UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE COBRO POR SUBSIDIO DE LICENCIAS MÉDICAS EN EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

R.8901

Alumno

NÉSTOR VERGARA GUTIERREZ

Profesor Guía

OSVALDO PIZARRO PULGATTI

Valparaíso, Diciembre 2010

Agradecimientos

Agradezco a mis padres, Zorobable e Hilda, por el apoyo incondicional que me han entregados a través de los años, y por estar en esta aventura que decidí vivir al entrar a la carrera de Administración Pública, se lo agradezco de todo Corazón, a mi familia en general que siempre han estado conmigo, en especial a mi tía Mina que me ha soportado estos 5 años en su casa, que ya es mi segundo hogar.

Agradezco a Sr. Victo Moya y a Jackeline López, por creer mi para realizar mi trabajo de investigación en su departamento, y a Susana Pizarro la encargada de la recuperación por subsidio de las licencias médicas, que siempre estuvo dispuesta a ayudar a este estudiante en la investigación, aun cuando tenía mucho trabaja que hacer. Y por último a mi profesor guía, Osvaldo Pizarro que realizo un trabajo de guía que permitió realizar una buena investigación.

RESUMEN

Con el fin de tener un control más efectivo en la administración de los recursos humanos el Servicio Nacional de Aduanas, creó en el 2007 un sistema integral llamado SIRH, el cual posee entre otros el procedimiento de recuperación de subsidio de licencias médicas.

Es a través de este sistema con que se tiene un registro completo de todas las licencias que se tramitan en el Servicio permitiendo tener una evaluación completa del la recuperación por subsidio de licencia médicas.

En el siguiente trabajo analizaremos cual es el impacto que trae en el proceso de recuperación por subsidio de las licencias médicas y la descripción del proceso actual de éste.

INTRODUCCIÓN

La recuperación por subsidio de las licencias médicas es parte de los fondo que se manejan en el Subdepartamento de Tesorería, en el Servicio Nacional de Aduanas, pero este proceso, no se le ha realizada una evaluación del impacto en los costos financiero por las debilidades del sistema, por lo cual la investigación apunta a evaluar el impacto y realizar un primer seguimiento del trámite de recuperación.

Para el proceso de investigación, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Describir la estructura y función del Servicio Nacional de Aduanas.
- Definir los procedimientos utilizados para la tramitación y la recuperación de los montos por subsidio de licencia médica y cuantificar las diferencias producidas por el cálculo la licencia médica entre las Unidades de licencias médicas y el Servicio Nacional de Aduanas.
- Reconocer los costos monetarios para el Servicio Nacional de Aduanas por la no recuperación de subsidio por concepto de licencia médica.
- Evaluar el proceso de recuperación para diseñar un seguimiento de las licencias médicas que permita tener una evaluación constante de éstas.

La metodología de la investigación es cualitativa y explicativa, ya que nos permitirá determinar las distintas variables que da origen a los fenómenos que determinan el impacto de las variables y como es el proceso en la actualidad.

En el primer capítulo se determinar el marco teórico, donde se definirá claramente el Servicio Nacional de Aduanas, su estructura, productos estratégicos y procesos que se realiza en el Subdepartamento de Tesorería, que es donde se realiza la investigación.

Luego en el segundo capítulo se definirá la licencia médica, cuales son las instituciones que trabajan con este producto. Además se explicará el procedimiento que efectúa el Servicio, cuales son los plazos y cálculos legales de las licencias médicas, y cuál es el destino de estas en los servicios públicos y los motivos de rechazo de las licencias.

En el tercer capítulo se mostrará el planteamiento detallado del problema, los resultados esperados, su metodología y el manejo de los datos recogidos durante la investigación para el análisis.

Y por último, en el cuarto capítulo se realizará un análisis de la información recopilada, con el cual se determina el impacto de las licencias médicas en el Servicio Nacional de Aduanas y como se realiza actualmente el proceso, para de esta forma, determinar un análisis global y sugerir soluciones que promuevan a mejora el sistema, para obtener un mejor control de la recuperación del subsidio, permitiendo así al Servicio una mayor recaudación de estos fondos monetarios.

ÍNDICE

Capítulo		Página
MARCO TEÓRICO		**11**
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO		**11**
1.1	Servicio Nacional de Aduanas	11
1.1.1	Misión	11
1.2	Objetivos del Servicio Nacional de Aduanas	11
1.3	Breve Reseña y Aspectos Legales del Servicio	12
1.4	Estructura Organizacional y Dependencia del Servicio	14
1.5	Descripción de la Unidad en que se Desarrollo el Trabajo	15
1.5.1	Nombre y Ubicación en la Estructura Organizacional	15
1.5.2	Características Organizacionales	15
1.5.3	Principales Procedimientos	15
CAPÍTULO II: LICENCIAS MÉDICAS		**18**
2.1	Definición de Licencia Médica	18
2.2	Marco Legal de Licencia Médica	18
2.3	Instituciones Interventoras	19
2.3.1	Unidades de Licencias Médicas	19
2.3.2	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, COMPÍN	20
2.3.3	Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO	20
2.3.4	Contraloría general de la República	21
2.3.5	Tribunales de Justicia	21
2.4	Tipo de Licencias	22
2.5	Procedimiento Administrativo	23
2.5.1	Definición de Proceso	23
2.5.2	Sistema Integrado de Recursos Humanos, SIRH	23
2.5.3	Definición del Estado de la Licencia Médica	24

2.5.4 Procedimiento Administrativo de Licencias Médicas por cobro 25
2.5.5 Medidas a Realizar en caso de Apelación 27
2.5.6 Calculo del cobro por Subsidio de Licencia Médica 29
2.5.7 Plazos de las Licencias Médicas 30
2.5.8 Destino de los Subsidios 31
2.5.9 Motivos de Rechazo 32
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 33
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE METODOLOGÍA 33
3.1 Planteamiento de Problema 33
3.1.1 Descripción General del Procedimiento de Recuperación por Subsidio 34
3.1.2 Estadística General de la Recuperación por Subsidio de Licencia Médica 36
3.2 Objetivos del Trabajo 37
3.2.1 Objetivos Generales 37
3.2.2 Objetivos Específicos 37
3.3 Resultados Esperados 37
3.4 Diseño y Metodología 38
3.5 Selección de Muestra 38
3.6 Fuentes de Información 39
3.6.1 Fuentes de Información Primaria 39
3.7 Instrumento de Recolección de Datos 39
3.7.1 Datos del impacto de las Licencias Médicas 39
3.7.2 Entrevista al Experto en el Procedimiento de Recuperación del Subsidio 42
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL PROBLEMA 44
4.1 Impacto de las Licencias Médicas en el Servicio Nacional de Aduanas 44
4.1.1 Diferencias de las Licencias Médicas entre el Servicio y las Unidades de Licencias Médicas 44
4.1.2 Costos monetarios por Licencia Médica no Recuperada 47
4.1.3 Cuantificación General de la Licencias Médicas 51

4.1.4 Cuantificación General de las Unidades de Licencias Médicas 53
4.2 Descripción del Procedimiento Administrativo 56
4.2.1 Tramitación de Licencia Médica 56
4.2.2 Recuperación de Licencia Médica 58
4.2.3 Recuperación de Licencia Aprobada 58
4.2.4 Recuperación de licencia Rechazada o Reducida 59
4.3 Análisis y Sugerencias del Problema 63
4.3.1 Primer Análisis 63
4.3.2 Segundo Análisis 65
CONCLUSIÓN **67**
BIBLIOGRAFÍA **69**
ANEXO N°1 ..... **72**
TABLAS PARA LA ESTADÍSTICA FINANCIERA **72**
ANEXO N° 2 ..... **76**
ENTREVISTA **76**

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustraciones **Página**

Ilustración 1: Organigrama 17
Ilustración 2: Diagrama de Flujo: Licencias Médicas 26
Ilustración 3: Diagrama de Flujo: Licencias Médicas – Apelación 28
Ilustración 4: Diagrama de Flujo: Licencia Aprobada 34
Ilustración 5: Diagrama de Flujo: Licencias Rechazada o Reducida 35
Ilustración 6: Estadística de los Estados de las Licencias Médicas por Años 36
Ilustración 7: Diferencia de Licencias Aprobadas de los últimos 3 años 44
Ilustración 8: Diferencia de Licencias con Perfil Parcial de los últimos 3 años 45
Ilustración 9: No Recuperación de las Licencias Rechazadas por Años 47
Ilustración 10: No Recuperación de las Licencias Reducida por Año 48
Ilustración 11: No Recuperación de las Licencias Solicitada por Año 49
Ilustración 12: Porcentaje de Impacto de Las Licencias Médicas 51
Ilustración 13: Impacto de los Costo y Ganancia de las Licencias Médicas 52
Ilustración 14: Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de FONASA 53
Ilustración 15: Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de Banmedica 54
Ilustración 16: Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de Cruz Blanca 55
Ilustración 17: Grafica de Flujo de Tramitación de Licencia Médica 57
Ilustración 18: Grafica de flujo Recuperación de Licencia Aprobada 58
Ilustración 19: Grafica de flujo de No Apelación de Licencia Medica 60
Ilustración 20: Grafica de flujo de Apelación de Licencia Médica 61
Ilustración 21: Grafica de Flujo de Propuesta de la Apelación de Licencia 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas **Página**

Tabla 1: Estadística Financiera de las Licencias Médicas por Años 36
Tabla 2: Ejemplo de Tabla de Control de Licencias Médicas 40
Tabla 3: Ejemplo de Tabla Financiera Anual de las Unidades de Licencias Médicas 41
Tabla 4: Diferencia de las Licencias de los últimos 3 años 46
Tabla 5: Total de no Recuperación de las Licencias de los últimos 3 años 50
Tabla 7: Estadística Financiera Global de Licencias Médica según Año 72
Tabla 8: Estadística Global de Licencias Médica según Estado de Licencia Médica 73
Tabla 9: Estadística Anual Según Unidad de Licencia Médica 74
Tabla 10: Estadística de Unidades de Licencia Médica más Relevantes 75

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO

1.1 Servicio Nacional de Aduanas

"El Servicio Nacional de Aduanas es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Hacienda, encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional, para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras"[1].

1.1.1 Misión

"Resguardar los intereses de la Nación y apoyar el Comercio Exterior del país, mediante el uso eficiente e integrado de la fiscalización y facilitación de las operaciones de Comercio Internacional, basándose en el principio de la buena fe, en un clima de confianza y actuando conforme a los principios de probidad y transparencia"[2]

1.2 Objetivos del Servicio Nacional de Aduanas

Los objetivos estratégicos del servicio son[3]:

- Mejorar la eficacia de la fiscalización con el fin de disminuir la evasión tributaria y reducir el tráfico ilícito de mercancías, mediante la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.
- Generar, evaluar, actualizar y difundir la Normativa Aduanera para ponerla a disposición de los participantes del Comercio Exterior y facilitar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

---

1 Ley N° 19.479. (1996). *Ley Organica del Servicio Nacional de Aduanas* , Art. 1.

2 *Definiciones Estratégicas.*(s.f.). Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de Servicio Nacional de Aduanas: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html

3 *Ibíd.*

- Mejorar los servicios ofrecidos a los clientes/usuarios externos e internos, mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación, en procesos claves de Aduanas.
- Generar información relevante de comercio exterior para ponerla a disposición de manera oportuna tanto de entidades vinculadas al comercio exterior, como a la comunidad nacional.

1.3 Breve Reseña y Aspectos Legales del Servicio

"La llamada Casa de Contratación de Sevilla o "Aduana" de Sevilla, fue creada a pocos años del descubrimiento de América por Colón (1492), con el fin de centralizar desde allí las mercancías que salían a las nuevas colonias americanas. Tiempo después, en 1545, surge un verdadero derecho de aduana: el almojarifazgo o derechos de entrada sobre el valor de las mercancías.

Históricamente y a nivel mundial, las aduanas nacieron para impedir la entrada de productos a un determinado territorio. A través del tiempo, los países latinoamericanos han definido a la Aduana como el "Organismo encargado de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación de mercancías y a los otros gravámenes aduaneros: percibir y hacer percibir los impuestos que les sean aplicables". En 1774, el Gobernador Don Agustín de Jáuregui estableció en forma definitiva la Aduana, poniendo punto final al remate de las rentas o empleos públicos. Se debe a este Gobernador la organización del primer Servicio de Aduanas de Chile, cuya sede principal se radicó en Santiago, conocido en esa época con el nombre de Administración de Aduanas. Tras la declaración de la Independencia de Chile en 1810, se promulga al año siguiente la Ley de Libertad de Comercio, siendo ésta la primera ley de la República, que aporta interesantes artículos de incidencia aduanera vinculados con el comercio exterior. Esta disposición decretó la libertad de comercio para los puertos de Coquimbo, Valparaíso, Talcahuano y Valdivia.

Ese mismo año se dicta la primera Ordenanza de Aduanas, al permitirse desde el 21 de Febrero de 1811, el comercio recíproco con naciones amigas o neutrales con respecto a España. Posteriormente, el Reglamento Constitucional de 1813, establece la revisión de las mercancías en Valparaíso antes que éstas fueran remitidas a Santiago.

