIONAL APOYO
A LA MUJER”.**

INSTITUTO NORMALIZACION PREVISIONAL (I. N. P.)

Entidad que administra las prestaciones de seguridad social que son de responsabilidad del Estado, contribuyendo a aliviar los estados de necesidad y situaciones de carencia que afectan a las personas durante su vida.

Es un organismo autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio de duración indefinida, que se relaciona con el supremo Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Se rige por el Decreto Ley N°3.502 de 1980; Les N°18.689 de 1988; por el Decreto con Fuerza de Ley N°17 de 1988, que es su estatuto orgánico y por las demás disposiciones legales que le sean aplicables.

□ MISIÓN DEL INP “PARTICIPAR ACTIVA E INTEGRAMENTE EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL PARA CONTRIBUIR A UN DESARROLLO CON EQUIDAD”

Consciente de la importancia que tiene llegar a todos sus usuarios y en los lugares donde éstos se encuentren, el INP ha desarrollado diferentes programas de atención comunitarios y de atención especializada a usuarios enfermos, con discapacidades, o que por otras razones, se ven imposibilitados de acceder a los servicios normales.

En todo el país se han establecido mecanismos de atención, detectando las necesidades de los usuarios para que ninguno de ellos deje de recibir los beneficios.

El desarrollo de políticas y programas de atención orientadas a las personas con discapacidad es uno de los grandes desafíos que aún debe enfrentar nuestra sociedad, y por ello, el INP se ha incorporado a esta tarea, tanto desde la perspectiva de los beneficios previsionales, asistenciales y del seguro social contra accidentes del trabajo, como generando acciones concretas de mejoramiento de la atención a los usuarios con discapacidad, en lo que se refiere

a la formación de sus funcionarios, y a la habilitación de accesos especiales en sus oficinas construidas o remodeladas.

El INP está presente en Chile, con:

3.527	Funcionarios
13	Direcciones Regionales
62	Agencias
72	Oficinas
101	Plazas de Pago
12	INP Móviles
1	Centro de Consultas Previsionales
2	INP Máticos

Principales objetivos Institucionales

- ❑ Orientar el quehacer institucional al usuario, entregando un servicio integral, oportuno y de excelencia.
- ❑ Fortalecer su rol como la institución de Seguridad Social del Estado, ampliando la cobertura de la Seguridad Social y facilitando el acceso al Sistema. Se consideran aspectos fundamentales de este objetivo, el fortalecimiento del papel de administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y de la consolidación del posicionamiento del INP en los temas del adulto mayor y pobreza.
- ❑ Potenciar el recurso humano para asumir los cambios que implica la modernización (estructuras, procesos y tecnologías) creando las condiciones de trabajo y desarrollo personal que se requieran para cumplir con este propósito.
- ❑ Propiciar un cambio armónico, generando instancias de aprendizaje, motivación y participación, que redunde en un clima laboral adecuado, estimulando la creatividad y la innovación.
- ❑ Consolidar la base tecnológica, incorporando las herramientas necesarias para mejorar la calidad de atención a los usuarios.
- ❑ Implementar políticas de descentralización institucional que permitan otorgar fluidez a los procesos y toma de decisiones en el ámbito nacional y regional.

Beneficios

- ✓ Beneficios Previsionales de las Ex Cajas Fusionadas en el INP.

- ✓ Beneficios Previsionales comunes a las Ex Cajas Fusionadas en el INP.
- ✓ Beneficios Generales que otorga el INP.
- ✓ Profesionales del Seguro contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744 – Ley 19.345)
- ✓ Beneficios Asistenciales para personas carentes de recursos.
- ✓ Disposiciones generales sobre montos de las pensiones y su reajustabilidad
- ✓ Beneficios para Exonerados Políticos (Leyes 19.234 y 19.582)
- ✓ Convenios Internacionales sobre seguridad social.
- ✓ Montos de beneficios previsionales y pensiones mínimas.
- ✓ Bono de invierno.
- ✓ Beneficios TARJETA TIP

Concesión de beneficios

El INP a través de su División de beneficios determina la procedencia legal y concede las prestaciones previsionales que la ley establece para los beneficiarios en actividad y todos aquellos que derivan del fallecimiento de un pensionado y/o imponente en actividad. También aquellos que se pagan por una sola vez, tales como desahucio, indemnización y seguro de vida.

Pago de beneficios de pensionados.

