



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL
PROCESO DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS Y DENTALES DEL
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD
DE ATACAMA.

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el
Título de Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas.

Profesor Guía: Dr. Hernan Pape Larre

Camila Varas Castro

Copiapó, Chile 2023



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL
PROCESO DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS Y DENTALES DEL
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD
DE ATACAMA.

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el
Título de Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas.

Profesor Guía: Dr. Hernan Pape Larre

Camila Varas Castro

Copiapó, Chile 2023

ÍNDICE

RESUMEN	vii
CAPITULO 1. INTRODUCCION.....	1
1.1.- Objetivo General	3
1.2.- Objetivos Específicos	3
CAPITULO 2. MARCO TEORICO	4
2.1.- Rol de la Universidad de Atacama	4
2.2.- Departamento de Bienestar del Personal.....	5
2.3.- Servicio que presta el Departamento de Bienestar del Personal	6
2.4.- Superintendencia de Seguridad Social	7
2.5.- Definición y características del diagrama de flujo	8
2.5.1.- Símbolos utilizados en los diagramas de flujo	9
2.6.- Características de métodos para recopilación de información	11
2.7.- Gestión de a procesos organizacionales	12
2.8.- Plan de mejoramiento.....	14
2.9.- Cuantificación económica	15
2.9.1.- Inversión	16
2.9.2.- Gastos operacionales	17
CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1.- Investigación documental.....	18
3.2.- Encuesta a beneficiarios	18
3.3.- Entrevista a supervisores o expertos	19
3.4.- Aplicación de software de diagramación	20
3.5.- Análisis de datos.....	22
CAPITULO 4. DESARROLLO Y RESULTADOS.....	23
4.1.- Análisis estratégico y servicios ofrecido por la Universidad de Atacama	23
4.1.1.- Análisis estructural y organigrama de la Universidad de Atacama	24
4.2.- Funciones de la Unidad de Bienestar del Personal.....	25
4.3.- Análisis descriptivo de beneficios durante los años 2019 a 2022	31
4.3.1.- Representantes titulares y suplente del Consejo Administrativo.....	32
4.4.- Áreas de trabajo de Bienestar del Personal	34

4.4.1.- Área social	34
4.4.2.- Actividades sociales	35
4.4.3.- Sistema interno de reembolsos de gastos médicos y dentales	36
4.4.4.- Requisitos y condiciones para reembolsar gastos médicos y dentales ...	38
4.4.5.- Convenios para socios/as y cargas legales de Bienestar del Personal ...	39
4.4.6.- Beneficios internos de Bienestar del Personal.....	42
4.5.- Diagrama de procesos actuales del proceso de reembolsos de gastos médicos y dentales	43
4.6.- Analisis de estado financiero del Servicio de Bienertar del Personal UDA...	46
4.7.- Aplicación de encuesta y entrevistas.....	48
4.7.1.- Encuesta de satisfacción de socios activos y jubilados	49
4.7.2.- Encuesta a funcionarios No afiliados a Bienestar del Personal UDA	70
4.7.3.- Entrevista a supervisores y expertos.....	76
4.8.- Diagnóstico del actual proceso de gestión de beneficios	82
4.8.1.- Lista de oportunidades de mejora.....	83
4.8.2.- Propuesta de un plan de mejoramiento.....	84
4.8.2.1.- Actualización de página web y diseño de plan de difusión	85
4.8.2.2.- Instalación de plataforma web y aplicación móvil	89
4.8.- Cuantificación económica de plan de mejoramiento	92
CAPITULO 5. CONCLUSIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Simbología de Diagramas	10
Figura 2. Simbología de Flujogramas	11
Figura 3. Procesos de una organización	12
Figura 4. Biblioteca de Simbologías.....	21
Figura 5. Manual de Drawio.....	21
Figura 6. Nómina de Excel	22
Figura 7. Organigrama de la Universidad de Atacama	24
Figura 8. Organigrama del Servicio de Bienestar del Personal	25
Figura 9. Descripción de puesto Jefatura de Bienestar del Personal	26
Figura 10. Descripción de puesto Contador de Bienestar del Personal	27
Figura 11. Descripción de puesto Trabajo Social de Bienestar del Personal	28
Figura 12. Descripción de puesto Apoyo Contable de Bienestar del Personal	29
Figura 13. Descripción de puesto Técnico Administrativo de Bienestar del Personal.....	30
Figura 14. Cuadro de Reembolso Médicos.....	37
Figura 15. Cuadro de Reembolsos Hospitalarios	37
Figura 16. Cuadro de Reembolso Dentales	38
Figura 17. Diagrama de Procesos actuales	44
Figura 18. Página Web Universidad de Atacama	86
Figura 19. Página Web de Bienestar del Personal	87
Figura 20. Contenido de Últimas Publicación de la Página Web de Bienestar del Personal UDA	87
Figura 21. Díptico Informativo de Beneficios de Bienestar del Personal UDA.....	88
Figura 22. Díptico Informativo de Beneficios de Bienestar del Personal UDA.....	89
Figura 23. Opción de Formato de Plataforma Web.....	90
Figura 24. Ingreso de Usuario a Plataforma Web de Reembolsos	91
Figura 25. Contenido de Plataforma Web	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de Afiliación a Bienestar y contrataciones anuales de la Universidad de Atacama.....	31
Tabla 2. Consejeros de Bienestar del Personal.....	33
Tabla 3. Actividades Sociales año 2022.....	35
Tabla 4. Cuadro de Ingresos.....	47
Tabla 5. Cuadro de Egresos.....	47
Tabla 6. Comparativo ingresos y egresos.....	48
Tabla 7. Respuesta a la pregunta N°1.....	50
Tabla 8. Respuesta a la pregunta N°2.....	51
Tabla 9. Respuesta a la pregunta N°3.....	52
Tabla 10. Respuesta a la pregunta N°4.....	53
Tabla 11. Respuesta a la pregunta N°5.....	55
Tabla 12. Respuesta a la pregunta N°6.....	56
Tabla 13. Respuesta a la pregunta N°7.....	58
Tabla 14. Respuesta a la pregunta N°8.....	59
Tabla 15. Respuesta a la pregunta N°9.....	61
Tabla 16. Respuesta a la pregunta N°10.....	62
Tabla 17. Respuesta a la pregunta N°11.....	63
Tabla 18. Respuesta a la pregunta N°12.....	65
Tabla 19. Respuesta a la pregunta N°13.....	66
Tabla 20. Respuesta a la pregunta N°14.....	67
Tabla 21. Respuesta a la pregunta N°01.....	71
Tabla 22. Respuesta a la pregunta N°02.....	72
Tabla 23. Respuesta a la pregunta N°03.....	73
Tabla 24. Respuesta a la pregunta N°04.....	75
Tabla 25. Respuesta a la pregunta N°01.....	77
Tabla 26. Respuesta a la pregunta N°02.....	78
Tabla 27. Respuesta a la pregunta N°03.....	79
Tabla 28. Respuesta a la pregunta N°04.....	80
Tabla 29. Respuesta a la pregunta N°05.....	81

Tabla 30. Lista de oportunidades de mejora.....	83
Tabla 31. Costos Anuales	93

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo efectuar un diagnóstico y proponer un plan de mejoramiento del proceso de reembolso de gastos médicos y dentales del departamento de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama. El proceso está compuesto por un conjunto de actividades, tales como: postular al beneficio, evaluación de aceptación o desistimiento al beneficio de reembolsos, cálculo de beneficios a otorgar, pago de reembolso y notificación a los beneficiarios. Este proceso es gestionado por el Servicio de Bienestar del Personal, y se puede obtener los beneficios luego de que se afilien como socio/a al servicio, pagando una cuota mensual del 1,5% del imponible de la remuneración. Muchas veces los funcionarios desconocen los beneficios a los que pueden optar, no siempre están informados de los plazos, por lo que provoca que desistan de ser parte de la comunidad de Bienestar. Para iniciar el proceso de reembolso de gastos médicos y dentales de Bienestar del Personal, se realiza una evaluación y registro de cada gasto del funcionario, pero no se entrega mayor información de fechas de pago, plazos de bonificación, ni tampoco existe un proceso en específico del sistema de reembolsos por parte de Bienestar. Es por esto que se quiere mejorar este proceso y llevar a cabo las mejoras en el año 2023 logrando difundir, informar y gestionar de mejor manera las solicitudes de los socios y socias.

Para efectuar el diagnóstico, la investigación consideró entrevistas a los trabajadores del Servicio de Bienestar y además se aplicó un cuestionario con preguntas a una muestra de aproximadamente doscientos sesenta y seis funcionarios de la Universidad de Atacama.

A partir del diagnóstico, se propone una lista de mejoras para que el Servicio de Bienestar logre una mejor satisfacción de sus afiliados: aumento de tope anual de reembolso en hospitalizaciones e intervenciones ambulatorias; aumento de tope anual de reembolso en tratamientos dentales; establecer convenios en salud mental - centro terapéutico – colegios a nivel regional; actualizar los contenidos de la plataforma web de Bienestar del Personal y realizar charlas informativas; e instalar una plataforma web y aplicación móvil para ingreso, información y solicitudes de reembolsos.

Por último, se presenta una cuantificación económica, para que la organización conozca cuánto costaría implementar las mejoras propuestas.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Las raíces de la Universidad de Atacama están históricamente ligadas a sus dos instituciones matrices: la Escuela de Minas y la Escuela Normal de Copiapó.

Dichas raíces comienzan en el año 1832 en el que se inicia el auge de la minería en Atacama con el descubrimiento del mineral de plata en Chañarcillo. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

En el año 1857 el presidente Manuel Montt funda la Escuela de Minas que tuvo como primera misión formar personal capacitado para laborar en las nacientes faenas mineras del siglo XIX. La formación entregada en Copiapó pronto se extendió a estudiantes provenientes de otras provincias y países vecinos, como Argentina y Bolivia, bajo la importante influencia del científico Ignacio Domeyko, padre de la minería en Chile. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

En el año 1926 la Escuela de Minas comienza a entregar el título de "Técnico de Minas", cuando después de pasar por distintas etapas, adopta el nombre de "Escuela de Minas de Copiapó". (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

En el año 1927 la Escuela pasó a depender del Ministerio de Educación. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

En 1952 la Escuela se integró y pasó a formar parte de la Universidad Técnica del Estado (U.T.E.), como sede Copiapó de esta universidad. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

En 1957 se crea la Especialidad de Metalurgia Extractiva, en respuesta a la necesidad de atender a los cambios tecnológicos producidos por la naciente Gran Minería del Cobre y por las ya creadas Caja de Crédito y Fomento Minero, y Fundación Nacional de Paipote. Esta especialidad y la de Minas son las que con el tiempo se consolidarán con los Departamentos de Minas y Metalurgia de la Universidad Técnica del Estado Sede Copiapó, y finalmente, de la actual Facultad de Ingeniería de la Universidad de Atacama. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

En el año 1981 la Sede Copiapó de la Universidad Técnica del Estado se transforma en el Instituto Profesional de Copiapó, hasta el 26 de Octubre del mismo año, fecha en que se crea la Universidad de Atacama. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

La Universidad de Atacama es una institución de educación superior estatal, creada por Decreto con Fuerza de Ley N° 37 de 1981 que asume con vocación de excelencia la formación de personas con vistas a su desarrollo espiritual y material, y la contribución preferente al desarrollo cultural, material y social de la Región de Atacama como parte fundamental de su misión institucional, con sentido de pertinencia y pertenencia regional y vocación de responsabilidad social.

El Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama es quien lleva a cabo y ofrece beneficios de diferentes índoles a los funcionarios de la Universidad de Atacama, esta unidad se ha visto en varios inconvenientes ante la entrega y distribución de información ante el funcionario cuando se acoge voluntariamente como socio o socia del Servicio de Bienestar. El no encontrarse debidamente informado de los procesos y fechas de postulaciones a ciertos beneficios, cobertura de los reembolsos médicos y dentales genera que los funcionarios de la Universidad prefieran perder los beneficios que le corresponden por ser socio o socias de Bienestar del Personal.

Existe una clara necesidad por parte de los socios de contar con la mayor información respecto a los procesos de reembolsos de gastos médicos y dentales, beneficios en convenios con el Servicio de Bienestar, la organización del personal establecida para la atención de público y procesos internos, es por esto que el objetivo de este proyecto es proponer un plan de mejoramiento del actual proceso de reembolsos de gastos médico y dentales, y además realizar otras mejoras en otros ámbitos que se requieran y sean necesarios para contar con mejores procesos administrativos en el departamento de Bienestar del Personal.

En este trabajo de finalización de estudios entregarán mejoras en los diferentes procesos que cuenta el Servicio de Bienestar, y además se implementarán las mejoras desde el año 2023 en adelante, con el fin de obtener mejores resultados y mayor satisfacción de parte de los socios de Bienestar a finales del año en curso.

Se desea lograr mejorar el proceso de reembolsos de gastos médicos y dentales, se desea ayudar y establecer mejoras en los diferentes ámbitos que se requieran para una entrega de información completa y distribución de beneficios para la comunidad funcionaria de la Universidad.

1.1.- Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico y proponer un plan de mejoramiento al actual proceso de reembolso de gastos médicos y dentales perteneciente al Departamento de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama.

1.2.- Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del trabajo son:

- Conocer los servicios que presta el Departamento de Bienestar del Personal de la UDA.
- Realizar un diagrama de flujo del proceso de reembolso de gastos médicos y dentales incluyendo sus principales actividades, recursos y plazos.
- Efectuar un diagnóstico de la operación del proceso de reembolso de gastos médicos y dentales, en base a entrevistas a informantes claves y un diagrama de flujo de procesos.
- Proponer un plan de mejoramiento del proceso de reembolso de gastos médicos y dentales.
- Cuantificar económicamente del plan de mejoramiento propuesto identificando las nuevas inversiones y gastos operacionales.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1.- Rol de la Universidad de Atacama

La Universidad de Atacama es una entidad que presta servicios de educación superior, ubicada en Copayapú 485, Copiapó, Región de Atacama.

La historia de la Universidad comienza en los años 1832 donde se inicia el auge de la minería en Atacama con el descubrimiento del mineral de plata en Chañarcillo, y finalmente el 26 de octubre de 1981 la Sede Copiapó de la Universidad Técnica del Estado se transforma y se establece con el nombre de “Universidad de Atacama”. (Historia de las raíces de la Universidad de Atacama, 2012)

La Universidad de Atacama es una corporación de derecho público, autónoma, dedicada a la enseñanza y al cultivo superior de las artes, las letras y las ciencias, que tiene como misión realizar un aporte relevante al desarrollo de la región de Atacama y del país. Esto, mediante la formación de profesionales altamente competentes y responsables socialmente; y la realización de labores de investigación, consultoría y capacitación, en estrecha colaboración con la comunidad, empresas e instituciones de la región, a fin de generar nuevas iniciativas que aporten a su desarrollo.

En su visión, la Universidad desea Consolidaremos nuestro rol como Institución de Educación Superior del Estado, entregando una formación integral y de calidad en todas las áreas del conocimiento para los profesionales y técnicos de la Región de Atacama y el resto del país y, nos posicionaremos como una universidad con proyección en investigación, capaz de generar y aplicar conocimiento científico y tecnológico para dar respuesta a los requerimientos de la sociedad. Para ello, aseguraremos la calidad en todos nuestros procesos formativos, fortaleceremos nuestras prácticas y mecanismos de gestión interna, trabajaremos en afianzar el grado de relacionamiento con organizaciones del sector público y privado, la comunidad, entidades académicas y entidades científicas, y consolidaremos líneas de investigación para contribuir al desarrollo sustentable de la región y del país. (Visión general de la Universidad de Atacama, 2020).

La misión de la Universidad establece que, La Universidad de Atacama es una Institución de Educación Superior de carácter Regional, que imparte docencia de pregrado, postgrado y postítulo en todas las áreas del conocimiento, formando profesionales, técnicos y graduados con base científica, altamente competentes y responsables socialmente. Nuestra tradición Universitaria y nuestros procesos de enseñanza - aprendizaje, nos permiten ofrecer formación de conocimientos, habilidades y actitudes a nuestros estudiantes, con el fin de que puedan contribuir de manera activa al desarrollo científico, económico, social y cultural de la región de Atacama y del país.

El foco de nuestro quehacer institucional se basa en dar respuesta a los requerimientos de la sociedad, mediante la vinculación con la comunidad y organizaciones públicas y privadas, entidades académicas y científicas, nacionales y extranjeras, el fomento de actividades de extensión y la promoción de actividades de investigación, en el cumplimiento de nuestro rol como Universidad Pública del Estado. (Visión general de la Universidad de Atacama, 2020).

2.2.- Departamento de Bienestar del Personal

El Departamento de Bienestar de Personal de la Universidad de Atacama es un servicio autónomo, al cual cada trabajador de la universidad puede optar de manera voluntaria sus servicios, la regularización y supervisión de Bienestar está dirigida por la SUSESO (Pagina Superintendencia de Seguridad Social, 2013).

El departamento de Bienestar del Personal fue constituido y promulgado en el Decreto N°172 por el Congreso Nacional de Chile, el 13 de noviembre de 1995, donde se aprueba el reglamento del Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama.

El objetivo del Servicio de Bienestar es orientar en el asistir, apoyar y gestionar beneficios para la comunidad funcionaria en su calidad de vigentes y jubilados, en aspectos de índole social, familiar y personal, con esto entregarles orientaciones, asistencias médicas, promoción social, ayudas personales y sociales, y fortalecer

actividades recreativas y culturales, todo lo anterior favoreciendo al grupo familiar de los afiliados y afiliadas.

La visión del Servicio de Bienestar indica que se desea trabajar con una cultura de transparencia y acuerdo, de manera que la comunidad funcionaria en su calidad de vigentes y jubilados, se sientan en un alto nivel de satisfacción, tanto en gestión, información, reconocimiento y respaldo en las decisiones que se tomen para mejorar las condiciones de vida de los afiliados, afiliadas y su grupo familiar. (Página web del Servicio de Bienestar del Personal, publicado el 01 de abril de 2021)

Cada proceso de Bienestar del Personal ante actividades recreativas o masivas, deben ser informadas al consejo de Bienestar, el cual el Presidente del Consejo está designado por el Rector de la Universidad. Ante el cambio de rector en el año 2022, se proyecta que en el año 2023 el Departamento de Bienestar sea asignado como parte del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad de Atacama.

2.3.- Servicios que presta el Departamento de Bienestar del Personal

El principal servicio que ofrece Bienestar del Personal es el sistema de reembolsos médicos y dentales, que se establece según el manual aprobado por el Consejo de Bienestar del Personal, con el objetivo de actualizar beneficios de salud de los afiliados y sus cargas legales para el año 2023, según el reglamento de Bienestar del Personal, dicho proceso de reembolsos de gastos es realizado por los trabajadores del Servicio de Bienestar, con la ayuda de un sistema internos llamado Bieper, el cual ayuda a realizar de manera más fácil y rápida el cálculo de los beneficios a entregar a cada socio o socia que hace uso de dicho beneficio.

Además, el Servicio de Bienestar ofrece diferentes descuentos en instituciones que se encuentran en convenio con el servicio, por lo que dichos beneficios cubren los ámbitos de: financiamiento, salud dental, salud médica, servicios fúnebres, atenciones de urgencias, descuentos en consulta y lentes ópticos, telefonía móvil, deportes, entre otros.

Actualmente el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama ofrece ayudas sociales de diferentes ámbitos, como por ejemplo la ayuda monetaria ante el fallecimiento de algún hijo o hija de socio/a; fallecimiento del socio o socia, ayuda por nacimiento de hijo/a, y además realiza ayuda monetaria por matrimonio.

Características de solicitudes de reembolsos de gastos médicos y dentales

- Carencias: sus beneficios comenzarán su vigencia desde el mes siguiente al primer descuento del aporte a Bienestar.
- Sin Preexistencias: Todos los gastos médicos curativos y/o paliativos serán bonificados, no es requisito una declaración de salud.
- Cuadro de Beneficios: por Socio y Cargas Legales
- Ayuda para enfermedades catastróficas o de alto costo. En este caso el Consejo evaluará con la documentación pertinente y en la medida que el presupuesto lo permita en reembolsos adicionales.
- Plazo para Solicitar Bonificación en Bienestar: 90 días corridos (desde fecha de la prestación)
- Plazo para recibir Bonificación por Bienestar: 15 días (hábiles) desde la recepción de los documentos
- Modalidad de Pago de Bonificación: Cheque nominativo a nombre de Socio (a) – Depósitos o transferencias
- Evaluación trimestral del Consejo de Bienestar: Respecto a los gastos y reembolsos de los socios, a fin de evaluar modificaciones al plan y entregar mayores beneficios médicos o dentales.

