

**SESION ORDINARIA N° 746 DEL CONCEJO COMUNAL DE LA SERENA**

**FECHA** : Miércoles 3 de Junio del 2009.

**HORA** : 9:45 horas.

**PRESIDE** : Sr. Raúl Saldivar Auger, Alcalde de La Serena

**SECRETARIO** : Sra. María Mercedes Abalos Córdova, Secretario Municipal.

**ASISTEN** : Concejales, Sr. Roberto Jacob Jure, Sra. Margarita Riveros Moreno, Sr. Jorge Hurtado Torrejón, Sra. Maria Cristina Concha Wagenknech, Sr. Lombardo Toledo Escorza, Sr. Mauricio Ibacache Velásquez, Sr. Robinson Hernández Rojas y Sr. Andrés Robledo Ramírez.

Sr. Alejandro Pizarro Tobar, Administrador Municipal, Sr. José Manuel Peralta León, Secretario Comunal de Planificación, Sr. Renán Fuentealba Moena, Asesor Jurídico, Sr. Mario Aliaga Ramírez, Director Administración y Finanzas, Sr. Gustavo Fierro Tefarikis, Director de Desarrollo Comunitario, Sr. Claudio Méndez Olave, Secretario General Corporación Municipal Gabriel González Videla y Sr. Cesar Sanhueza Albornoz, Director Departamento de Rentas y Gestión Financiera.

**INVITADOS**

**ESPECIALES:** Sr. Iván Jadue, Consultora PAC Ltda.

**TABLA:**

**1.- LECTURA Y APROBACION DE ACTA ORDINARIA N° 741.**

**2.- TEMAS PENDIENTES.**

- **Informe de Asuntos Pendientes.**

Expone: Sra. María Mercedes Abalos, Secretario Municipal.

**3.- TEMAS NUEVOS:**

- **Informe Bono de Asignación Especial (SAE) para Profesores.**

Expone: Sr. Claudio Méndez Olave, Secretario General Corporación Municipal Gabriel González Videla.

- **Presentación Programa Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.**

Expone: Sra. María Mercedes Abalos, Secretario Municipal y Sr. Iván Jadue, Consultora PAC Ltda.

- **Designación Integrantes de Comisiones del Concejo.**

**4.- CORRESPONDENCIA**

**5.- INCIDENTES**

El Quórum para sesionar se constituye a las 10:05 horas.

El Alcalde da inicio a la Sesión siendo las 10:08 horas.

## 1.- LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTA ORDINARIA N° 741

El Alcalde somete a consideración de las Sras. y Sres. Concejales el Acta que se encuentra pendiente para su aprobación.

### Acta Ordinaria N° 741

Aprobada.

## 2.- TEMAS PENDIENTES.

- **Informe de Asuntos Pendientes.**

La Sra. María Mercedes Abalos, informa que no hay Asuntos Pendientes.

## 3.- TEMAS NUEVOS:

- **Informe Bono de Asignación Especial (SAE) para Profesores.**

El Alcalde le ofrece la palabra al Secretario General Corporación Municipal Gabriel González Videla.

El Sr. Claudio Méndez Olave explica que en el marco regulatorio del Bono de Subvención Adicional Especial (Bono S.A.E.) hay que tener presente que la ley 19.410 estableció un bono extraordinario (letras a, b y c del art 10), lo que se complementó con las leyes N° 19.598 y 19.715.

El supuesto de aplicación de la letra c del art. 10 de la ley 19.410, esta dado por la existencia de excedentes (entre los recursos percibidos y los montos efectivamente pagados desde enero a diciembre de cada año incluidos bonificación proporcional y planilla complementaria).

Situación previa a la dictación de la ley 20.158:

Antes de la dictación de dicha normativa no existía dificultad alguna en la distribución de los fondos que ingresaban a los municipios por aplicación de la ley 19.933, toda vez que el art. 9 inciso 1 de dicha norma establecía la obligatoriedad de destinar los aumentos de subvención al pago de remuneraciones docentes, aspecto que no fue alterado por la ley N° 20.158.

Origen del problema actual:

Con la dictación de la ley 20.158, se agrega un inciso 3° nuevo al art.9 de la ley 19.933, en que se señala que a partir del año 2007 y hasta el año 2010, en los meses de diciembre de cada año se aplicará el mecanismo dispuesto en la letra c) del art. 10 de la ley 19.410 y concluye señalando que el excedente que resultare se pagará a los profesionales de la educación como un bono extraordinario proporcional a las horas de designación o contrato.

Consideraciones:

- 1.- El mensaje de la ley 20.158 siempre se refirió al ámbito de la educación particular subvencionada en donde si existen excedentes.
- 2.- Esta ley modificó el inciso 3°, pero con ello no se puede desnaturalizar la integridad del artículo 9 de la ley 19.933 el que en el inciso 1° señala textual que el aumento de subvención o aporte en su caso serán destinados exclusivamente al pago de remuneraciones docentes.

- 3.- La modificación legal introducida por la ley 20.158 debió haber contemplado una forma específica de financiamiento de dicho bono.
- 4.- El inciso final del art.9 de la ley 19.933 modificado por la ley 20.158 señala textual que el Ministerio de Educación determinará los mecanismos de resguardo para la aplicación y pago de la bonificación proporcional y bono extraordinario referido en los incisos anteriores. Aspecto que en la práctica no se dio.
- 5.- De las disposiciones contenidas en el código civil en materia de interpretación normativa art. 19 y 24 se establece que cuando la ley tiene pasajes oscuros o dudosos como en este caso debe estarse a su intención o espíritu, claramente manifestados en ella misma o en la historia fidedigna de su establecimiento.

Jurisprudencia administrativa en esta materia.

El dictamen N° 5.915, de fecha 6 de febrero de 2009 de la Contraloría establece que sólo en la medida que existan excedentes será aplicable lo dispuesto en el inciso 3° del art. 9 de la ley 19.933. Por lo cual la modificación legal no altera los sujetos obligados al pago.

De este modo lo relevante es la existencia de excedentes (los que no existen en el sector municipal puesto que existen estipendios propios de esta área que no se dan en el sector particular como por ejemplo los bienes), siendo posible que el mecanismo de calculo determine que no existen estos.

El dictamen 1114/023 de fecha 24 de marzo de 2009 de la Dirección del Trabajo se pronuncia casi en los mismos términos.

No obstante hay que tener presente que aún sigue vigente el mandato legal del inciso 1° de la Ley 19.933 que dice que lo principal es pagar las remuneraciones y si hay excedentes deben distribirse en conformidad lo establece el inciso 3° de esta norma especial y es ahí donde está la discusión.

No se desconoce que esta fórmula de cálculo puede ser valedera no obstante la fórmula no está determinada toda vez que hay no menos de seis fórmulas de cálculo. La última que ha señalado el Subsecretario de Educación daría como valor hora de los profesores alrededor de seiscientos y tantos mil pesos, lo que significaría que en ese sólo concepto y no aplicando el mandato legal del pago de remuneraciones, la deuda, entre comillas, de la Corporación ascendería a doscientos setenta mil pesos por profesor por año 2007 y 2008. De acuerdo a la última información esos valores debieran ser preliquidados por profesor, lo que en definitiva podría dar un valor a favor o en contra por profesor, lo que no significa necesariamente que esos recursos se le adeuden al profesor.

Evidentemente el tema en discusión es un tema legal, no existe la certeza en las fórmulas en que se establece el procedimiento para determinar los valores. La situación de los colegios particulares subvencionados es distinta a la educación municipal los que en la actualidad aún a pesar de todas las modificaciones no tienen utilidades, distinta situación es la de algunos Municipios que sí han pagado este bono porque sí han tenido utilidades, como por ejemplo Viña del Mar, Calama, porque ambas municipalidades tienen sobre veinte mil alumnos, lo que implica que su procedimiento financiero puede hacer frente a toda la carga financiera, especialmente en materia de remuneraciones, no así esta Corporación que está en vías de, pero que este último año no ha tenido excedentes que permitieran distribuir estos valores que dicen los profesores.