A través de la división pago de beneficios atiende la administración y pago mensual de las pensiones previsionales, de beneficios concedidos por leyes especiales, de subsidios familiares y de cesantía y de pensiones asistenciales en todo el país.

Mejoramiento de procesos.

Para una más expedita atención de los beneficiarios, en materia de autorizaciones de apoderad, cambios de forma de pago, traslados de localidad, revisión de beneficios y consultas en general sobre el detalle del pago mensual, en el mes de 1998, se puso en marcha una nueva plataforma de procesamiento de datos, componente del sistema de apoyo a la concesión y pago de beneficios. Los beneficios asistenciales y subsidios únicos familiares están sujetos además a un programa específico de colaboración con las Intendencias y Municipalidades que conceden estos beneficios.

Director Nacional	SR. JORGE NORAMBUENA HERNÁNDEZ
Dirección	HUÉRFANOS 886 4° PISO, SANTIAGO

Fonos	(2) 8708000
Fax	(2) 8708733
Jefe Área Beneficios Asistenciales	SRA. PATRICIA MUÑOZ MIRANDA
Dirección	HUÉRFANOS 886, SANTIAGO
Fono	(2) 8708481
Fax	(2) 8708479
Coordinadora Va Región	SRA. GUADALUPE FERNANDEZ
Fono	(2) 8708569
Fax	(2)8708479 – 8708733
Director Regional	SR. PATRICIO PEREZ MARQUEZ
Dirección	AV. BRASIL 1265, VALPARAÍSO
Fonos	256154 – 213081
Fax	250603
Horario de atención	LUNES A VIERNES DE 09:00 A 14:00 HORAS
Jefe Sucursal Valparaíso	SRA. EDITH ALMONACID MARTINEZ
Fonos	ATENCION PUBLICO 255843
	SERVICIO SOCIAL 748799
Fax	213283
Jefe Sucursal Viña del Mar	SR. EDUARDO GUTIERREZ RAMÍREZ
Dirección	ARLEGUI 966, VIÑA DEL MAR
Fonos	ATENCION PUBLICO 680934
	SERVICIO SOCIAL 683937
Fax	687668

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

En noviembre de 1980 se publicó el DL N°3.500, que reformó el Sistema Previsional, estableciendo un nuevo sistema de pensiones de Vejez, Invalidez y Sobre vivencia derivado de la capitalización individual.

Está basado en la capitalización individual obligatoria del ahorro previsional de los afiliados, traspasando al trabajador la responsabilidad de formar su propia pensión, sin perjuicio que el Estado garantice Pensiones Mínimas.

Otorga la libertad de elección confiando al trabajador la responsabilidad de decidir sobre las opciones que más le favorezcan. Esto es válido tanto para la elección de la AFP, como de la modalidad de pensión (retiro programado o renta vitalicia), y la

oportunidad de su jubilación (jubilación por vejez o anticipada). Su ámbito abarca a todos los trabajadores dependientes, tanto del sector público como privado e independientes. Para estos últimos la afiliación es voluntaria.

Cubre los riesgos de vejez, invalidez (total o parcial) y sobre vivencia. Además paga la cuota mortuoria al fallecimiento del afiliado

Uniformidad en la aplicación de las normas para todos los afiliados y directa relación entre las contribuciones de los trabajadores y los beneficios obtenidos. Las prestaciones están reguladas de acuerdo al monto del ahorro acumulado al momento de obtención de la pensión, a las expectativas de vida del afiliado, composición de su grupo familiar y tasa de interés vigente.

En caso de las pensiones de invalidez y sobre vivencia, su monto está establecido por Ley, como un porcentaje de su remuneración promedio previo a la contingencia.

CLASIFICACION DE LAS PENSIONES DE VEJEZ

General: las mujeres a los 60 años de edad y los hombres a los 65 años de edad.

Anticipada: el requisito consiste en disponer de capital acumulado suficiente para financiar una pensión, cuyo monto mínimo sea.

- ✓ Igual o superior a 50% del promedio de las remuneraciones mensuales.
- ✓ Igual o superior al 110% de la pensión mínima garantizada por el Estado.

Las AFP administran cinco fondos, conformados por las cotizaciones de los trabajadores. Las cotizaciones para la vejez, se depositan en la cuenta individual de los trabajadores constituyendo con ellas el Fondo de Pensiones.