2.4.- Superintendencia de Seguridad Social

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es un organismo autónomo del Estado, a cargo de fiscalizar el cumplimiento de la normativa de

seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias.

La misión de la SUSESO indica que, garantizar el ejercicio de los derechos de las personas a las prestaciones y beneficios de los regímenes de seguridad social, en el ámbito de nuestra competencia, amparados en los principios de la seguridad social, a través de la regulación, supe vigilancia, fiscalización, resolución de contiendas y difusión, promoviendo la participación ciudadana y el diálogo social, con cercanía, calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia y enfoque de género. (Función y atribuciones SUSESO, Estatuto orgánico en la Ley N°16.395, 1966)

La visión de la SUSESO, ser reconocidos como una institución innovadora, eficiente, cercana, transparente y referente técnico en el ámbito de la seguridad social, que crea valor público. (Estatuto orgánico en la Ley N°16.395, 1966)

Se estableció como entidad de fiscalización la llamada Supervivencia de Seguridad Social por los motivos ya antes mencionados, ya que resguarda el bienestar de las personas y sus familias. Dichos objetivos están muy relacionados con los que establece el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama. En cada trimestre de cada año, la SUSESO se encarga de solicitar información de los procesos y beneficios entregados a cada socio de Bienestar, con el fin de mantener el resguardo de los derechos de las personas y sus sobreendeudamiento ante diferentes situaciones.

2.5.- Definición y características del diagrama de flujo

Es un esquema para representar gráficamente un algoritmo. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas, es decir, es la representación gráfica de las distintas operaciones que se tienen que realizar para resolver un problema, con indicación expresa el orden lógico en que deben realizarse. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Para hacer comprensibles los

diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a un patrón definido previamente. El diagrama de flujo representa la forma más tradicional y duradera para especificar los detalles algorítmicos de un proceso. Se utiliza principalmente en programación, economía y procesos industriales. (Uv.Mx, diagrama de flujo, 2020)

2.5.1.- Símbolos utilizados en los diagramas de flujo.

Los diagramas de flujo o diagrama de actividades o flujogramas es una forma de representar gráficamente cada uno de los procesos con un símbolo distinto describiendo la etapa del proceso, los símbolos están unidos entre sí mediante una flecha con el sentido de cada flujo. (Uv.Mx, diagrama de flujo, 2020)

Aplicar un diagrama de flujo entrega facilidad de obtener una visión transparente de los procesos, permite definir límites de cada uno, además de lograr un método de comunicación, facilita el estudio, aplicación de acciones, referencia para establecer mecanismos de control y mejora de los procesos. (Uv.Mx, diagrama de flujo, 2020)

Para poder aplicar de manera eficiente un diagrama se debe saber que existen cuatro tipos de formatos para representar un diagrama de flujo:

- Formato Vertical: En este flujo la secuencia de las operaciones, van de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- Formato Horizontal: En este flujo las secuencias de las operaciones, va de izquierda a derecha.

- **Formato Panorámico:** Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- **Formato Arquitectónico:** Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo.

El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los últimos son fundamentalmente representativos, la figura N°1 da a conocer los símbolos que son utilizados en los flujogramas como sus respectivas representaciones:

Figura N° 1: Simbología de Diagramas

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utiliza, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante?
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.		Teciado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.

Fuente: (Uv.Mx, diagrama de flujo, 2020)

En la siguiente Figura N°2 se da a conocer y establece cómo se utilizan los símbolos en los flujogramas.

Figura N°2: Simbología de Flujogramas



Fuente: Elaboración página Web Hubspot

2.6.- Características de métodos para recopilación de información

¿Qué es una entrevista?

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. (Editorial Etece, 25 septiembre, 2020)

Dentro de una entrevista se pueden diferenciar dos roles:

- **Entrevistador:** Cumple la función de dirigir la entrevista y plantea el tema a tratar haciendo preguntas. A su vez, da inicio y cierre a la entrevista.
- **Entrevistado:** Es aquel que se expone de manera voluntaria al interrogatorio del entrevistador.

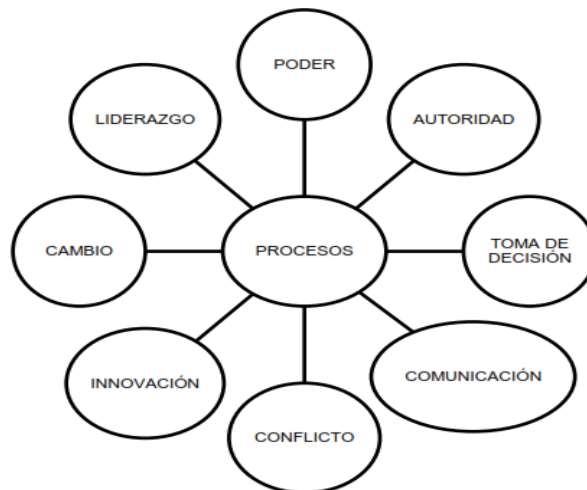
Existen dos tipos de entrevista:

- 1.- La entrevista estructurada se caracteriza por estar planteada de una manera estandarizada; en ella se hacen preguntas que previamente fueron pensadas y que se dirigen a un entrevistado en particular que responde concretamente lo que se le está preguntando. (Editorial Etece, 25 septiembre, 2020)
- 2.- La entrevista no estructurada es flexible y abierta ya que, por más de que exista un objetivo de investigación que rige las preguntas, no se espera que las respuestas posean cierta profundidad o un contenido ordenado. (Editorial Etece, 25 septiembre, 2020)

2.7.-Gestión de Procesos Organizacionales

Un proceso es un conjunto de actividades dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr un resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que se diseñan para mejorar los objetivos de una organización para lograr orden o eliminar algún tipo de problema. La siguiente figura N° 3 identifica los 8 procesos de una organización.

Figura N°3: Procesos de una organización



Elaboración: Elaboración propia

Los procesos organizacionales son los siguientes:

1. **Poder:** Es la habilidad para influir en las personas, grupos, esencial para el logro y realización de los objetivos individuales, organizacionales y sociales.
Existen 5 tipos de poder como lo es el poder legítimo, poder coercitivo, recompensa, experto y poder de referencia.
2. **Autoridad:** Es el derecho conferido por el puesto para dar órdenes. Para facilitar este proceso se elabora una cadena de mando y se le otorga a cada gerente cierto grado de autoridad.
3. **Toma de decisiones:** Es uno de los principales procesos que ocurren en una organización, dependiendo de la organización la toma de decisiones está altamente centralizada, los problemas fluyen hacia arriba un ejecutivo de alto nivel decide que acción tomar o puede que sea descentralizada, ósea que la autoridad se dispersa hacia abajo dentro de la jerarquía, esto varía según el tipo de organismo.
4. **Liderazgo:** Es una expresión de poder más importantes en las relaciones sociales y organizacionales, se analiza en dos puntos de vista cualidades personales y técnicas del líder y como función dentro la organización.
5. **Comunicación:** Es entendida originalmente como un proceso de intercambio de información y de transmisión de significado. En las organizaciones se busca lograr aumentar la eficiencia de las comunicaciones, gran parte del diseño organización consiste en delimitar los canales y responsabilidades de la comunicación, siempre se debe distinguir en comunicación verbal, es la comúnmente planifican los organismos para facilitar la toma de decisiones y una mayor ejecución es ascendente y la comunicación horizontal es para poder comunicar a los distintos subniveles o subgrupos de la organización.
6. **Conflicto:** Surge siempre que los intereses se enfrentan y cada parte ajustará su posición a lo que sea coherente, el conflicto es inevitable y muy importante dentro

de las organizaciones porque es allí cuando se hace notar cuales son los procesos que tiene la organización para resolverlos, bien sea desarrollando nuevos métodos de solución o aplicando alguno ya presentes, por ejemplo, la negociación que a su vez es un proceso de comunicación.

7. **Innovación:** Es el resultado de la imaginación, se basa en la transformación de una idea a un producto negociable o en otro caso en un proceso eficiente para la organización.
8. **Cambio:** Es la modificación de señalada estructura, procedimiento, costumbre, comportamiento, actitudes, normas para adquirir otras que permitan, la adaptación de la organización al contexto (ambiente externo e interno) en el cual se encuentran la organización.

2.8.- Plan de mejoramiento

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

Los siete pasos para realizar un plan de mejora continua para una empresa

1. **Define tus objetivos:** Se debe definir los objetivos que se desean alcanzar y dirigir el plan de mejora continúa hacia los objetivos definidos. Las mejoras del funcionamiento de la empresa o del departamento dependen de realizar las correcciones y optimizaciones de las fallas que puedan estar afectando los resultados de cada proceso.
2. **Mide y analiza los resultados:** Conocer cómo son los resultados de los procesos actuales, solo es posible con la documentación precisa que establezca de qué forma se realiza cada actividad y operación en todos los procesos de la organización.

3. **Comparativa de resultados entre procesos:** A partir de la información y el conocimiento de los datos históricos de todos los procesos de la organización, se debe realizar comparaciones entre resultados, con la finalidad de encontrar qué situaciones y momentos han sido más beneficiosos para la empresa u organización.
4. **Simplificar procesos:** Además de resolver los problemas que se presenten en los procesos de la empresa, la mejora continua también busca simplificarlos, tanto para evitar las pérdidas de tiempo y costos como para aumentar su productividad.
5. **Involucrar al equipo de trabajo:** En la optimización eficaz de los procesos es necesario vincular a los colaboradores, con el fin de que se conozcan y se capaciten en las nuevas metodologías. Es muy importante, contar con el respaldo del equipo, pues serán ellos quienes garanticen el éxito del plan de mejora continua.
6. **Evaluación periódica del plan de mejora continua:** Una vez definido el plan de mejora continua, se debe realizar evaluaciones de los resultados para planificar en qué momentos se deberá realizar el proceso de optimización nuevamente y no perder la excelencia de la empresa.
7. **Análisis de los resultados:** A partir de la evaluación y análisis de los resultados de cada proceso modificado, será posible identificar el éxito de las estrategias que se implementaron para la optimización. Este es el parámetro para ajustar las mejoras que puedan no estar alcanzando los objetivos establecidos.

2.9.- Cuantificación económica

La palabra cuantificar hace referencia justamente a la idea de cantidad, algo que puede ser contado, medido o mesurado en términos numéricos y que por tanto puede

conocerse de manera exacta y no aproximada o estimativa. Siempre que se esté midiendo algo en números, estamos hablando de cuantificar. (Cecilia Bembibre, 2010)

Se entenderá por cuantificación de la economía al uso de términos o conceptos cuantitativos y su empleo en la formulación de generalizaciones. (Cecilia Bembibre, 2010)

2.9.1.- Inversión

La inversión es el acto de asignar recursos para la compra o creación de activos o de capital, es decir el acto de no consumir esos recursos ahora para satisfacer necesidades en el presente, sino de destinarlo a satisfacer necesidades en el futuro. Por eso la inversión de beneficios que no existen en el presente. (Unidad editorial económica S.L, 2023)

La inversión puede ser objetos físicos, con maquinaria o edificios para vivir o para producir, en materias primas o bienes que sirvan para producir otros bienes, y también puede ser financiera, como cuando sacrificamos el consumo para comprar acciones o bonos. (Unidad editorial información económica S.L, 2023)

¿Qué tipos de inversiones económicas hay?

Son dos tipos principales de inversiones. Aunque existen muchos subtipos dentro de estas dos principales, las cuales son:

1. Las inversiones financieras son aquellas en las que se adquiere productos que no son físicos y se formalizan a través de un contrato. Aquí entran, por ejemplo, las inversiones bursátiles o los fondos de inversiones. (Barymont, 2022)
2. Las inversiones físicas son aquellas en las que se adquiere un producto físico al que se le va a intentar sacar una rentabilidad. Por ejemplo, la compra de una casa para después alquilarla o la compra de un terreno para venderlo más caro en el futuro. (Barymont, 2022)

2.9.2.- Gastos operacionales

Los gastos operacionales hace referencia al gasto que le ocurre a la empresa para el desarrollo normal de sus actividades diarias, como por ejemplo: agua, luz, arriendo, salarios, marketing, costo de inventario, compra de suministros, etc.

Para identificar cuáles son los gastos operativos se debe conocer en qué tipos se dividen. Existen varias clasificaciones para estos tipos de gastos, y las más comunes son:

1. **Gastos Fijos:** Se caracteriza por mantenerse más constante a lo largo de los meses. Estos gastos no suelen variar sin importar la clase de actividades que se realicen, la escala de producción o la variación del número de clientes de la empresa.
2. **Gastos Variables:** Los gastos variables pueden cambiar, aumentar, disminuir, e incluso aparecer o desaparecer según sea el caso, tanto de forma voluntaria como involuntaria.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Investigación documental

Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento. En primer lugar se leerá la literatura que existe sobre el tema, es decir, se estudiarán documentos, normativas y artículos sobre el tema a investigar. Luego se investigará sobre el proceso de reembolsos médicos y dentales, métodos de atención, beneficios financieros, beneficios por ayuda social, etc. Además de entrevistas y aplicación de cuestionarios.

3.2.- Encuesta a Beneficiarios

Es importante tener presente las opiniones de los socios y socias activos del Servicio de Bienestar, los socio/as jubilados y los funcionarios de la universidad que no se acogieron a formar parte de la comunidad de Bienestar del Personal, saber sus razones para la toma de decisión y sus recomendaciones, es por esto que se le realizará entre 10 a 13 preguntas a 266 funcionarios. Las preguntas se aplicarán en dos muestras distintas de trabajadores, considerando que los socios jubilados y los socios activos tienen los mismos beneficios al pertenecer al servicio de bienestar.

1. **Beneficiarios Jubilados:** Se considera beneficiarios jubilados a las y los funcionarios que cumplieron sus labores como funcionarios de la universidad y que llegada la hora de su jubilación decidieron continuar con sus beneficios, a los beneficiarios jubilados mensualmente se realiza el cobro mensual de la cuota por formar parte del servicio, las preguntas se enfocaron en sí conocen los beneficios a los que pueden optar, conocimientos de los procesos para reembolsos médicos y dentales, y al igual que a los beneficiarios activos se les preguntara por recomendaciones para la unidad de bienestar del personal.

2. **Los Beneficiarios Activos:** Se considera beneficiados las y los funcionarios que ya se le realiza el descuento mensual de la cuota por formar parte del servicio, las preguntas se enfocaron en sí conocen los beneficios a los que pueden optar, conocimientos de procesos de reembolsos médicos y dentales, y al igual que a los beneficiarios jubilados se les preguntara por recomendaciones para la unidad de Bienestar del Personal.

3. **Funcionarios que no aceptaron afiliarse o formaban parte del servicio antes de desvincularse:** Se considera de esta manera los y las funcionarias que no aceptaron el afiliarse al Servicio de Bienestar y se consideran a los que estuvieron afiliación y decidieron en algún momento desafiliarse, las preguntas se enfocaron en las razones que tuvo el socio o socia para no continuar con sus beneficios, y además también se les preguntara por recomendaciones para la unidad de Bienestar del Personal.

3.3.- Entrevista a supervisores o expertos

El objetivo de la entrevista a supervisores o expertos es lograr la expresión de los entrevistados que puedan hablar de forma abierta, por lo cual se implementaran entrevistas semiestructuradas, permitiendo que se intercambien opiniones y puntos de vistas. Previo a la entrevista se debe seleccionar e informar a los entrevistados, además de contar con un guion o un temario que permita dirigir la entrevista a buen fin. También se debe elegir un lugar y momento adecuado que permita la concentración tanto entrevistado como entrevistador.

Al momento de la entrevista se debe iniciar con un consentimiento del entrevistado, se debe considerar que esta entrevista puede ser grabada o escrita por el entrevistador (en caso de no aceptar el supervisor o el experto de ser grabado). Las primeras preguntas serán de carácter personal, ya que nos permitirá conocer el perfil del entrevistado, para posteriormente dar inicio a un conjunto de temas de interés del entrevistador, el orden de la entrevista se ve condicionado por la conversación que se

sostenga. Para dar fin a la entrevista se agradecerá al entrevistado no será una despedida definitiva, puesto que podría existir la posibilidad de volver a preguntar, también puede pasar que el entrevistado quiera leer y corregir alguna respuesta entregada o entregar ideas.

Una vez terminada la entrevista se comenzará a trabajar en el material obtenido desde los supervisores y expertos, si es necesario volver a preguntar se debe generar nuevamente todo el proceso anterior mencionado.

En este proyecto se entrevistará a tres funcionarios expertos en el tema de bonificaciones médicas y dentales:

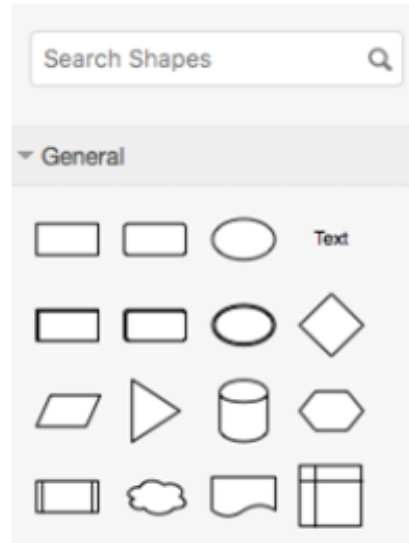
1. Sra. Romina Cortés, jefa de Bienestar del Personal desde el año 2019, perteneciente a la unidad desde el año 2016.
2. Sra. Yenny Delgado, contadora de Bienestar del Personal desde el año 2019, perteneciente a la unidad desde el año 2018.
3. Sra. Evelyn Luna, asistente administrativo de Bienestar del Personal desde el año 2019, perteneciente a la unidad desde el año 2019.

La entrevista será semiestructurada, es por esto que se guiará desde las opiniones de los entrevistados y respuesta del entrevistado y no desde un formato estructurado de preguntas y respuestas.

3.4.- Aplicación de software de diagramación

Se hará uso de diagramas para plasmar los procesos que se aplican en los procesos de reembolsos médicos y dentales, se plasmara el proceso de afiliación y desafiliación al servicio de bienestar, y procesos de descuentos por planilla según evaluación aprobada por la unidad, será para posteriormente mejorarlos, se generará mediante un programa conocido como Drawio este permite crear diagramas desde su base permitiendo la edición de cada símbolo y conexión logrando alcanzar el objetivo deseado como se expresa en la siguiente figura N°4, que indica la biblioteca de símbolos más comunes que nos permite utilizar:

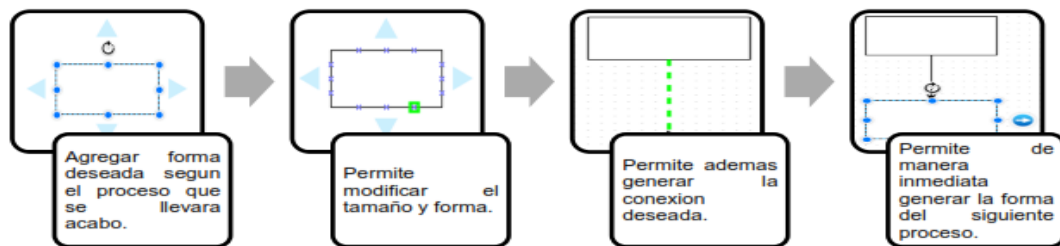
Figura N°4: Biblioteca de Simbologías



Fuente: Programa Drawio

El programa Drawio permite agregar simbologías, textos, realizar conexiones entre las simbologías y cambiar de formas, en la siguiente figura N°5 se aprecia la manera que nos permite trabajar en el programa.

Figura N°5: Manual de Drawio



Fuente: Programa Daiwo

3.5.- Análisis de datos

Para el registro y análisis de los datos se empleó el software computacional Excel, utilizado para buscar, contar y promediar, los cuales serán aplicados durante la investigación apoyando la ejecución de los diagnósticos. En la siguiente figura N°6 se aprecia la utilización de las nóminas para el cálculo de los descuentos por socio(a) y quien es perteneciente a la comunidad de bienestar.