Hay que estar claros que en el pago de subvención se ha pagado el 80% y se está al día, lo que está en discusión es el 20% restante de los valores que llegan por concepto de la ley N° 19.933 y 19.410 que son los valores por bono SAE.

Muestra una imagen con los totales de haberes que se perciben por colegio y lo que ingresa por las distintas unidades que componen el Departamento de Educación.

El total de haberes en Enero del 2008 es de \$735.000.000 más o menos.

Para poder hacer un cálculo de lo que se puede utilizar para el pago de remuneración, que es lo que se recibe por subvención, se debe descontar las siguientes asignaciones porque llegan con valor determinado y son recibidos por los profesores directamente porque no se podrían destinar a otro fin que la ley no contemple por lo que los valores se eliminan, no se consideran, solamente para el efecto de pago de remuneraciones se considera el sueldo base y la zona.

#### Haberes Especiales con Financiamiento Propio

Cod_Haber	Nombre_Haber	Detalle_Haber
40	Bono Especial No Docente	Eliminado
43	10% retro. excel. Art.	Eliminado
44	100% Retro. Excel. Art.	Eliminado
45	Reforzamiento educativo	Eliminado
53	Bono asistencia media	Eliminado
64	Excelecia Pedagógica	Eliminado
69	Dif. Exelencia Academica	Eliminado
70	Asig. Vari. Desem. Indiv.	Eliminado
72	Bonificacion Resp. Profesional	Eliminado
75	Bono Asist. Educación	Eliminado
214	Excelencia Academica	Eliminado
217	Bono Ley 20.050	Eliminado
506	Bono de Escolaridad	Eliminado
508	Aguinaldo Navidad	Eliminado
514	Bono especial	Eliminado
516	Aguinaldo Fiestas Patrias	Eliminado
519	Bono Especial Docente	Eliminado
522	Bono Fiestas Patrias	Eliminado
523	Bono Docente	Eliminado
525	Bono Escolaridad 1ª Cuota	Eliminado
526	Bono Especial S.Trab. Ed.	Eliminado
528	BONO LEY 20.012	Eliminado
531	Bono Especial JUNJI	Eliminado
532	Bono Art.31 L.20079 No Do	Eliminado
533	Bono Ley 20111	Eliminado
534	Bono Especial No Docente	Eliminado
536	Bonos Ley 20.233	Eliminado
538	Bono Especial A.E	Eliminado

Muestra la imagen de un ejemplo de lo que llegó a la Corporación en Enero del 2008 por distintos conceptos:

Haberes	Munic.tradic.	Financ.comp	Total
Subvención Base	490.297.259	191.831.845	682.129.104
Incremento de Zona	49.568.705	19.348.673	68.917.378
Incremento de Ruralidad	16.278.234		16.278.234
Subvención de Internado	673.901	1.047.820	1.721.721
Incremento Zona Interno	65.985	102.598	168.583
Pagos Pendientes			0
Descuento Cobro Mensual Promedio			0
Aporte Estado Fondo de Becas			0
Aporte para Desempeño Difícil	294.398		294.398
Subvención Adicional Especial (L.19410)	17.590.954	6.701.872	24.292.826
Subvención SAE Ruralidad (L 19410)	409.762		409.762
Subvención para No Docentes (L. 19464)	5.375.712	1.633.014	7.008.726
Prof. Encargados	657.747		657.747
UMP Complementaria (L. 19278)	2.589.914		2.589.914
Mayor Imponibilidad (L. 19200)	186.422		186.422
Bono Escolar			0
Subvención Excelencia docente			0
Pro-retención			0
Ajustes Marzo-Mayo			0
<b>TOTAL HABERES</b>	<b>583.988.993</b>	<b>220.665.822</b>	<b>804.654.815</b>
<b>DESCUENTOS</b>			<b>0</b>
Discrepancias	2.357.299		2.357.299
Otras Discrep.			0
Der. Escolaridad	4.348.593		4.348.593
Descuento adecuación docente			0
Reintegros			0
Multas			0
Retenciones	179.000.000		179.000.000
Anticipo Subvención L. 19715	7.310.821		7.310.821
Total Descuentos	193.016.713	0	193.016.713
Liquido A Pago	390.972.280	220.665.822	611.638.102
Deposito N° 1	25/01/2008		611.638.102
Deposito N° 2	27/01/2008		179.000.000
<b>Total</b>			<b>790.638.102</b>

## Desglose mensual:

Meses	Ingresos	Total Ley 19200	Egresos	Total	Saldos	Desc.Antc. Subvenc.	Discrepancia	Admi 2/3	Jardines	Derecho Esc	Egresos	\$
	Subvención	Ump	Ingresos	Educación								
Ene-07	671.643.302			671.643.302	704.946.916	7.269.628	4.809.016	20.272.292	-11.000.000		726.297.852	-54.654.550
Feb-07	670.183.672			670.183.672	704.335.717	7.269.628		20.146.631	-11.000.000		720.751.976	-50.568.304
Mar-07	709.104.874			709.104.874	693.056.931	7.269.628		23.887.123	-11.000.000	2.031.782	715.245.464	-6.140.590
Abr-07	634.200.661			634.200.661	709.764.849	7.269.628	2.835.034	21.218.552	-11.000.000	1.940.240	732.028.303	-97.827.642

May-07	636.781.438			636.781.438	716.887.258	7.269.628	2.856.163	21.997.399	-11.000.000	104.812.807	842.823.255	-206.041.817
Jun-07	651.530.127			651.530.127	713.278.686	7.310.821	1.056.907	24.862.608	-11.000.000		735.509.022	-83.978.895
Jul-07	636.104.616			636.104.616	702.790.253	7.310.821	82.926	22.279.067	-11.000.000	1.731.873	723.194.940	-87.090.324
Ago-07	632.875.726			632.875.726	707.213.142	7.310.821	2.836.500	21.591.391	-11.000.000	1.584.013	729.535.867	-96.660.141
Sep-07	677.059.311			677.059.311	711.532.261	7.310.821	1.910.511	24.601.807	-11.000.000	1.887.533	736.242.933	-59.183.622
Oct-07	641.015.171			641.015.171	727.330.994	7.310.821	3.480.790	22.170.145	-11.000.000	2.861.931	752.154.681	-111.139.510
Nov-07	643.703.716			643.703.716	721.909.998	7.310.821	4.306.210	22.090.379	-11.000.000	1.827.253	746.444.661	-102.740.945
Dic-07	726.389.369			726.389.369	772.508.842	7.310.821	2.779.064	25.989.087	-12.000.000	2.173.773	798.761.587	-72.372.218
7.930.591.983											8.958.990.541	
											Diferencia \$	-1.028.398.558

### Resumen Final de Ingresos-Egresos Años 2008

Meses	Ingresos	Total Ley 19200	Egresos	Total	Saldos	Desc. Ant. Subvenc.	Discrepancia	Admi 2/3	Jardines	Derecho Esc	Egresos	\$
	Subvención	Ump	Ingresos	Educación								
Ene-08	804.654.815			804.654.815	755.895.366	7.310.821	2.357.299	23.018.575	-13.000.000	4.348.593	779.930.654	24.724.161
Feb-08	803.600.845			803.600.845	764.473.315	7.310.821	0	23.691.162	-13.000.000	0	782.475.298	21.125.547
Mar-08	805.858.986			805.858.986	754.924.711	7.310.821	0	28.106.797	-13.000.000	0	777.342.329	28.516.657
Abr-08	717.433.564			717.433.564	751.685.313	11.994.502	1.529.600	23.590.773	-13.000.000	0	775.800.188	-58.366.624
May-08	723.161.849			723.161.849	709.829.054	9.040.658	1.039.161	19.884.997	-13.000.000	0	726.793.870	-3.632.021
Jun-08	682.512.474			682.512.474	710.000.000	9.040.658	1.392.720	21.000.000	-13.000.000	0	728.433.378	-45.920.904
Jul-08	723.511.196			723.511.196	727.625.460	9.040.658	741.787	23.912.411	-13.000.000	0	748.320.316	-24.809.120
Ago-08	708.807.601			708.807.601	741.766.214			23.718.181	-13.000.000		752.484.395	-43.676.794
Sep-08	725.640.538			725.640.538	730.221.941	9.040.658	2.861.873	26.320.729	-13.000.000	0	755.445.201	-29.804.663
Oct-08	726.007.401			726.007.401	755.955.491	9.153.293	5.440.496	22.528.604	-13.000.000	0	780.077.884	-54.070.483
Nov-08	729.216.960			729.216.960	752.302.065	9.549.726	5.220.257	26.824.917	-13.000.000	2.663.040	783.560.005	-54.343.045
Dic-08	795.006.209			795.006.209	827.000.000	9.549.726	1.639.656	24.800.000	-14.500.000	0	848.489.382	-53.483.173
8.945.412.438											9.239.152.900	
											Diferencias \$	-293.740.462