Las correspondientes a las contingencias de Invalidez y Sobre vivencia son integradas en un seguro colectivo contratado por la AFP respectiva, en una Compañía de Seguros de Vida. La contabilidad de los fondos se lleva por separado de aquella de las AFP, de modo que el dinero acumulado en la cuenta de Capitalización individual es de propiedad de cada trabajador afiliado y opera como patrimonio independiente al de la Administradora.

El Estado cumple un rol subsidiario (garante) y contralor del sistema, valiéndose de organismos como la Superintendencia de AFP y de Valores y Seguros.

Este sistema de pensiones protege al afiliado ante la vejez y ante los riesgos de invalidez y muerte. La protección se efectúa mediante el otorgamiento de prestaciones económicas periódicas llamadas pensiones, que son canceladas directamente al afiliado por las AFP o una compañía de seguros de vida o bien a los componentes del grupo familiar si éste fallece.

Las pensiones se reajustan mensualmente de acuerdo a la variación del IPC (índice de precios al consumidor) y por lo tanto están protegidas de la inflación.

Pensiones que otorga el sistema

- ✓ **De vejez:** para el afiliado que cumple la edad, esto es 60 años para las mujeres y 65 para los hombres. Se determina como una proporción de los fondos acumulados.
- ✓ **Anticipada:** cumpliendo determinados requisitos, al igual que la vejez es una proporción de los fondos acumulados.
- ✓ **Pensión de invalidez:** para el afiliado que haya sido declarado invalido por la Comisión Medica, designada por la Superintendencia de AFP. El monto de la pensión de invalidez Total es equivalente al un 70% del promedio de las rentas percibidas por el afiliado durante los últimos 10 años, debidamente actualizadas de acuerdo con la inflación. El monto de las pensiones de invalidez parcial, es equivalente al 50% de dicho promedio. En caso de los afiliados dependientes que han quedado desempleados hasta 12 meses antes de la declaración de la invalidez total, el monto a percibir equivale a un 50% y en caso de invalidez parcial, al 30% de dicho promedio.
- ✓ **De Sobre vivencia:** se otorgan a la viuda o al viudo si es inválido, a la madre de hijos naturales, a los hijos de afiliado fallecido y a falta de los anteriores, a los padres. Estas se financian del mismo modo que las pensiones de invalidez. El monto de estas pensiones es equivalente a un porcentaje del beneficio que percibiría el afiliado en vida.

AFP CUPRUM S.A.	
Sucursal Valparaíso	
Dirección	Yungay 1719, Valparaíso

Fono	256852
Fax	232525
Sucursal Viña del Mar	
Dirección	Av. Libertad 868, Viña del Mar
Fono	690404 – 690101
Fax	687845
<u>AFP PROVIDA</u>	
Sucursal Valparaíso	
Dirección	Condell 1184, Valparaíso
Fono	214381 – 233351 – 217298
Fax	252123
Sucursal Viña del Mar	
Dirección	Av. Valparaíso 175, Viña del Mar
Fono	681206
<u>AFP SANTA MARIA</u>	
Sucursal Valparaíso	
Dirección	Av. Brasil 1395, Valparaíso
Fono	250105 – 259364 – 234377
Fax	258364
Sucursal Viña del Mar	
Dirección	Av. Libertad 777, Viña del Mar
Fono	680008 – 680875
Fax	680068
<u>AFP HABITAT</u>	
Sucursal Valparaíso	
Dirección	Cochrane 699, Valparaíso
Fono	212404
Sucursal Viña del Mar	
Dirección	Libertad 960, Viña del Mar
Fono	972345
<u>AFP MAGÍSTER S.A.</u>	
Dirección	Errazuriz 1178, local 5, Valparaíso
Fono	237499
<u>SUMMABANSANDER</u>	
Dirección	Esmeralda 973, local 102, Valparaíso
Fono	214850

CAJAS DE COMPENSACIONES

Entidades que tienen como funciones básicas tales como; administración de los regímenes de Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía, Subsidio por Incapacidad Laboral, Crédito Familiar y de Prestaciones Adicionales y Complementarias, asimismo, administra los ahorros que los beneficiarios realizan con el propósito de acceder a la vivienda propia.

La sociedad actual exige que la Seguridad Social se adecue en forma dinámica a los nuevos requerimientos de las personas en diversos campos, tales como el económico, la salud, la alimentación, la recreación, la cultura, el deporte, la recreación y el descanso, todo lo cual ha orientado a la acción de las cajas en cuanto a estructurar prestaciones que de diversas formas cubren los estados de necesidad y carencia del ser humano.