Figura N°6: Nóminas de Excel

	E	G	H	I	J	K
1	NombrePersona	CentroCosto	CalidadJuridica	Gene	EscalaFon	215_BIENESTAR APORTE 1,5
2	BEHN THIELE CLAUS	DEPARTAMENTO DE MEDICINA	CONTRATA (ACADEMICOS)	M	ACADEMICO	0
3	ALCAYAGA BARRERA FELIX	DIRECCION DE EXTENSION COMUNICACION Y RELA	CONTRATA (NO ACADEMICOS)	M	PROFESIONAL	16358
4	BARAHONA DROGUETT MANUEL FLORENCI	DEPARTAMENTO DE MATEMATICAS	PLANTA (ACADEMICOS)	M	ACADEMICO	31140
5	DIAZ VARAS JUAN EDUARDO	PROYECTO ATA 2177 PACE UDA	CONTRATA (NO ACADEMICOS)	M	PROFESIONAL	0
6	ALVIZ BERRIOS EUGENIO	DEPARTAMENTO DE INGENIERIA COMERCIAL	CONTRATA (ACADEMICOS)	M	ACADEMICO	0
7	PAINEAN BUSTAMANTE OSCAR FEDERI	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	PLANTA (ACADEMICOS)	M	ACADEMICO	42610
8	MATURANA CLARO MARIO JUAN	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	PLANTA (ACADEMICOS)	M	ACADEMICO	42610
9	MAURELIA GOMEZ RENE EDUARDO	FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES	PLANTA (DIRECTIVOS)	M	DIRECTIVO	42610
10	MELLENDEZ PAEZ PEDRO	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	PLANTA (ACADEMICOS)	M	ACADEMICO	0
11	ALFARO ARACENA CALIXTO ENRIQUE	DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES	CONTRATA (NO ACADEMICOS)	M	AUXILIAR	0

Fuente: Página web Microsoft

CAPÍTULO 4. DESARROLLO Y RESULTADOS

4.1.- Análisis estratégico y servicios ofrecidos por la Universidad de Atacama

La Universidad de Atacama cuenta con una dotación perteneciente a 913 funcionarios aproximadamente, la cual se divide en 351 académicos, 132 administrativos, 72 auxiliares, 80 directivos, 235 profesionales y 43 técnicos. (Nomina remuneración, julio 2023)

Cuenta con servicios educativos en las carreras de Ingeniería civil en minas, ingeniería civil en metalurgia, ingeniería civil en computación e informática, ingeniería comercial, geología, ingeniería civil industrial, pedagogía en educación general básica, pedagogía en educación física, pedagogía en educación parvulario, pedagogía en educación en inglés, traductología y traductor e intérprete inglés-español, psicología, derecho, trabajo social, enfermería, kinesiología, obstetricia y puericultura, nutrición y dietética, , medicina, construcción civil, entre otros. (Visión general de la Universidad, 2020)

Además, cuenta con capacitación y cursos como: procesos mineros, procesos metalúrgicos, tecnologías en instrumentación, geología, administración y finanzas, computación e informática, obras civiles, idiomas, efectividad organizacional, legal y laboral, sistemas de gestión, muestreo, chancado y molienda, metrología, hidrometalurgia, lixiviación, metalurgia extractiva de oro, electro obtención de cobre, interpretación de planos eléctricos, tribología, perforación, visual Basic, planta concentradora, mantenedores electro-hidráulicos, entre otros. (Visión general de la Universidad, 2020)

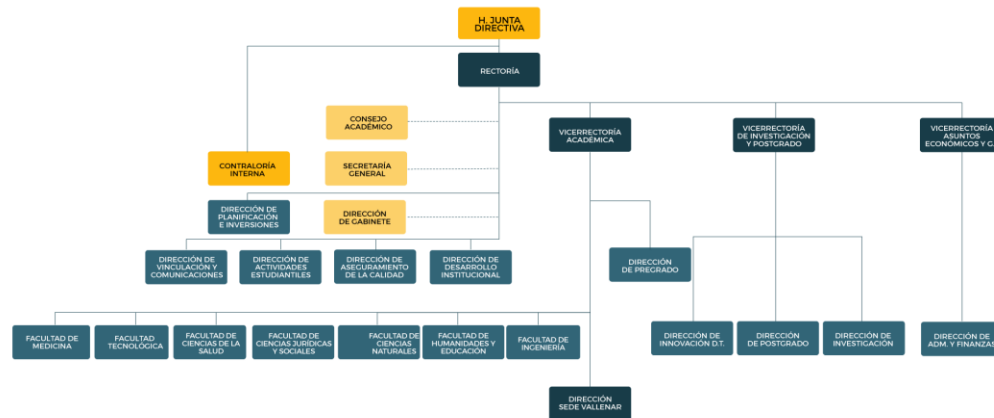
La Universidad de Atacama imparte 35 programas de pregrado, entre ellos, 20 carreras profesionales con licenciatura y 15 programas de nivel técnico. Además, imparte 13 programas de magíster. (Visión general de la Universidad, 2020)

Con el objetivo de desarrollar una relación de colaboración conjunta y permanente con la sociedad, la industria y el Estado, a través de la promoción de ideas, conocimiento y servicios que aporten al progreso social y económico de la Región de Atacama. (Visión general de la Universidad, 2020)

4.1.1.- Análisis estructural y organigrama de la Universidad de Atacama

En el año 2022 se realiza la actualización del organigrama de la Universidad de Atacama, contando con 1 Junta Directiva, 1 Rectoría, 3 Vicerrectorías, 11 Dirección, 7 Facultades, 1 Contraloría Interna, 1 Consejo Académico, 1 Secretaria General. A continuación se presenta en la figura N°7 el organigrama con sus respectivas direcciones y facultades considerando los cargos de mayor importancia en la Universidad de Atacama.

Figura N°7: Organigrama de la Universidad de Atacama



Fuente: UDA transparente – Estructura Orgánica

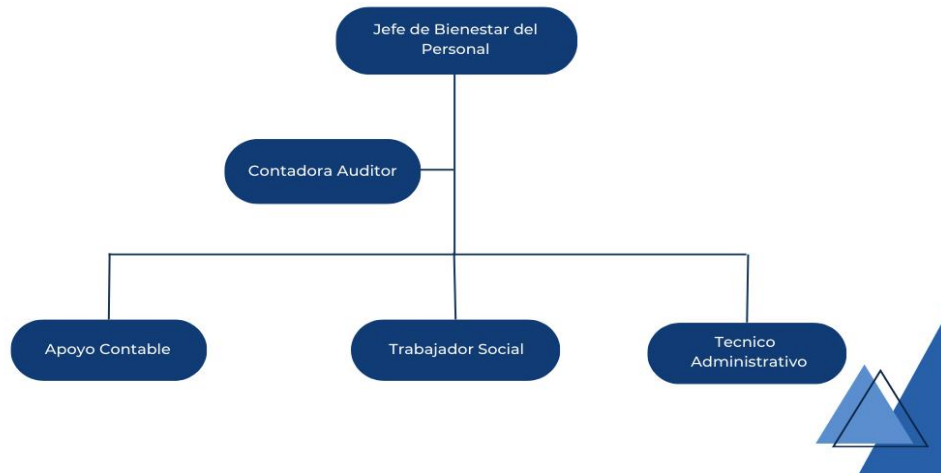
El Servicio de Bienestar del Personal es el encargado de llevar mejoras y beneficios para los funcionarios que voluntariamente se afilian a Bienestar, como es: Reembolso de gastos médicos y dentales, descuentos en atenciones médicas y dentales en instituciones en convenio con el servicio, ayudas financieras, actividades recreativas para la comunidad funcionarias, actividades deportivas, entre otras. El proceso de reembolso de gastos médicos y dentales es llevado a cabo por el Servicio de Bienestar del Personal. En la siguiente figura N°8 se puede apreciar el organigrama de Bienestar del Personal, la cual fue creación propia, debido a que el servicio no cuenta con un organigrama explícito para la apreciación del equipo de trabajo con el que cuenta el servicio.

Figura N°8: Organigrama del Servicio de Bienestar del Personal



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA
SERVICIO DE BIENESTAR
DEL PERSONAL

Servicio de Bienestar del Personal




Fuentes: Elaboración propia

4.2.- Funciones de la Unidad de Bienestar del Personal

El servicio de Bienestar del Personal es la encargada de gestionar, asistir y apoyar con diferentes beneficios para la comunidad funcionaria, en la cual está la más importante que es el reembolso de gastos médicos y dentales, cuenta con una dotación de cuatro funcionarias, una jefatura y un consejo de bienestar, la cual está integrado por seis miembros, tres representantes de la Institución y tres representantes de la comunidad de Bienestar. La unidad para llevar a cabo los objetivos que se programan anualmente, los procesos y objetivos deben ser aprobados por el Consejo de Bienestar del personal, para luego ser ejecutados en su totalidad. En el ámbito de los reembolsos de gastos médicos y dentales, una de sus objetivos principales y el cual se le otorga mayor prioridad, se desarrolla con un sistema llamado Bieper (Abreviación de Bienestar del Personal), el cual permite dar el cumplimiento a la función principal del Servicio de Bienestar del Personal.

En las siguientes figuras se reflejan los puestos de trabajo, objetivos de cada puesto y funciones específicas de cada puesto de trabajo.

Figura N°9: Descripción de puesto Jefatura de Bienestar del Personal



UNIVERSIDAD DE ATACAMA
SERVICIO DE BIENESTAR DEL PERSONAL

Descripción de puestos

NOMBRE DEL PUESTO: **JEFATURA DE BIENESTAR DEL PERSONAL**

OBJETIVO DEL CARGO

- Poner en práctica los lineamientos de la Universidad y del Consejo de Bienestar.
- Contribuir al fortalecimiento y desarrollo de la Calidad de Vida de los afiliados/as al Servicio de Bienestar UDA.
- Gestionar y Vigilar el correcto funcionamiento administrativo y contable del Servicio de Bienestar, cumpliendo con los lineamientos que establece el Reglamento de Bienestar y la normativa de la Superintendencia de Seguridad Social.


FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Secretaria/o del Consejo de Bienestar y preparar las sesiones mensuales ordinarias y extraordinarias.
- Realizar análisis periódico de la gestión del Servicio de Bienestar, de su organización, procedimientos internos y principalmente de las necesidades de los afiliados
- Proponer al Consejo Administrativo el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos anuales y someter a su aprobación el balance anual.
- Realizar análisis de la gestión del Servicio de Bienestar, de su organización, procedimientos internos y principalmente de las necesidades de los afiliados, a fin de elaborar propuestas para el Consejo.
- Proponer al Consejo las medidas, proyectos, acuerdos, normas y procedimientos que requieran de su aprobación y que tiendan al mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio de Bienestar.
- Ejercer en general todas las funciones y facultades en materia de administración que le designen los reglamentos del Servicio de Bienestar y los acuerdos del Consejo.
- Mantener un sistema de comunicación permanente dirigido a los afiliados/as, difundiendo los beneficios, descuentos, convenios y otras ayudas del Servicio de Bienestar.
- Participar en la Red de Bienestares de Universidades estatales, asegurándose en lineamientos técnicos y operativos de las materias de bienestar social.
- Autorizar los Beneficios Reglamentarios que soliciten los afiliados, tales como: Préstamos, ayudas sociales, beneficios Médicos, entre otros.
- Elaborar Normativas Internas y Manuales de Procedimientos en materias propias de la gestión de Bienestar.
- Desarrollar y aplicar los diversos programas y actividades de bienestar con los funcionarios para los afiliados
- Actuar de nexo directo establecido con la Superintendencia de Seguridad Social para gestionar el Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Gastos, Balance anual y otros requerimientos de la Suseso.
- Ejercer como Titular de la cuenta corriente del Servicio de Bienestar, con firma autorizada de cheques y transferencias electrónicas de los diferentes pagos de beneficios sociales a los afiliados, y a los diversos compromisos adquiridos con diversas entidades.
- Actuar como nexo directo con empresas en convenio, bancos, casas comerciales en convenio y otras instituciones sociales como Fundación Oncológica Arturo López Pérez.
- Proponer al consejo y establecer la suscripción de convenios con instituciones y empresas orientados a generar beneficios a los/as afiliados/as, realizando las gestiones administrativas necesarias para su concreción, en las áreas de salud, recreativas, artísticas, formativas y culturales.
- Desarrollar y mantener vinculaciones con la red social del Estado, y difundir y asesorar a los/as afiliados/as para acceder a los beneficios de dicha red.

Copayapu 485 - Copiapó - Chile www.uda.cl (52) 2 225637

Fuente: Elaboración propia

Figura N°10: Descripción de puesto Contador de Bienestar del Personal



UNIVERSIDAD DE ATACAMA
SERVICIO DE BIENESTAR DEL PERSONAL

Descripción de puestos


NOMBRE DEL PUESTO: **CONTADOR AUDITOR DE BIENESTAR DEL PERSONAL**


OBJETIVO DEL CARGO


- Apoyar la gestión del Servicio de Bienestar, tanto en términos contables como en la entrega de beneficios a los/as socios/as, igualmente gestionar procesos contables, financieros, presupuestarios y de control, según el área asignada y de acuerdo a las políticas y lineamientos de la SUSESO, del Reglamento Interno del Bienestar y de la Universidad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Registrar los ingresos, egresos y documentos contables del Servicio de Bienestar, generando los libros contables y estados demostrativos de cuentas.
- Emitir, analizar y controlar los estados presupuestarios del Servicio de Bienestar.
- Efectuar el proceso de descuentos mensuales de los/as afiliados/as por aportes y/o convenios.
- Emisión de egresos, ingresos y traspasos de acuerdo a requerimientos. Esto implica trabajo en Sistema Bieper y Contabilidad Suseso.
- Emisión, revisión y/o visación de egresos por conceptos médicos, préstamos, vales u otras ayudas sociales de Bienestar, emitir los cheques o transferencias y nóminas para pago de estos conceptos.
- Realizar las Conciliaciones Bancarias de las cuentas del servicio.
- Efectuar análisis y control presupuestario, analizar cuentas y realizar preparación de Balance Anual.
- Orientar a su jefatura sobre control del presupuesto, realizando control de gestión interno semanal o mensualmente, según requerimiento.
- Atención de público y requerimientos de socios y/o Funcionarios Uda.
- Organizar y mantener el archivo (manual y digital) de los documentos que respaldan los movimientos contables.
- Elaboración y envío de Presupuesto Anual de Bienestar a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).
- Elaboración y envío de informes trimestrales y anuales de Bienestar a la Suseso, según normativa vigente.
- Participación y orientación en Consejos de Bienestar para la toma de decisiones.
- Realizar otras funciones encomendadas por la Jefatura, relacionadas al cargo.


 Copayapu 485 - Copiapó - Chile

 www.uda.cl

 (52) 2 225637

Fuente: Elaboración propia

Figura N°11: Descripción de puesto Trabajo Social de Bienestar del Personal



Descripción de puestos


NOMBRE DEL PUESTO: **TRABAJADOR SOCIAL DE BIENESTAR DEL PERSONAL**


OBJETIVO DEL CARGO


- Apoyar la gestión del Servicio, buscando iniciativas privadas y públicas, y/o proyectos que ayuden a mejorar la calidad de vida de los socios y socias y sus familias. Realización de entrevistas, visitas domiciliarias e informes sociales, actividades en Terreno.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recepción y Atención de los socios, cargas legales y/o familiares (según sea el caso) en la oficina o en terreno. (presencial y electrónicamente)
- Orientar a los socios en los diferentes ámbitos de Bienestar: beneficios, convenios, ayudas sociales y otras solicitudes.
- Mantener informado a los(as) socios(as) y sus cargas legales de los Beneficios de Bienestar y la oferta pública estatal a la que pueden acceder.
- Diagnosticar y analizar las necesidades de los Socios/as del Bienestar y de sus familias.
- Mantener la confidencialidad y privacidad de la información de los/as socios/as recibida en Bienestar.
- Colaborar en la elaboración de las políticas, reglamentos, procedimientos y documentos relativos a sus áreas de desempeño.
- Gestionar ayudas económicas, médicas, sociales, psicoemocionales en beneficio de los Socios(as) y sus cargas legales, tanto ayudas internas de Bienestar como ayudas externas públicas o privadas.
- Planificar, desarrollar, ejecutar, supervisar y evaluar programas, ferias, proyectos y /o actividades orientadas al bienestar, esparcimiento y recreación de los(as) socios(as) y sus cargas legales.
- Planificar, desarrollar, ejecutar, supervisar y evaluar programas, y actividades para socios/as jubilados/as.
- Apoyar las diferentes acciones que el Departamento de Bienestar determina en pro de los(as) Socios(as) y sus cargas legales.


 Copayapu 485 - Copiapó - Chile

 www.udac.cl

 (52) 2 225637

Fuente: Elaboración propia

Figura N°12: Descripción de puesto Apoyo Contable de Bienestar del Personal



UNIVERSIDAD DE ATACAMA
SERVICIO DE BIENESTAR DEL PERSONAL

Descripción de puestos

NOMBRE DEL PUESTO: **APOYO CONTABLE BIENESTAR DEL PERSONAL**




OBJETIVO DEL CARGO

- Apoyar los procesos contables del Servicio de Bienestar, apoyar a la o al profesional contable en las tareas financieras, presupuestarias y de control, de acuerdo con las políticas y lineamientos estratégicos de la Suseso, del Reglamento Interno del Servicio y de la Universidad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS


- Atención de público y requerimientos de socios y/o Funcionarios UDA.
- Revisión y visación de documentos entregados por los socios para bonificaciones médicas, préstamos, vales u otras ayudas sociales de Bienestar.
- Registro de Bonificaciones, de egresos e ingresos en sistema administrativo y contable Bieper (sistema para Bienestar desarrollado y mantenido por la programadora Liliana Sánchez funcionaria UDA).
- Encargada de mantener una comunicación fluida y constante con la profesional programadora de Bieper, solicitando nuevas opciones que faciliten la tarea de registro de datos y análisis de los mismos.
- Proponer a la jefatura, mejoras ya sea en normas y procedimientos de administración y control para el registro de la información administrativa y contable.
- Apoyar los procesos mensuales de Bienestar, pagos semanales por bonificaciones descuentos internos remuneraciones, pago a proveedores, conciliaciones bancarias y cuadro de planillas.
- Realizar evaluaciones crediticias (Bieper) según reglamento Suseso y reglamento de Bienestar.
- Efectuar registro, mantención y control de afiliados/as con actualización periódica de Bases de datos interna, sistema Bieper y Seguro Complementario (según corresponda).
- Orientar a su jefatura sobre casos en los que se requiere mayor análisis en cuanto a Bonificaciones, vales o préstamos.
- Apoyar la elaboración y envío de informes contables o administrativos que la Suseso solicite según normativas vigentes.

Realizar cualquier otra actividad, de índole similar a las anteriores, en las áreas financieras, contables y de presupuesto, que su jefe le requiera.

 Copayapu 485 - Copiapó - Chile  www.uda.cl  (52) 2 225637

Fuente: Elaboración propia

Figura N°13: Descripción de puesto Técnico Administrativo de Bienestar del Personal



Descripción de puestos


NOMBRE DEL PUESTO: **TÉCNICO ADMINISTRATIVO BIENESTAR DEL PERSONAL**


OBJETIVO DEL CARGO


- Debe asistir de manera eficiente y oportuna a la jefatura de Bienestar. Profesional a cargo de ejecutar y coordinar procesos administrativos del servicio, encargada de la vinculación con el medio interno y externo, encargada de RR.SS, apoyar las tareas del servicio.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Apoyar las tareas de la jefatura.
- Examinar, programar y organizar reuniones del consejo administrativo del servicio de Bienestar.
- Registrar, mantener y realizar el seguimiento de licencias médicas de los socios (prolongadas o enfermedades catastróficas).
- Apoyar a la jefatura en la gestión y desarrollo de las actividades recreativas, culturales, preventivas, ferias, etc, que desarrolle el Servicio de Bienestar.
- Diseñar, apoyar y ejecutar proyectos atinentes a los funcionarios por petición expresa de jefatura (Estudio satisfacción afiliados al Servicio de Bienestar, Estudio Licencias Médicas, otros).
- Llevar registro mensual de los socios que soliciten acogerse al retiro de la Universidad (jubilación), contactarlos e informarles el procedimiento para seguir como socio/a de Bienestar pasivo/a.
- Recepción y Atención de los socios, cargas legales y/o familiares (según sea el caso) en la oficina o en terreno. (presencial y electrónicamente)
- Prestar asistencia en la preparación de presupuestos UDA (ERP) Y SUSESO, supervisión de los gastos, redacciones de órdenes de compra o adquisición.
- Establecer contacto con las diferentes áreas de la Universidad de Atacama, con la finalidad de otorgar información sobre el servicio de Bienestar.
- Obtener, proponer y supervisar los plazos y fechas de seguimiento ante los convenios nuevos y vigentes del servicio de Bienestar.
- Mantención de página web de Bienestar, fichero informativo interno de la oficina y fichero externo.
- Envío de saludos: Cumpleaños, Nacimiento, condolencias, bienvenida y otros informativos masivos a socios de Bienestar.
- Manejo de documentación (digital y físicamente) relacionada a pago de proveedores, depósitos y otros documentos contables, etc.
- Apoyar la elaboración de las políticas, reglamentos, procedimientos y documentos relativos al área de desempeño.
- Realizar otras funciones encomendadas por la Jefatura, apoyando labores propias del servicio.