Más adelante, en 1820, se acordó crear una Aduana en Valparaíso para aforar y liquidar las mercancías. En el año 1831 se traslada definitivamente, la Aduana Mayor o

Superintendencia de Aduanas, desde Santiago a Valparaíso. Dos años después se crean los "Almacenes de Aduana".

En los años siguientes, mediante diversos cuerpos legales se dictan normas y procedimientos aduaneros, como también se van creando nuevas aduanas en distintos puntos del país; tales como: Coquimbo, Los Andes, Caldera, Talcahuano, Mejillones, Carrizal Bajo, Chañaral, Tomé, Arica, Taltal, entre otras. Algunas continúan vigentes, mientras que otras fueron suprimidas con el paso del tiempo. Su base legal esta en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda. Diversos personajes e iniciativas han ido marcando la larga marcha del Servicio Nacional de Aduanas de Chile. En la actualidad, en virtud de la inserción internacional de nuestro país y de los nuevos Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Comerciales suscritos por Chile, el rol que le cabe a Aduanas es preponderante. En efecto, su tarea ya no sólo radica en la recaudación de los derechos aduaneros y de impuestos de carácter interno a las importaciones, sino que ahora, le corresponde implementar la puesta en marcha de dichos acuerdos internacionales, siendo un ente facilitador del comercio exterior, que fiscaliza de manera exacta y oportuna"[4].

4 *Historia de Aduana*. (s.f.). Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de Servicio Nacional de Aduanas: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070224/pags/20070224173229.html

1.4 Estructura Organizacional y Dependencia del Servicio

El Servicio de Aduanas estará constituido por la Dirección Nacional, las Direcciones Regionales y las Administraciones de Aduanas.

La Dirección Nacional está constituida por los siguientes Departamentos de Staff: de Secretaria General, Asuntos Institucionales y Comunicaciones, de Estudios, Auditoría Interna, Asuntos Internacionales. Además cuenta con las Subdirecciones de: Técnica, Jurídica, de Fiscalización; de Recursos Humanos, Administrativa y de Informática. Con sujeción a la Planta del Servicio, el Director Nacional establecerá los Departamentos que dependerán de las Subdirecciones y los que dependerán directamente de él.

"Corresponde a la Subdirección Administrativa, por sí o a través del los Subdepartamento de sus dependencias, planificar y coordinar funcionalmente las labores administrativas del Servicio: de finanzas, bienes y servicios, proponer los proyectos de presupuesto anual para el Servicio, supervigilar su ejecución y las demás funciones que le encomiende el Director"[5].

5 Ley N° 19.479. (1996). *Ley Organica del Servicio Nacional de Aduanas* , Art. 8.

1.5 Descripción de la Unidad en que se Desarrollo el Trabajo

1.5.1 Nombre y Ubicación en la Estructura Organizacional

De la Subdirección Administrativa, el Subdepartamentos de Tesorería, es el encargado de contabilizar y realizar los ingresos y egresos del Servicio Nacional de Aduanas, además de registrar y mantener las boletas de garantías exigidas por las Aduanas. Su ubicación es Esmeralda 911, piso 1, Valparaíso.

1.5.2 Características Organizacionales

Las responsabilidades del Subdepartamento de Tesorería son, el pago y registro contables de los proveedores, clientes internos, viáticos, impuestos retenidos al SII y de remuneraciones del personal del Servicio. Otras responsabilidades son, los cobros y registros contables de licencias médicas, aportes fiscales, ventas de información, estadística de comercio exterior, además del control y emisión de los estados de las boletas de garantía.

1.5.3 Principales Procedimientos

En el Subdepartamento de Tesorería se realizan los siguientes procedimientos, según funcionarios:

Jacqueline López Díaz, Jefa Subdepartamento de Tesorería.

- Dirigir, planificar y controlar el pago a proveedores y clientes internos del Servicio.
- Pagar de los impuestos retenidos en SII.
- Controlar y emitir estados sobre las boletas en garantía.
- Ingresar y controlar los ingresos en el SIGFE del Servicio.
- Llevar el registro extracontable de Banco de Consumo.

Lucia Fuentes Zuleta

- Recepcionar cheque y/o depósitos por concepto de reintegro de licencias médicas, aporte fiscal, venta de información estadística de comercio exterior.
- Emitir comprobantes de ingresos por cada concepto antes mencionados.

- Registrar en el libro de Compra y Venta las Transacciones correspondientes.
- Contabilizar en el SIGFE los pagos efectuados a proveedores y reembolsos

Susana Pizarro Pérez

- Liquidar, calcular e ingresar información en el SIGFE de los viáticos nacionales.
- Confeccionar y enviar nóminas de viáticos en portal de Banco Estado
- Recepcionar, administrar y controlar las licencias médicas del Servicio aplicando para ello el modulo licencias médicas del SIRH.
- Efectuar el seguimiento de las cobranzas por subsidios de licencias médicas e incapacidad laboral.

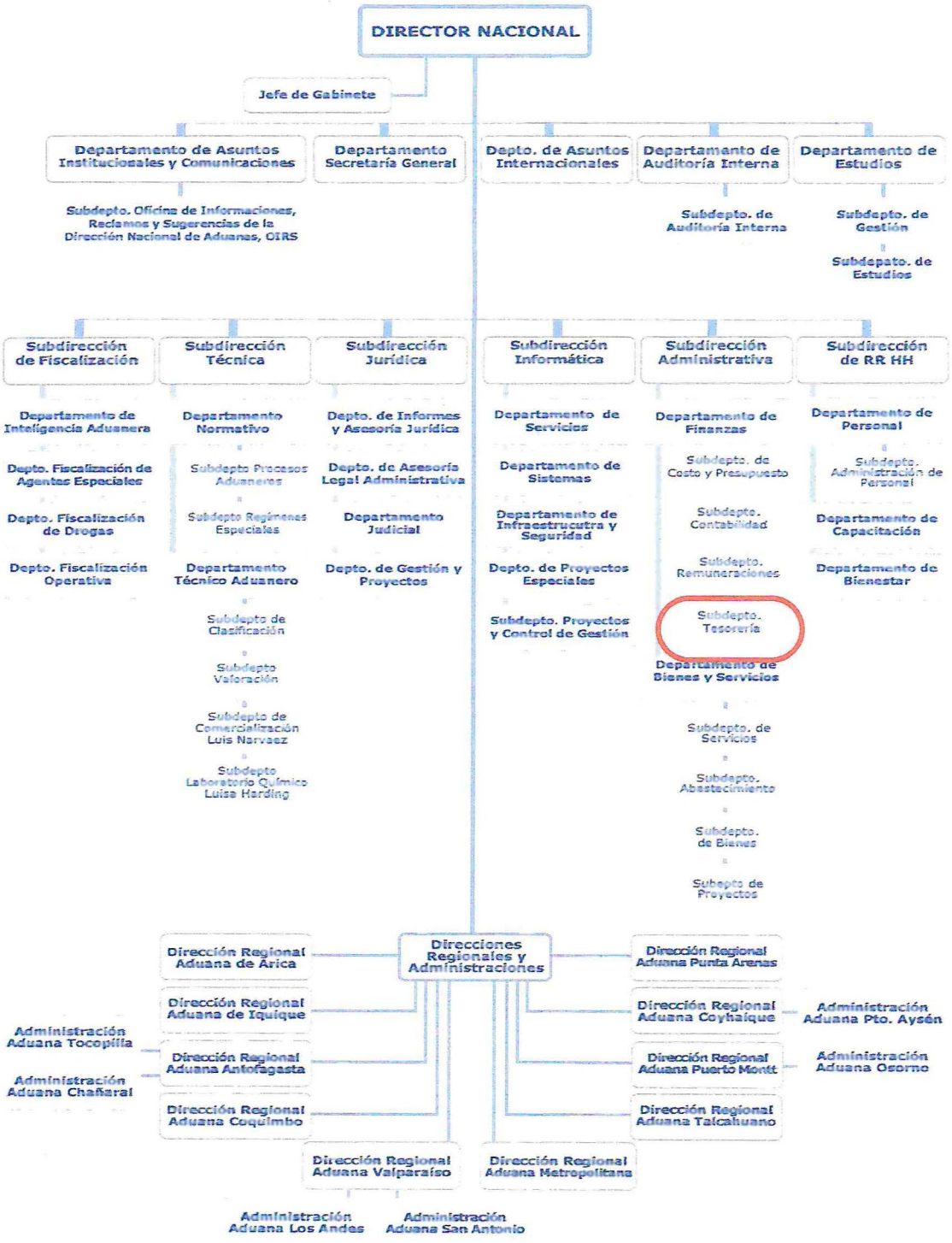
Laura Pellerano Vivas

- Organizar el pago de las remuneraciones del personal de Aduanas.
- Confeccionar los cheques, el registro extracontable del Banco Remuneraciones, contabilización en el SIGFE y emitir las liquidaciones derivadas de las remuneraciones del personal.
- Depositar y despachar retenciones judiciales
- Confeccionar y despachar los pagos a instituciones provisionales y descuentos varios.

Germán Valdivia Castillo

- Liquidar anticipo de viáticos locales de los funcionarios.
- Controlar el ausentismo en el SIRH con objeto de cerciorar la procedencia del viático y efectuar las rendiciones correspondientes.
- Confeccionar los cheque, devengo en el SIGFE y registro extracontable de la cuenta Viático, de los viáticos locales y extranjeros

Ilustración 1: Organigrama



Fuente: Servicio Nacional de Aduanas

CAPÍTULO II: LICENCIAS MÉDICAS

2.1 Definición de Licencia Médica

"Es el derecho del trabajador a ausentarse o reducir su jornada de trabajo durante un periodo determinado, cumpliendo con lo indicado por un profesional certificado por un médico-cirujano, médico-dentista o matrona, reconocido por el empleador, en su caso, y autorizada por el Servicio de Salud o una Isapre, durante periodo gozará de subsidio especial con cargo a la entidad de previsión, institución o fondo especial respectivo, o de la remuneración regular de su trabajador"[6].

2.2 Marco Legal de Licencia Médica[7]

- Decreto N° 3, de 1984, de Salud, sobre el Reglamento de Licencias Médicas.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 44, de 1978, sobre previsión Social (Fija Normas para los Subsidios por Incapacidad Laboral.
- Decreto N° 140, de 2004, articulo 215, Registro de los Servicios de Salud.
- Ley 15.076, sobre el Estatuto para los Médico-cirujanos, Farmacéuticos o Químico-farmacéuticos, Bio-químicos y Cirujanos dentistas.
- Ley 16.744, Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ley 18.469, Sobre la Regulación en el Ejercicio del Derecho Constitucional a la Protección de la Salud y Crea un Régimen de Prestaciones de Salud.
- Ley 18.834, Sobre el Estatuto Administrativo.
- Ley 18.933, Sobre las ISAPRES.
- Ley 19.880, Sobre las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración Del Estado.
- Ley 19.284, Sobre Personas con Discapacidad.

---

6 Contraloria General de la República. (2006). Sistema de Salud del Trabajador. Pág. 6. Santiago

7 Ibíd. Pág. 1.

2.3 Instituciones Interventoras

2.3.1 Unidades de Licencias Médicas

Las Unidades de licencias médicas son las encargadas de entregar los subsidio referentes a las licencias médicas que solicitan los funcionarios afiliado a su correspondiente institución, esta pueden ser las Instituciones de Salud Previsional o el Fondo Nacional de Salud.

2.3.1.1 Instituciones de Salud Previsional, ISAPRE

Las ISAPRES, son instituciones privadas que otorgar cobertura de atención, a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales para la salud en ellas.

Es obligación de estás el financiamiento total o parcial de cobertura asistencial de salud de sus afiliados, otorgadas a los beneficiarios del Régimen en cualquiera de sus modalidades por organismos, entidades y personas sean públicas o privadas.

2.3.1.2 Fondo Nacional de Salud, FONASA

"El Fondo Nacional de Salud, FONASA, es el organismo público encargado de otorgar cobertura de atención, tanto a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales para la salud en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.

De su facultades tiene la obligación de recaudar, administrar y distribuir los recursos señalados en el artículo 33 del Decreto Ley Nº 2763 de 1979 y fiscalizar la recaudación de los ingresos por concepto de cotizaciones de Salud.

Financiar, total o parcialmente, a través de aportes directos, per cápita, pagos directos por prestaciones o asociados a diagnósticos, convenios u otras modalidades que a futuro se establezcan; las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del Régimen en cualquiera de sus modalidades por organismos, entidades y personas sean públicas o privadas; y financiar de igual manera, la adquisición de los equipos, instrumental, implementos y otros elementos de infraestructura que requieran los establecimientos públicos del Sistema" [8].

---

8 *Quienes somos.* (s.f.). Recuperado el 6 de septiembre de 2010, de FONASA: www.fonasa.cl

2.3.2 Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, COMPÍN

Es responsabilidad del COMPIN, realizar la prestaciones medicas administrativas, "que son aquellas acciones que se llevan a cabo en virtud de la Ley 18.469, para constatar, evaluar declarar o certificar el estado de salud, la obtención de beneficios estatutarios, laborales, asistenciales y/o previsionales, así como para que las autoridades administrativas y los empleadores adopten las medidas que las leyes y reglamentos establecen en tales situaciones.