<u>GABRIELA MISTRAL</u>	
Dirección	Esmeralda 1074 Of. 1004, Valparaíso
fono	230034
<u>LA ARAUCANA</u>	
Dirección	Arlegui 160 Of. 101, Viña del Mar
Fono	978100
<u>LOS HEROES</u>	
Dirección	1 Norte 676, Viña del Mar
Fono	696932
<u>18 DE SEPTIEMBRE - JAVIERA CARRERA</u>	
Dirección	Blanco 1199 Of. 2, Valparaíso
Fono	217525
<u>LOS ANDES</u>	
Sucursal Valparaíso	
Dirección	Blanco 1002, Valparaíso
Fono	258872

Fax	250856
Sucursal Viña del Mar	
Dirección	Viana 611, Viña del Mar
Fono	711006
Fax	711405

GUIA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS PARA EL ADULTO MAYOR

INTRODUCCION

ESTE MATERIAL CONTIENE INFORMACION ACERCA DE LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES QUE ENTREGAN SERVICIOS Y/O BEVEFICIOS AL ADULTO MAYOR. TENIENDO COMO OBJETIVO MEJORAR LOS NIVELES DE INFORMACION QUE SE POSEEN ACERCA DE LA EXISTENCIA DE OTRAS ENTIDADES RELATIVAS AL TEMA.

ESPERANDO QUE ESTE TRABAJO VAYA EN DIRECTO BENEFICIO DE NUESTROS ADULTOS MAYORES.

CHILE DEPORTE

INSTITUCION DE CARÁCTER PUBLICO ORIENTADA HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA A TRAVES DE LA REALIZACION DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS EN LOS NIVELES RECREATIVO, COMPETITIVO Y FORMATIVO. SIENDO PARA EL ADULTO MAYOR LAS ENMARCADAS DENTRO DEL NIVEL RECREATIVO.

✓ **BENEFICIOS**

EL PROGRAMA DE DEPORTE RECREATIVO CONSISTE EN LA REALIZACION DE TALLERES QUE CONTEMPLAN EL EJERCICIO FISICO DESDE UN PUNTO DE VISTA RECREATIVOS EN LOS ADULTOS MAYORES.

✓ **BENEFICIARIOS**

ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS Y MÁS.

✓ **REQUISITOS**

-PERTENECER A ORGANIZACIONES DE ADULTOS MAYORES QUE POSEAN PERSONALIDAD JURIDICAS.

-PRESENTAR FORMULARIO DE PROYECTO AL MUNICIPIO Y CARTA DE COMPROMISO.

DIRECCION: BELLAVISTA 168 EDIFICIO CENTENARIO 3er PISO.
FONO : 852171-250845

FOSIS

INSTITUCION DE CARÁCTER PUBLICO ORIENTADA AL DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS. TENIENDO COMO PROPOSITO GENERAR OPORTUNIDADES PARA SER APROVECHADAS EN BENEFICIO PROPIO Y DE LA COMUNIDAD.

✓ **BENEFICIOS**

FINANCIAR PROYECTOS SURGIDOS DE LA INICIATIVA DE GRUPOS DE ADULTOS MAYORES, ESTOS PUEDEN SER DE CARÁCTER ARTISTICO RECREATIVO, ACTIVIDADES DEPORTIVAS, ASESORIAS NUTRICIONALES, AUTOCUIDADO DE LA SALUD, EQUIPAMIENTO DE SEDES SOCIALES, ETC.

✓ **BENEFICIARIOS**

ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS Y MÁS.

✓ **REQUISITOS**

-PERTENECER A ORGANIZACIONES DE ADULTOS MAYORES QUE POSEAN PERSONALIDAD JURIDICA.

-PRESENTAR PROYECTO SUCEPTIBLE A SER EJECUTADO.

DIRECCION: VICTORIA 740 VALPARAISO.
TELEFONO: 218209-228209

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (SERNATUR)

INSTITUCION DE CARÁCTER PUBLICO SIN FINES DE LUCRO,
QUE BUSCA PROMOVER ACTIVIDADES ASOCIADAS AL TURISMO EN EL
ADULTO MAYOR A LO LARGO DEL PAIS.

✓ **BENEFICIOS**

- TALLERES DE CAPACITACION TURISTICA PARA EL ADULTO MAYOR.
- DESCUENTOS PARA EL ADULTO MAYOR EN SERVICIOS TURISTICOS DEL PAIS.
 - ENCUENTRO NACIONAL DEL TURISMO PARA EL ADULTO MAYOR.
- CALENDARIO DE ACTIVIDADES TURISTICO-RECREATIVO PARA EL ADULTO MAYOR.