 Copayapu 485 - Copiapó - Chile

 www.uda.cl

 (52) 2 225637

Fuente: Elaboración propia

4.3.- Análisis descriptivo de beneficiados durante los años 2019 a 2022

Actualmente el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama realiza y organiza diferentes actividades y beneficios médicos y/o dentales para los afiliados a Bienestar, si bien esto ha llamado la atención de bastantes funcionarios de la universidad, aún no ha logrado la meta de completar y de cubrir con los beneficios a toda la comunidad de funcionarios de la Universidad de Atacama. Debido a la pandemia de Covid-19, provocó que disminuyeran los socios y a la vez también disminuyeran los beneficiados por parte de Bienestar, y se opacaron todo los proyectos y beneficios que se otorgaban hasta marzo 2020. El año 2022 se vio un progreso positivo en las afiliaciones al servicio, pero aún no se cumple con el 100% de cobertura en todos los funcionarios contratados a planta y a contrata en la universidad, solo se obtuvo un 61% de las afiliaciones, generando que se mantuviera el mismo porcentaje del año 2021, ya que según los establecido en la tabla N°1 se puede apreciar que se generó mayor contratación de personal, si bien se generó un aumento en las afiliaciones a bienestar, aun no se genera un aumento positivo en la que indique que todas las actividades y beneficios de Bienestar del Personal estén generando mayores ingresos, por lo que aún queda un 39% de la comunidad que no se afilia al Servicio de Bienestar del Personal.

Tabla N°1: Cuadro de Afiliaciones a Bienestar y contrataciones anuales de la Universidad de Atacama

Categoría Afiliados y Afiliadas	Socios Activos	Socios Jubilados	Total Socios y Socias	Funcionarios UDA	Porcentaje
Año 2019	500	14	514	840	59%
Año 2020	505	15	520	841	60%
Año 2021	474	16	490	767	61%
Año 2022	509	22	531	847	61%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°1 se consideraron a los funcionarios jubilados de la Universidad de Atacama, ya que existieron funcionarios que en su calidad de trabajadores activos que estaban afiliados al Servicio de Bienestar del Personal, y que una vez que jubilan los ex funcionarios optan por pagar la cuota correspondiente a Bienestar para continuar con sus beneficios de salud médica, dental, ayudas sociales, operativos y en otros ámbitos que es de ayuda.

4.3.1.- Representantes titulares y suplentes del Consejo Administrativo

El Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama, está integrado por seis miembros, tres representantes de la Institución y tres representantes de la comunidad de Bienestar. Su principal objetivo es tomar decisiones en los ámbitos monetarios, cierres contables, aprobaciones de actividades deportivas, aprobación o modificación en los presupuestos anuales, etc.

Al igual que los Consejeros Titulares, los representantes suplentes de los(as) funcionarios(as), no son nominativas a un representante titular y ejercerán su voz y voto, según la asistencia de los titulares a cada reunión.

El consejo de Bienestar está conformado por tres representantes de la institución, el presidente del Consejo de Bienestar lo elige el rector, dos representantes de la institución, son representantes por reglamento internos de la institución, y finalmente tres representantes de la comunidad de Bienestar. Los tres representantes de la comunidad de Bienestar son elegidos por votación cada dos años. Las elecciones comenzaran nuevamente el año 2023 para el periodo 2024-2025, los años anteriores no se realizaron elección debido a la pandemia de covid-19, por lo que hasta el año 2023 los consejeros electos del periodo 2019-2020 continuaron con su labor.

En la siguiente tabla N°2 se indican los funcionarios de la Universidad de Atacama que conforman el consejo de Bienestar del Personal, dichas personas son las encargadas de tomar decisiones por el Bienestar de los socios y socias, además, son los encargados de establecer los topes anuales de los reembolsos de gastos médicos y dentales, lo cual es uno de los procesos fundamentales del Servicio de Bienestar.

Tabla N°2: Consejeros de Bienestar del Personal

N°	NOMBRE	TIPO DE REPRESENTANTE	CARGO EN LA UDA	SUPLENTE
1	Rodrigo Dorador Alfaro	Presidenta del Consejo	Director de Actividades Estudiantiles	Carla Zepeda Barraza Jefa del Departamento de Recursos Humanos
2	Alicia Campos Cisternas	Representante por Reglamento Interno de la Institución	Directora de Administración y Finanzas	Manuel Valenzuela Barrios Profesional de Gestión
3	Carla Zepeda Barraza	Representante Por Reglamento Interno de la Institución.	Jefa del Departamento de Recursos Humanos	Ana Valenzuela Uribe Encargada Unidad de Decretación
4	Sergio Castillo Araya	Representante por Reglamento Interno de la Asociación de Funcionarios No Académicos (Afuda) con la mayor cantidad de socios en el Servicio de Bienestar del Personal.	Presidente Afuda	
5	Heber Medina	Representante de los Funcionarios por	Profesional Contraloría	Ana Iribarren Iribarren

	Zurita	Elecciones Período 2019-2020.	Interna	Profesional Bienestar Estudiantil
6	Yanina Vecchiola Abarca	Representante de los Funcionarios por elecciones periodo 2019-2020.	Directora y Académica de la Carrera de Ingeniería Comercial	Marjorie Arias Pavez Académica Departamento de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación

Fuente: Elaboración propia

4.4.- Áreas de trabajo de Bienestar del Personal

4.4.1.- Área social

- 1.- Otorga asistencia personalizada de carácter educativo, social, y familiar, a los/as afiliados/as que lo requieran, entregándoles información, orientación y vinculados con la red pública estatal.
- 2.- Elaboración de Informes socioeconómicos del personal afiliado para solicitar beneficios internos o externos, basados en información obtenida a partir de entrevista, y/o visita domiciliaria y revisión de documentación personal.
- 3.- Programación y ejecución de actividades educativas, sociales y culturales.

El Servicio de Bienestar cuenta con diversos tipos de convenios y descuentos preferenciales para la Comunidad de Bienestar.

Según los registros de los últimos cuatro años y en especial el punto N°1 y N°2 del área social, no se encuentra en ejecución debido a la falta de un/a trabajador social en el Servicio de Bienestar del Personal, por lo cual se espera dentro del año 2023 contar

el profesional para realizar los informes socioeconómicos de los socios y socias que necesitan algún tipo de ayuda por parte de la Universidad de Atacama.

4.4.2.- Actividades sociales

El Servicio de Bienestar del Personal establece anualmente actividades recreativas para la comunidad universitaria, con el fin de ayudar en diferentes ámbitos como el deporte, financiamiento, atenciones médicas y dentales de bajo costo, orientaciones en beneficios de convenios, orientación en beneficios del Estado, entre otros.

Debido a la pandemia del Covid-19, dichas actividades quedaron suspendidas por dos años por las restricciones, pero en el año 2022 se comenzaron nuevamente a realizar las diferentes actividades que solicitó la comunidad funcionaria, de las cuales se detallan en la siguiente tabla N°3.

Tabla N°3: Actividades Sociales año 2022

N°	Fecha	Actividad	Invitados- Ejecutores	Participantes
1	25-11-2022	Feria Anual de Servicios Públicos	Invitados Servicios Públicos y otros	Participaron más de 15 Servicios y Empresas
2	25-11-2022	Feria Anual de Convenios	Invitados Convenios Bienestar y Empresas Invitadas	Se Convocó a toda la Comunidad Universitaria
3	18-08-2022	Operativos Oftalmológicos (Evaluación y Adquisición de lentes)	Ópticas Futuro.	Se atendieron más de 30 personas, entre socios y cargas legales

4	25-11-2022	Operativos Oftalmológico (Evaluación y Adquisición de lentes) Área Norte	Óptica Futuro	Se Atendieron Más de 40 Personas, entre socios y cargas legales
5	03-12-2022	Feria de Emprendedores	Invitados trabajadores y estudiantes con emprendimientos	Participación de 15 emprendedores

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la figura anterior, se establecieron diferentes actividades recreativas para la comunidad de Bienestar del Personal, gracias a dichas actividades se pudo observar un aumento considerable en las afiliaciones mensuales al servicio. Según el registro establecido en los años anteriores, los nuevos afiliados eran en promedio de 3 a 5 personas por mes, pero durante el año 2022 se pudo observar un aumento considerable, estableciendo que la cantidad funcionarios que desean afiliarse superan las 10 personas mensualmente.

Ante mayores actividades recreativas, mayor es la atención de los funcionarios por conocer el Servicio de Bienestar, es por esto que para el año 2023 se plantean muchas más actividades recreativas para todos los funcionarios para el conocimiento del servicio.

4.4.3.- Sistema interno de reembolso de gastos médicos y dentales

La prioridad del Servicio de Bienestar es la ejecución y realización de los correspondientes reembolsos médicos y dentales.

El sistema de reembolsos está catalogado en diferentes ítems y cada uno de ellos tiene un porcentaje de bonificación y tope según sus prestaciones médicas, dentales y hospitalarias.

La siguiente figura N°14, 15 y 16 indican los porcentajes de reembolsos en diferentes prestaciones. Cabe destacar que los topes anuales son por grupo familiar.

Figura N°14: Cuadro de Reembolsos Médicos.

Cuadro de Reembolsos Médicos		
Ítems Médicos	Porcentaje	Tope Anual
Consulta Médica	50%	\$ 600.000
Intervenciones quirúrgicas (ambulatoria)*	50%	\$ 650.000
Exámenes de laboratorio	50%	\$ 400.000
Exámenes de rayos X, radiológicos e imagenología	50%	\$ 400.000
Atenciones de urgencia	50%	\$ 200.000
Atenciones obstétricas	50%	\$ 150.000
Tratamientos especializados por personal médico (Kinesiólogo- Nutricionista- Fonoaudiología- psicólogo- Terapeuta Ocupacional)	50%	\$ 800.000
Insumos	50%	\$ 600.000
Adquisición y reparación de anteojos y lentes de contacto	50%	\$ 400.000
Aparatos ortopédicos, prótesis y órtesis	50%	\$ 500.000
Medicamentos	50%	\$ 1.000.000

Fuente: Pagina Web de Bienestar del Personal – Universidad de Atacama

Figura N°15: Cuadro de Reembolsos Hospitalarios

Reembolsos Hospitalarios		
Hospitalario	Porcentaje	Tope Anual
Hospitalizaciones	40%	\$1.500.000
Atenciones anestesista	50%	\$ 300.000
Atenciones arsenalera	50%	\$ 300.000

Fuente: Pagina Web de Bienestar del Personal – Universidad de Atacama

Figura N°16: Cuadro de Reembolsos Dentales

Reembolsos Dentales		
Prestaciones	Porcentaje	Tope Anual
CIRUGIA DENTAL	50%	\$ 1.500.000
ENDODONCIA	50%	
HIGIENE Y PREVENCIÓN DENTAL	50%	
LABORATORIO DENTAL	50%	
MEDICAMENTOS EN ODONTOLOGIA	50%	
ODONTOLOGIA GENERAL	50%	
ODONTOPEDIATRIA	50%	
ORTODONCIA	50%	
PERIODONCIA (destratrache, limpieza)	50%	
PROTESIS DENTAL (coronas, prótesis provisoria)	50%	
RADIOGRAFIAS DENTALES	50%	
IMPLANTE DENTAL	50%	
OPERATORIA DENTAL (restauraciones, porcelana, carillas)	50%	

Fuente: Pagina Web de Bienestar del Personal – Universidad de Atacama

4.4.4.- Requisitos y condiciones para reembolsar gastos médicos y dentales

- Ser Socio(a) Vigente en Bienestar del Personal
- Ser Carga Legal de Socio(a) de Bienestar del Personal

Condiciones para Bonificar:

- Presentación de Solicitud de Bonificación en Bienestar; antes de 90 días corridos desde fecha de prestación para Gastos Ambulatorios y de 90 días desde fecha contable para Gastos Hospitalarios.
- Presentación de Solicitud de Bonificación en Bienestar con Formulario (Dicho Formulario es de uso de Bienestar solamente. No debe ser llenado por médico o dentista. Es solo para el ingreso de gastos y control interno de Bienestar del Personal.
- Presentación de Solicitud de Bonificación con Documentos Originales (Ejemplo: Bono, reembolso Isapre, boleta original de Farmacia, receta). Excepto que el socio (a) tenga un Seguro Complementario en forma personal. También en caso que el socio (a) tenga una receta retenida o receta permanente que le impida entregar en

Bienestar el documento original. En Pandemia se trabaja con documentación digital a través del correo: bienestar.delpersonal@uda.cl.

4.4.5.- Convenios para Socios/as y Cargas Legales de Bienestar del Personal

A continuación, se indicará los diferentes beneficios médicos, dentales, financieros y deportivos para los socios/as del Servicio de Bienestar, en cada convenio establecido indicará los beneficios que ofrece, coberturas y qué porcentajes de descuentos.

- **Cedimed:** Todo examen de laboratorio (orina y sangre) y examen de imagenología realizado con ellos; recibe un reembolso o bonificación del 30% del Copago (bono Fonasa o Isapre).
- **REST911:** Conformado por un médico, paramédico y/o conductor a bordo de unidades de Rescate Médico Móvil. De esta manera se atiende a domicilio: urgencias, emergencias o consultas médicas; y si es necesario, también se realiza el traslado a un centro asistencial. El beneficio se puede utilizar cuando el socio se afilia a Rest911 y se cancela una cuota mensual con descuento por ser convenio con el servicio.
- **Clínica Ortodoncia Atacama:** Las especialidades de atención son de Ortodoncia, Odontología general (sólo en pacientes que comienzan tratamiento de ortodoncia) y la instalación de los aparatos de ortodoncia, el cobro será el valor de un arco dentario, es decir en el presupuesto se cobrará la mitad de la instalación.
- **Clínica Ortodoncia Chañares:** Las especialidades de atención son de Odontología general y prevención en niños y adultos, periodoncia, odontopediatría, ortodoncia, cirugía maxilofacial, implantología, endodoncia, RX Intraorales (Retroalveolar y Bitewing), rehabilitación oral y estética, blanqueamiento cosmético, rehabilitación sobre implantes, tratamiento de bruxismo, prótesis fija (Unitaria y Plural), prótesis removible. La Clínica

Chañares realiza descuentos entre un 30% hasta el 50% del total presupuestado.

- **Dra. Ingrid Sandoval Riquelme:** El socio (a) debe retirar en el Bienestar del Personal una Orden de Atención, dirigida a la dentista (con dicha orden se evita el pago por presupuesto dental y se descuenta por planilla).
Se realiza consulta dental, radiografía panorámica y radiografía profilaxis por tan solo \$30.00 pesos.
- **Fundación Arturo López Pérez:** Obtiene protección Oncológica: Falp facilita el acceso a los beneficiarios diagnosticados de cáncer. Además facilita las prestaciones médicas: consulta médica especializada, procedimiento de radioterapia, quimioterapia, cirugía y hospitalización.
- **Óptica Ilusión:** El socio(a) podrá optar a descuento por planilla para compra de lentes ópticos, se realizará por el total del presupuesto de la óptica, el que podrá ser descontado de 1 a 6 cuotas.
- **Óptica Donovisión:** Por compra en efectivo obtiene:

Lentes y Accesorios

• Cristales Ópticos	• 25% de Descuento
• Armazón	• 30% de Descuento
• Lentes de Sol	• 10%de Descuento
• Lentes de Contacto	• 5 % de Descuento
• Audífonos	• 5 % de Descuento

Por descuento por planilla (Lentes y Accesorios).

• 25% de Descuento en el Total de la Receta	• Hasta 3 cuotas (Sin interés).
---	---------------------------------

- **Convenio Coopeuch:** Los beneficios consisten en aportes de capital, el socio cotiza una cantidad de dinero (descontada por planilla), como aportes de capital, que será transformado en cuotas de participación nominales reajustables de acuerdo a la normativa vigente.

Créditos: Coopeuch otorga créditos a sus socios tales como crédito de consumo y crédito hipotecario, entre otros.

Ahorro: Coopeuch pone a disposición productos de ahorro tales como; libreta de ahorro – niños, libreta Dorada- Adulto, Libreta de Ahorro para la vivienda y los que pueda desarrollar a futuro.

- **Cooperativa Capual:** Los beneficios consisten en créditos, ahorros y beneficios sociales (subsídios por nacimiento, nupcialidad, defunción, estímulo estudiantil).
- **Banco BCI:** los beneficios consisten en descuentos en comercios, programa de fidelización, planes de cuentas corrientes, créditos, tarjeta de crédito, ahorros, seguros colectivos.
- **Banco de Chile:** planes de cuenta corrientes, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, dichos beneficios son a costo \$0.
- **Cementerio parque y funeraria parque Copiapó:** los beneficios consisten en valores referenciales, atención personalizada, facilidades de pago, servicios de primera calidad.
- **Convenio telefonía movistar:** consiste en precios referenciales y facilidades de contratación.
- **Prana Centro de Flotación:** Los beneficios consisten en descuentos en las terapias de flotación que están orientada al cuidado de la salud física, mental y

emocional, la cuales ayudan al mejoramiento del sueño, reduce la depresión y la ansiedad, disminuye los dolores y recuperación deportiva, refuerza el bienestar y es un tratamiento alternativo para la fibromialgia.

- **Mantos del Desierto:** Los beneficios están especializados en la orientación y asesoría a personas y familias que experimenten el fallecimiento de un familiar o amigo, ofreciendo servicios de sepultura y sepelios, además de descuentos considerables al contratar los Servicios de Mantos del Desierto.
- **Bahia Padel:** Los beneficios están orientados a promover y fomentar el deporte de pádel, con la ayuda de sus profesionales, desarrollo de las cualidades físicas, la ejecución técnica de los golpes básicos, dar a conocer la metodología de cada uno de los golpes, dominar las técnicas de lanzamiento, control de la raqueta y pelota, además de descuentos preferenciales para los socios y socias de Bienestar del Personal.

4.4.6.- Beneficios Internos de Bienestar

El Servicio de Bienestar ofrece ayudas monetarias de diferentes índoles, con montos diferentes dependiendo la solicitud del socio o socia. Además se planifican actividades recreativas para la comunidad de Bienestar y sus familias.

- **Préstamo personal:** Préstamo para socios y socias de bienestar en su calidad de vigentes, cuyo objetivo es solventar o financiar gastos personales de toda índole.
- **Préstamo médico:** Préstamo para socios (as) de bienestar en calidad de vigentes, cuyo objetivo es solventar o financiar gastos médicos y/o dentales para sí mismo o para sus cargas legales. Y serán cancelados directamente a la institución de salud.
- **Ayuda social por Matrimonio:** Se concederá una ayuda monetaria a cada socio (as) que contraiga matrimonio.

- **Ayuda social por Nacimiento:** Se concederá una ayuda monetaria por cada nacimiento de un hijo de socio(as) de bienestar.
- **Ayuda social por fallecimiento de socio y/o carga legal:** Se concederá una ayuda monetaria por fallecimiento de socio y/o carga legal de socio (a) de bienestar.

El beneficio se concederá según el siguiente orden de procedencia: cónyuge sobreviviente, hijos legítimos, hijos naturales, padres o personal que acredite haber efectuado los gastos del funeral.