En cada Servicio de Salud, existirá una COMPIN. Su competencia se extiende a todo el territorio del S. de Salud, donde realizará exámenes, emitirá dictámenes y certificaciones los que tendrán el carácter de reservados.

Pronunciarse sobre solicitudes de licencias por enfermedad en los casos determinados por la ley 18834, irrecuperabilidad sobre licencias por enfermedad en los casos determinado por el D.F.L. Nº 338, de 1984"[9].

2.3.3 Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO

"La Superintendencia de Seguridad Social 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.

En la Superintendencia de Seguridad Social resolvemos los casos de apelación o reclamos presentados por los usuarios sobre sus derechos a la seguridad social relacionados con las instituciones fiscalizadas por esta Superintendencia. Para solicitar la intervención de esta Superintendencia se puede reclamar por Internet, personalmente o por carta.

Tipo de reclamos: Licencia Médica, Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales, Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía/Familiar y Servicios de Bienestar del Sector Público.

Es un documento extendido por un médico cirujano, matrona o dentista, debidamente autorizados, que permite a los trabajadores dependientes e independientes ausentarse

---

9 Contraloria General de la República. (2006). Sistema de Salud del Trabajador. Pag. 4. Santiago.

del trabajo o reducir la jornada laboral durante un tiempo determinado, con el objeto de recuperar la salud, facultándolos para obtener un subsidio por incapacidad laboral, cuando corresponda"[10].

2.3.4 Contraloría general de la República

La Contraloría General de la República, tiene la facultad con respecto a las licencias médicas, de determinar las condonaciones o las cuotas de pagos que se le realizarán por parte de las Unidades de licencias médicas. En ningún caso tiene facultades para modificar los fallos de las ISAPRES o FONASA, COMPIN o la Superintendencia de Seguros Sociales.

2.3.5 Tribunales de Justicia

Como última instancia, si el funcionario no queda conforme con los resultados podrá recurrir a los tribunales de justicia, para apelar. El funcionario, iniciara el proceso de apelación en los tribunales, con las formalidades correspondientes y el resultado el Juez lo dictara al respecto.

---

10 *Quienes Somos.* (s.f.). Recuperado el 6 de septiembre de 2010, de SUSESO: http://www.suseso.cl/OpenDocs/asp/pagDefault.asp?boton=Doc206&argInstanciaId=206&argCarpetaId=301&argTreeNodoActual=301&argTreeNodoSel=301&argTreeNodosAbiertos=(301)&argRegistroId=750

2.4 Tipo de Licencias

Existen dos tipos de licencias los que gozan de subsidio por incapacidad Laboral y los que no gozan de este beneficio, ya que se cancela a través de la respectiva Mutual, de ellos se subdividen en cuatro tipo y dos tipo, respectivamente.

Con derecho a Subsidio por Incapacidad Laboral[11]:

- Licencia tipo 1: Por Enfermedad Común.
- Licencia tipo 3: Maternal (Pre y Post – Natal).
- Licencia tipo 4: Por Enfermedad de Hijo Menor de 1 año.
- Licencia tipo 7: Patología del Embarazo.

Sin derecho a Subsidio por Licencia Médica:

- Licencia tipo 5: Por Accidente de Trabajo.
- Licencia tipo 6: Por Enfermedades Profesionales.

11 Servicio Nacional de Aduanas. (2003). Manual de Procedimientos, Cobro Subsidios por Incapacidad laboral. Pag 5. Valparaíso.

2.5 Procedimiento Administrativo

2.5.1 Definición de Proceso

El proceso implica la utilización de recursos de la organización, para obtener algún tipo de valor, por lo cual se debe de tener una buena decisión de los recursos y de la estrategia de flujo que se utiliza en éste.

Para el proceso de recuperación de subsidio por licencia médica, su flujo es del proceso por lotes, en el cual la cantidad de servicios que se maneja es alta y los usuarios del proceso se pueden manejar por un número grande o lotes según su estado de licencias Unidades de licencias médicas, al cual se encuentra afiliado. Además el procedimiento consta con una reglamentación en la que define los tiempos de respuesta de los agentes del procedimiento (empleador, trabajador, ISAPRE o FONASA, COMPIN y SUSESO) y la quien se le entrega los subsidios de las licencias médicas.

2.5.2 Sistema Integrado de Recursos Humanos, SIRH

El SIRH es un sistema que integra varias partes del área del personal, se encuentra tanto los cálculos de remuneración, capacitaciones, asistencias, viáticos, jubilaciones, ausentismo y algún otro registro de personal que deba ser calculado. El sistema fue creado en el 2007 para mejorar la gestión en el área de Personal, con respecto a las licencia médicas este se implementó el 30 de noviembre del 2007 modificando el sistema anterior, y su objetivo es centralizar el control y la recuperación de los subsidios en el Subdepartamento de Tesorería. Para lograr la centralización del control Computacional de licencias médicas, se generó dos formatos. El primero que se encuentra en la Intranet para el proceso de licencia médica, en el "Modulo de Ausentismo" donde se ingresa información al SIRH y después es enviada a la ISAPRE o FONASA respectiva, y el segundo formato es un Software que se encuentra en las Subdirecciones de Recursos Humanos y Administrativo, en el cual se maneja el control y recuperación de las licencias médicas.

2.5.3 Definición del Estado de la Licencia Médica

El Servicio Nacional de Aduanas consta del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH), permite tener un registro y control de las licencias médicas eficiente, en el registro del SIRH están todos los antecedentes del funcionario que utilizó el derecho de licencias médica y de esta manera se controla la situación de la licencia en el Servicio.

Las licencias cuentan con estado según en qué tramitación este, de la cual se mencionan las siguientes:

- Licencia Ingresada: es el estado de licencia que solo ha sido ingresada al SIRH Web, y que aun no se ha solicitado de la evaluación de las Unidades de licencias médicas, y su estado se modifica al enviar la solicitud de evaluación.
- Licencia Enviada: son las licencias que fueron enviadas a las Unidades de licencias médicas para ser evaluadas, y asignar su estado de aprobación, rechazo o reducida.
- Licencia Solicitada: son las licencias que se han solicitado a las Unidades de licencias médicas por ser aprobadas. O desde el 2009, son licencias aprobadas pero no se ha pagado el subsidio de ésta, y ha estas licencias se le categoriza como licencias sin respuesta, ya que la información que se necesita para registrar el cambio del estado de la licencia aún no se ha recibido.
- Licencia Aprobada: son las licencias que fueron recuperadas por el Servicio y no tienen un diferencia mayor a $ 4.999 y ésta puede tener una variedad de combinaciones en el SIRH, en cuanto pudieron pasar por algún otro trámite para ser pagada, por ejemplo de apelación por reducción de la licencia médica.
- Licencia Rechazada: son las licencias que se notifican al Servicio del rechazo de ella, y sus motivos de rechazo están determinada por la ley. En este caso el servicio debe enviar una notificación al funcionario, para que éste a su vez le notifique si realizará la apelación correspondiente.
- Licencia Reducida: son las licencias que las Unidades de licencias médicas, redujeron en los días de pago y que aún no han sido pagadas por las Unidades de licencia médicas. Ocurre la misma situación de notificación, con respecto a las licencias rechazadas. Si la licencia se paga $ 1, esta pasa automáticamente a ser una licencia de perfil parcial, eliminado el estado de licencia reducida.

- Licencias en Apelación: son licencias que el funcionario ha informado al Servicio de que está siendo apelada, o que en informe por parte del COMPIN o SUSESO indica que la licencia fue apelado y se aceptó parte o total de la licencias apelada.
- Licencias con Subsidio Moroso: es en el caso que la Unidad de licencia médica no paga la licencia aprobada. Desde el primero del 2009 no se utiliza este estado de licencia, ya que el Servicio no tiene un plazo que determinado para el pago de la licencia aprobada, quedando en la actualidad como una licencia Solicitada.
- Licencias de Perfil Parcial: este estado se produce por dos situaciones, una es cuando la Unidades de licencias médicas cancela cierta parte de la licencia reducida, es decir que paga lo que ella determinó. En caso que el funcionario volviera a trabajar antes de tiempo para compensar los días que nos se pagan por la ISAPRE o FONASA, la licencias pasa a ser aprobada, contando los días trabajados por parte del funcionario, y el estado de licencia de perfil parcial es eliminada de la licencia. La otra situación es cuando el cálculo de la Unidades de licencias médicas no son similares al del Servicio, es decir, la diferencia de las licencias es mayor o igual a $ 5.000, esta situación se destaca con ciertas ISAPRES o FONASA.

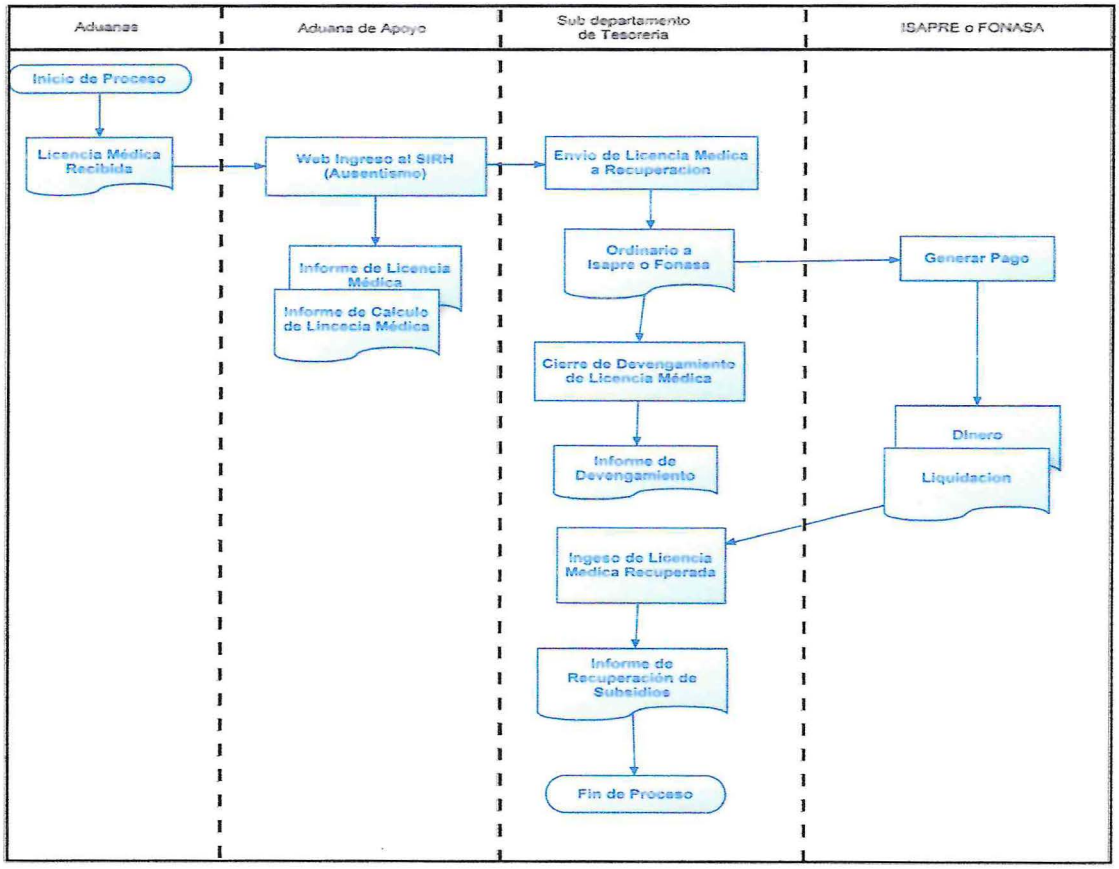
2.5.4 Procedimiento Administrativo de Licencias Médicas por cobro

- ***Ingreso al SIRH, a través de la Web***: la Unidad de Apoyo de la Aduana ingresa las licencias médicas al SRH, confirmando el traspaso a Cobranza en el Subdepartamento de Tesorería, donde se obtiene el informe de Licencia Médica y el informe de cálculo de Licencia Médica.
- ***Envió de Licencia Médica a Recuperación***: del Subdepartamento de Tesorería se genera (a partir del SIRH) un ordinario a la correspondiente ISAPRE o FONASA, con la nomina de los funcionarios a los cuales se le solicita el respectivo reembolso.
- ***Cierre de Devengamiento de Licencia Médica***: de Subdepartamento de Tesorería se realiza un informe diario con el cierre de licencias diarias enviadas a cobrar, con lo que a través de SIRH se emite el Informe de Devengamiento.

- ***Ingreso de Licencia Recuperadas***: del Subdepartamento de Tesorería, se realiza el ingreso al SIRH de las licencias pagadas, y del cual se genera el informe de Recuperación de Subsidio.

- ***Genera Pago***: "La instituciones de Salud, en base a las remuneraciones informadas por el Servicio, incluido los pagos accesorios, determina los montos a cancelar, en forma total, parcial, reducidas o el no pago de la licencia, remitiendo al Servicio el comprobante de pago por cada funcionario y el documento de pago correspondiente"[12].

Ilustración 2: Diagrama de Flujo: Licencias Médicas



Fuente: Procedimientos Administrativos Licencias Medicas (2008).