En el año 2007 la subvención que se recibió logra financiar el 77% del pago de remuneraciones, una parte del remanente se paga mensualmente como Bono SAE, alrededor de un 3% y los otros ingresos también del Bono SAE en un 9%, que es lo que la ley permite utilizar para el pago de remuneraciones, el 11% se financia con otros ingresos que son aportes Municipales, traspasos o préstamos que se puedan obtener de las distintas áreas de la Corporación a Educación, por ejemplo Cementerio, Salud eventualmente, o endeudamiento financiero o Bancario.

En el año 2008 la situación cambia un poco por el retiro programado de docentes que reduce el costo en materia de remuneraciones.

Se baja el déficit como se muestra a continuación, produciéndose en los primeros meses superávit, si se hubiese seguido así todo el año, probablemente el ejercicio final hubiese dado un superávit lo que significaría que se estaría obligado a repartir el excedente establecido en la ley:

Meses	Ingresos			Total Ingresos	Egresos						Total Egresos	Saldos \$
	Subvencion	Ley 19200	Ump		Educación	Desc.Antc. Subvenc.	Discrepancia	Admi 2/3	Jardines	Derecho Esc		
Ene-08	804.654.815			804.654.815	755.895.366	7.310.821	2.357.299	23.018.575	-13.000.000	4.348.593	779.930.654	24.724.161
Feb-08	803.600.845			803.600.845	764.473.315	7.310.821	0	23.691.162	-13.000.000	0	782.475.298	21.125.547
Mar-08	805.858.986			805.858.986	754.924.711	7.310.821	0	28.106.797	-13.000.000	0	777.342.329	28.516.657
Abr-08	717.433.564			717.433.564	751.685.313	11.994.502	1.529.600	23.590.773	-13.000.000	0	775.800.188	-58.366.624
May-08	723.161.849			723.161.849	709.829.054	9.040.658	1.039.161	19.884.997	-13.000.000	0	726.793.870	-3.632.021
Jun-08	682.512.474			682.512.474	710.000.000	9.040.658	1.392.720	21.000.000	-13.000.000	0	728.433.378	-45.920.904
Jul-08	723.511.196			723.511.196	727.625.460	9.040.658	741.787	23.912.411	-13.000.000	0	748.320.316	-24.809.120
Ago-08	708.807.601			708.807.601	741.766.214			23.718.181	-13.000.000		752.484.395	-43.676.794
Sep-08	725.640.538			725.640.538	730.221.941	9.040.658	2.861.873	26.320.729	-13.000.000	0	755.445.201	-29.804.663
Oct-08	726.007.401			726.007.401	755.955.491	9.153.293	5.440.496	22.528.604	-13.000.000	0	780.077.884	-54.070.483
Nov-08	729.216.960			729.216.960	752.302.065	9.549.726	5.220.257	26.824.917	-13.000.000	2.663.040	783.560.005	-54.343.045
Dic-08	795.006.209			795.006.209	827.000.000	9.549.726	1.639.656	24.800.000	-14.500.000	0	848.489.382	-53.483.173
8.945.412.438											9.239.152.900	
											Diferencias \$	-293.740.462

Muestra un gráfico donde se indica que la subvención que se recibe financia el 85%, que se complementa con el Bono SAE de un 3% y con lo que llega por la ley 19.933 que es la que permite cumplir el mandato legal de pagar las remuneraciones, los otros ingresos del 2008 son un 3% que es mucho menor a lo que existía antes, de acuerdo con la proyección lo más probable es que el 2009 se cuente con excedentes para pagar el Bono SAE.

Acá se ha cumplido respecto a lo que se exige de anticipar mensualmente el 80% con exceso se paga más que esto, alrededor del 85% de lo que se recibe por concepto de valor Bono SAE.

Lo que se discute y alega en este conflicto es que el Ministerio dice que los recursos fueron enviados, lo que es verdad, pero los Alcaldes dicen que los recursos no alcanzan lo que también es cierto, pero de acuerdo a lo que se ha establecido en los distintos Comités Jurídicos, tanto de la Asociación como de la Asociación de Corporaciones, es que el mandato legal que establece el Art. 9 Inciso I de la Ley N° 19.933, obliga a pagar remuneraciones, como lo reconocen los profesores y dirigentes, en lo único que se pueden utilizar los dineros excedentes y que eventualmente debieran ser repartidos por los profesores es en remuneraciones.

Los profesores tienen razón cuando dicen que hay un ítem que debe ser repartido, pero a su vez la ley da el derecho, la obligación y el mandato legal que para poder pagar las remuneraciones se usen estos valores, por lo que existe una contradicción, una pugna legal entre la disposición establecida en el artículo 9 de la Ley N° 19.933, que en su inciso primero obliga a pagar remuneraciones y a utilizar todos los recursos que se reciban por subvención incluyendo los incrementos con lo que dispone el inciso tercero del mismo artículo de la ley señalada donde está establecido el derecho de los profesores.

El Sr. Jorge Hurtado señala que en la mañana la Asociación Chilena de Municipalidades se reunió con el Contralor Mendoza para buscar una fórmula con respecto a la interpretación de la ley, porque obviamente la realidad de cada comuna es distinta.

Pregunta que va a pasar, porque entiende que también están a la espera del pronunciamiento del Ministerio de Educación.

Consulta como enfrentar el que de la educación municipal han emigrado catorce mil quinientos alumnos con el hecho que la subvención se paga por asistencia ya que no habrá ingresos para financiar el sistema.

El Sr. Claudio Méndez responde que tiene una opinión crítica y no tiene temor en decirlo, los profesores están utilizando la fuerza como método para obtener un derecho entre comillas, derecho que debió haber sido exigido a través del Estado de Derecho. Si como trabajador le dice a su empleador que le debe lo que se debe hacer es demandar a través de la institucionalidad como lo va a hacer el Colegio Gabriel González Videla, para eso están los Tribunales del Trabajo.

Esa medida de presión si bien es cierto es válida en el concepto democrático, considera que en estos momentos se ha tornado abusiva, especialmente porque los más afectados son los alumnos que ven que no pueden estudiar ni comer, los niños de cuarto medio tienen un gran problema y si se les pregunta a los profesores que harían con sus hijos, no se preocupan porque no están en el sistema municipal, todos los profesores que andan protestando tienen a sus hijos en colegios particulares subvencionados, es una realidad, por eso no se preocupan.

El mayor costo que implica la solución no es de cargo de la municipalidad porque el artículo 15 de la ley N° 20.158 establece que se financiará con cargo al presupuesto del Ministerio de Educación, es decir, cualquier incremento en los valores que hay que pagar deberá ser puesto por la autoridad que provocó el conflicto, ya que desde el momento que se publicó la ley en el año 2006, pasaron dos años en que se pagó adecuadamente el Bono SAE. En las reuniones realizadas por el Ministerio con todos los DAEM se mencionó a la Corporación Municipal como ejemplo de la forma de pagar el Bono SAE.

Al Sr. Roberto Jacob le da la impresión que la Ley es poco clara en algunos aspectos, principalmente en un punto. Se está claro que los recursos llegaron a la Corporación y que se entregaron, el tema está en cómo se interpreta la entrega de éstos, porque dice que con ese excedente se podrá pagar remuneraciones o en su efecto si hay excedente se paga el Bono SAE. El problema es cómo hacer entender a los profesores lo que se ha explicado.