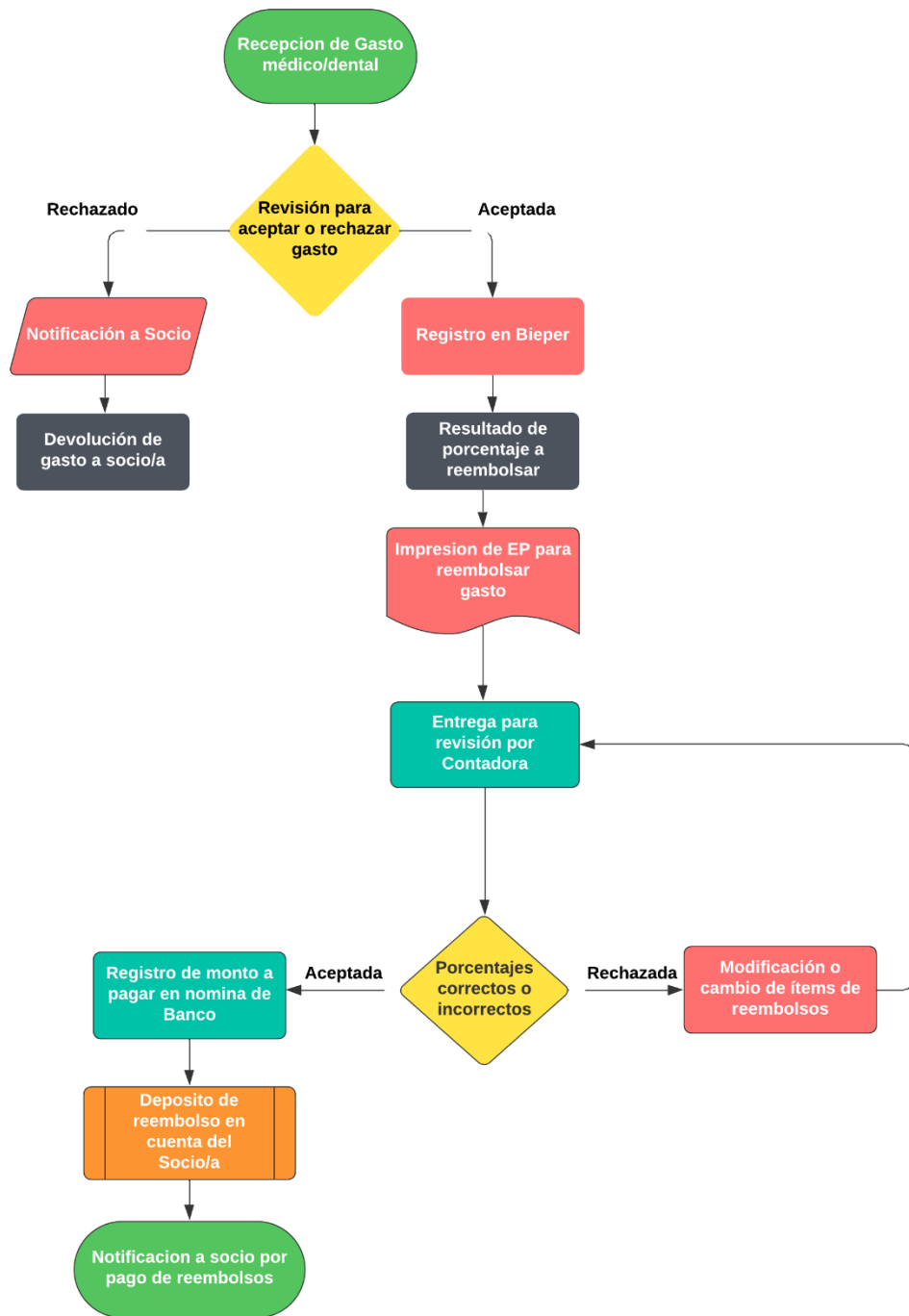
- **Actividades culturales, deportivas y recreativas:** Estas actividades se llevan a cabo según las disponibilidades presupuestarias del servicio, el consejo de bienestar evaluará la realización de estas actividades resguardando los beneficios para los socios, la seguridad y la optimización de los recursos.
- **Fiestas Patrias y Navidad:** Estas actividades se llevarán a cabo según la disponibilidad presupuestaria del servicio, el consejo de bienestar evaluará la realización de dichas actividades.

- 1.- En Fiestas Patrias consisten en grupos folclóricos y degustación de comida típicas para degustación.
- 2.- En Navidad consiste en desayuno navideño y la entrega de un beneficio monetario.

4.5.- Diagrama de procesos actuales del proceso de reembolso de gastos médicos y dentales

Actualmente para generar el proceso de reembolsos médicos y dentales no existe un organigrama establecido por el Servicio de Bienestar del Personal o un organigrama establecido por la Universidad de Atacama, por lo cual la siguiente figura N°17 se establece un organigrama donde indica el proceso actual que se utiliza para el reembolso de gastos médicos y dentales de cada socio y socia de Bienestar del Personal.

Figura N°17: Diagrama de Procesos actuales



Fuente: Elaboración propia

Este proceso es considerado como proceso interno del Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama, ya que es el procedimiento que se estableció por el personal del Servicio, y según el registro de otros Bienestares de diferentes Instituciones Universitarias, indican que sus procedimientos como los reembolsos médicos y dentales son procesados por un seguro catastrófico de salud médica y dental. En el proceso establecido en el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama se establecieron los siguientes procesos que deben cumplirse según el reglamento interno de Bienestar en tan solo 15 días hábiles.

- 1.- Recepción de Gasto Médico o Dental: Existen dos formas de presentar solicitudes de reembolsos en Bienestar, una es de forma presencial, en el cual al momento de que el socio o socia presenta sus gastos médicos o dentales, serán revisados por el asistente administrativo de Bienestar, esto es con la finalidad de contar con todos los documentos necesarios para el respaldo del reembolsos.

La siguiente opción es que la solicitud de reembolso sea presentada de forma digital por correo, el cual es el método más utilizado últimamente debido al covid-19, en este proceso el técnico administrativo se encargará de revisar los documentos adjuntos al correo para corroborar con la información necesaria para el reembolso.

Cabe destacar que si la solicitud del socio o socias es rechazada se le informa de forma inmediata y se le solicita los documentos faltantes para procesar el gasto en el sistema interno del servicio.

- 2.- Registro en Bieper: Al momento de ser aceptada la solicitud se realizará el respectivo registro de los bonos y boletas en el sistema interno de Bienestar llamado Bieper, dicho sistema realizará automáticamente el cálculo de cada reembolso que se debe realizar por prestación presentada, se realizan cortes diarios los que quieren decir que todas las prestaciones del día son procesadas en el momento para agilizar el proceso de revisión del reembolso.

- 3.- Impresión de EP para Reembolsar Gasto: Al momento de realizar el corte diario en el sistema interno de Bienestar, se genera automáticamente un EP, en el cual se registra los datos del socio, ítems registrados, porcentajes de reembolsos y monto final a reembolsar, este EP se adjunta a la solicitud de reembolso que presentó el socio y sus bonos y boletas de las prestaciones médicas o dentales.
- 4.- Entrega a Revisión por Contadora: Ya que la solicitud del reembolso del socio se registró en el Bieper y se le adjunto el EP generado por el sistema, es que se entrega a la contadora de Bienestar del Personal para su revisión y corroboración de los montos finales a pagar estén correctos.

Si se detecta algún error en el cálculo o en el ítem que se clasificó el gasto, se debe devolver al paso número 2 del proceso y modificarlo.

- 5.- Registro de Reembolso en Nómina de Banco: Ya que los reembolsos realizados por el sistema Bieper están correctos, se procede a realizar la nómina de pago de los reembolsos presentados durante la semana, dicha nómina se debe registrar nombre, R.U.T, banco, número de banco, código bancario Swift, monto a pagar.
- 6.- Notificación a Socio por Reembolso Generado: Al momento de que la Jefa de Bienestar y la Jefa de Recursos Humanos Aprueba la nómina del banco para pago, se le notifica por vía correo al socio sobre el reembolso que se generó a la cuenta bancaria del socio o socia, en dicho correo se le informa el día de pago, el monto reembolsado y el detalle de cada prestación presentada, esto es con la finalidad de que el socio cuente con todo el respaldo necesario para que pueda corroborar sus prestaciones presentadas.

4.6.- Análisis de Estado Financiero del Servicio de Bienestar del Personal UDA

Los beneficios indicados anteriormente son financiados gracias a los aportes de los socios activos y jubilados, además el aporte que entrega la Universidad por cada socio activo en cada mes, los ingresos monetarios del Servicio de Bienestar del

Personal Universidad de Atacama se dividen en diferentes ítems que se indican a continuación.

A. Ingresos

Estos ingresos corresponden a los ingresos permanentes del Servicio de Bienestar y corresponden a los ítems asociados a:

- Aportes de los Afiliados(as) Activos (1,5% de la renta imponible);
- Aporte de los Afiliados(as) jubilados(as) (1% de la pensión imponible más el aporte institucional);
- Aporte Institucional, aporte mensual de la Universidad de Atacama por afiliado(a) activo, establecido anualmente por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), durante el 2022 y 2023 fue de \$11.463 P/p mensual.
- Cuota de Incorporación (2% de la renta imponible).

Los ingresos que se reflejan en la tabla N°04 son del año 2022.

Tabla N°4: Cuadro de Ingresos

APORTES SOC. ACTIVOS	CUOTAS DE INCORPORACIÓN	APORTES DE SOC.JUBILADO	APORTE UDA AL AÑO 2022	TOTAL
\$133.774.935	\$ 427.409	\$ 4.676.451	\$74.970.000	\$213.848.795

Fuente: Elaboración propia

B. Egresos

Los egresos fundamentales corresponden a las ayudas sociales, reembolsos médicos y dentales (Bieper), Beneficios de Fiestas Patrias y Navidad.

Tabla N°5: Cuadro de Egresos

EGRESOS AÑO 2022		MONTOS
1	Ayuda Sociales: Nacimientos (6 ayudas)	\$480.000
2	Ayuda Sociales: Matrimonio (2 ayudas)	\$160.000

3	Ayuda Sociales: Fallecimiento (2 ayuda)	\$1.200.000
4	Reembolsos Internos Bienestar (Bieper)	\$149.005.074
5	Prestamos Médicos (2 préstamos)	\$800.000
6	Préstamos Personales (2 préstamos)	\$400.000
7	Celebración de Fiestas Patrias	\$1.328.392
8	Facultativo de Navidad	\$14.940.000
TOTAL		\$168.313.466

Fuente: Elaboración propia

Los egresos del Servicio de Bienestar se focalizaron principalmente en costear los reembolsos médicos y dentales; el cual, como se mencionó anteriormente, alcanzó un costo anual de \$168.313.466 millones de pesos.

En la siguiente tabla N°07 indica los ingresos y egresos finales del año 2022, indicando además el saldo final que traspasa al año 2023.

Tabla N°6: Comparativo Ingresos y Egresos

SALDO FINAL AÑO 2022	\$ 45.535.329
EGRESOS AÑO 2022	\$ 168.313.466
INGRESOS AÑO 2022	\$ 213.848.795

Fuente: Elaboración propia

4.7.- Aplicación de encuesta y entrevistas

Para entregar un plan de mejora que realmente beneficie a los socios y socias de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama de Copiapó, se decidió preguntarles a: (1) Beneficiarios jubilados, (2) Beneficiarios activos y (3) Funcionarios que no aceptaron afiliarse o formaban parte del servicio antes de

desvincularse.

Se realizó una reunión con el equipo de trabajadores del Servicio de Bienestar, con la finalidad de obtener la aprobación del formato de las encuestas planteadas para los beneficiarios jubilados y activos, y los funcionarios que no aceptaron a afiliarse a Bienestar del Personal, finalmente se aceptó realizar dos tipos de formatos de encuestas, ya que tanto para los beneficiarios jubilados y activos tienen los mismos beneficios, es que les realizara la misma encuesta.

La dos encuestas planteadas anteriormente se realizaron en la plataforma encuesta.com, que ayudo agilizar el proceso de obtener los resultados y opiniones de los funcionarios.

4.7.1.- Encuesta de satisfacción de socios activos y jubilados

Para los 575 funcionarios que son socios activos y jubilados hasta junio de 2023, se le realizaron 13 preguntas cuyos resultados se presentan a continuación.

Pregunta N°1: ¿Cuánto tiempo llevas utilizando los servicios de Bienestar del Personal UDA?

Una de las preguntas de mejoras se encuentran relacionadas con la información que se les entrega a los socios y socias, es por esto que es importante saber el tiempo que llevan utilizando los beneficios, con la finalidad de que nos indiquen si hubo mejora en el transcurso de los años. En la tabla N°7 se representan las respuestas entregadas por los socios, con un total de 266 socios/as que respondieron a la pregunta N°1.

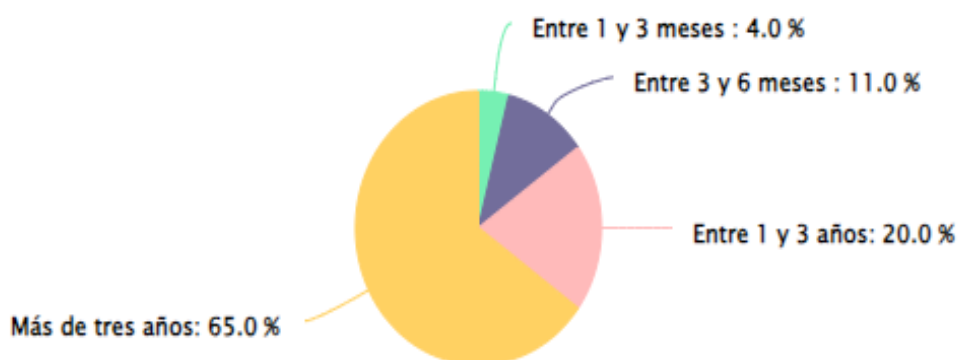
En la primera pregunta que se les realiza a los socios de bienestar teniendo como alternativa el nivel de “menos de un mes” a “más de cinco años”.

Tabla N°7: Respuesta a la pregunta N°1

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 3 meses	11	4%
Entre 3 y 6 meses	28	11%
Entre 1 y 3 años	54	20%
Más de tres años	173	65%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°1: Respuesta de la pregunta uno



Fuente: app.encuesta.com

Se puede observar en el gráfico N°1 que el 65% de los afiliados al Servicio de Bienestar llevan más de tres años utilizando los beneficios, el 20% de los afiliado llevan entre uno y tres años formando parte de la comunidad de Bienestar, luego el 11% de los socios lleva utilizando los servicios de bienestar entre 3 a 6 meses como máximos y finalmente el 4% de los afiliados llevan entre un uno y tres meses de su afiliación a Bienestar del Personal.

Pregunta N°2: ¿Cómo evaluaría su satisfacción global con el servicio recibido por parte de Bienestar del Personal UDA?

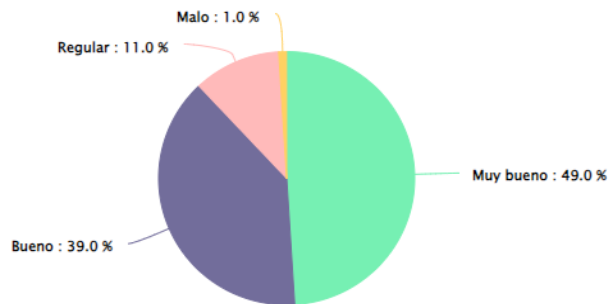
En la segunda pregunta que se le realiza a los socios/as es con la finalidad de obtener el nivel de satisfacción de aquellos que utilizan los beneficios y si el servicio de bienestar va por buen camino ante sus sistemas operativos, teniendo como alternativa desde “Muy bueno” a “Muy malo”, la tabla N°8 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°8: Respuesta pregunta N°2

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	131	49%
Bueno	102	39%
Regular	30	11%
Malo	3	1%
Muy malo	0	0%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°2: Respuesta de la pregunta dos



Fuente: app.encuesta.com

Se puede apreciar en el gráfico N°2 que el 49% de los afiliados está muy conforme con el Servicio entregado en el año 2022 y 2023, luego el 39% de los socios indican que encuentran bueno el Servicio de forma global, el 11% de los afiliados al Servicio de Bienestar considera que a nivel global el sistema es global, y solo un 1% considera que Bienestar del Personal es malo.

Pregunta N°3: ¿Cómo evaluaría la atención de público de Bienestar del Personal de la UDA?

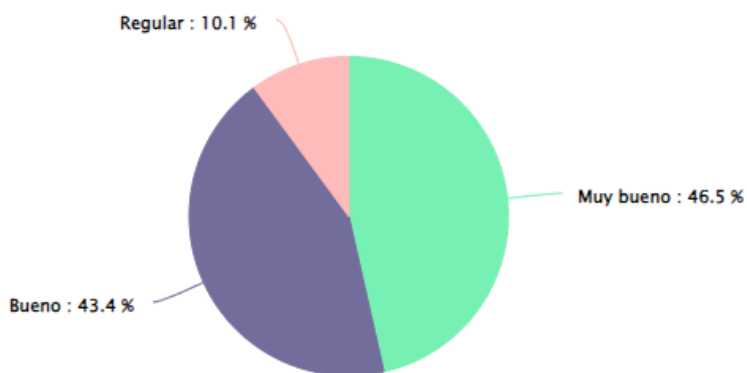
La tercera pregunta está orientada a la atención de público ya que los socios/as deben presentarse en la oficina de bienestar para presentar su solicitud de reembolsos médicos y dentales o por vía correo, y es labor de las asistentes administrativo en la atención y orientación del proceso de reembolso, por lo cual se debe considerar la atención de público dentro de la encuesta, teniendo como alternativa desde “Muy bueno” a “Muy malo”, la tabla N°9 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°9: Respuesta pregunta N°3

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	124	46.5%
Bueno	114	43.4%
Regular	28	10.1%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°3: Respuesta de la pregunta tres



Fuente: app.encuestas.com

Como se aprecia en el gráfico N°3, el 46.5% y el 43.4% de los afiliados consideran que la atención de público del Servicio de Bienestar es bueno y muy bueno, solo el 10.1% considera que la atención de público es regular.

Pregunta N°4: ¿Cómo evaluaría la rapidez o plazo de pago de los reembolsos de gastos médicos y dentales administrados por Bienestar del Personal UDA?

Al igual que a la pregunta anterior, es fundamental saber el nivel de satisfacción en el plazo establecido para los reembolsos médicos y dentales, ya que si son 15 días hábiles, existe la posibilidad que los socios/as consideren dicho plazo el más óptimo o demasiado extenso para el reembolso, teniendo como alternativa desde “Muy bueno” a “Muy malo”, la tabla N°10 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

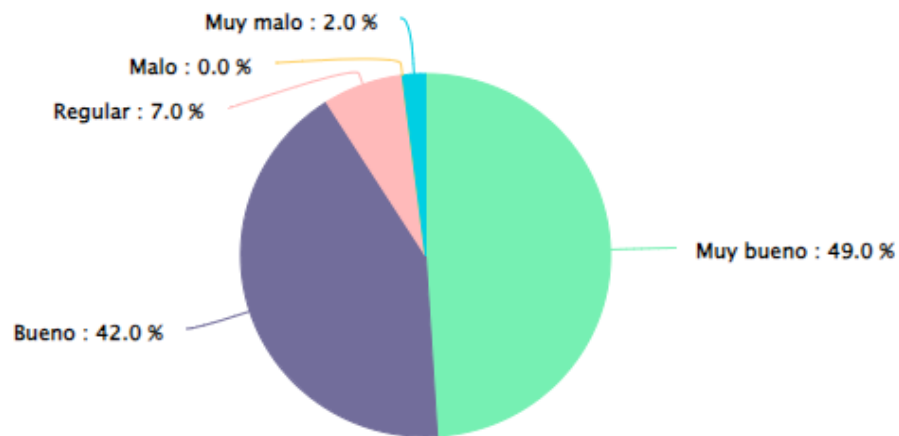
Tabla N°10: Respuesta pregunta N°4

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	132	49%
Bueno	110	42%

Regular	19	7%
Malo	1	0%
Muy malo	4	2%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°4: Respuesta de la pregunta cuatro



Fuente: app.encuesta.com

Como se observa en el gráfico N°4, más del 91% de los afiliados a Bienestar considera que los plazos otorgados para el pago de los reembolso es muy bueno y bueno. El 7% considera que el plazo estimado es regular y el 2% de los socios de Bienestar considera que es pésimo el plazo de pago de reembolsos.

Pregunta N°5: ¿Con qué frecuencia mensual utiliza el sistema de reembolsos médicos y dentales?

En la pregunta número cinco está orientada a la utilización de la ayuda de reembolso médicos y dentales, es necesario corroborar que tan utilizado es dicho sistema por los socios/as de bienestar y si es fundamental mantener el sistema de reembolso

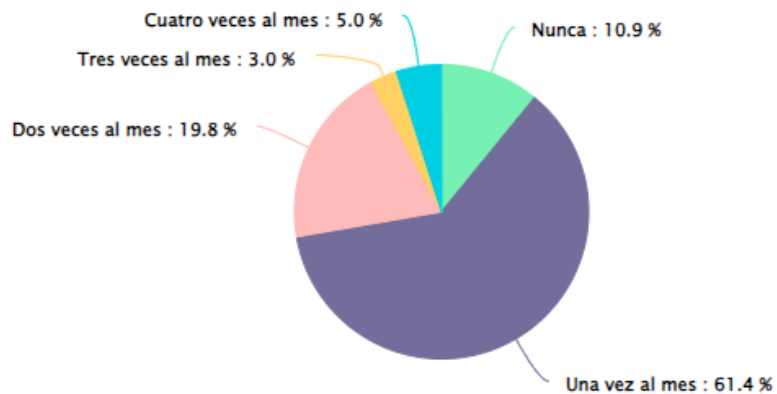
anualmente. Estableciendo como alternativa desde “Nunca” a “Cuatro veces en el mes”, la tabla N°11 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°11: Respuesta pregunta N°5

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	11%
Una vez al mes	163	62%
Dos veces al mes	52	20%
Tres veces al mes	8	3%
Cuatro veces al mes	12	5%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5: Respuesta de la pregunta cinco.