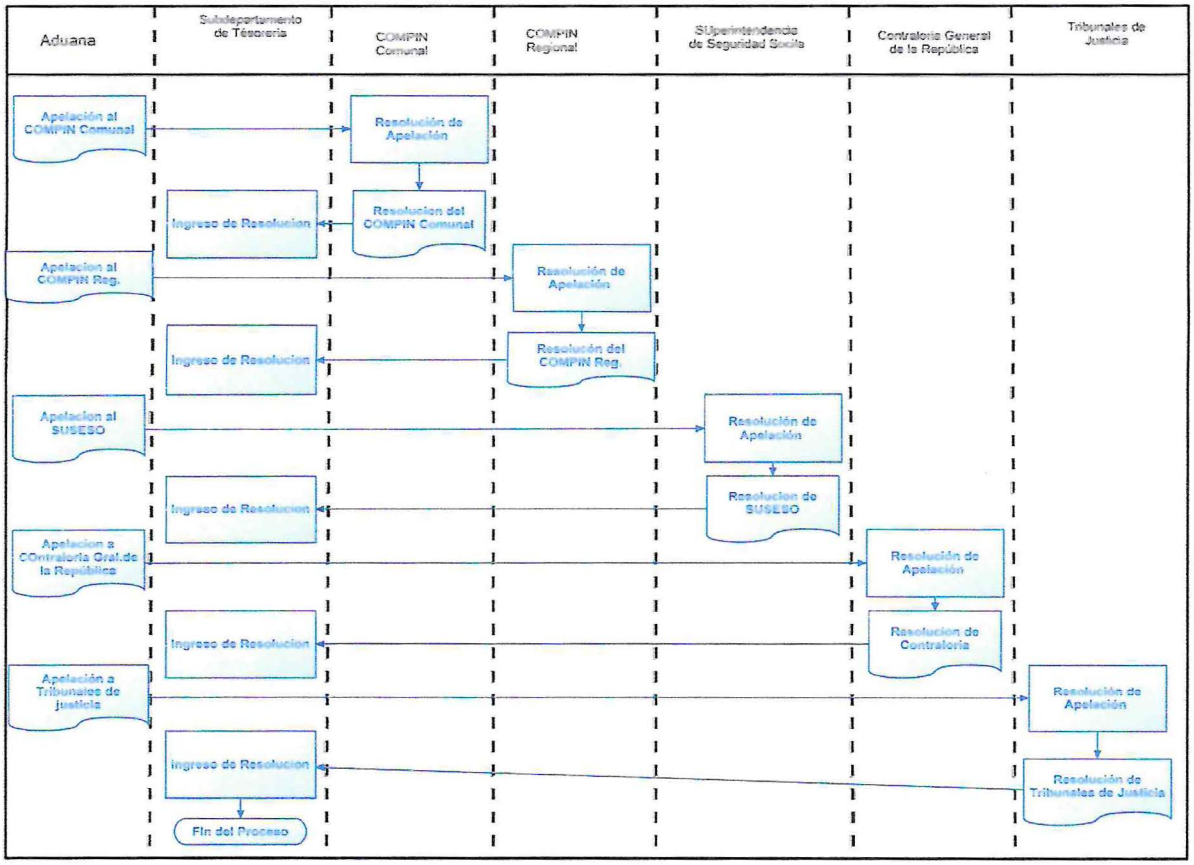
12 Servicio Nacional de Aduanas. (2008). Procedimientos Administrativos Licencias medicas, Sistema Integrado de Recursos Humanos. Pág 3. Valparaiso.

2.5.5 Medidas a Realizar en caso de Apelación

Apelación: se la licencia se rechaza o reduce, el funcionario podrá seguir en las diferentes instancias de apelación.

- **Apelación e Ingreso al COMPIN Comunal**: se apelará COMPIN comunal, que resuelve al respecto. Una vez resuelto se ingresa al Sistema, cualquiera sea el resultado, para actualizar el estado de la licencia. Si no se encuentran conforme a la respuesta, el funcionario podrá recurrir al COMPIN Regional.
- **Apelación e Ingreso al COMPIN Regional**: se apelará COMPIN Regional, que resuelve al respecto. Una vez resuelto se ingresa al Sistema, cualquiera sea el resultado, para actualizar el estado de la licencia. Si no se encuentran conforme a la respuesta, el funcionario podrá recurrir a la Superintendencia de Seguridad Social.
- **Apelación e Ingreso a la Superintendencia de Seguridad Social**: se apelará Superintendencia de Seguridad Social, que resuelve al respecto. Una vez resuelto se ingresa al Sistema, cualquiera sea el resultado, para actualizar el estado de la licencia. Si no se encuentran conforme a la respuesta, el funcionario podrá recurrir a la Contraloría General de la República.
- **Apelación e Ingreso a la Contraloría General de la República**: se apelará Contraloría General de la República, que resuelve al respecto. Una vez resuelto se ingresa al Sistema, cualquiera sea el resultado, para actualizar el estado de la licencia. Si no se encuentran conforme a la respuesta, el funcionario podrá recurrir a los Tribunales de Justicia.
- **Apelación e Ingreso a los Tribunales de Justicia**: se apelará los Tribunales de Justicia, que resuelve al respecto. Una vez resuelto se ingresa al Sistema, cualquiera sea el resultado, para actualizar el estado de la licencia.

Ilustración 3: Diagrama de Flujo: Licencias Médicas – Apelación



Fuente: Procedimientos Administrativos Licencias Medicas (2008)

2.5.6 Calculo del cobro por Subsidio de Licencia Médica

El pago de licencias médicas se devenga por días y su cobro será por el total de días de licencia médica, se cobrará desde el cuarto día, si es igual o menor a 10 días, si es superior se calcula desde el primer día de la licencia.

El cálculo por subsidio de licencias médicas, se determina a través de la remuneración Neta Mensual, este no puede ser mayor a 60 UF, se le suma a la remuneración las asignaciones imponibles según corresponda por las leyes. Y se deduce solamente las cotizaciones previsionales, de salud, se seguridad social (si es el plan de salud es mayor al 7%), por desahucio y el Impuesto Único.

Para el caso de las Licencias del tipo 1 (Enfermedad Común), 4 (Enfermedad de Hijo Menor de 1 año) y 7 (Patología del Embarazo) la remuneración neta se calcula de la siguiente manera. Se sumará las remuneraciones netas de 3 meses anteriores al inicio de licencia. Para el cálculo del promedio, el resultado se divide por 90, para el cálculo de subsidio diario. El subsidio diario se multiplicara por el total de días de la licencia médica.

Con respecto a las licencias tipo 3, licencias maternal (prenatal, postnatal y prorrogación de prenatal), el cálculo de la remuneración neta se realiza de la siguiente manera, "se debe hacer comparación entre los 3 meses anterior al inicio de la licencia médica y los 3 meses anteriores al 7° mes en que se inicia la licencia, de estos tres últimos meses se debe aplicar la variación del IPC y el 10 % que otorga la ley y se paga con el valor que resulte más alto"[13].

La cobranza por concepto de de previsión y salud, son las que el Servicio pagó el mes anterior a la licencia médica, los montos se dividen por 30. Para obtener el monto diario, se multiplica por los días de la licencia médica. A través de este procedimiento se logra el monto a recibir por cada uno de los conceptos indicados.

Si no se paga oportunamente se reajusta en el mismo porcentaje en que varié el IPC en entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y de aquel que efectivamente se realice y se devenga el interés. El interés se determina a través de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, utilizando su sitio Web (sbif.cl), "en el sitio, hay que pinchar "tasa máxima vigente". Luego, ingresar a "tasa de interés

---

13 Ibíd. Pág 5.

corriente y máxima convencional". Enseguida, en la columna "tasa de interés corriente" elegir la celda que contiene la tasa, cada vez hay que discriminar el plazo que media el cobro y el monto de la deuda"[14]. De los valores que se indican de tasa anual, y se divide por 12 y luego por 30 para obtener el monto diario.

2.5.7 Plazos de las Licencias Médicas

Una vez que se inicio la licencia médica, el Servicio debe presentar la licencia en un plazo no mayor a 3 días hábiles a la Unidades de licencias médicas, una vez recepcionada la solicitud en la Unidades de licencias médicas, ésta tendrá un plazo de 3 día hábiles prorrogables "en caso de necesitar estudios, salvo que se requiera nuevos exámenes u otros, en ese caso se extiende por 30 días con la debida comunicación al empleador y trabajador"[15], en el caso de hijo enfermo menores de un año será hasta 7 días, si se vence el plazo para pronunciarse, se comprenderá como aprobada y se procede al trámite de pago.

"La Isapre deberá pagar la primera cuota del subsidio como máximo dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se entregó la licencia. En FONASA si la licencia es menor o igual a 10 días, el subsidio se paga sólo desde el cuarto día."[16]

Si la licencia es reducida o rechazada se podrá presentar un reclamo formal por escrito al COMPIN correspondiente al domicilio del cotizante no mayor a los 15 días hábiles, contando desde la fecha de recepción de la pronunciación de la ISAPRE o FONASA. El COMPIN tendrá un plazo de 7 día hábiles prorrogables desde la fecha de recepción, si requiere de un estudio especial lo podrá prorrogar por otros 7 días con la debida constancia del hecho, en caso de se requiera de nuevos exámenes u otros prologarlo él hasta un plazo de 60 días, con la debida comunicación al empleador y trabajador.

Los plazos para la SUSESO, la superintendencia tendrá un plazo de 10 días hábiles en caso de ser el reclamo en la región Metropolitana, y en el caso de 15 días hábiles en las

---

14 Contraloria General de la República. (2006). Sistema de Salud del Trabajador. Pág. 15. Santiago.

15 Ibíd. Pág. 7.

16 CHILECLIP (3/112008). Licencias Médicas para subsidio por incapacidad laboral. Extraído el 20 del 11 del 2010 de http://www.chileclic.gob.cl/portal/w3-article-95565.html

regiones. Esta correrá de la fecha en que fue recibido los antecedentes de reclamos del SUSESO.

El plazo de Contraloría General de la República y los tribunales de Justicia, corresponderán al sistema en que acogen los reclamos de los cotizantes por el rechazo de las instituciones correspondientes.

2.5.8 Destino de los Subsidios

La ley 18.768 señala que los fondos recuperados por los Servicio o Instituciones públicas, por concepto de licencias médicas se deberán registrar en cuentas complementarias e integrarlo a la Renta Generales de la Nación dentro del mismo mes de ser percibida.

Pero a partir del presupuesto del 2002, por la ley 19.702, los Servicios e Instituciones públicos, estos subsidios recuperados serán parte de los ingresos propio y se reincorpora a sus presupuestos. Además la Dirección de Presupuestos, "indica que tales recuperaciones pueden utilizarse en suplencias y reemplazos, hecho que no ha sido autorizado por alguna norma legal expresamente"[17].

17 Ibíd. Pág. 15.

2.5.9 Motivos de Rechazo

Las licencias médicas pueden ser rechazada o reducidas por:

"La tendencia a prolongar los reposos en forma indebida, en ausencia de síntomas. Lo que refleja un mal uso del derecho que se otorga a los afiliados a un sistema de salud.

- Exageración de síntomas, con el fin de lograr un provecho indebido y prolongar un reposo innecesario.
- Fraudes, estos es, falsificación de planillas de pago o de contratos de trabajo con asignación de sueldos elevados, entre otros.
- Incumplimiento de reposo.
- A su vez, la Superintendencia de Seguridad Social, enumera otros dos factores:
- Falta de justificación médica, y
- Entrega fuera de plazo al empleador."[18]

18 SERNAC. (s.f.). *Estudios Licencias médicas causales de rechazo y formas de apelación (Junio, 2001)*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2010, de Servicio Nacional del Consumidor: http://www.sernac.cl/estudios/detalle.php?id=212

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE METODOLOGÍA

3.1 Planteamiento de Problema

El Servicio Nacional de Aduanas, específicamente el jefe de la Subdirección de Finanzas Señor Víctor Moya, presenta una inquietud frente a las existencias de problemas en el Subdepartamento de Tesorería, referidos a:

> El procedimiento de recuperación por subsidio de las licencias médicas, sufre pérdidas en su recuperación pero el Servicio no tiene una cuantificación financiera de sus pérdidas, por lo cual la investigación tendrá como fin, evaluar el procedimiento, como el impacto de los costos financieros para el Servicio. Ya que, en la actualidad no existe proceso de evaluación constante de las consecuencias en la recuperación del subsidio, o del procedimiento administrativo. Esta investigación permitirá al Servicio tener presente el impacto de la recuperación, de manera formal y técnica.

La forma en que se recupera el subsidio por licencias médicas utilizada por el Servicio Nacional de Aduanas, es la que corresponde a la mayoría de los servicios públicos, en los cuales la recuperación de licencias médicas se realiza por parte de la institución, es decir, el Servicio Nacional de Aduanas se encarga de cobrar los días no trabajados del funcionario.