Es un tema al que será muy difícil encontrarle una solución y llegar a acuerdo, porque está claro que los recursos del Gobierno llegaron a las Municipalidades y a las Corporaciones, pero que por una interpretación de la ley esos recursos se pueden ocupar en remuneraciones o en el pago del bono.

El Sr. Claudio Méndez explica que el Código Civil establece que cuando la norma no es clara hay que ir a su espíritu o a la historia de ésta, el mensaje de la ley N° 20.158 que es la que provocó el problema, señala que esta norma es para ser aplicada a los colegios particulares subvencionados.

El Alcalde dice que para evitar el lucro.

El Sr. Claudio Méndez señala que así es pero en algún momento alguien del Ministerio de Educación dijo que la norma también era aplicable a las Municipalidades y a las Corporaciones.

El Sr. Roberto Jacob dice que con esto perjudicaron a los municipios al involucrarlos también.



El Sr. Claudio Méndez dice que es más crítico aún porque la norma se dictó justo cuando salió la nueva ley de educación, como para demostrar que los sostenedores municipales son más ineficientes entre comillas.

Se espera que haya una certeza jurídica en la aplicación de la norma y eso la dan los Tribunales de Justicia o la Contraloría General.

El Sr. Lombardo Toledo aprecia que hay dos escenarios, uno el que ha planteado el Secretario General de la Corporación en que efectivamente hay una situación de hecho y que el día de mañana va a dirimir la Contraloría General u otro organismo, y el otro esta relacionado con los alumnos quienes se han visto resentidos por el paro.

Ha sido dirigente del Colegio de Profesores, fue Presidente Regional, sabe la dinámica de los profesores y quisiera que a la reunión que se tenga con el Colegio de Profesores se invite a la Secretaría Ministerial de Educación, para hacerle saber desde ya cuantos son los alumnos que se han ido de la Corporación Gabriel González Videla producto de este paro, para que se sepa cuál va a ser el déficit económico y social que éste va a tener.

La subvención no se paga por matrícula sino por alumno en clases, por asistencia, por lo que ya hay un déficit grande. Hay que evitar un conflicto mayor el día de mañana y decirles tal como lo han mostrado que el día de mañana la Corporación tendrá trescientos niños menos que se fueron al sistema particular subvencionado o al sistema particular.

La Sra. María Cristina Concha señala que el Sr. Guillermo Rivera, Presidente del Colegio de Profesores le planteó que un perito contable revisara lo que se ha pagado y se tratara de buscar una solución para bajarle al perfil a la situación. También planteó la posibilidad de un intermediario ya que el daño ya está hecho, es difícil de revertir y el costo es muy alto.

Las razones técnicas se tendrán que dirimir de acuerdo a lo que indique Contraloría, pero cómo el Colegio de Profesores es la instancia en la cual se maneja el conflicto y el profesorado sería bueno establecer una mesa de trabajo conjunta.

El Sr. Claudio Méndez explica que con el Colegio de Profesores se tiene una buena relación, se han reunido permanentemente. Antes que se iniciara el conflicto ya se habían sostenido una serie de reuniones con los profesores explicándoles el tema Bono SAE porque hay mucha ignorancia respecto, no tienen idea lo que es el Bono SAE.

Con el Colegio de Profesores se hizo una asamblea general, se visitó colegio por colegio, antes que se iniciara el conflicto a nivel nacional se había llegado a un acuerdo con el Presidente del Colegio para designar un perito de común acuerdo para que ingresara a la contabilidad de la Corporación y revisara cuánto de esos valores se ocuparon en remuneraciones y cuánto no, y que es lo que de debería distribuir.

La Comisión que se tiene con los Profesores ya no tiene razón de ser porque el tema los superó, al principio los colegios en paro eran los mínimos, pero vino la Dirigencia de Coquimbo donde están todos en paro y comenzaron a exigir a los profesores y consecuencia de ello hoy se tienen 19 colegios en paro de los 47 y cerca de ocho mil alumnos más sin clases.

El tema ya es un tema de nivel nacional.

El Alcalde dice que el tema es de efectos y características nacionales por lo que el tema contable va a ser útil en el minuto en que de acuerdo a la singularidad de cada comuna haya que calcular lo que le corresponde a cada profesor.

El Sr. Robinsón Hernández considera que se está asistiendo públicamente a un dialogo de sordos y a una legítima posición del punto de vista político de parte del Colegio de Profesores. Lo que ellos están haciendo es sentar en la opinión pública es que aquí se debe.

Todos los profesores se ponen detrás de la rabia, del descontento, de la quema de muñecos que acomete el Colegio de Profesores, considera que podrán haber dos o tres meses de trabajo del punto de vista contable, técnico, de lo que dice la Contraloría, pero en el fondo en la opinión pública está sentado ya que hay una deuda. Estima que la Corporación debiera acometer algunas acciones del punto de vista mediático informándole al resto de la comunidad lo que se ha hecho.

No sabe cuál es el costo de mandar mil cartas al domicilio de los profesores explicándoles cuál es la posición de la Corporación y del Municipio respecto al tema, se podría colocar algún inserto en algún medio al que la gente tenga acceso. En Televisión Nacional, en Red Coquimbo una apoderada alega que se está viendo afectada por su hijo y un dirigente de Coquimbo responde que en todo paro alguien tiene que pagar el costo, considera que no es la forma de responder, pero ese es el profesor que está a cargo de los sectores más vulnerables, por lo que sugiere se haga una ofensiva, un plan de medios donde se de cuenta de la posición y los antecedentes que tiene la Corporación para que el resto de la comunidad sepa cuál es el fondo del conflicto, porque a las personas que se les mejore la situación el próximo año van a retirar a sus hijos de los colegios municipalizados, incluso hoy día los colegios particulares subvencionados podrían sugerirles que reserven desde ya la matrícula.

Sugiere ver una forma de llevar a la opinión pública la posición del Municipio, no siguiendo el canal regular porque en el fondo como se sabe del punto de vista de los medios, más vende un muñeco quemado que una explicación tan completa como la que ha dado el Secretario General de la Corporación Municipal.

El Sr. Jorge Hurtado entiende que lo propuesto por el Gobierno es aceptado en primera instancia por los Alcaldes, sin embargo la discrepancia de fondo es el tema de los recursos frescos y en ese entendido hay un tema de discusión con respecto a un primer recurso de veinte mil millones de pesos, un segundo recurso del mismo monto y si hay un excedente se incluiría en el Presupuesto del 2010. Le parece que el día de hoy es cuando se reúnen los Alcaldes para ver en definitiva este tema.

El Alcalde saluda y le ofrece la palabra al Presidente Comunal del Colegio de Profesores, aclarando que el tema no es hacer un debate sino escuchar su posición, para continuar posteriormente por los canales de la Corporación Municipal las conversaciones a las que haya lugar respecto del tema.

El Sr. Guillermo Rivera saluda al Alcalde y al Concejo, comunica que como bien el Alcalde lo sabe porque también fue dirigente del Colegio de Profesores, hay una organización que supera en estos momentos a la Directiva Comunal y es el Comité de Movilización que está integrado por el Sr. Jaime Saavedra y el Sr. Roberto Riveros.

Aclara que hace dos semanas se pidió una Sesión especial para tratar este tema y fue postergada para hoy, se envió material a todos los Concejales para que se dieran cuenta de la situación.

El Sr. Roberto Riveros saluda y agradece el espacio que se les ha dado y que espera que a partir de esta información se pueda tener claridad respecto al tema que mueve al Magisterio a nivel nacional.

Manifiesta que se está envuelto en un conflicto Nacional, que el Magisterio el día de ayer realizó una de las marchas más grandes que se han visto en Santiago y que los medios de prensa cubrieron. Se espera que el tema se resuelva porque los profesores a contra punto de lo que han dicho algunas autoridades, están por trabajar y realizar el trabajo profesional con plena dignidad y teniendo claridad respecto a lo que ocurre en estos momentos con el Magisterio en todo el país y puntualmente en la comuna que está administrada por la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Existe disenso con la información respecto a las cancelaciones de la Corporación que sólo la ley de transparencia de recursos públicos, un Comité Bipartito podrá resolver y con un cálculo único y no con los que han aparecido por todos los espacios. Este conflicto que se ha generado con los profesores se ha dado específicamente porque hay errores gravísimos legales.