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°5 se aprecia que el 100% de los socios y socias que respondieron a la encuesta, el 61,4% de ellos realiza la solicitud de reembolsos médicos al menos una vez al mes, luego el 19.8% de los socios solicita bonificación al menos dos veces al mes. Solo el 5% y 3% de los afiliados realiza entre tres a cuatro veces la solicitud de reembolsos en Bienestar.

Pregunta N°6: ¿Cómo evaluaría los topes anuales que cuenta el sistema de reembolsos médicos y dentales?

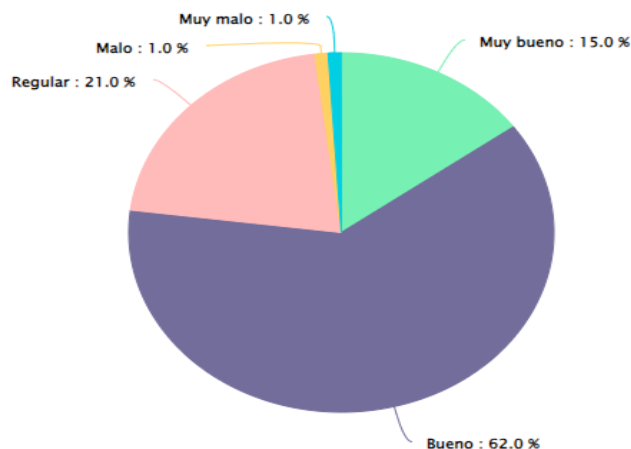
La pregunta número seis se establece ya que el sistema de reembolso anualmente se establece topes de diferentes montos en ítem diferentes, dando prioridad o mayor monto de tope anual que otros, es por esto que fundamental aplicar dicha pregunta ya que se debe verificar que tan favorables están siendo los topes durante el año 2023, estableciendo como alternativa desde “Muy bueno” a “Muy malo”, la tabla N°12 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°12: Respuesta pregunta N°6

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	39	15%
Bueno	162	62%
Regular	57	21%
Malo	4	1%
Muy malo	4	1%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°6: Respuesta de la pregunta seis



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°6 se observa que del 100% de los encuestados, solo el 62% de los socios de Bienestar considera que los topes establecido en los último años 2022 y 2023 son buenos, y el 21% de los afiliados considera que los topes son regulares, sólo el 2% de los socios considera que los topes son malos o muy malos.

Pregunta N°7: ¿Le gustaría que se aumentaran los topes en reembolsos del área de Hospitalización e intervenciones Ambulatorias? (considerando que las intervenciones ambulatorias son sin hospitalización, ni uso de pabellón y son intervenciones menores de 6 horas).

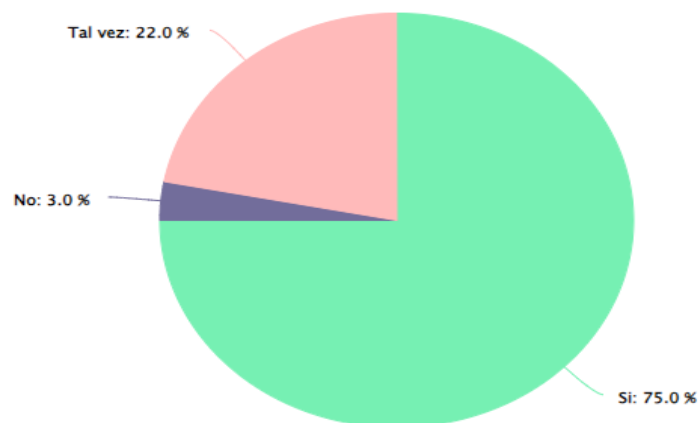
Ante lo establecido por el Consejo de Bienestar, los topes de los años 2022 y 2023, se establecieron que continuarán con el mismo monto tope de dinero, pero durante el primer semestre del año 2023 se vieron aumentados las prestaciones por “Intervenciones Ambulatorias” y “Hospitalizaciones”, por lo cual, es que se les plantea en la encuesta hacia los socios(as) si les gustaría que se aumentaran dichos topes, con la finalidad de obtener una mayor ayuda ante sus prestaciones generadas. Se establecieron como alternativa tres opciones “Si”, “No” y “Tal vez”, la tabla N°13 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°13: Respuesta pregunta N°7

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	198	75%
No	10	3%
Tal vez	58	22%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°7: Respuesta de la pregunta siete



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°7 se aprecia que del 100% de los encuestados, el 75% de ellos considera que es fundamental el aumento de los topes de reembolsos en el área de Hospitalización e intervenciones ambulatorias. El 22% considera que tal vez sería ideal el aumento de los topes en dichos ítems.

Pregunta N°8: ¿Le gustaría que se aumentará el tope de reembolsos ante atenciones y tratamientos dentales?

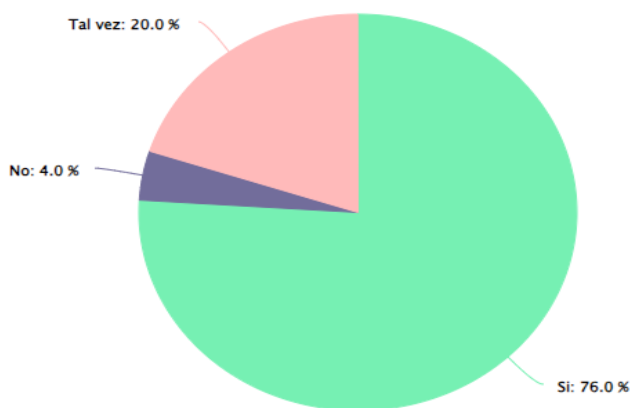
Se consideró esta pregunta debido a que es una de las prestaciones más utilizada por los socios y socias de bienestar. Las prestaciones por tratamientos dentales es uno de los procedimientos de mayor valor en el país, y según los registros de bienestar, existen socios que ya se encuentran topados en el presente ítem, ya que incluso sus cargas legales pueden utilizar dicho beneficio para reembolsos. Incluso las Isapres no tienen cobertura antes las atenciones y tratamientos dentales, generando que gran parte de los funcionarios utilicen sus seguros complementarios para cubrir y recuperar parte de su dinero. Por lo cual, se estableció como alternativa dos opciones “Si” y “No”, la tabla N°14 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°14: Respuesta pregunta N°8

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	199	76%
No	13	4%
Tal vez	54	20%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°8: Respuesta de la pregunta ocho



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°8 se aprecia que el 76% de los encuestados consideran que es fundamental que se realice un aumento del tope de reembolso en el ámbito dental, el otro 20% de los socios encuestados considera que tal vez sea necesario el aumento del tope en reembolsos dentales, y solo el 4% de los socios considera que no es necesario el aumento de dicho ítems.

Pregunta N°9: ¿Cómo evaluaría el alcance y cobertura de los convenios con otras instituciones, que son ofrecidos por Bienestar del Personal UDA? Por ejemplo: Convenio Cedimed, convenio Óptica Futuro, entre otros.

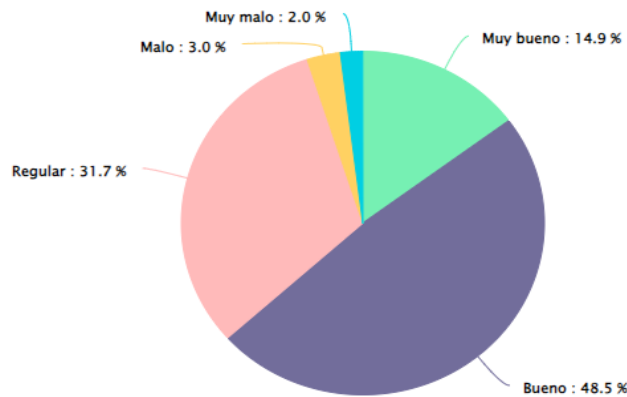
La pregunta número nueve se consideró debido a que los convenios que se indican como ejemplo son los más utilizados por la Comunidad de Bienestar, además, son complementarios ante el sistema de reembolsos médicos y dentales. Realizando descuentos, reembolso de bonos en exámenes de laboratorio y adicionalmente entregan facilidades de pago. Por lo cual, se estableció como alternativa las opciones desde “Muy bueno” hasta “Muy malo”, la tabla N°15 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°15: Respuesta pregunta N°9

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	41	15%
Bueno	129	49%
Regular	84	32%
Malo	8	3%
Muy malo	4	2%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°9: Respuesta de la pregunta nueve



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°9 se aprecia que del 100% de los encuestados, el 49% considera que los convenios vigentes en Bienestar son buenos, el 32% de los socios considera que son regulares los convenios vigentes al 2023 y el 5% considera que los convenios son malos y muy malos.

Pregunta N°10: ¿Le gustaría que Bienestar del Personal ofreciera mayor variedad de convenios con otras instituciones en el ámbito de salud médica y dental?

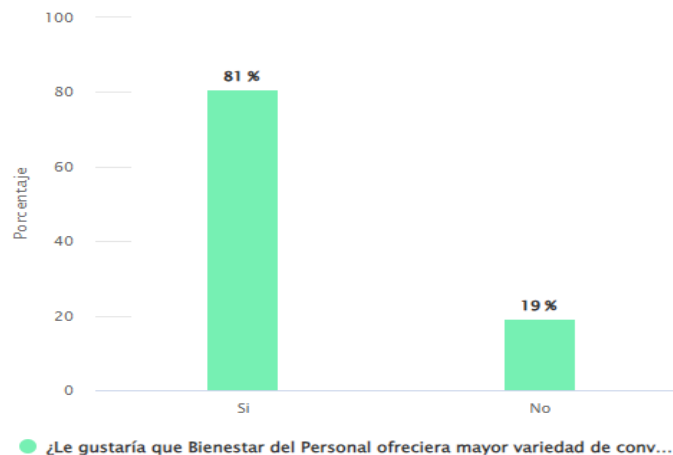
Se incorporó la pregunta número diez, debido a que se debe descubrir si los socios y socias de Bienestar se encuentran conformes con los convenios ya establecidos por Bienestar, o bien si desean que se establezcan más convenios con diferentes instituciones médicas y dentales, con la finalidad de que tengan mayor variedad de beneficios a los que pueden optar. Por lo cual, se estableció como alternativa dos opciones “Si” y “No”, la tabla N°16 refleja los resultados a la respuesta de los 266 funcionarios y funcionarias encuestados.

Tabla N°16: Respuesta pregunta N°10

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	213	81%
No	53	19%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°10: Respuesta de la pregunta diez



Fuente: app.encuesta.com

Se puede observar en el gráfico N°10 que el 81% de los socios encuestados consideran es necesario el aumento o tener mayor variedad de convenios en salud médica y dental. Solo el 19% de los socios considera que no es necesario establecer otros convenios con instituciones.

Pregunta N°11: Su respuesta a la anterior pregunta fue "Si", por favor indique ¿Con cuál institución le gustaría que se estableciera convenio?

La pregunta número once, es la continuación de la pregunta número diez, ya que si bien los socios optan por tener más convenios con instituciones médicas y dentales, se debe saber que otras instituciones les interesa que se establezca convenios a beneficios de ellos. Por lo cual, se realiza una pregunta abierta en la cual el socio o socia indica con sus palabras las instituciones o empresas que desea establecer convenio. La tabla N°17 identifica cada una de las respuestas entregadas por los socios.

Tabla N°17: Respuesta pregunta N°11

Respuestas:
Clínica Atacama
Institución kinesiológica
Integramédica
Con instituciones de Salud Mental
Con doctores que sólo atienden en forma particulares y Clínicas Dentales Particulares.
Farmacias.
Colegios y Jardines
KAIZEN (eco tomografías en plaza real), CARDIOPASS (consultas de

cardiología)
Con instituciones que entregan servicios de exámenes (U-Crhistus, Integramédica ,y otros similares)
Instituciones médicas y dentales como; Roadent.
Gimnasio energy
Clínicas veterinarias
Piscina camaygo
Más ópticas en Copiapó, y farmacias
Convenios con cabañas o arriendos para el verano
Convenio con Agua purificada

Fuente: Elaboración propia

Con cada respuesta de los socios y socias encuestados se puede destacar que existe una necesidad de establecer convenios que los ayuden a reducir los costos de tratamientos, consultas, exámenes y en compra de medicamentos.

Pregunta N°12: ¿Le gustaría que existiera un convenio con instituciones o empresas que estén orientadas al ámbito de Salud Mental?

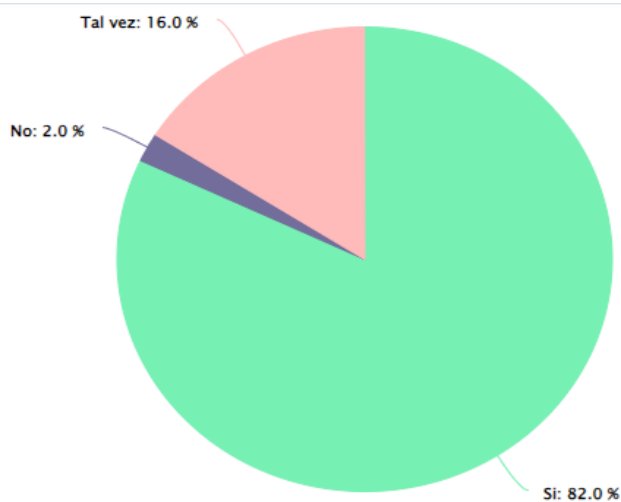
Ante la Pandemia de Covid-19 existe un aumento considerable de ansiedad, estrés, frustración, entre otras anomalías. Por lo que a la misma vez, se vio un aumento considerable de reembolsos médicos por atenciones psicológicas y psiquiátricas, tanto para los socios y sus cargas legales (hijos, cónyuges). En la tabla N°18 se presentan las respuestas entregadas por los socios y socias de Bienestar.

Tabla N°18: Respuesta a la pregunta N°12.

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	218	82%
No	5	2%
Tal vez	43	16%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°12: Respuesta de la pregunta doce



Fuente: app.encuesta.com

Según el gráfico N°12 se puede apreciar que el 82% de los encuestados considera que es necesario establecer un convenio en ayuda en la salud mental para socios y sus cargas legales, y el 16% considera que tal vez sea necesario incorporar un convenio en ese ámbito.

Pregunta N°13: ¿Recomendarías el Servicio de Bienestar del Personal a tus compañeros de trabajo?

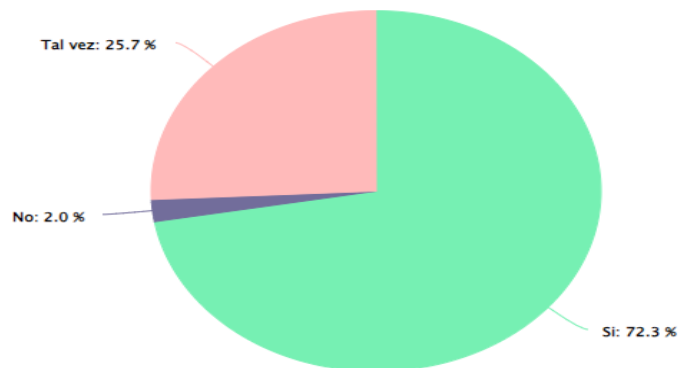
Se consideró implementar la pregunta número trece, ya que se debe descubrir si los servicios entregados por Bienestar del Personal, son satisfactorios para los socios y socias. Ante la nueva contratación de funcionarios, se desea descubrir si los socios ya afiliados, entregan información de los beneficios y ayudas a los que puede optar al afiliarse. En la tabla N°19 se presentan las respuestas entregadas por los socios y socias de Bienestar del Personal.

Tabla N°19: Respuesta a la pregunta N°13.

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	193	73%
No	5	2%
Tal vez	68	26%
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°13: Respuesta de la pregunta trece



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°13 se aprecia que el 72,3% de los socios encuestados indican que recomendaría a sus compañeros de trabajo el Servicio de Bienestar del Personal, y el 25.7% considera que tal vez le informe a sus compañeros en qué consiste el Servicio.

Pregunta N°14: Con el fin de mejorar el servicio entregado por Bienestar del Personal UDA ¿Qué recomendaciones sugeriría?

La pregunta número catorce fue establecida con la finalidad de obtener información adicional por parte de los socios, ya que si bien la encuesta se realiza con la finalidad de obtener el nivel de satisfacción por el sistema de reembolsos médicos y dentales, existe la posibilidad de que el socio o socia desea que se mejore el servicio en otros ámbitos. Se realiza una pregunta abierta en la cual el socio o socia indica con sus palabras qué aspecto desea mejorar del servicio. La tabla N°20 identifica cada una de las respuestas entregadas por los socios.

Tabla N°20: Respuesta pregunta N°14

Respuestas:
Mayor información de beneficios.
Mantener una comunicación más fluida. Ampliar los espacios de atención, es decir acercar atención a las diferentes facultades, entendiendo el tiempo de traslado.
Mayor información de sus coberturas.
Mejorar el tope de operaciones.
incorporar convenios en Vallenar y Caldera
Sugeriría en el ámbito de la promoción y prevención en salud, convenios con centros terapéuticos de yoga, gimnasios, nutricionistas. No solo reembolsos y convenios para tratamientos, sino que poniendo el foco en lo preventivo.
Mejoren los convenios actuales.

<p>Mayores actividades recreativas, como la actividad de navidad que se realizaba años anteriores.</p>
<p>Que las empresas con las cuales se tiene convenio o las cuales estén pronto a serlo, vengan a dar charlas de los beneficios que ellos aportarían a los funcionarios</p>
<p>Me gustaría recibir una información completa de todos los convenios vigentes, ya sean servicios, centros, clínicas.</p>
<p>Contar con mayor cantidad de convenios en el ámbito de la atención dental, psicológica, médica y seguros de gastos médicos.</p>
<p>En general es un muy buen servicio siempre, me gustaría que pudieran incluir convenios en salud mental porque es muy necesario ahora, en período post pandemia, también ampliar los convenios con exámenes médicos ya que en la región hay pocas opciones. También me parece que el tema de los préstamos no debiera incorporar el tope con otras deudas, porque el préstamo por lo general es para emergencias, y según mi sondeo en el departamento todas tenemos otros préstamos con instituciones financieras lo que hace que no podamos tener acceso al préstamo de emergencia. Yo lo necesite para una operación de alto costo, el de salud, pero no pude acceder a el</p>
<p>Mayor difusión de los convenios, con charlas de los beneficios</p>
<p>Aumento de los topes por intervención quirúrgica</p>
<p>mayor difusión de los beneficios, de forma interactiva quizás, con videos o afiches</p>
<p>Mejorar la entrega de información (página web)</p>
<p>Una página web estéticamente moderna y actualizada, podrían incluso tener una app que facilite subir la documentación. Una especie de boletín virtual.</p>
<p>Ojala pudieran mejorar los procesos, agilizar y formas de entregas</p>
<p>Que pudieran atender al menos una o dos veces al mes en Área Sur u otra</p>

dependencias, a veces por carga laboral no es posible llevar los documentos
actividades recreativas
Una página web estéticamente moderna y actualizada, podrían incluso tener una app que facilite subir la documentación. Una especie de boletín virtual.
convenios fuera de la región
Incluir medicina alternativa como acupuntura certificada por el Servicio de Salud. Hay una alumna de Psicología que es una buena profesional en esta área por ejemplo. Loreto Oyarzun S. Estimo sería muy bueno un convenio con esta profesional.
Mejorar proceso de reembolso en Cedimed Mejorar reembolso en cirugía y hospitalización Incorporar un seguro externo para enfermedad catastrófica (opcional , colectivo, con descuento por planilla) Desarrollar una plataforma informática para las solicitudes Convenios con psiquiatras fuera de atacama por telemedicina
Que tengan una real presencia en Vallenar en términos de convenios
Sólo tratar de conseguir convenios en el Área de Traumatología y Kinesiología.
Convenios para canchas de tenis
Aumentar el monto tope de reembolso de exámenes y gastos médicos.
Que se hagan operativos de salud dental, así como oftalmológicos
los horarios de atención
Crear mayor cantidad de convenios con instituciones de salud mental, no obstante aquello considero que tiene un buen número de coberturas y la rapidez en sus servicios es una cualidad destacable
No tengo sugerencias, estoy feliz con Ustedes.