Este procedimiento se justifica a través del Estatuto Administrativo, en cual menciona que mientras el funcionario tenga una licencia médica vigente podrá "continuará gozando del total de sus remuneraciones"[19]. Además la ley N° 18.196 y la ley 18.889, señalan que a contar del 1° de Enero de de 1983, todos los trabajadores regidos por el Decreto con Fuerza de Ley N° 338 de 1960, afiliados a las ISAPRES o FONASA, y estén acogidos a una licencias médica, deberán las ISAPRES y FONASA pagar al servicio o institución pública una suma equivalente al mínimo del subsidio por incapacidad laboral que habría correspondido a los días trabajados por el trabajador.

---

19 Ley 18.834. (1989). *Estatuto Administrativo* , Art. 106.

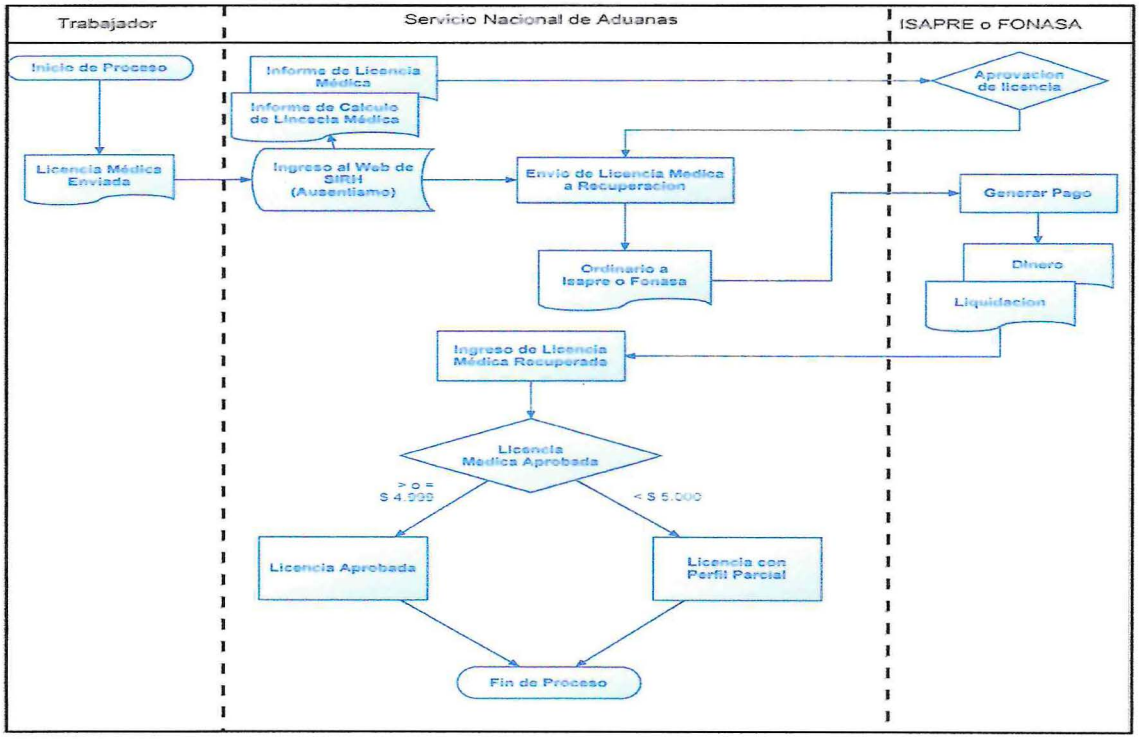
3.1.1 Descripción General del Procedimiento de Recuperación por Subsidio

El funcionario presenta su licencia médica a la Unidad de Apoyo del Servicio de su región, éste ingresa los datos, acreditando el ausentismo en el SIRH, y el sistema genera los informes de licencias médicas y el cálculo de ésta, la Aduana regional envía esos informes a la Unidad de licencia médica, para su evaluación. Una vez que la Unidades de licencias médica determina el estado de la licencia (aprobada, rechazada o reducida); el Subdepartamento de Tesorería genera el ordinario correspondiente a la Unidad de licencia médica, con la nomina de los funcionarios a los cuales se les solicita el respectivo reembolso.

Caso de Licencia Aprobada

En el caso de ser aprobada la licencia médica, el Servicio estima que una licencia aprobada no pueda superar una diferencia de cálculo mayor a $ 4.999, si al contrario es superior a este monto pasa a ser una "licencia de perfil parcial", correspondiente a los montos que sufre una diferencia mayor a lo estimado por el servicio o en el caso que la Unidad de licencia médica pague la licencia en cuotas.

Ilustración 4: Diagrama de Flujo: Licencia Aprobada

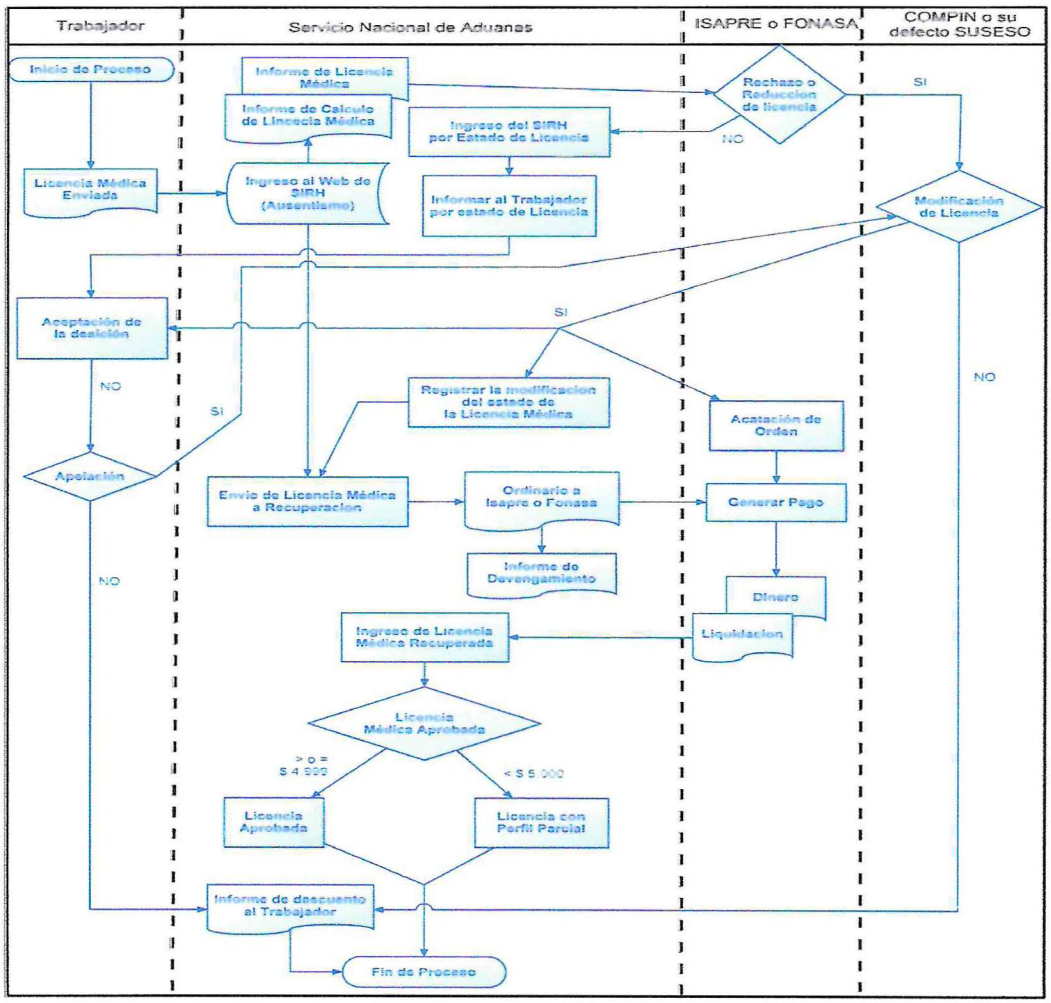


Fuente: Elaboración Propia

Casos de Licencias Rechazadas o Reducidas

En los casos que la licencias fuera rechazadas o reducidas, se le informa al servicio del estado de la licencia, y este le informa al funcionario la situación de su licencia, y es decisión sin mayor retroalimentación de la apelación o no al COMPIN respectivo. Sí se modifica la licencia, se genera el cálculo de la licencia y pago respecto a la Unidad de licencia médica, si no modifica o se paga una parte de la licencia, es nuevamente decisión del funcionario la decisión de apelación a la Superintendencia de Seguridad Social, generando el mismo problema anterior de la retroalimentación al no informar al Servicio su decisión, la instancias en que se retroalimenta el Servicio son una vez informado del pago de la licencia, por parte de la Unidad de licencia médicas.

Ilustración 5: Diagrama de Flujo: Licencias Rechazada o Reducida



Fuente: Elaboración Propio

3.1.2 Estadística General de la Recuperación por Subsidio de Licencia Médica

Los efectos generales de costo financieros por año de las licencias médicas, se pueden presentar los cálculos realizados por el Servicio, lo recuperado por parte del Servicio y la diferencia que existe entre ellas, de las licencias aprobadas, rechazadas, reducidas, de perfil parcial y sin respuesta. Se muestra en la siguiente tabla:

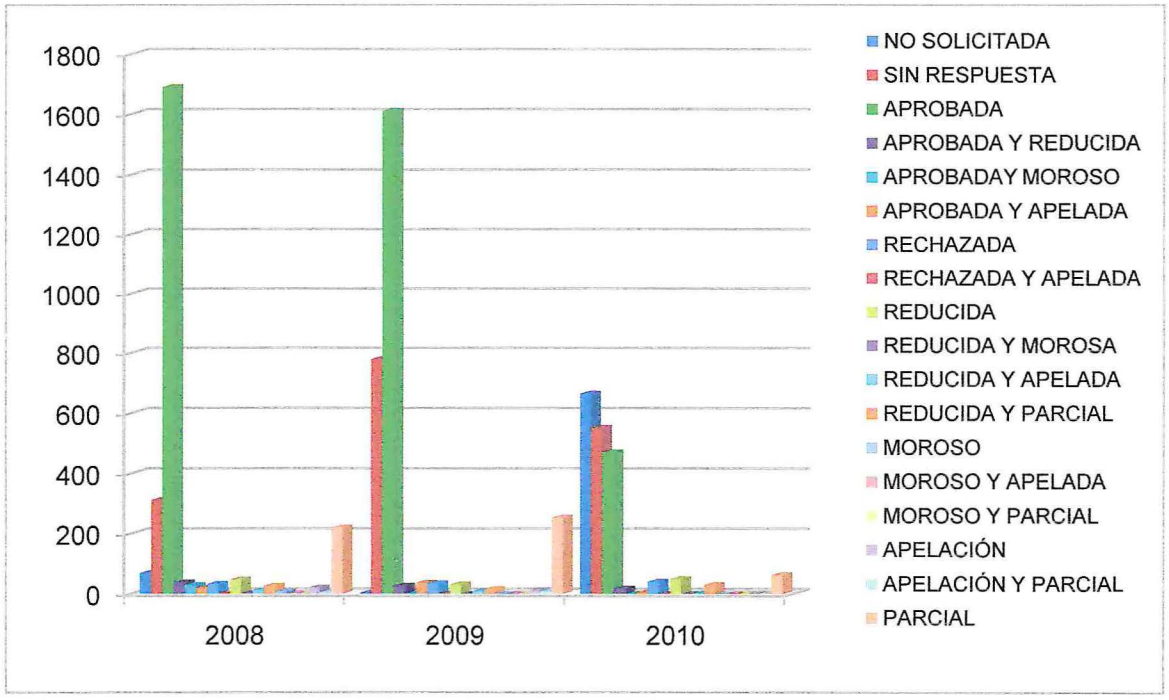
Tabla 1: Estadística Financiera de las Licencias Médicas por Años

ESTADISTICA ANUAL									
ESTADO	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SIN RESPUESTA
AÑO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
2.008	285.025.477	274.102.263	10.923.214	-7.931.930	8.454.206	99.569.849	111.533.825	-11.963.976	-71.982.139
2.009	311.725.364	293.486.689	18.238.676	-10.207.523	8.917.791	101.695.695	114.031.347	-12.335.652	-158.123.739
2.010	88.310.645	81.604.871	6.705.774	-20.273.173	15.646.526	38.078.214	43.877.511	-5.799.297	-119.415.356
SUBTOTAL	685.061.486	649.193.823	35.867.664	-38.412.626	33.018.523	239.343.758	269.442.683	-30.098.925	-349.521.234

Fuente: Elaboración Propia

En el siguiente grafico se muestra el número de licencias que se tramitan por año, es decir, la cantidades de licencias que se efectuaron con los estados en que se encontraba las licencias médicas al momento de sacar la muestra de investigación.

Ilustración 6: Estadística de los Estados de las Licencias Médicas por Años



Fuente: Elaboración Propia

3.2 Objetivos del Trabajo

3.2.1 Objetivos Generales

- Analizar el Sistema actual de procedimiento administrativo para la tramitación y recuperación de licencias médicas del Servicio Nacional de Aduanas.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Describir la estructura y función del Servicio Nacional de Aduanas.
- Definir los procedimientos utilizados para la tramitación y la recuperación de los montos por subsidio de licencia médica y cuantificar las diferencias producidas por el cálculo la licencia médica entre las Unidades de licencias médicas y el Servicio Nacional de Aduanas.
- Reconocer los costos financieros para el Servicio Nacional de Aduanas por la no recuperación de subsidio por concepto de licencia médica.
- Evaluar el proceso de recuperación, para poder diseñar un seguimiento de las licencias médicas que permita tener una evaluación constante de estas.