Hay una ley que es el DFL 2 que entrega subvenciones a los administradores de todo el país y uno de los niveles de administración es la administración municipalizada que tiene en algunas comunas Corporaciones como lo es La Serena. A partir de esa información se ha planteado que la ley se ha transgredido en el sentido de los recursos, la génesis del conflicto es la Ley N° 19.410 que como bien lo ha dicho el Secretario General de la Corporación todo está pagado respecto a esa ley. Esto se aceptó en un principio, pero hay que hacer una revisión, la ley posterior N° 19.933 reafirma los mismos conceptos, lo que significa que hay un porcentaje de esa ley que llega separada en el ámbito de la subvención, que no es subvención ordinaria, viene acotada, porque esos recursos son el 100% para los profesores y no han llegado a estos.

Esto se demostrará en su momento porque las cifras las puede dar con un ejemplo claro, los profesores reciben su colilla de sueldo donde dice ley N° 19.410 o cualquier otro número que es una asignación que corresponde aproximadamente a \$ 35.000 por poner una cifra. Es algo histórico, pero a partir de la aprobación de esta ley los profesores debieran haber incrementado ese monto en aproximadamente 300% porque en el año 2007 por concepto de la ley N° 19.410 llegaron a la Corporación Gabriel González Videla de La Serena \$ 278.000.000 para ser distribuido en todos los profesores que son parte de la planta reconocida por el Ministerio de esta Corporación y por concepto de la ley N° 19.933 el año 2007 llegaron \$ 783.000.000. Hay una ley que triplicó montos y que no se está cancelando, no va a reproducir la deuda del 2008 porque es el mismo porcentaje y tiene la misma distribución, acá si bien es cierto la Corporación ha planteado que se ha pagado todo en sueldo, les recuerda con claridad que esta ley plantea que todos los recursos van entregados no a todos los sueldos que aparecen en la Corporación, sino acotados específicamente para los profesores que están reconocidos en la Planta Municipal a través del Ministerio y del PADEM que firman los Concejales cuando se aprueba.

Todo esto es para demostrar en la práctica la legitimidad de la movilización y la legalidad que se está planteando.

Por otra parte la encargada de fiscalizar los recursos que entrega el Estado a sostenedores en todos los tipos de proyectos que hay son las Seremías, concretamente en este caso la Secretaría Regional Ministerial de Educación, acá simplemente no se han fiscalizado los recursos que se entregaron a los profesores, lo que es un problema que ellos deben asumir.

Lo único que se ha hecho es pedir que la ley se cumpla y se ha negociado, no se hizo un paro de la noche a la mañana, la paralización se empezó después de haber conversado en todos los ámbitos, denunciado en todos los espacios la situación que está pasando con el profesorado, acá hay montos demasiado contundentes que no están llegando a los profesores, los profesores no están poniendo la pistola en el pecho a ninguna municipalidad y tampoco se está con amenazas, se ha usado solamente el último recurso que todos los trabajadores usan cuando no se les escucha que es la paralización, no quiere entrar en más detalles, acá puntualmente hay una deuda que espera que a

partir del Presidente de la Corporación, de la responsabilidad que tienen los Concejales, que omitió, ya que tienen el mandato por ley de fiscalizar los recursos municipales que se entregan, tienen que asumir.

Los dineros que llegaron al Municipio para los profesores se están desviando recursos aduciendo la existencia de otras leyes y no se está dispuesto a asumir la responsabilidad por esto.

Agradece el tiempo que se le ha dado y señala que más detalles entregará el Presidente de la Movilización Comunal.

El Sr. Mauricio Ibacache pregunta en cuánto se estima la deuda que existiría en los pagos por parte de la Corporación al profesorado.

El Sr. Roberto Riveros responde que la deuda del año 2007 es de \$ 783.546.244 y del año 2008 \$791.782.00.

El Sr. Jaime Saavedra saluda y explica que ha trabajado en la actividad docente desde el año 1990, en forma muy comprometida con la municipalidad y los docentes. Empezó cuando se inició la estructura de lo que era el Estatuto Docente, estuvo por dos años a cargo, en primer lugar de reconocer lo que eran las asignaciones de perfeccionamiento para lo cual se formó en aquellos años una comisión para darle reglamento y hacer los reconocimientos con respecto a las distintas asignaciones que luego han venido obteniendo los docentes desde que se retomó la democracia, se ha tratado de mantener esta carrera profesional y los beneficios obtenidos en esa oportunidad.

La ley N° 19.410, el año 1994 creó la bonificación proporcional mensual pagadera a través de una planilla complementaria para que los recursos que se recibían durante ese periodo 1994 y 1995 los docentes que no llegasen a tener una renta o ingreso mínimo docente de \$ 130.000 en el año 1994 y de \$ 150.000 el año 1995, se destinaran en un 100% a esta planilla complementaria.

En el año 1995 y 1996 se pagó y desde el año 1997 en adelante se adujo que no alcanzaban los recursos, ahí radica realmente el problema en La Serena, porque si se pagó en estos dos años y alcanzaban los recursos vía esos ingresos que recibía la institución, desde al año 1997 se dejó de percibir.

Si se aplica el reajuste de aquello al año 1997 debieran todos haber ganado aproximadamente \$156.000 producto del reajuste, por lo que desde ahí en adelante siempre debe pagarse la bonificación proporcional y un bono extraordinario no imponible ni tributable a reliquidar en el mes de Diciembre o en su efecto en el mes de Enero, porque los recursos se supone que mensualmente deben irse recalculando y va quedando un remanente.

En un principio una que otra municipalidad dijo que no tenía recursos, que no le alcanzaban los montos para cubrir esto, pero lo específico y lo cierto es que pueden sacarse de otras instancias, pero este monto es neta y exclusivamente para pagar estos dos elementos, bonificación proporcional y bono extraordinario a liquidar en el mes de Diciembre o Enero porque deben reservarse estos recursos.

Se han tenido reuniones con el Sr. Claudio Méndez en el sentido de unificar criterios y de resolver este problema del Bono en La Serena. A nivel nacional se sabe que la deuda existe y se tiene que llegar a un acuerdo, porque si a la Corporación le llegaron \$ 2.130.178.577 durante esos dos años, la planta docente aproximada de 945 promedio de todo este periodo no llega a absorber estos dineros.

El Alcalde dice que la idea es escuchar, formarse una opinión y posteriormente en su debido minuto debatir cuando haya que resolver respecto de los acuerdos que se puedan tomar.

El Sr. Guillermo Rivera dice que omitieron la génesis de la ley. El bono nace producto de las negociaciones del profesorado a nivel nacional cuando el Gobierno en un momento determinado de crisis no quiso reajustar el sueldo convenientemente y dio un exiguo reajuste y adicionó el bono de la Ley N° 19.410 que establecía que esos recursos eran para todos los profesores.

En el periodo siguiente se negoció y se obtuvo un reajuste suculento, se incrementó el Bono SAE, pero cuando se consiguió reajuste para todos los profesores, los sectores particulares subvencionados no reajustaron los sueldos a los profesores porque no los obligaba la relación contractual que ellos tenían, por eso a la siguiente negociación el Colegio de Profesores negoció reajuste de sueldo en términos generales y un bono específico que aparece y es parte de la ley 19.410, que son recursos para ser destinados sólo a los profesores y no a los sostenedores, esa es la génesis y por eso está ese bono acotado en columna distinta en la entrega de las asignaciones de subvención que entrega el Estado a las Corporaciones.

El Alcalde dice que se espera que el tema se resuelva por las implicancias que ha tenido hasta ahora, obviamente va a ser de resorte nacional la solución y acá se van a allanar en colaborar del mejor modo posible para que una vez unificados los criterios de cálculo se puedan establecer los montos que correspondiera cancelar y mantener en La Serena una línea de fortalecimiento en la educación pública, que es el propósito.