✓ **BENEFICIARIOS**

ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS.

DIRECCION: AVDA. VALPARAISO 507 OFICINA 305 (entre 2º y 3er piso) VIÑA
DEL MAR.

TELEFONO: 882285-683355

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO (SERVIU)

INSTITUCION DE CARÁCTER PUBLICO SIN FINES DE LUCRO PREOCUPADA PORQUE TODO CIUDADANO TENGA DERECHO A UNA VIVIENDA.

✓ **PROGRAMA DE VIVIENDA BASICA PARA EL ADULTO MAYOR**

ESTE PROGRAMA CONSISTE EN ENTREGAR AL ADULTO MAYOR UNA CASA O DEPARTAMENTO QUE CUENTA CON DOS O TRES DORMITORIOS, COMEDOR, ESTAR, COCINA Y BAÑO.

DE UN TOTAL DE VIVIENDAS BASICAS ENTREGADAS POR SERVIU UN 2% DE ELLAS VA EN BENEFICIO A NUESTROS ADULTOS MAYORES.

✓ **FINANCIAMIENTO**

COMO ARRIENDO: SI LA RENTA ES SUPERIOR A 0,1 UF SE DEBE CANCELAR EL EQUIVALENTE AL 10% DE LA RENTA ACREDITADA. EL MONTO MINIMO DE CANON ES DE 0.3 UF.

COMO PRESTAMO: SI LA RENTA FAMILIAR ACREDITADA ES INFERIOR A 1,5 UF NO SE CANCELA ARRIENDO Y SERVIU LA ENTREGA EN CALIDAD DE PRESTAMO.

✓ **BENEFICIARIOS**

ADULTOS MAYORES SOLTEROS, CASADOS O VIUDOS QUE TENGAN 65 AÑOS CUMPLIDOS A LA FECHA DE POSTULACION Y CON UNA URGENTE NESECIDAD HABITACIONAL.

LAS INSCRIPCIONES SE REALIZAN EN LAS OFICINAS DE SERVIU EN SOLICITUD ESPECIAL PARA ESTE PROGRAMA.

✓ **PROGRAMA DE EQUIPAMIENTO COMUNITARIO CONCURSABLE**

SE OTORGAN FONDOS A TRAVES DE LA SECRETARIA MINISTERIAL DE LA VIVIENDA A ORGANIZACIONES DE ADULTOS MAYORES, POR MEDIO DEL FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS CONCURSABLES QUE IMPULSEN LA ASOCIATIVIDAD ENTRE ELLOS RELACIONADOS CON LA CONSTRUCCION DE SEDES SOCIALES, CENTROS DE ADULTOS MAYORES, ETC.

✓ **BENEFICIARIOS**

ORGANIZACIONES DE ADULTOS MAYORES QUE POSEAN PERSONALIDAD JURIDICA.

SE POSTULA A TRAVES DE LA OFICINA COMUNAL DEL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD QUIEN ENTREGA LOS REQUISITOS DE POSTULACION.

DIRECCION: BELLAVISTA 168 ENTRE PISO EDIFICIO CENTENARIO
VALPARAISO.

TELÉFONO: 255227-250023.

FONDO NACIONAL DE SALUD

(FONASA)

INSTITUCION PUBLICA SIN FINES DE LUCRO QUE DA COBERTURA DE SALUD A SUS BENEFICIARIOS SIN EXCLUSION DE EDAD, BONIFICANDO TOTAL O PARCIALMENTE LAS ATENCIONES MEDICAS, SEAN ESTAS OTORGADAS POR PROFESIONALES DEL SECTOR PUBLICO Y/O PRIVADO.

✓ **PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR:**

MODALIDAD LIBRE ELECCION

✓ **BENEFICIARIOS:**

ADULTOS MAYORES DE 55 AÑOS O MÁS, AFILIADOS DE FONASA, GRUPOS B, C, D.

✓ **REQUISITOS:**

- PRESENTAR ORDEN MEDICA
- PRESENTAR CREDENCIAL DE SALUD

✓ **PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR:**

MODALIDAD INSTITUCIONAL

✓ **BENEFICIARIOS:**

ADULTOS MAYORES DE 65 AÑOS, AFILIADOS A FONASA GRUPOS A, B, C, Y D.