3.3 Resultados Esperados

Estimar el impacto en la recuperación de subsidio de las licencias médicas, mediante la evaluación de los costos monetarios para el Servicio Nacional de Aduanas, y mejoramiento en la gestión del procedimiento administrativo, para otorgar medidas de seguimiento del proceso de recuperación por subsidio de licencias médicas.

3.4 Diseño y Metodología

El estudio de la investigación es explicativo, ya que se interesa en explicar el fenómeno y las condiciones en que se encuentra las licencias médicas dentro del Servicio Nacional de Aduanas. El diseño de investigación es no experimental, ya que se realiza el estudio a un proceso del cual no se manipula las variables de estudio ni cuáles son el efecto de la solución que se proporcionará en la investigación.

Su tipo de diseño es el transversal descriptivo, ya que trata de medir dos objetos de estudio en un momento determinado; por una parte medir el impacto que tiene la recuperación por subsidio de las licencias medicas en el Servicio, midiendo el total de funcionarios que solicitaron licencia médica en el Servicio Nacional de Aduanas, en los últimos tres años. Y por otra parte, describir el procedimiento de recuperación por los subsidios de las licencias médicas, en un momento determinado, a través de una encuesta a la funcionaria encargada de la recuperación por subsidio de la licencia médica del Servicio Nacional de Aduanas.

3.5 Selección de Muestra

La selección de muestra es no probabilística, en cuanto no se mediará al conjunto total de la población que solicita licencia médica sino a los que presentan anormalidades en la recuperación por subsidio de licencias medicas, ya que en ellos se puede analizar el impacto que se producen los problemas en la recuperación por subsidio de las licencias médicas.

Además la selección de muestra contará con una muestra de experto, el cual posee las capacidades de describir concretamente, el procedimiento administrativo de la recuperación y debilidades de éste.

3.6 Fuentes de Información

Determina de donde se adquiere la información necesaria para el trabajo de investigación y cual eran las justificaciones de analizar esos antecedentes

3.6.1 Fuentes de Información Primaria

Se utilizara los datos registrados en el SIRH del Servicio Nacional de Aduanas del día 12 de septiembre del 2010, estos antecedentes presentan los siguientes datos: funcionarios que solicitaron Licencias médicas, Isapres, descripción de las enfermedades, montos recuperados por el Servicio de las Unidades de licencias médicas, cálculos que realiza el Servicio para la solicitud de recuperación de la licencias y los estados de las licencias médicas (Aprobados, Rechazados, Reducidos, Subsidio Moroso, Apelación y Perfil Licencias Parcial), y contando con otras variables no relevantes para el análisis de esta investigación. Estos datos permitirán realizar el análisis del impacto de la recuperación por subsidio de las licencias médicas.

Por otra parte, se realizará una entrevista a la Sra. Susana Pizarro Pérez, encargada de recepcionar, administrar y controlar las licencias médicas del Servicio aplicando para ello el modulo licencias médicas del SIRH y de efectuar el seguimiento de las recuperación por subsidios de licencias médicas, en el Subdepartamento de Tesorería. Los datos obtenidos por la entrevista servirán para el análisis del procedimiento y mostrar el comportamiento actual de las licencias médicas.

3.7 Instrumento de Recolección de Datos

Se determina cuales son los datos recopilados y como se proceso la información para el análisis de la investigación.

3.7.1 Datos del impacto de las Licencias Médicas

Para la recolección de los datos se utilizó los antecedentes del SIRH el cual presenta una gran variedad de datos, pero para el análisis del impacto de la recuperación por subsidios de las licencias médicas, solo se utilizaron los antecedentes de recuperación, calculo, los estados de las licencias médicas y las Unidades de licencias medicas, ya que con estos antecedentes se puede dimensionar el verdadero impacto de las licencias y su debilidades en la recuperación.

A continuación se muestra a modo de ejemplo los antecedentes utilizados para la recopilación de antecedentes:

Tabla 2: Ejemplo de Tabla de Control de Licencias Médicas

Rut	ISAPRE	Recuperado	Calculo	Solitada	Aprobada	Rechazada	Reducida	Moroso	Apelación	Parcial
2E+06	FONASA	147858	149086	N	S	N	N	N	N	N
3E+06	FONASA	36245	36246	N	S	N	N	N	N	N
3E+06	FONASA	172117	172768	N	S	N	N	N	N	N
3E+06	FONASA	313578	216503	N	N	N	N	N	N	S
3E+06	FONASA	0	44718	S	N	N	N	N	N	N
3E+06	CONSALUD S	268089	437835	N	N	N	N	N	N	S
3E+06	CONSALUD S	0	30332	S	N	N	N	N	N	N
3E+06	CONSALUD S	812506	861551	N	N	N	N	N	N	S
3E+06	CONSALUD S	835947	946755	N	N	N	N	N	N	S
4E+06	FONASA	37637	36056	N	S	N	N	N	N	N
4E+06	FONASA	164066	103529	N	S	N	N	N	N	N
4E+06	FONASA	478187	472395	S	N	N	N	N	N	N
4E+06	FONASA	449825	451450	N	S	N	N	N	N	N
4E+06	FONASA	921180	925700	N	S	N	N	N	N	N

Fuente: Servicio Nacional de Aduanas

Estos antecedentes generaron una gran cantidad de ruidos, por que el número de licencias que se registran al año son en promedio de 2.417 licencias registradas y tramitadas en el Servicio Nacional de Aduanas.

Además la tabla del SIRH presentaba otras dificultades, una de ellas era la duplicidad de licencias por el pago parcial o de cuotas de las licencias que generaba en la columna de cálculo un doble cobro de la licencias y otro duplicidad ocurría cuando los funcionario de planta realizaban suplencia y ellos, solicitaban licencia médica, entonces el sistema reconocía una doble licencia por un doble contrato, ya que para que un funcionario de planta pueda realizar suplencia, se le debe hacer un contrato, por lo cual se requirió de recalcular y eliminar de los antecedentes que no correspondía calcular.

Otra de la dificultada de la tabla es que recopila todos los tipos de licencias, siendo las licencias por accidente de trabajo y por enfermedad profesional, las que no tienen derecho de subsidio por parte de las ISAPRES o FONASA, por lo cual se tuvieron de eliminar de la tabla.

Por último, el registro de las licencias médicas posee combinación en los estados de licencias medicas, por lo cual producen una variación considerable en el cálculo total de

las licencias, para esta dificultad se utilizan tabla dinámicas del programa Excel para reducir los ruidos de la recopilación y utilizarlos en tablas que presentan menor dificultad de análisis, en las cuales se determina los estados de la licencia reduciendo a los que se utilizarán para el análisis y relación con las Unidades de licencias médicas correspondiente a cada año. Ejemplo es:

Tabla 3: Ejemplo de Tabla Financiera Anual de las Unidades de Licencias Médicas

ESTADISTICA MONETARIA 2009									
ISAPRE	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SIN RESPUESTA
	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
BANMEDICA	32.155.828	29.912.115	2.243.713	251.759	1.693.606	9.114.646	9.903.911	- 789.265	33.143.403
COLMENA	41.518.704	40.034.981	1.483.724	401.658	-	12.623.910	13.786.040	- 1.162.130	212.701
CONSALUD	30.927.066	29.602.254	1.324.812	723.328	174.619	22.172.711	25.385.100	- 3.212.389	6.803.533
FONASA	96.119.990	91.607.226	4.512.764	545.557	-	22.200.411	24.205.285	- 2.004.874	89.766.813
ING	37.771.913	34.474.257	3.297.656	4.107.160	2.837.589	7.008.923	8.630.186	- 1.621.263	15.013.178
MAS VIDA	34.840.692	32.025.199	2.815.493	2.948.636	2.429.256	19.517.271	22.238.362	- 2.721.091	8.643.735
VIDA 3	38.391.171	35.830.657	2.560.514	1.229.425	1.782.721	9.408.760	10.240.565	- 831.805	4.540.376
SUBTOTAL	311.725.364	293.486.689	18.238.676	10.207.523	8.917.791	102.046.632	114.389.449	- 12.342.817	158.123.739

Fuente: Elaboración Propia

Una vez terminado, esa tabla se comenzó a elaborar las tablas generales por años, y por último las tablas que se encargaron de determinar el impacto de las licencias médicas en el Servicio Nacional de Aduanas.

3.7.2 Entrevista al Experto en el Procedimiento de Recuperación del Subsidio

La entrevista fue realizada a la funcionaria de Servicio Nacional de Aduanas del Subdepartamento de Tesorería, Sra. Susana Pizarro encargada del control, registro y evaluación de las recuperaciones por subsidio de licencias médicas. Esta entrevista fue realizada el 3 de Noviembre del 2010 con el fin de determinar 3 puntos del análisis: generar los conocimientos básicos con respecto del sistema SIRH, ver el comportamiento del procedimiento de recuperación por subsidio de las licencias médicas y describir de forma detallada el procedimiento de recuperación. De las cual se realizaron las siguientes preguntas:

Análisis del Sistema Integrado de Recursos Humanos

- Para controlar el sistema de licencias medica, el servicio utiliza el SIRH. ¿Cómo funciona el SIRH?
- ¿Cómo se realiza el sistema? ¿A través de qué medio se maneja el Sistema?
- A su modo de ver. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del sistema actual del SIRH?
- El SIRH es el sistema que se encarga del Control de las licencias médicas ¿Ahora, este control es efectivo?
- Como una opinión personal ¿Cuáles cree usted que son las mejoras que se deberían realizar al sistema SIRH?

Comportamiento del procedimiento

- ¿Cuál es el comportamiento de la licencia médica, en relación ISAPRE, Servicio?
- ¿Qué son las licencias ingresadas?
- ¿Qué son las licencias enviadas?
- ¿Qué son las licencias solicitadas?
- ¿Qué son las licencias aprobadas?
- ¿Qué son las licencias rechazadas?
- ¿Qué son las licencias reducidas?
- ¿Qué son las licencias en Apelación?

- ¿Qué son las licencias con subsidio moroso?
- ¿Qué son las licencias de perfil parcial?

Descripción del procedimiento de recuperación

- ¿Cómo se recepciona los ingresos del ausentismo en el Subdepartamento de Tesorería?
- ¿Cómo se registra en el SIRH los informes y cálculos de la licencias médica?
- ¿De qué forma el SIRH registra a la Isapre los informes del estado de las licencias médicas?
- ¿Cómo se hace el ordinario y quien aprueba el cobro de la licencia?
- ¿Los informe de devengamiento se realizan a diario, y como se ejecutan?
- ¿Cómo se recepciona y registra el ingreso de la licencia recuperada?
- ¿Qué determina si la licencia es aprobada o de perfil parcial, es decir, el proceso de evaluaciones del estado de la licencia es automático o no?
- ¿Tiene algún tipo de las licencias no respondidas?
- ¿Quién es el encargado de informar al funcionario del rechazo o reducción de la licencia médica? ¿Cómo se comprueba que el funcionario recibió la notificación?
- ¿Cuál es la retroalimentación que el funcionario decide la apelación o no de su licencia? ¿Cuál es el registro que compruebe que el funcionario apelo o no?
- ¿Con respecto a las licencias en apelación, como el Servicio controla las licencias son apeladas?
- ¿Quién y cómo se realiza el informe de descuento al funcionario?

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL PROBLEMA

4.1 Impacto de las Licencias Médicas en el Servicio Nacional de Aduanas

En el siguiente análisis se basará en los datos recopilados en el Servicio Nacional Aduanas, con el SIRH, para poder analizar el impacto de la recuperación de las licencias médicas.

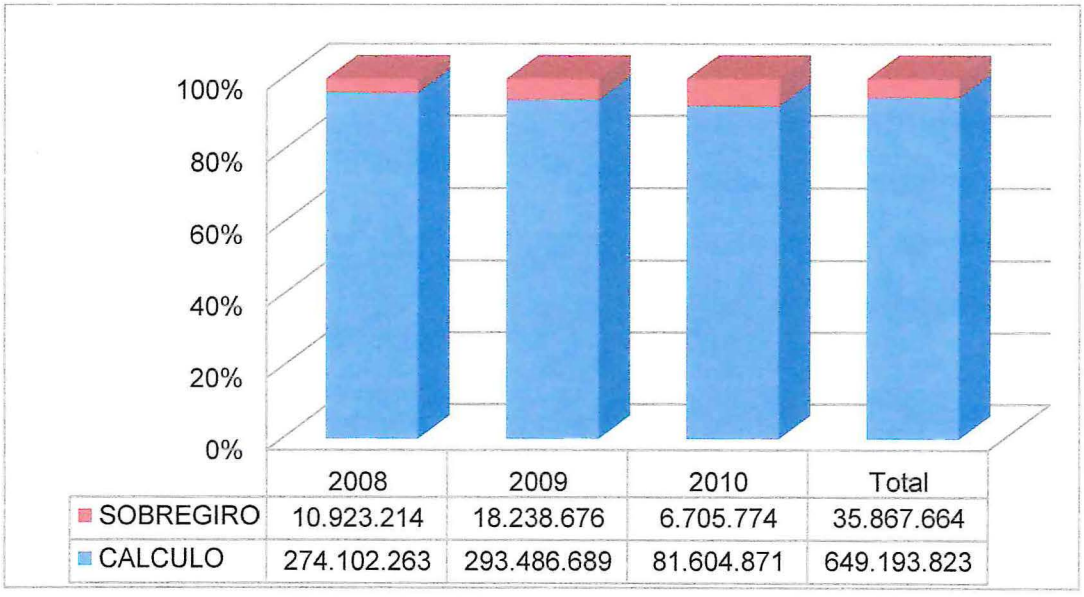
4.1.1 Diferencias de las Licencias Médicas entre el Servicio y las Unidades de Licencias Médicas

Para estimar las diferencias en las licencias médicas, se utilizaron los cálculos del Servicio Nacional de Aduana comparado con la Unidades de licencias médicas. De las cuales se selecciona por los estados de licencias Aprobadas y las Licencias de Perfil Parcial, y están analizadas por año.