#### **- Presentación Programa Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.**

El Alcalde explica que este Municipio se encuentra incorporado a un Plan Piloto junto a otros 24 municipios en un programa de la Subdere para instalar en los municipios un Sistema de Mejora Continua a través de un sistema de Acreditación Municipal. En esta ocasión se encuentra presente el Sr. Iván Jadue representante de la Consultora PAC Ltda. que ha estado trabajando este tema desde hace algún tiempo, primero en una etapa de compromiso y de autoevaluación luego en el compromiso con los distintos estamentos internos para introducir mejoras en la gestión del municipio.

Le ofrece la palabra al Representante de la Consultora PAC Ltda.

El Sr. Sr. Iván Jadue dice que el Sistema de Acreditación de Servicios Municipales es un programa que está llevando a cabo la SUBDERE, el que comenzó con quince municipios del país, luego agregó diez más y este año agregará otros tantos. Consiste en la instalación de la Mejora Continua en las municipalidades.

Los objetivos del sistema son:

- Mejorar la calidad de los servicios municipales que se entregan a la comunidad,
- Fortalecer la capacidad de gestión de las municipalidades,
- Instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de las municipalidades, basada en la Auto Evaluación y la aplicación de Planes o Iniciativas de Mejora como práctica permanente, y
- Reconocer los logros intermedios de gestión que vayan alcanzando las municipalidades a lo largo del camino hacia la Excelencia.

Este modelo de excelencia nació en Estados Unidos, es un modelo que la SUBDERE y Chile Calidad decidieron instalarlo en Chile a la luz de un exitoso programa que realizó una municipalidad en Florida, Estados Unidos y que después de diez años de trabajar en este proyecto lograron ser

acreedores del Premio Nacional de la Calidad en Estados Unidos, hay ejemplos en España, en Cataluña donde también se han realizado estos programas.

Qué se acredita?:

- El Sistema de Acreditación Municipal acredita el nivel de gestión alcanzado por una municipalidad: la capacidad que tiene para prestar servicios de calidad a los ciudadanos, respecto del Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.

Esto tiene que ver con determinados criterios que plantea el programa, siempre pone como ejemplo a la Municipalidad de La Serena, porque hablar de gestión en una municipalidad tan grande e importante como esta, definitivamente pudiera creerse que con el puntaje que se va a ver más adelante está en el piso y no es así. Recalca que el Modelo plantea ciertos criterios de gestión con ciertos focos, porque obviamente una Municipalidad que tiene quince mil millones de pesos de presupuesto y tiene un FNDR por alrededor de siete mil millones de pesos no se puede decir que no tiene gestión, sino se trata de ir mejorando. A través de este programa se están acreditando cinco servicios.

- Oficina Municipal de Intermediación Laboral
- Organizaciones Comunitarias
- Subsidios
- Permisos de Obras
- Permisos de Circulación

Muestra en un cuadro un esquema del Modelo de Gestión el que incluye una parte correspondiente a la gestión global municipal y otra a la gestión de los servicios a acreditar.

Explica que el Programa tiene determinados enfoques en aspectos que son muy importantes para el modelo, en el liderazgo y en la planificación estratégica, en el compromiso y desarrollo de las personas y en los recursos financieros y materiales. Luego se trata lo referente a los resultados.

En la gestión de servicios municipales el enfoque está en la relación con usuarios entendiendo que es un enfoque importante que no se puede dejar de lado en estos tiempos, en la calidad de los servicios y en el análisis de resultados.

El sistema está integrado por la SUBDERE a través del Departamento de Fortalecimiento Municipal que ahora se denomina Departamento de Calidad, la Asociación Chilena de Municipalidades y los Consultores que apoyan a la Municipalidad en el tema de la Auto Evaluación. Por otra parte existe la Comisión de Acreditación Municipal, se está planteando que exista un Consejo Nacional de Acreditación donde participen los distintos Ministerios a través de una Secretaría Ejecutiva y sus evaluadores puedan ir retroalimentando las evaluaciones que se auto infieren las Municipalidades.

El proceso de acreditación tiene siete pasos.

Compromiso de la Municipalidad con el Sistema a implementar. Este se llevó a cabo a principios del año pasado.

Auto Evaluación, proceso que fue acompañado por una Consultora que se adjudicó la licitación. Se realizaron capacitaciones tendientes a capacitar al personal municipal en este modelo para posteriormente asesorarlos en el proceso de auto evaluación.

Etapa de Evaluación, una vez terminada la Auto Evaluación tanto de los servicios como del nivel global, Chile Calidad envió dos evaluadores a validar el Informe. Chile Calidad es quien adaptó este modelo para las Municipalidades Chilenas.

Etapa de Retroalimentación, una vez visitado el Municipio los validadores emiten un informe de retroalimentación donde vienen claramente especificadas cuales son las fortalezas del municipio y cuales son las debilidades en cuanto a la auto evaluación que ha presentado.

Plan de Mejoras, este se confecciona en base al informe de retroalimentación, analizan las debilidades y en base a estas se diseña un plan con las mejoras a introducir tanto a nivel de gestión global como de servicios.

Validación del Plan de Mejoras, la Secretaría Ejecutiva de la SUBDERE valida el Plan de Mejoras a implementar.

Implementación Plan de Mejoras. Se dispone de 10 meses a un año para realizar las mejoras en la gestión incluidas en el Plan. Una vez terminado el periodo el Municipio realiza nuevamente una Auto Evaluación. Si el Municipio obtiene en esta auto evaluación 200 puntos se acredita.

El Municipio a través de la Auto Evaluación obtuvo un resultado total de 122 puntos, de los cuales fueron validados sólo 74.

Los puntajes del sistema para acreditarse son: 200 a 300 puntos, nivel básico, de 300 a 400 puntos, nivel intermedio y de 300 a 400 puntos, nivel de excelencia. Lograr un nivel de excelencia es un proceso a largo plazo.

Insiste que es importante entender que el tema de la medición de la gestión se hace sobre los criterios establecidos por el modelo y no por la gestión del Municipio.

Explica que el proceso generó equipos de trabajo preocupados por los temas de calidad, con un Comité de Mejora completamente empoderado en el proceso. Este Comité se reúne todos los Martes y discuten sobre los temas de calidad del Municipio. Esta instancia permite la posibilidad de analizar en profundidad los procesos en las distintas áreas de trabajo.

Hay una voluntad de integrar la Mejora Continua como Modelo de Gestión en el Municipio.

Actualmente los modelos de excelencia se están aplicando en la empresa privada y se están introduciendo en los servicios públicos. Este modelo aparece en Estados Unidos como una respuesta a todos los temas de calidad.

La calidad es una percepción y durante cuarenta o más años Japón fue dueño de la calidad en el mundo, todo lo que estaba hecho en Japón era sinónimo de buena calidad y los modelos de excelencia nacieron a la luz de dar un golpe de timón en Estados Unidos con respecto a la percepción de la calidad en el mundo.

Existe el entendimiento de que los procesos con participación, tienen más piso y permiten tener la retroalimentación del usuario, la cual forma parte importante de la institución. La gente cuando participa en los procesos obviamente se preocupa mucho más, se siente identificada con los procesos que tienen un mejor resultado y permiten tener además la retroalimentación en este modelo del usuario que finalmente es parte importante de la institución en el sentido de que las municipalidades a quienes les están brindando servicio y donde la gente soluciona sus problemas de

salud, educación, transporte, al final todo va pasando por los Gobiernos locales y las Municipalidades cada día se empoderan más y son más importantes en la sociedad.

Cabe destacar que es un proceso a largo plazo y hay que entenderlo así.

El Plan de Mejoras puso el foco fundamentalmente en tres aspectos:

- Planificación Estratégica en el Municipio.
- Control de Gestión, en este ámbito es importante contar con indicadores de gestión y de contar con un cuadro de mando integral que permita al municipio saber como va y tener así la oportunidad de ir redireccionando sus procesos.
- Procesos, el objetivo es que los funcionarios conozcan cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el municipio, tanto en forma interna como en los que dicen relación con la atención de usuarios y estos se realicen de la mejor forma.

En el Plan de Mejoras están incluidas las AMI, Acciones de Mejoras Inmediatas, que son todas las acciones que se pueden implementar en forma inmediata y que no requieren recursos, como por ejemplo:

- Encuesta a Capacitaciones realizadas entendiendo que el tema del compromiso con el desarrollo de las personas es un tema importante en las Municipalidades.