✓ **REQUISITOS**

- NO ESTAR AFILIADO A ISAPRE

- INSCRITO EN CONSULTORIO DE ATENCION PRIMARIA
- PRESENTAR CREDENCIAL DE SALUD
- PRESENTAR CARNET DE IDENTIDAD
- LOS INDIGENTES DEBEN PRESENTAR TARJETA DE GRATUIDAD O COMPROBANTE DE SUBSIDIO FAMILIAR
- PRESENTAR INTERCONSULTA DELCONSULTORIO DE ATENCION PRIMARIA

DIRECCIÓN: AVDA. BRASIL N° 2104 VALPARAISO

TELÉFONO: 598065 – 212925.



REGLAMENTO INTERNO DE **VENTANILLA UNICA SOCIAL**

Llegada 8.30. Inicio de atención de público 9 a 14 hrs.

15 hrs. Inicio de actividades en la tarde.

Salidas en horario de trabajo, por trámites personales (sólo después de las 13 horas.)

Registrar la salida en libro de oficina Secretaría de Dirección.

Permisos administrativos solicitarlos con 24 Hrs. . de anticipación.

Trabajo en horas extraordinarias, programadas con la Encargada con rendimiento en cantidad y calidad.

Uso del teléfono y celulares sólo llamadas de urgencia mientras dura la atención de público, recepción de llamadas sólo las de servicio; .Familiares o amigos, avisarles que pueden comunicarse después de las 13´30 horas.

Llamadas a personas que no son conocidas, pasar fono a secretaría de Dirección.

✓ Durante la atención al cliente:

Saludar, dejar que el entrevistado manifieste su necesidad.

Si la atención es interrumpida por otra persona (público o compañero de trabajo), o por el teléfono , pedir la disculpa correspondiente.

No dejar al entrevistado sentado en el módulo, mientras nos preocupamos de un asunto particular.

Mantener una postura física correcta, cómodos y las piernas rectas en la silla.

Por ningún motivo

✓ Responsabilidades que no debemos olvidar:

Reiteración de la responsabilidad del trabajo que cumplen, no hacer cambios de actividad sin comunicar a la Encargada.

La asignación de funciones debe ser cumplida a cabalidad por el Entrevistador y entregar el material diario en condiciones de ser procesados en Oficina de Subsidios.

Relación con Oficina de Subsidios y Estadísticas sólo a través de Encargadas
No aceptar, ni acatar ordenes de otros funcionarios, ” a viva voz por encima de los Módulos”, señalarles “dulcemente”, que se dirijan a la Encargada.

✓ **Uso del uniforme de Lunes a Viernes:**

Traje dos piezas, falda o pantalón, blusas color rosa o blanco.
Permanecer con chaqueta mientras se brinda la atención.
Agregados : tejidos bajo la chaqueta.
Se suprimen: bufandas, pañuelos, sombreros, gorros, etc.

- ✓ **Cuidado personal:** Cabellos tomados y ordenados.
Uñas limpias, en lo posible cortas o manicuradas.
Tratar de llevar un maquillaje leve.

Observación necesaria: el aseo del cuerpo y cabellos debe notarse que es diario.
Personal en Práctica debe usar ropas equivalentes al uniforme, vale decir, FORMAL: Traje dos piezas.
Descanso de media mañana y colación
Tiempo 15 minutos, y 45 minutos. Considerar que no hay espacio determinado, para este descanso, por ende debemos mantener el orden en privado de Encargada de Oficina: no dejar jarros sucios, saturar papelerero, migas, bolsas de té, ceniceros
Sucios, etc.
No contamos con personal que haga la limpieza en forma constante.

✓ **Visitas:**

Durante horario de atención de público, evitar totalmente visitas de amigos o compañeros, si esto es, porque vienen con un cliente “recomendado” coordinarlo con AS. Encargada.

Vendedores, cobradores, ejecutivos de AFP. Cooperativas, seguros, Financieras y otros, derivarlos o citarlos en horarios de la tarde.

Por ningún motivo ocupar los módulos para estas entrevistas; se deteriora nuestra imagen.

Se agradece, hacer saber a Encargada alguna modalidad que deseen agregar o no estén de acuerdo, o prefieran solicitar un cambio de Unidad o Departamento.

Esto es porque realicemos un trabajo agradable en que se privilegie las buenas relaciones, armonía, conocimiento, eficiencia y brindamos una atención de excelencia.