4.1.1.1 Licencias Aprobadas

La tabla muestra los últimos 3 años con respecto a la licencias Aprobadas por la Unidades de Licencias.

Ilustración 7: Diferencia de Licencias Aprobadas de los últimos 3 años



	2008	2009	2010	Total
SOBREGIRO	10.923.214	18.238.676	6.705.774	35.867.664
CALCULO	274.102.263	293.486.689	81.604.871	649.193.823

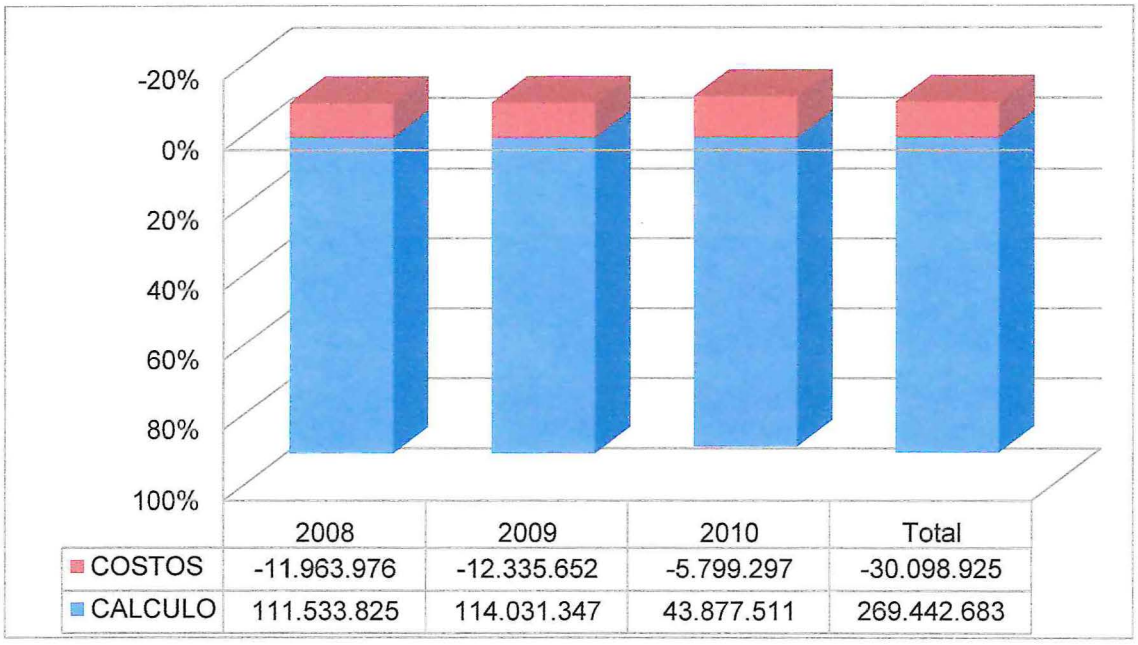
Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a las licencias aprobadas, las licencias médicas poseen un sobregiro por parte de las ISAPRES o FONASA, donde el año 2008, 2009 y 2010 el sobregiro representa de lo calculado por licencia aprobada el 4%, 6% y 8% respectivamente, por cual demuestra que el sobregiro de las licencias aprobadas no afecta mayormente en lo recuperado por parte del Servicio. Los $ 35.867.664 pesos representan el 6% de total de lo sobregirado con respecto al total calculado por el Servicio Nacional de Aduanas.

4.1.1.2 Licencias de Perfil Parcial

La tabla muestra los últimos 3 años con respecto a la licencias con Perfil Parcial parte del Servicio Nacional de Aduanas

Ilustración 8: Diferencia de Licencias con Perfil Parcial de los últimos 3 años



	2008	2009	2010	Total
COSTOS	-11.963.976	-12.335.652	-5.799.297	-30.098.925
CALCULO	111.533.825	114.031.347	43.877.511	269.442.683

Fuente: Elaboración Propia

De las licencias de perfil parcial en las cuales se cuentan las licencias que sobrepasan el margen de diferencia de aprobación por parte del Servicio, representado un costo de $ 30.098.925 pesos.

Con respecto a las licencias aprobadas las licencias médicas poseen una diferencia por parte de las Unidades de licencias médicas, sobre el cual en el año 2008, 2009 y 2010 el sobregiro representa de lo calculado por licencia aprobada el 11%, 11% y 13%

respectivamente. Siendo el 11% de total de lo sobregirado con respecto al total calculado por el Servicio Nacional de Aduanas.

4.1.1.3 Total de Diferencias en las Licencias

En este caso el costo que significa para el Servicio al respecto de los ingresos percibido por el subsidio de las licencias médicas es de:

Tabla 4: Diferencia de las Licencias de los últimos 3 años

ANUALES					
ESTADO	CALCULO	SOBREGIRO	COSTOS	%	RECUPERADO
Aprobada	649.193.823	35.867.664	-	5	685.061.487
Parcial	269.442.683	-	- 30.098.925	- 13	239.343.758
Total de Licencia	1.339.588.889	35.867.664	- 30.098.925	0,43	924.405.245
Porcentaje	100	3	- 2		69

Fuente: Elaboración Propia

Del total Licencias de Perfil Parcial solo representan el 2% la diferencia del total percibido por el subsidio de las licencias médicas, lo recuperado en la diferencia por parte de las licencias de perfil parcial es de 13%.

El sobregiro por lo recuperado licencias aprobadas es de 5%, por otra parte el sobregiro en el total estimado a recuperar el Servicio es de un 3%.

Y por otra parte se compensa la diferencia creada por las licencias de perfil parcial con los sobregiros que realizan las unidades de licencia al pagar más de lo debido. Generan en un sobregiro total de $5.768.739 pesos, en cuanto se descuenta la diferencia negativa de las licencias de perfil parcial.

Además se debe mencionar que estos estados de licencias en recuperado por parte del Servicio en los últimos 3 años asciende a $924.405.245 pesos, que equivalen al 69% que espera recuperar el Servicio.

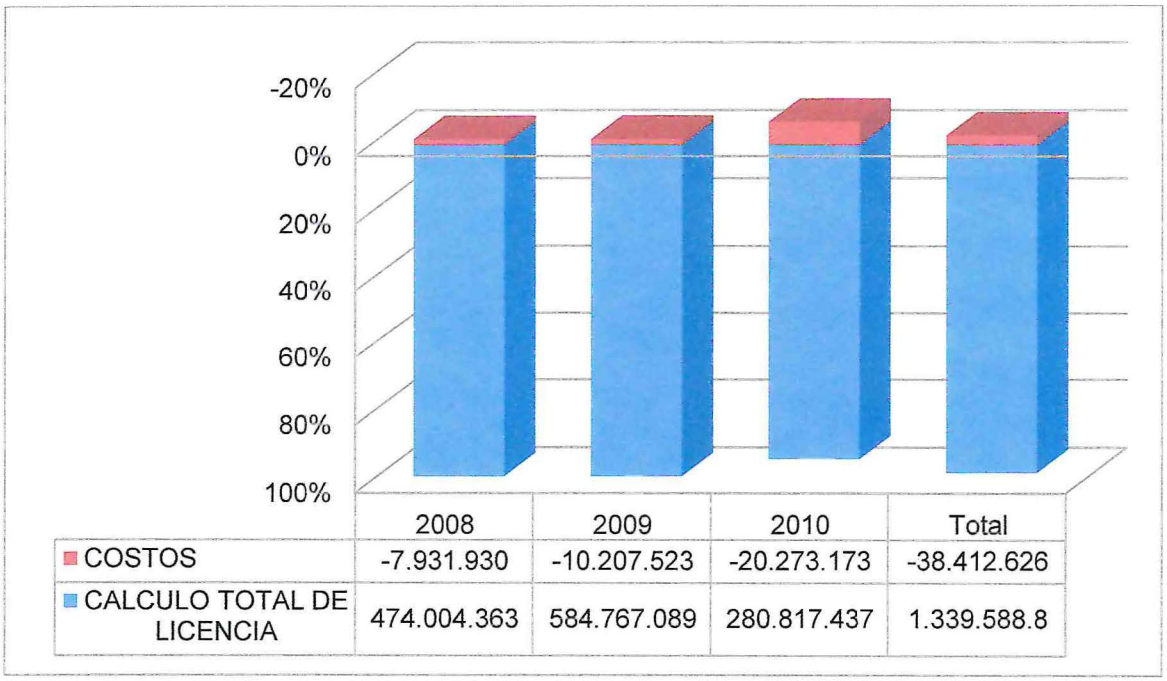
4.1.2 Costos monetarios por Licencia Médica no Recuperada

Para el análisis de los costo monetarios de la licencias médicas por concepto de no recuperado se analiza la licencias Rechazadas, Reducidas y las licencias Solicitadas, que son las que no han tenido respuesta por parte de las Unidades de Licencias.

4.1.2.1 Licencias Rechazadas

El gráfico muestra el impacto en los cálculos anuales del Servicio por licencias médicas, en el caso de las licencias rechazadas en los últimos 3 años.

Ilustración 9: No Recuperación de las Licencias Rechazadas por Años



	2008	2009	2010	Total
COSTOS	-7.931.930	-10.207.523	-20.273.173	-38.412.626
CALCULO TOTAL DE LICENCIA	474.004.363	584.767.089	280.817.437	1.339.588.8

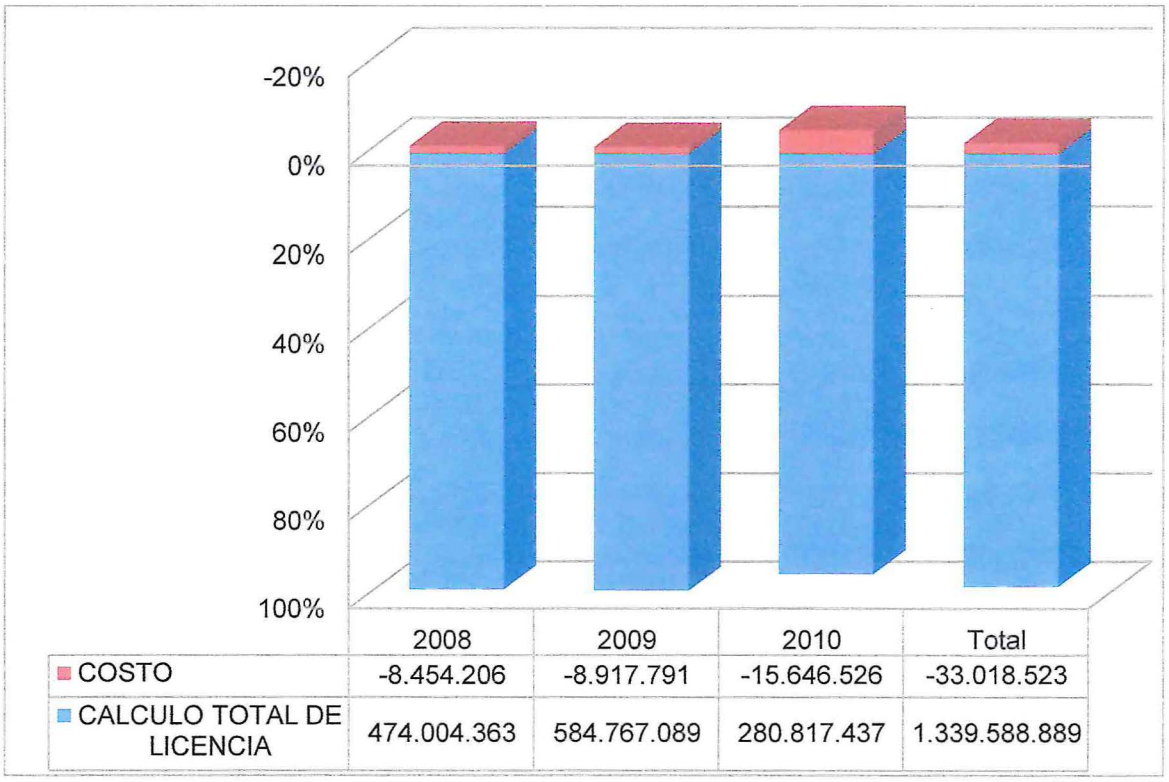
Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a las licencias rechazadas en los últimos 3 años, su no recuperación en comparación a lo que se esperaba recibir como total de subsidio por parte de Servicio es de 2% en los años 2008 y 2009, respecto al año 2010 (a la fecha de la extracción de los datos era de un 7%). Siendo sólo el 3% de total de lo sobregirado con respecto al total calculado por el Servicio Nacional de Aduanas.