Si se quiere tener una visión estratégica, se necesitan funcionarios alineados a un determinado proyecto y en ese sentido es muy importante tener capacitaciones. Una de las formas de medir el éxito de las organizaciones son las horas de capacitación, en general las grandes empresas que tienen el Premio de Nacional de Calidad son las que tienen alrededor de cuarenta horas anuales por persona de capacitación, hay empresas como Google que tienen alrededor de ciento sesenta horas de capacitación anuales por persona, obviamente se ve que el crecimiento de esta empresa es extraordinario, por lo que este compromiso es muy importante entenderlo. Es necesario además conocer el grado de satisfacción que hay dentro de los funcionarios.

- Encuesta de Satisfacción Usuarios y Usuarías, este es un tema fundamental, es necesario saber que piensan los principales clientes del municipio, la empresa, la población de esta comuna que es quien se ve beneficiada con todos los temas municipales.
- Plan Interno de Comunicaciones. Se ha detectado que es necesario reforzar el tema de las comunicaciones en el municipio, que las líneas estratégicas bajen a donde tengan que bajar, que haya mejor comunicación entre los funcionarios, los mandos medios y la Dirección del Municipio.
- Evaluación de Nuevos Procedimientos de Tecnologías, también es una acción de mejora inmediata importante.
- Medición de la Satisfacción de Organismos Asociados. Se requiere conocer la satisfacción de los organismos asociados con respecto a la relación del municipio con ellos.
- Informe Mensual de Compras Municipales, de modo de poder administrar mejor los recursos con que cuenta la Municipalidad.

#### Líneas de Acción

Estas son las acciones a las que se compromete el municipio y que requieren recursos y se implementarán durante el año.



Para este fin, al ser Plan Piloto, la Subiere aporta ciertos recursos que permiten llevar adelante el proceso.

Las líneas de Acción comprometidas son las siguientes:

- Actualización del Pladeco.
- Consultoría para el Diseño e implementación de la Planificación Estratégica del Municipio.
- Consultoría para el diseño del proceso de Control de Gestión con la inclusión de los indicadores de gestión necesarios, muchas veces hay información que se acumula y si no hay indicadores muestren el camino que se debe seguir, la información es poco relevante.
- Consultoría de Acompañamiento a la implementación del Plan de Mejoras.
- Detección de necesidades de Capacitación, lo que es básico para crecer y estar preparados para el cambio organizacional, porque hay que entender que cuando se implementa la mejora continua el cambio organizacional es una parte importante y es necesario que todo esto redunde en prácticas nuevas, distintas y mejores.
- Diseño del Plan Anual de Capacitación e Implementación, donde también hay recursos de la SUBDERE involucrados.
- Consultoría para formalizar el proceso de Control de Gestión con la inclusión de los indicadores de gestión del servicio necesarios para su seguimiento en cada uno de los servicios que están siendo acreditados.
- Manual de Procedimientos para el Servicio, es importante el levantamiento de los procesos para poder hacer eficiente cada uno de los procesos que están en el Municipio.
- Manual de Buenas Prácticas de Atención a Público del Servicio.

Reflexiones del Proceso:

El proceso recién comienza y es a largo plazo, es algo que hay que entender y reforzar permanentemente, no se puede esperar que haya cambios importantes de un día para otro, la magia no existe y lo único que se puede hacer es cambiar la manera de hacer las cosas, hacerlas mejor, es un trabajo a largo plazo donde se esté comprometido, alineado con una planificación estratégica que comprometa a un modelo determinado hacia donde se avanza.

Se están dando los primeros pasos y debe haber un seguimiento continuo. En este sentido es muy importante que los Directivos del Municipio, los Concejales y Alcalde se compenetren con lo que está pasando dentro del Plan de Mejoras, como se va implementando y cuales son los logros que se van obteniendo, hay que tener procedimientos de calidad en el sentido de planificar, ejecutar y controlar lo que se está haciendo.

Es relevante entender la importancia del cambio organizacional y el alineamiento con el Proyecto.

Es necesaria una difusión permanente como factor de reforzamiento interno importante para provocar el cambio.

Debe haber un control de los objetivos en términos de calidad.

Se deben resaltar los logros obtenidos en forma permanente.

Entender que la Mejora Continua implica el reforzar las nuevas prácticas en el largo plazo. El tema es buscar nuevas prácticas, acortar procesos, analizar los procesos, tener mejor retroalimentación de los usuarios, entender que el foco también son los funcionarios de la Municipalidad y entender cuales son los criterios y que es lo que debe primar en el proyecto municipal.

El objetivo final es lograr una gestión más eficiente y eficaz, con un alto compromiso con los funcionarios, con un Control de Gestión que permita hacer los giros necesarios de forma adecuada en la conducción del Municipio.

El Alcalde ofrece la palabra.

La Sra. Margarita Riveros pregunta si al decir largo plazo se refiere a dos años.

El Sr. Iván Jadue responde que no, puso como ejemplo el Municipio de Cataluña o el de Estados Unidos que se ganaron el Premio de la Calidad y no lo hicieron antes de diez años, para destacar que para llegar a la Excelencia se requiere un tiempo largo. Para esto hay que comprometer a la gente y ver la planificación estratégica del territorio y luego hacer la planificación estratégica de municipio, hacerse acreedor de la misión que da la población de La Serena a este municipio, en ese sentido no se puede pensar en dos años, considera que en un año se va a implementar el Plan de Mejoras, van a haber cambios, pero los plazos son muy largos para tener realmente un cambio organizacional, los procesos pueden parecer largos, pero en el tiempo son cortos.

La Sra. Margarita pregunta de qué plazo se estaría hablando.

El Sr. Iván Jadue considera que si se hacen las cosas bien, se hace bien los Planes de Mejoras y se hace mejor la auto evaluación porque hubo fallas por ser este un tema nuevo que recién se está implementando y hay diferencias algunas veces de criterio al aplicar el modelo, se espera poder alcanzar la acreditación básica el próximo año. Pero más importante que esto es que al integrarse a este proceso el municipio efectivamente tendrá cambios en su gestión y en la calidad de los servicios que entrega.

Discutió mucho con la SUBDERE el tema de la OMIL, en La Serena es una de las mejores del país y existen las estadísticas en la bolsa nacional de empleo y no fueron utilizadas en la auto evaluación, lo que bajó el puntaje en forma importante, lo cuál ha discutido porque los evaluadores le bajan el puntaje a la OMIL cuando realmente tiene procesos de excelencia, están acreditados en su OTEC, tiene una serie de condiciones que la hacen muy distinta a otras del país.

Considera que en este proceso el Municipio, el Comité de Mejoras y la gente que se va a preocupar de la calidad en el municipio está aprendiendo, son procesos largos y en la próxima evaluación va a haber un camino recorrido por lo que va a ser una auto evaluación mucho mejor que va a apuntar de mejor manera a cual debe ser el foco del cambio, qué es lo que hace falta para ser mejor.

La Sra. Margarita Riveros pregunta cuál fueron los criterios que se aplicaron para validar solamente 74 de 122 puntos.

El Sr. Iván Jadue dice que los evaluadores son un camino distinto al de los consultores, los consultores acompañan a la Municipalidad en la auto evaluación y los evaluadores son un camino

distinto porque se entiende que no se puede ser juez y parte, por lo que hay un grupo distinto de consultores que se llaman evaluadores que son los que evalúan.

El Alcalde dice que es un proceso que requiere una cierta maduración, que se produzca el cambio de paradigma y se internalice una nueva manera de mirar los procesos, aún así la SUBDERE exige determinados productos en cuatro años.

El Sr. Jorge Hurtado dice que viene de Valparaíso donde hubo una reunión con todos los Municipio Turísticos de Chile, donde más del 85% de la crítica estuvo relacionada con que la persona encargada de turismo en la Dirección determinada cambiaba porque llegaban administraciones nuevas y SERNATUR y otras entidades que trabajan complementando el desarrollo comunal veían que tenían que partir de cero con la persona nueva.