Realizar talleres de manualidades, aprender técnicas de relajación, respiración, conocimiento territorial, y otros intereses. que permitan recreación , intereses y bienestar en otros ámbitos para los socios

Deben ver más el tema psicológico y otras patologías que aún no tienen convenio con Fonasa o Isapres tales como fonoaudiólogos, psicopedagogos, terapeutas ocupacionales y ver mayor cobertura con psicólogos ya que atienden particular y es caro, kinesiólogos también tenemos muchos funcionarios o sus cargas con enfermedades tales como fibromialgia, TEA, o requieren de estos profesionales y deben cancelar su valor particular lo que es caro, también sería ideal fomentar el bienestar del personal recuperando instancias de sana convivencia tales como la NAVIDAD INSTITUCIONAL que existía antes, ver la opción de cajas familiares para funcionarios etc., como medida de apoyo dado que las remuneraciones no se incrementan en la medida que lo hace el costo de la vida y eso ha ido en detrimento año a año del bienestar económico y psicológico de los funcionarios

Fuente: Elaboración propia

Con cada respuesta de los socios y socias encuestados se puede percatar que la mayoría tiene dudas de sus beneficios por conformar parte de la comunidad de Bienestar, cómo funciona el sistema de reembolsos médico y dental. Además existe una alta necesidad de que se establezcan actividades recreativas con urgencia.

4.7.2.- Encuesta a funcionarios No afiliados a Bienestar del Personal UDA

Para los 300 funcionarios aproximadamente que aún no son socios o socias de Bienestar del Personal, se le realizaron 4 preguntas cuyos resultados se presentan a continuación.

Pregunta N°01: ¿Conoces el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama?

La pregunta número uno se consideró y se estableció como la pregunta fundamental para determinar las preguntas siguientes a las que el socio o la socias contestaría. Es

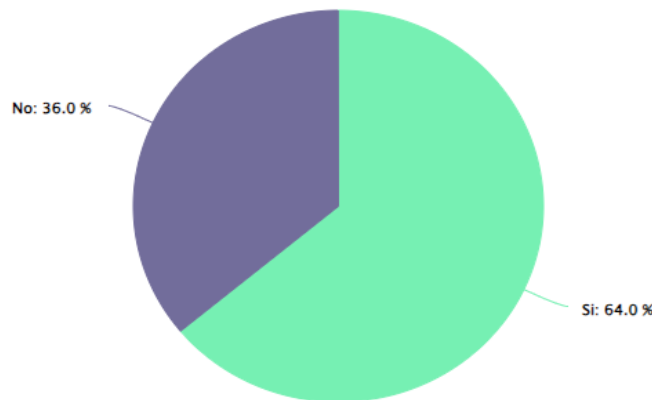
primordial establecer que tan nombrado es el Servicio de Bienestar del Personal, en el año 2023 se ha realizado bastantes contrataciones de nuevos trabajadores, por lo que primordial saber si su equipo de trabajo les informan sobre sus beneficios a optar y sus condiciones. En la tabla N°21 se presentan las respuestas entregadas por los funcionarios y funcionarias que no están afiliadas a Bienestar.

Tabla N°21: Respuesta a la pregunta N°01.

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	64%
No	37	36%
Total	102	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°14: Respuesta de la pregunta uno



Fuente: app.encuesta.com

En el gráfico N°14 se puede apreciar que del 100% de los encuestados, el 64% de los funcionarios conoce el Servicio de Bienestar, pero el 36% de los funcionarios no tiene conocimiento del departamento de Bienestar del Personal.

Pregunta N°02: A (Si la persona indica “SI”).

Estamos deseando contar con usted como socio/a.

Por lo que nos gustaría saber, ¿Por qué razón no ha considerado su incorporación al Servicio de Bienestar de Personal?

Si le persona responde “Si” en la pregunta número uno, la encuesta pasará a la pregunta mencionada anteriormente, con la finalidad de obtener mayor información de porque los funcionarios aún no optan por incorporarse al Servicio de Bienestar, existe la posibilidad de que los funcionarios de la Universidad de Atacama no tengan acceso a obtener información de beneficios a los que puede optar. La tabla N°22 identifica cada una de las respuestas entregadas por los funcionarios de la Universidad.

Tabla N°22: Respuesta pregunta N°02

Respuestas:
Desconozco cómo debo incorporarme.
Por tiempo no he podido hacer el trámite.
No tengo mayor información de los beneficios.
Sólo porque no me he dado el tiempo de llenar el formulario e ir a entregarlo.
Mayor facilidad de obtener y enviar información.
Por falta de tiempo, además me han dicho que el trámite se demora.
Según mi remuneración me descuentan demasiado.
Estuve en Bienestar y me salí hace años, debido a que lo invertido no era correspondiente con la devolución del beneficio otorgado.
Tengo entendido que descuento un porcentaje de mi sueldo, pero considero que es muy alto.
Hasta donde tengo entendido hace tiempo utilizaban un seguro y que no favorece

en nada.
Netamente por tiempo, además no sé qué beneficios cuenta actualmente, quisiera un poco más de información.
Desconocimiento del % descuento de sueldo, y de los beneficios.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°19 se aprecia las respuestas de los funcionarios de la UDA que aún no son socios y lo que se concluye es que los funcionarios desconocen el Servicio de Bienestar, además indican que la falta de tiempo e información en las plataformas vigentes genera que no se afilien a Bienestar del Personal.

Pregunta N°03: Cómo Bienestar, ¿Qué podemos mejorar o incorporar como beneficio para que usted considere la decisión de afiliarse?

La pregunta número tres es la continuación de la pregunta número dos, si bien en la pregunta anterior se consulta por qué aún no se afilia al Servicio de Bienestar, en la pregunta número tres se desea identificar qué aspectos se deben mejorar del Servicio para que obtengan el 100% de los funcionarios de la Universidad como sus socios/as. La tabla N°23 identifica cada una de las respuestas entregadas por los funcionarios de la Universidad de Atacama.

Tabla N°23: Respuesta pregunta N°03

Respuestas:
mejorar su seguro complementario
Deberían contar con mayores beneficios con otras empresas
facilidades para incorporarse a Bienestar
Necesito mayor información para afiliarme a bienestar.

Deberían contar con mayores beneficios, como convenios con otras instituciones a nivel regional
Tener mayor accesibilidad a la información de bienestar.
Aumentar los beneficios como otras universidades ej. , Farmacias, Ortopedias, Salud mental, Medicina complementaria, Librerías, Jurídica, Turismo, Deporte y recreación, Funerarias
Devolución de dinero por concepto de servicios no utilizados (como los seguros que te devuelven dinero después de un tiempo) - Incluir seguros y beneficios para mascotas - Convenios con Pubs, Restaurantes, servicios de alojamiento en la Región y país (pensando en vacaciones).
Contar con descuentos automáticos en convenio a nivel nacional, por ejemplo en farmacias, centro de salud, dentales, exámenes médicos, etc. Y de lo contrario, poder reembolsar aquellos que no estén en convenio, con un tiempo prudente.
Agregar servicios que vayan en beneficio de la familia del trabajador. Que el acceso a los beneficios se actualice se pueda pedir reembolso de prestaciones médicas vía online y no como ahora que es muy burocrático y tedioso.
Desconozco todos los beneficios, por lo que no sé qué les puede faltar
Entregar información de manera general sobre convenios y coberturas.
Disminuyendo el % mensual de la liquidación de sueldo.

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N°23 los funcionarios indican que el Servicio de Bienestar del Personal debe mejorar sus vías de comunicación y entrega de información, además de buscar nuevas alternativas o aumento de los beneficios en ayuda de sus afiliados.

Pregunta N°04: B (Si la persona indica “NO”).

Nos gustaría saber, ¿A qué cree que el Servicio de Bienestar del Personal orienta sus beneficios y ayudas?

La pregunta número cuatro está dirigida a aquellos funcionarios que no tienen conocimiento del Servicio de Bienestar, ya que pueden ser funcionarios recientemente contratados o simplemente su equipo de trabajo o compañeros no le informan de dicho servicio. Es por esto que se implementó la pregunta número cuatro para identificar qué opción tomar para la publicidad y conocimiento del Servicio de Bienestar. La tabla N°24 identifica cada una de las respuestas entregadas por los funcionarios de la Universidad de Atacama.

Tabla N°24: Respuesta pregunta N°04

Respuestas:
Beneficios en temas de salud y otros
creo que está orientada a ayudar a sus afiliados
Creo que otorgan beneficios a sus afiliados, pero no tengo mayor información.
A ayudas económicas, tipos reembolsos de gastos médicos.
No lo creo, estoy seguro de ello, Bienestar se enfoca en Copiapó y para Vallenar no existen convenios, motivo por el cual nunca me he afiliado.
Contribuye en el desarrollo de las y los funcionarios apoyando en salud y otros beneficios.
Creo que las ayudas y beneficios deben estar orientados a mejorar la calidad de vida del funcionario y de su familia. Por ejemplo: (i) Creación de una cooperativa para ahorro y acceder a préstamos con tasas de interés más bajas; (ii) Descuentos en la compra de medicamentos y útiles escolares; (ii) Ayudas para que los hijos de los funcionarios realicen actividades deportivas; (iii) Facilitar en época de

vacaciones escolares espacios para que los funcionarios puedan dejar a sus hijos mientras ellos realizan su trabajo. Esto debido a que existen familias que no son de la región y no tienen una red de apoyo.
Convenios con seguros, desarrollo de actividades para los funcionarios y sus cargas.
Según entiendo, es para ayudar a sus afiliados.
No lo creo, estoy seguro de ello, Bienestar se enfoca en Copiapó y para Vallenar no existen convenios, motivo por el cual nunca me he afiliado.
A ninguno, de hecho no conozco los servicios.

Fuente: Elaboración propia

Ante los funcionarios que desconocen completamente el Servicio de Bienestar, indican que el Servicio está orientado a la ayuda y beneficios a sus afiliados, sin embargo muchos funcionarios se encuentran en total desconocimiento de los beneficios a los que pueden optar al incorporarse al Servicio de Bienestar.

4.7.3.- Entrevista a Supervisores y expertos

Se realiza una entrevista a los funcionarios expertos en el proceso de reembolsos médicos y dentales del Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama, se consideran funcionarios expertos porque son participe en el proceso que se realiza en los reembolsos de Bienestar desde el año 2019 hasta la fecha han llevado a cabo alguna función relacionada con la bonificación de gastos médicos, dentales y hospitalarios, se le preguntó lo siguiente.

Pregunta N°01: ¿Qué función realiza usted en el proceso de Reembolsos Médicos y/ Dentales del Servicio de Bienestar UDA?

Se desea indagar si el proceso de reembolsos médicos y dentales presenta alguna fortaleza según los expertos del proceso en el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama, es por eso que se les realiza la pregunta N°01. En la tabla N°25 se da a conocer las funciones de cada entrevistado.

Tabla N°25: Respuesta a la pregunta N°01

Cargo	Función
Asistente Administrativo	Recibo los formularios con los gastos médicos y/o dentales de los socios y socias. Se revisan todos los documentos recibidos, ya sean de Fonasa e Isapre para garantizar que cumplan todos los requisitos para el correspondiente reembolso.
Jefa de Bienestar del Personal	Revisión y orden de pago
Contador Auditor	Analista Contable

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en la tabla N°25 que la función más importante es la del Asistente Administrativo, ya que procura que se cumple con todos los requisitos para otorgar el beneficios de reembolsos médicos y dentales, al igual que de otras solicitudes por parte de los socios y socias del Servicio.

Pregunta N°02: ¿Cuál cree usted que es la fortaleza del proceso de reembolsos médicos y dentales del Servicio de Bienestar del Personal UDA?

Se desea indagar si el proceso de reembolsos médicos y dentales del Servicio de Bienestar presenta alguna fortaleza según los expertos del proceso, es por esto que se realiza una pregunta abierta. Las respuestas se presentan en la tabla N°26.

Tabla N°26: Respuesta a la pregunta N°02

Cargo	Respuesta
Asistente Administrativo	La fortaleza del Proceso de Reembolsos Médicos y Dentales de nuestro Servicio, es que se hace devolución de todos los gastos médicos que incurre el socio o socia, cuando él o sus cargas familiares necesitan los servicios de consultas médicas, exámenes de laboratorio, imagenología, tratamientos especializados, hospitalizaciones, etc. Esto es una gran ventaja para todos los socios y socias del Servicios del Bienestar, porque este reembolso es del 50%, que significa que éstos recuperan la mitad de los gastos realizados.
Jefa de Bienestar del Personal	El proceso es rápido y cuenta con transferencia a la cuenta informada.
Contador Auditor	La amplia cobertura de prestaciones que se considera para reembolso, el % de bonificación, los topes y el corto tiempo de espera para recibir el reembolso en las cuentas bancarias.

Fuente: Elaboración propia.

Los expertos del proceso consideran que la fortaleza del Servicio de Bienestar del Personal es en los beneficios de reembolsos médicos y dentales, la amplia cobertura que cuenta el servicio, además de ser un proceso rápido y semanalmente ejecutado.

Pregunta N°03: ¿Cuál cree usted que es la debilidad del proceso de reembolsos médicos y dentales del Servicio de Bienestar del Personal UDA?

Es importante saber desde los mismos expertos en el proceso cuál sería la debilidad del proceso del sistema implementado durante los últimos años en los reembolsos médicos y dentales, es por esto que se les realiza una pregunta abierta, en la tabla

N°27 se da a conocer cada una de las respuestas.

Tabla N°27: Respuesta a la pregunta N°03

Cargo	Respuesta
Asistente Administrativo	A este Proceso no le veo ninguna debilidad en el momento, pero lo que pudiera entorpecer, sería una fuga masiva de socios que perjudica una disminución de los ingresos mensuales, lo que llevaría a rebajar el monto del reembolso, es decir, cada socio recibiría como devolución menor porcentaje.
Jefa de Bienestar del Personal	Cobertura catastrófica, no estar en línea con imed para descuentos automáticos
Contador Auditor	Un sistema tecnológico más avanzado, es decir, una plataforma en que el mismo socio suba la documentación.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que la respuesta que más resalta es la que no se tiene un sistema tecnológico que pueda ayudar con la entrega de información o plataforma para que los socios y socias de Bienestar suban sus solicitudes de forma más rápida y fácil.

Pregunta N°04: ¿Según su trayectoria, cambiaría o mejoraría el proceso de reembolsos médicos y dentales que se lleva a cabo en el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama?

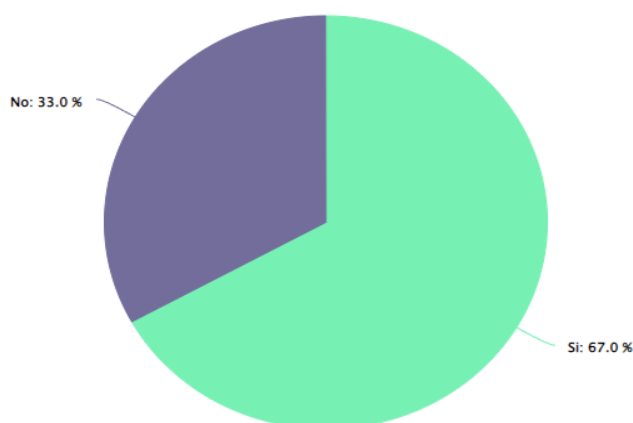
Se decide consultar a los funcionarios que son parte del proceso de reembolsos médicos y dentales si considera que se puede cambiar o mejorar el proceso, se realiza una pregunta cerrada con las alternativas “Si” o “No”, en la tabla N°28 se da a conocer las respuestas.

Tabla N°28: Respuesta a la pregunta N°04.

Alternativo	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°15: Respuesta de la pregunta cuatro.



Fuente: app.encuesta.com

Del 100% de los entrevistados, el 67% de ellos considera que es necesario modificar y mejorar el sistema implementado en los últimos dos años en el tema de reembolsos médicos y dentales.

Pregunta N°05: ¿Qué es lo que se podría cambiar o mejorar en el proceso de reembolsos médicos y dentales del Servicio de Bienestar del Personal UDA?

Debido a la pregunta N°05 surge la pregunta de qué cambiarían o mejorarían al proceso de reembolso médico y dentales del Servicio, en la tabla N°29 se dan a

conocer las respuestas de los funcionarios expertos.

Tabla N°29: Respuesta a la pregunta N°05

Cargo	Función
Asistente Administrativo	Aunque respondí No. De igual manera quiero indicar que este Proceso de reembolsos médicos y dentales es realmente conveniente y positivo para todos los socios que integran el Servicio de Bienestar del Personal. Es un proceso muy ordenado, detallado y todos los años se analiza y agudizan algunos Ítems que podrían tener o necesite algunos cambios para su mejoramiento.
Jefa de Bienestar del Personal	Hacerlo en línea, subida de formulario online.
Contador Auditor	Una plataforma que reciba la documentación que envía el socio, de tal manera que la oficina no se llene de papeles ni tantos archivos.

Fuente: Elaboración propia.

Se concluyen de las respuestas entregadas por los supervisores y expertos en el proceso de reembolsos médicos y dentales que las mejoras que ellos aplicarían serían incluir una plataforma que utiliza los socios, para así subir sus datos y solicitudes, además el servicio utilizarlos para informar beneficios, formularios, etc. Todo de forma online.

4.8.- Diagnóstico del actual proceso de gestión de beneficios.

Considerando que el total de los socios vigentes a Julio 2023 son de 575 entre socios activos y socios jubilados. Se considera y se obtiene a partir de las entrevistas realizadas en el Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama, se efectúa el siguiente diagnóstico:

Para realizar este procedimiento se realizaron una serie de preguntas en donde el principal objetivo es analizar los procesos de reembolso médicos y dentales para obtener las mejoras del procedimiento y sus problemáticas.

En base a todas las respuestas obtenidas en las tomas de muestras, es que se logra visualizar el escenario que existe en el Servicio de Bienestar del Personal. Las principales problemáticas a las que se ven enfrentados los trabajadores del servicio y los socios y socias son:

- i. El tope de hospitalización e intervenciones ambulatorias es muy bajo, a comparación del costo que impone una operación.
- ii. El tope de atenciones y tratamientos dentales es muy bajo, a comparación del costo que implica las atenciones dentales.
- iii. El alcance de cobertura de convenios es reducida, según el registro del libro de convenios no se ha establecido convenios con kinesiólogo, instituciones mentales, colegios, jardines y tampoco farmacias. Lo que implica que los socios del Servicio de Bienestar consideran que son convenios que se deben considerar de manera urgente.
- iv. Desconocimiento de los beneficios y actividades recreativas realizadas por el Servicio de Bienestar. Existe un desconocimiento total de parte de los socios y socias antes los beneficios entregados mensualmente y vigentes.

- v. Deficiencia en plataforma para el ingreso de solicitudes por parte de los socios del servicio. Existe una problemática para el respaldo de datos y solicitudes de los socios y socias de Bienestar, la dificultad de los funcionarios para utilizar los beneficios y la escasa información de fechas de pago, detalle de lo reembolsado, beneficios mensuales, etc.

4.8.1.- Lista de oportunidades de mejora

Se detalla una lista de oportunidades de mejoras obtenidas a partir del diagnóstico general.

Tabla N°30: Lista de oportunidades de mejora

Debilidades	Mejoras Propuestas
1.- Bajo tope de reembolsos en operación e intervenciones ambulatorias.	Aumento de tope anual de reembolso en hospitalizaciones e intervenciones ambulatorias.
2.- Bajo tope de reembolso en tratamiento dental.	Aumento de tope anual de reembolso en tratamientos dentales.
3.- Alcance de coberturas en convenios reducidos.	Establecer convenios en salud mental - centro terapéutico - colegios. A nivel regional.
4.- Desconocimiento de beneficios	Actualización de plataforma web de Bienestar del Personal y realizar charlas informativas.
5.- Deficiencia de plataforma para ingreso de solicitudes	Instalación de plataforma web para ingreso, información y solicitudes de reembolsos.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede ver en la tabla N° 30, se observan todas las debilidades detectadas en el Servicio de Bienestar y al lado sus oportunidades de mejoras. Cabe destacar que la página web de Bienestar está vigente hasta el día de hoy, pero no se han realizado modificación o actualización de información de beneficios. La plataforma web para el ingreso de solicitudes debe ir en conjunto con la página web, para que el funcionario pueda obtener toda la información de una sola página.

4.8.2.- Propuesta de un plan de mejoramiento

Según lo expuesto anteriormente se puede observar que existen problemáticas en cuanto al flujo de información de beneficios entregados a cada socio anualmente, además de tener dificultades para que el socio pueda utilizar dichos beneficios como la solicitud de reembolsos médicos y dentales. El ingreso de mayor flujo de solicitudes y de nuevos socios está generando problemas ante la entrega de información por parte del servicio, el total es de 575 socios actualmente y mes a mes va en aumento de 5 a 10 socios aproximadamente, Es por esto, que se tomaran solo algunos puntos de la lista de oportunidades de mejora que serán fundamentales para el buen funcionamiento del Servicio de Bienestar. La lista de cinco oportunidades de mejoras se abordará tres de ellas en forma prioritaria, que a continuación se describen.

1. Se recomienda establecer convenios con otras instituciones en el ámbito de prevención, salud mental, tratamientos terapéuticos y ayuda a las familias como en educación (colegios y jardines infantiles). Esto implica que se deberán establecer convenios a nivel regional o por lo menos en las ciudades de Vallenar, Copiapó y Caldera, esto es debido a que el Servicio de Bienestar tiene socios y socias tanto en Vallenar y Caldera, y no solo en Copiapó. Las cuales hasta el día de hoy no se les entrega beneficios adicionales por convenios en aquellas ciudades. En este punto no se requerirá una inversión monetaria, ya los convenios son con la finalidad de beneficiar ambas partes, obteniendo reconocimiento y mayor flujo de clientes o

socios.

2. Se propone una actualización de la página web y diseño de plan de difusión de beneficios ofrecidos por el Servicio de Bienestar, con la finalidad de que el socio pueda entrar a la página y obtener la información necesaria de horarios de atención, formularios, convenios vigentes, plazos de reembolsos médicos e información de beneficios mensuales o actividades que se realizan mes a mes. La página web del Servicio de Bienestar se encuentra actualmente en una actualización de su estructura y dicha página web será administrada por el técnico administrativo del Servicio, ya que es el más capacitado y se encuentra dentro de sus tareas específicas del cargo. Además se propone que el equipo de Bienestar establezca charlas informativas donde el funcionario podrá resolver sus dudas ante el sistema que se aplica para los reembolsos médicos y dentales, además de cómo funciona el servicio y los requisitos para afiliarse al Bienestar del Personal. Lo ideal es que las charlas informativas sean frecuentes en las diferentes facultades de la Universidad.
3. Se recomienda la instalación de una plataforma web y aplicación móvil (app) que ayude a los socios y socias de Bienestar para solicitudes de reembolsos, adquisición de formularios, información necesaria para el socio, fechas de pago, etc. Esto es con el fin de facilitar la obtención de información y agilizar los trámites que debe realizar el socio para solicitar algún beneficio disponible.

A continuación se describen con mayor detalle el alcance de las mejoras N°2 y N°3.

4.8.2.1.- Actualización de página web y diseño de plan de difusión

Como se indica en el punto anterior, se recomienda que realice una actualización de la página web del servicio, además de realizar charlas informativas que tiene como objetivo atraer más afiliados y entregar mayor información de los beneficios que obtienen los funcionarios al ser parte de la Comunidad de Bienestar, consta de entregar información no solo a los socios vigentes sino también a los futuros afiliados al Servicio.

Actualmente, la Universidad de Atacama cuenta con una página Web que informa plazos de postulación, actividades e información adicional. En el ítem “Tu Universidad”, se podrá visualizar el Servicio de Bienestar del Personal, en él se podrá proyectar los beneficios, convenios, formularios, ayudas sociales, horario de atención. Durante el año 2023 no se han realizado modificaciones o actualizaciones de los beneficios, convenios y demás, por lo que se tiene que actualizar completamente la página web de Bienestar.

En la Figura N°18 se observa el ingreso a la página web de la Universidad de Atacama y el Ítem en donde se encuentra el Servicio de Bienestar.

Figura N°18: Página Web Universidad de Atacama



Fuente: www.udac.cl

En la figura N°19 se observa la página del Servicio de Bienestar del Personal, donde cualquier persona puede entrar a dicha página y revisar la información y beneficios a los que puede optar un funcionario de la Universidad de Atacama.

Figura N°19: Página Web de Bienestar del Personal



Fuente: www.bpersonal.uda.cl

En la Figura N°20 se podrá observar parte del contenido de la página web del Servicio de Bienestar del Personal, pero además se podrá visualizar que las últimas actualizaciones de la página fueron a finales del año 2022, generando que los socios y socias no obtengan la información actualizada de los beneficios.

Figura N°20: Contenido de Últimas Publicaciones en la página Web de Bienestar del Personal UDA



Fuente: www.bpersonal.uda.cl

Mediante a un informático se implanto que se modifica y se actualizará la página web del Servicio de Bienestar, este proceso de actualización y modificación puede demorar entre 6 meses a un año, ya que el informativo está encargado de las modificaciones de la plataforma de Recursos Humanos y la de Bienestar del Personal, Además se creará un enlace adicional para que los socios y socias de bienestar puedan entrar con un usuario para corroborar sus datos personales, beneficios solicitados, saldo utilizado en los reembolsos médicos y dentales.

Continuando con el punto anterior, y mejorando para la entrega y difusión de información se recomienda gestionar un díptico que será entregado a los socios y a los potenciales afiliados en el momento de las charlas informativas de parte de Bienestar del Personal. Estos serán entregados en cada facultad de la Universidad y publicados en el lugar donde los funcionarios pueden prestarles atención, como lo es la zona de marcación de ingresos y salida de la hora laboral. Este díptico informará todos los beneficios que entrega el Servicio de Bienestar del Personal y además de los datos de donde se encuentra el Departamento de Bienestar, teléfono fijos, correo electrónico y página web.

Figura N°21: Díptico Informativo de Beneficios de Bienestar del Personal UDA



Fuente: Elaboración propia.

Figura N°22: Díptico Informativo de Beneficios de Bienestar del Personal UDA

Nuestra misión

Asistir, apoyar y gestionar beneficios para la comunidad funcionaria en su calidad de socios vigentes, jubilados y jubiladas a Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama, en aspectos de índole social, familiar y personal, con esto entregarles orientaciones, asistencias médicas, promoción social, ayudas (personales y sociales), y ejecutar actividades recreativas y culturales, todo lo anterior favoreciendo al grupo familiar de la comunidad de Bienestar.

Nuestros Servicios Adicionales

Ayudas Sociales

El Servicio de Bienestar del Personal, otorga a sus socios y socias, ayudas sociales por:

- Matrimonio
- Nacimiento de Hijo(a)
- Fallecimiento de Socio y/o Carga Legal

Préstamos Médicos y Personales

Préstamo para socios y socias de B.P, en su calidad de vigentes, cuyo objetivo es solventar o financiar gastos.

- Préstamo Personal: Máximo a otorgar \$200.000 pesos
- Préstamo Médico: Máximo a otorgar \$400.000 pesos

Convenios para Soci@s

El Servicio de B.P de la Universidad de Atacama, dispone una serie de convenios y beneficios, como son:

- Ópticas.
- Clínicas Dentales.
- Institución Oncológica FALP.
- Instituciones Financieras.
- Entre otros.

Requisitos para obtener los beneficios de Bienestar del Personal:

- Ser Funcionario o Funcionaria de la Universidad de Atacama a Planta o Contrata.
- Completar el Formulario de Afiliación al Servicio de B.P

Reembolsos Médicos y Dentales

El Servicio de B.P. es un aporte en la solvencia de los gastos médicos y dentales de la Comunidad de Bienestar, generando un reembolso de porcentajes establecidos anualmente por el Consejo de B.P.

Requisito para obtener el beneficio:

- Ser Socio o Socia de B.P.
- Ser Carga Legal inscrita en Bienestar del Personal

Fuente: Elaboración propia.

4.8.2.2.- Instalación de una plataforma web y aplicación móvil

Continuando con el tercer punto del plan de mejoramiento propuesto se puede detonar que actualmente, el Servicio de Bienestar del Personal acepta e ingresa las solicitudes de reembolsos médicos y dentales de forma presencial y por correo electrónico, pero ante la respuesta que indican en la encuesta los socios de Bienestar, es que existe la dificultad para optar a dicho beneficio, el tema del plazo de 90 días y la dificultad de ausentarse de sus labores para presentar una solicitud reembolso de gastos médicos o/y dentales, es por esto que muchos desisten de dicho beneficio y provoca la desafiliación del funcionario.

Es por esto, que se recomienda la instalación de una plataforma web o aplicación móvil que ayude a los socios con las solicitudes de reembolsos médicos y dentales.

La plataforma web ayudará a que el socio pueda obtener información de sus gastos, fechas de pago, información de beneficios adicionales, convenios vigentes y actividades que se realizan mes a mes.

En la siguiente figura N°23 se observa el formato de la plataforma web para acceder como usuario al sistema de beneficios de Bienestar del Personal.

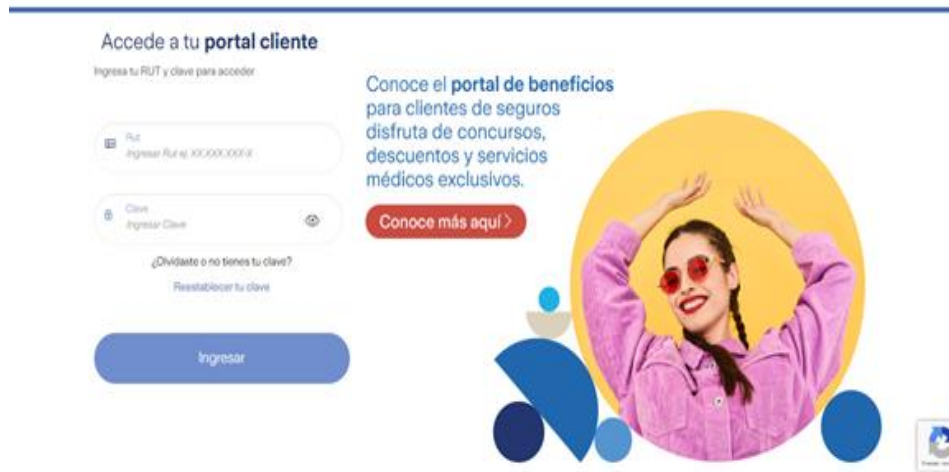
Figura N°23: Opción de Formato de Plataforma Web



Fuente: Elaboración propia.

En la figura N°24 se podrá apreciar cómo sería el ingreso del socio a la plataforma virtual, la cual deberá ingresar con su RUN y contraseña ya establecida.

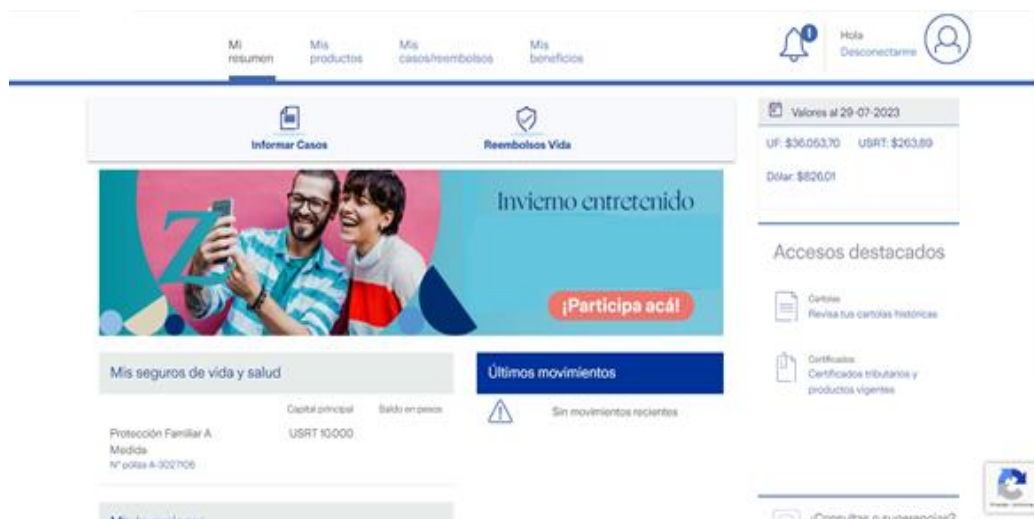
Figura N°24: Ingreso de Usuario a Plataforma Web de Reembolsos



Fuente: Elaboración propia.

En la figura N°25 se podrá observar cómo sería la plataforma al momento de que el socio ingrese con su RUN y contraseña, la plataforma es fácil de usar y muy práctica. El menú es pequeño y conciso, por lo que el socio no tendrá problemas en buscar o ingresar sus solicitudes de reembolsos de una manera más rápida.

Figura N°25: Contenido de Plataforma Web



Fuente: Elaboración propia.

4.9.- Cuantificación económica de plan de mejoramiento

La cuantificación económica considera el plan de mejoramiento prioritario, es decir, la propuesta de mejora N° 3, la cual sería la plataforma web y aplicación móvil para que el socio solicite reembolsos de gastos médicos y dentales, ya que sería la única inversión que se realizaría. El Servicio de Bienestar cuenta con una página web, con dominio de la Universidad y las charlas informativas no requerirían una inversión monetaria ya que el Servicio de Bienestar cuenta con el personal capacitado para realizar dichas charlas informativas y cuenta con los recursos para la entrega de dípticos que facilitarían la comunicación y entrega de información.

Ahora, hablando sobre el factor económico de cuánto costaría la implementación de la plataforma web para que los socios y socias del Servicio de Bienestar puedan acceder al beneficio de reembolsos médicos y dentales, se sugiere que sea una plataforma con dominio propio de la Universidad de Atacama, pero que a la vez tenga el manejo de varios dominios, debido a las cuentas personalizadas de cada usuario. Deberá contar con un servicio privado virtual con el fin de resguardar la información de la plataforma y que constituya con el Certificado de Seguridad (SSL), ya que dicho certificado es obligatorio.

El diseño del sitio web es crucial, tanto desde la perspectiva de los socios como de los motores de búsqueda. Y no sólo el aspecto visual sino también a la usabilidad, es decir, al hecho de qué tan fácil es para las personas navegar por la plataforma y encontrar lo que necesitan; para que así al integrarse la plataforma tenga lo necesarios para cumplir con los objetivos propuestos.

En la siguiente tabla N°31 se detalla el costo asociado al realizar la mejora propuesta, más Iva promedio.

Tabla N°31 Costos Anuales

	Mejoras propuestas	Total Inversion	Mano de Obra	Total Gastos Anuales
1	Dominio de la Plataforma	\$ 17.386		\$ 17.386
2	Manejo de varios dominios o Ips	\$ 254.000		\$ 254.000
3	Servicio privado virtual	\$ 560.000		\$ 560.000
4	Certificado de seguridad	\$ 99.999		\$ 99.999
5	Diseño y desarrollo web		\$ 340.000	\$ 340.000
TOTAL				\$ 1.271.385

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla N°31, el costo que tendría que asumir el Servicio de Bienestar del Personal para poder implementar la mejora de la implementación de la plataforma web para las solicitudes de reembolsos médicos y dentales propuesta, la cual bordeo aproximadamente en el \$1.271.385 pesos anuales, donde la inversión estimada sería de \$931.385 pesos y la mano de obra \$340.000 pesos, dicha inversión sería anualmente debido a que todos los años se irán incorporando nuevos usuarios, publicaciones, beneficios, seguridad, etc. Se estima que la implementación de la plataforma web sea de ayuda para todos los socios del Servicio de Bienestar, la cual abarca en los 575 socios actualmente.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

El Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama lleva más de 27 años funcionando para la entrega de ayudas en diferentes índoles hacia sus socios y socias.

Dada la envergadura del Servicio de Bienestar del Personal y la cantidad de colaboradores que cuenta, es que este análisis se propuso como objetivo el establecer un diagnóstico y una propuesta de un plan de mejoramiento del proceso de reembolso médicos y dentales del departamento, todo esto con el fin de facilitar el trabajo que implica el sistema vigentes que consten los reembolsos médicos y dentales del Servicio de Bienestar del Personal.

Una vez fijado el objetivo y llevado a cabo todo el estudio correspondiente en los capítulos anteriores, es que al momento de realizar las encuestas y saber de primera fuente, cómo funcionaba el servicio, es que se logró diagnosticar que existe una alta fuga de información que no se está entregando a los funcionarios de la Universidad de Atacama, generando que incluso sus socios vigentes desistan de sus beneficios al no contar con la información necesaria y tampoco con el tiempo necesario para presentar sus gastos dentro del plazo establecido.

A pesar de que el sistema de reembolsos médicos y dentales es rápido a comparación con otras aseguradoras, existe desconocimiento respecto de la operación del Servicio de Bienestar. Al momento de realizar las encuestas a los funcionarios y las funcionarias que se consideran potenciales futuros afiliados se confirma que efectivamente no existe un conocimiento de parte de ellos y que el Servicio de Bienestar del Personal no realiza ningún movimiento para entregar información.

En base a todo este análisis, es que se presenta al Servicio de Bienestar del Personal una lista de oportunidades mejoras, dentro de ellas se mencionan, por ejemplo, la implementación de una plataforma web en la que los socios y socias podrán subir sus solicitudes de reembolsos médicos y dentales, facilitando la entrega de sus gastos y recibiendo la información necesaria de sus devoluciones de dinero, detalles de reembolso, y otros beneficios a los que pueden optar al ser parte de la Comunidad de Bienestar.

Además de la propuesta ya mencionada, se presenta la cuantificación económica de la implementación de la plataforma web y aplicación móvil, para que así el Servicio de Bienestar del Personal tenga conocimiento de cuánto les costaría hacer este plan de mejoramiento, o parte de él. Como se pudo observar en la tabla N°29, en el ítem de la cuantificación económica, los costos asociados a estas mejoras bordean el \$1.300.000 anual.

Se espera que con la implementación del plan de mejoramiento los funcionarios de la Universidad de Atacama se encuentren más informados y puedan tomar las mejores decisiones relacionadas con el afiliarse al Servicio de Bienestar del Personal, además los socios vigentes puedan obtener lo que tanto les interesaba que es obtener y entregar información o solicitudes de forma rápida y concisa.

BIBLIOGRAFÍA

Cecilia Bembibre, Definición de Cuantificar. Publicado en septiembre de 2010. Definicion ABC website: <https://www.definicionabc.com/general/cuantificar.php>

Cuánto cuesta una página web en Chile. Publicado el 27 de marzo de 2023. GoDaddy website: <https://cl.godaddy.com/blog/cuanto-cuesta-pagina-web-chile/>

Decreto N°172. Biblioteca del Congreso Nacional. Publicado el 07 de agosto de 1995. Aprueba el Reglamento del Servicio de Bienestar del Personal de la Universidad de Atacama.

Decreto Supremo N°28. Biblioteca del Congreso Nacional. Publicado el 27 de mayo de 1994. Reglamento general de Bienestares fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

Editorial Etece. Publicado el 25 de septiembre de 2020. Etece.com website: <https://etece.com/>

Estatuto orgánico en la Ley N°16.395. Publicado 1966. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile website: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28436>

Historia de las raíces de la Universidad de Atacama. Publicado el 10 de octubre de 2012. de Página Web de Universidad de Atacama Website: https://uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=107

Libro de Coberturas de Reembolsos Médicos y Dentales de Bienestar del Personal. 2023. de Pagina Web de Universidad de Atacama Website: <https://bpersonal.uda.cl/images/reembolso.22/MANUAL%20REEMBL22.pdf>

Misión del Servicio de Bienestar del Personal. Publicado el 01 de abril de 2021.
Página de Bienestar del Personal website:

https://bpersonal.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=477&Itemid=432

Superintendencia de Seguridad Social. Publicado en 2013. La Suseso website:

<https://www.suseso.cl/601/w3-propertyname-542.html>

Unidad editorial información económica S.L. Publicado en 2023. Expansion.com website: <https://www.expansion.com/economia-para-todos/economia/que-es-la-inversion-y-de-que-depnde.html>

Tipos de entrevistas Barymont Publicado en 2022. Pepepromedio.com website:

<https://www.barymont.com/pepepromedio/blog/tipos-de-inversiones/>

Uv.Mx, diagrama de flujo. Publicado en 2020. website:

<https://www.uv.mx/personal/aherrera/files/2020/05/DIAGRAMAS-DE-FLUJO.pdf>

Visión general de la Universidad de Atacama. Publicado en 2020. website:

<https://uda.cl/autoevaluacion/docs/informeautoev-cap1.pdf>