Estas situaciones ocurren por lo que esta mirada le hace mucho sentido porque trasciende tal o cual administración validada electoralmente.

Cuando se fijan plazos naturalmente son cuatro años, sin embargo cuando se dice que la mirada es a largo plazo, considera que ahí hay que ponerle plazo a la metodología del desarrollo en este sentido, porque de otra manera queda muy abierto cuando se dice que es a largo plazo. Si La Serena tiene que discutir cuál es la apuesta mayor, si va a ser una ciudad patrimonial o turística, tiene que haber todo un proceso para que de ahí se derive el eje complementario de desarrollo, etc., pero puede generar una discusión válida o quien dirija una comuna puede tener otra visión en particular. Cuando plantea los PLADECOS que son validados por los Concejales su pregunta es que si el trabajo termina no con las acciones inmediatas mencionadas sino cómo se profundiza el municipio de La Serena, segunda ciudad más antigua de Chile, entrando a un Bicentenario con una mirada más amplia que trascienda las administraciones para que sea un eje conductor al desarrollo.

El Alcalde dice que tiene que ver con dos aspectos, uno con la mirada estratégica del municipio, pero también con la aptitud y vocación natural de la comuna que es sobre la que se planifica y se diseñan los pasos, como por ejemplo una ciudad minera donde su actividad y sistema económica gira en torno a cierto tipo de actividad económica, naturalmente su planificación no puede ser de espaldas a esa realidad, sino en función a ella.

En ese sentido cobra importancia lo señalado por el Sr. Jorge Hurtado, puede que las próximas autoridades orienten su quehacer sobre la base de la educación por ejemplo.

El Sr. Lombardo Toledo dice que pueda que sea eso, pero también hay que pensar en la eficiencia y eficacia de un Municipio, más allá de los cambios políticos que tenga la autoridad.

El Alcalde dice que es algo ligado a los servicios que presta el Municipio y cómo los da con calidad.

El Sr. Lombardo Toledo dice que aseo y ornato trasciende en la persona que está a cargo.

La Sra. María Mercedes Abalos dice que este proceso fundamentalmente trabaja en mejorar la gestión, independiente de cuales sean los lineamientos de la comuna, en dos ámbitos, uno que es la gestión global que tiene el municipio, para lo cual se requiere contar con un Pladeco y con un Plan Estratégico, el que puede cambiar con las diferentes administraciones y otro que es la gestión de los servicios.

Los servicios que se acreditan en un principio no son todos los servicios. pero es la gestión global del municipio la que también la que está involucrada, en lo que se refiere a gestión.. El puntaje no es tan relevante, lo relevante es el cambio que se produce de puntaje de año en año, este es un proceso

que tiende a la excelencia, pero alcanzar la excelencia significa 500 puntos en este modelo y es algo realmente difícil de lograr, incluso para las mejores empresas, por lo que no hay que pensar que en un plazo determinado alcanzar los 500 puntos sino ver cuál es el estado actual que se tiene con un determinado modelo, porque esto responde a un modelo, y cuanto se avanza. Si se obtuvo 74 puntos, lo importante es cuántos puntos se sacan en la próxima evaluación que es año a año, ver el cambio que se produce entre puntaje y puntaje.

Obviamente lo que se quiere es acreditarse, por lo que en un año hay que ser capaz de llegar a 200 puntos, pero lo importante también es señalar que este es un programa que se está experimentando, es un plan piloto también para la SUBDERE, por lo que la implementación de este modelo va a tener que ir sufriendo ciertos cambios de acuerdo a la experiencia.

Respecto al Modelo se han formulado algunas observaciones las que se han hecho presentes en las reuniones que se han tenido con la SUBDERE y se han hecho presentes a los 25 municipios que participan. La SUBDERE ha señalado que los cambios se podrán aplicar a los nuevos municipios que se incorporan al sistema, por lo que es un modelo que va a sufrir cambios de acuerdo a la experiencia que se vaya teniendo.

Considera que no hay que tenerle temor al tema, más bien en el sentido de los puntajes sino que lo importante va a ser el cambio que se va a tener, si no se alcanza la acreditación en un año se tendrá que alcanzar en dos, pero lo ideal es alcanzarla en un año. El tema está en que cualquier cambio que se haga va a ser beneficioso para la gestión, para conocimiento del Concejo hay un Comité de Mejoras compuesto por alrededor de cinco o seis Directivos que se reúnen permanentemente. Además es un proceso al que el Alcalde ha instruido que es una prioridad del Municipio.

El Alcalde dice que cuantitativamente los 70 puntos habría que triplicarlos para llegar a los 200 en un año, lo que es un reto.

#### **- Designación Integrantes de Comisiones del Concejo.**

El Alcalde dice que como dato para los Concejales, la administración anterior trabajó con tres ámbitos de Comisiones, Económico, Social y de Ordenamiento Territorial. La idea es tener Comisiones permanentes que serían las que se abocarían a determinadas áreas y en algunas ocasiones habrá que formar comisiones transitorias para temas específicos.

Ámbito asuntos económicos involucraba el turismo, aspectos relativos a los emprendimientos, la artesanía local y el comercio.

Ámbito asuntos sociales involucraba los temas asociados a la salud, la educación y vivienda.

Ámbito de ordenamiento territorial es todo lo asociado al Plan Regulador e infraestructura.

Considera importante que el tema de Turismo sea una Comisión aparte por su relevancia.

Ofrece la palabra.

La Sra. Margarita Riveros propone que en la comisión de Economía se incorpore una Comisión de Defensa de los Derechos de los Consumidores a la que le gustaría pertenecer e invita a los Concejales a integrarla.

Dice que se podría integrar varias comisiones, pero presidir sólo una. Se propone para presidir la Comisión que ha propuesto.

La Sra. María Mercedes recuerda que ya se ha formado la Comisión de Nombre de Calles.

Informa que en varias ocasiones han llamado preguntando qué Concejal integra la Comisión de Educación y Salud porque los invitan a reuniones.

La Sra. Margarita Riveros propone a la Sra. María Cristina Concha para la Comisión de Salud.

La Sra. María Cristina Concha pregunta qué significa pertenecer a una comisión, si hay que reunirse con personas del Municipio y con los otros Concejales.

La Sra. Margarita Riveros responde que depende de la capacidad de gestión, de la creatividad de los integrantes de la comisión.

La Sra. María Cristina Concha pregunta si hay que ir a actos relacionados con la Comisión.

La Sra. Margarita Riveros responde que hay que tomar iniciativas respecto al tema.

El Sr. Lombardo Toledo da como ejemplo el caso del Consultorio Emilio Shauffausser, llama la presidenta del Consultivo de Salud o el Director e invita al Concejal relacionado con los temas de salud para que acerque la inquietud a la máxima autoridad del Municipio.

El Alcalde dice que si no quedan constituidas todas las comisiones ahora en determinados eventos habrá que constituir las, solicita el pronunciamiento del Concejo.

#### **Acuerdo N°1:**

El Concejo acuerda por unanimidad conformar las siguientes Comisiones:

Comisión Defensa del Consumidor:	Sra. Margarita Riveros Moreno. Sr. Mauricio Ibacache Velásquez Sr. Jorge Hurtado Torrejón.
Comisión de Turismo :	Sr. Jorge Hurtado Torrejón Sr. Andrés Robledo Ramírez. Sra. Margarita Riveros Moreno.
Comisión Social:	Sr. Lombardo Toledo Escorza. Sr. Mauricio Ibacache Velásquez.
Comisión de Salud:	Sr. Lombardo Toledo Escorza. Sra. Maria Cristina Concha Wagenknech. Sr. Roberto jacob Jure.
Comisión de Educación:	Sr. Lombardo Toledo Escorza. Sr. Roberto jacob Jure.
Comisión de Cultura:	Sr. Mauricio Ibacache Velásquez. Sr. Jorge Hurtado Torrejón. Sra. Margarita Riveros Moreno.

**4.- CORRESPONDENCIA****5.- INCIDENTES**

El Alcalde solicita dejar pendiente Correspondencia e Incidentes para la próxima Sesión a lo que el Concejo accede.

Da por finalizada la Sesión siendo las 11:05 horas.