4.1.2.2 Licencia Reducida

En este caso el costo que significa para el Servicio al respecto de lo no percibido por el subsidio de las licencias Reducidas es:

Ilustración 10: No Recuperación de las Licencias Reducida por Año



	2008	2009	2010	Total
COSTO	-8.454.206	-8.917.791	-15.646.526	-33.018.523
CALCULO TOTAL DE LICENCIA	474.004.363	584.767.089	280.817.437	1.339.588.889

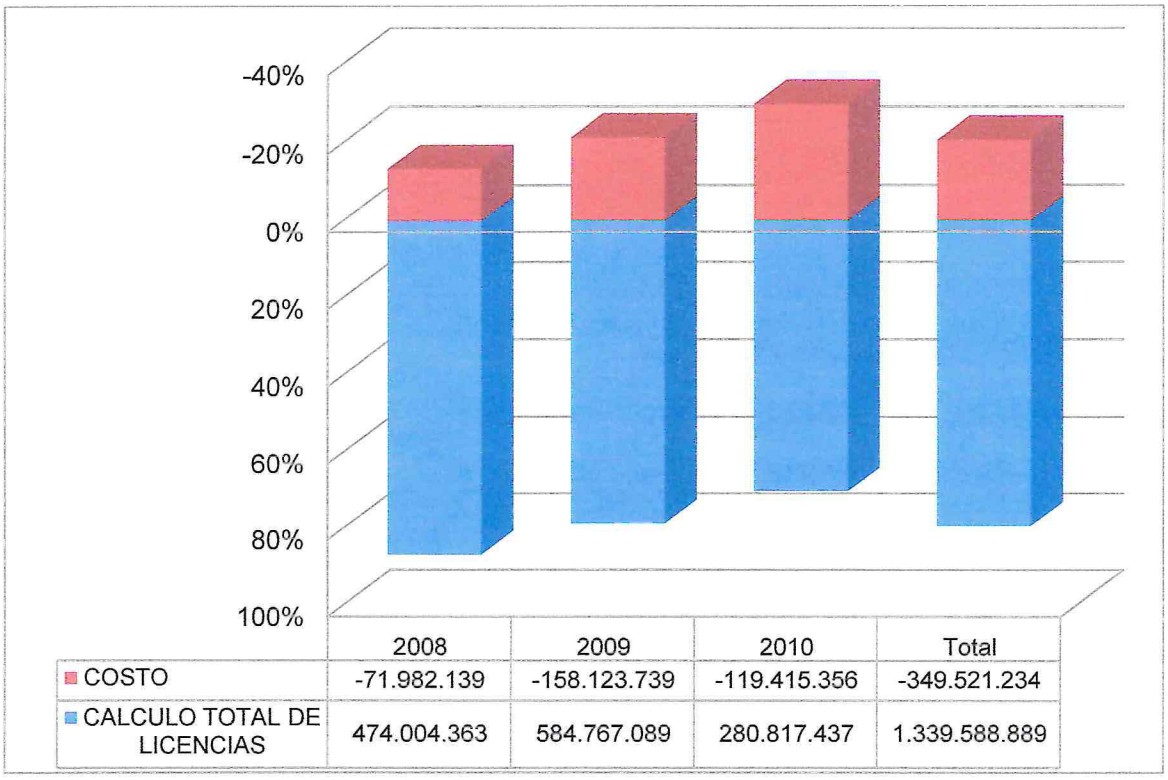
Fuente: Elaboración Propia

El gráfico muestra que las licencias reducidas que no han sido recuperadas por parte del Servicio, sobre el cual en el costo representado por el calculado del total de licencia es del 2% en el 2008, otro 2% el 2009 y un 6% el 2010. Siendo sólo el 2% de total de lo costo con respecto al total calculado por el Servicio Nacional de Aduanas.

4.1.2.3 Licencias Solicitadas

En el caso de las licencias Solicitadas se determina en el SIRH como licencias solicitadas pero no ha recibido ningún tipo de respuesta por parte de las Unidades de licencias médicas. Esto son sus resultados:

Ilustración 11: No Recuperación de las Licencias Solicitada por Año



	2008	2009	2010	Total
COSTO	-71.982.139	-158.123.739	-119.415.356	-349.521.234
CALCULO TOTAL DE LICENCIAS	474.004.363	584.767.089	280.817.437	1.339.588.889

Fuente: Elaboración Propia

En promedio las licencias Solicitada representa el 28% de total esperado ingresar por parte del Servicio Nacional de Aduanas. Teniendo el año 2008 con el 15% total esperado a recuperar, el año 2009 el 27%, y 2010 con el 43% de lo no recuperado por parte del Servicio.

Se interpreta que el mayor impacto en la recuperación, son las licencias Solicitadas, es decir que las licencias que no han respondido el estado de la licencia o aun no se paga la licencia médica, son las que generan mayor dificulta dad para recuperarla, y por lo tanto se debe manejar de una manera diferente a la actual.

4.1.2.4 Total de Subsidio No Recuperado

Esta tabla muestra el costo total en la no recuperación de los últimos 3 años, con los estado de las licencias la recuperación total de los subsidio, el porcentaje que representa esta diferencias.

Tabla 5: Total de no Recuperación de las Licencias de los últimos 3 años

ANUALES			
ESTADO	RECHAZADA	REDUCIDA	SIN RESPUESTA
COSTOS	- 38.412.626	- 33.018.523	- 349.521.234
TOTAL LICENCIA	1.339.588.888	1.339.588.888	1.339.588.888
PORCENTAJE	- 3	- 2	- 26
DIFERENCIA	1.301.176.262	1.306.570.365	990.067.654

Fuente: Elaboración Propia

El impacto en la recuperación del subsidio es para el Servicio, por licencias rechazadas de un 3%, las licencias reducidas es de también de un 2% y las licencias sin respuesta es de 26%, en comparación a la recuperación total de los últimos 3 años.

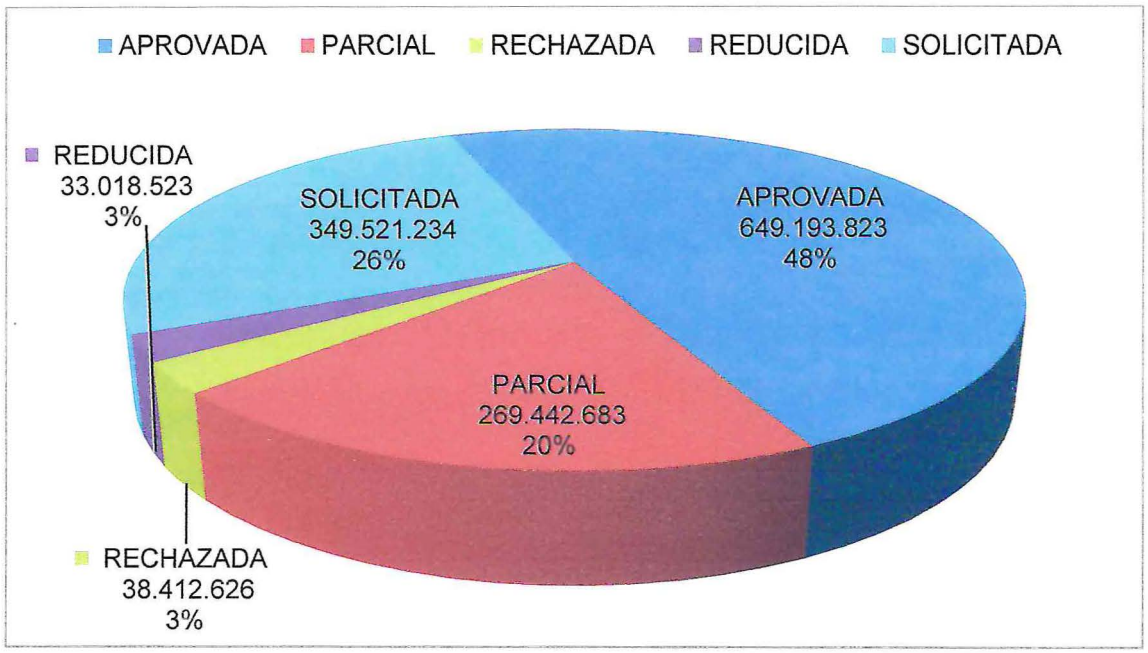
Los datos de las licencias sin respuesta es significativo, ya que representa un poco más del un cuarto del total que esperaba recuperar el Servicio Nacional de Aduanas.

4.1.3 Cuantificación General de la Licencias Médicas

Para tener una visión general de los costos que representan las diferencias y lo no recuperado por el Servicio con respecto a las licencias médicas, se presenta un grafico en la cual se muestra el impacto que tienen lo recuperado o no recuperado de las licencias médicas en el Servicio Nacional de Aduanas.

En el siguiente gráfico se muestra el Impacto de las licencias médicas con en el total calculado y lo recuperado por las licencias Aprobadas y de Perfil Parcial.

Ilustración 12: Porcentaje de Impacto de Las Licencias Médicas



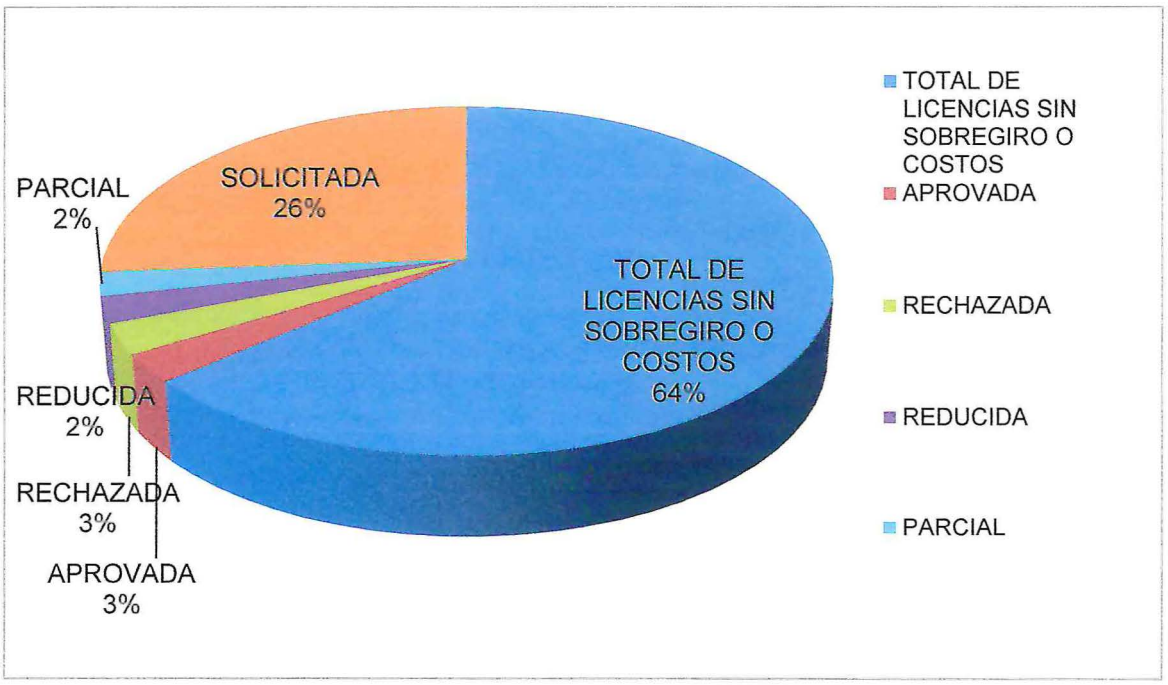
Fuente: Elaboración Propia

Las licencias aprobadas en la estimación de lo calculado por el Servicio son de 48%, lo no recuperado por licencia rechazada de un 3% y reducida otro 3%. Y el costo por no recuperado por parte de las licencias sin respuesta por parte de las Unidades de licencias médicas es del 26%.

El 68% que se ha recuperado por concepto de licencias médicas en los últimos 3 años es de $924.405.245 pesos. Mientras que lo no recuperado representa el 32% del total estimado, los que significa monetariamente $ 420.952.383 pesos.

En el siguiente grafico se muestra el impacto que tiene los estados de las licencias médicas por el costo y ganancia que representa, tomando en cuenta el total monetario que calculo recibir el Servicio, frente la clasificación de las licencias según su estado del cual no se recupero o obtuvo un sobregiro de estas.

Ilustración 13: Impacto de los Costo y Ganancia de las Licencias Médicas



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico muestra el cómo afecta las licencias médicas según los costos y ganancias que estas implican, el sobregiro de las licencias aprobadas representa 3%. Las rechazadas un 3%, las reducidas un 2%, las de perfil parcial un 2% y las sin respuesta el 26% del total calculado a recuperar, es decir que el total de licencia no recuperado es de un 33%.

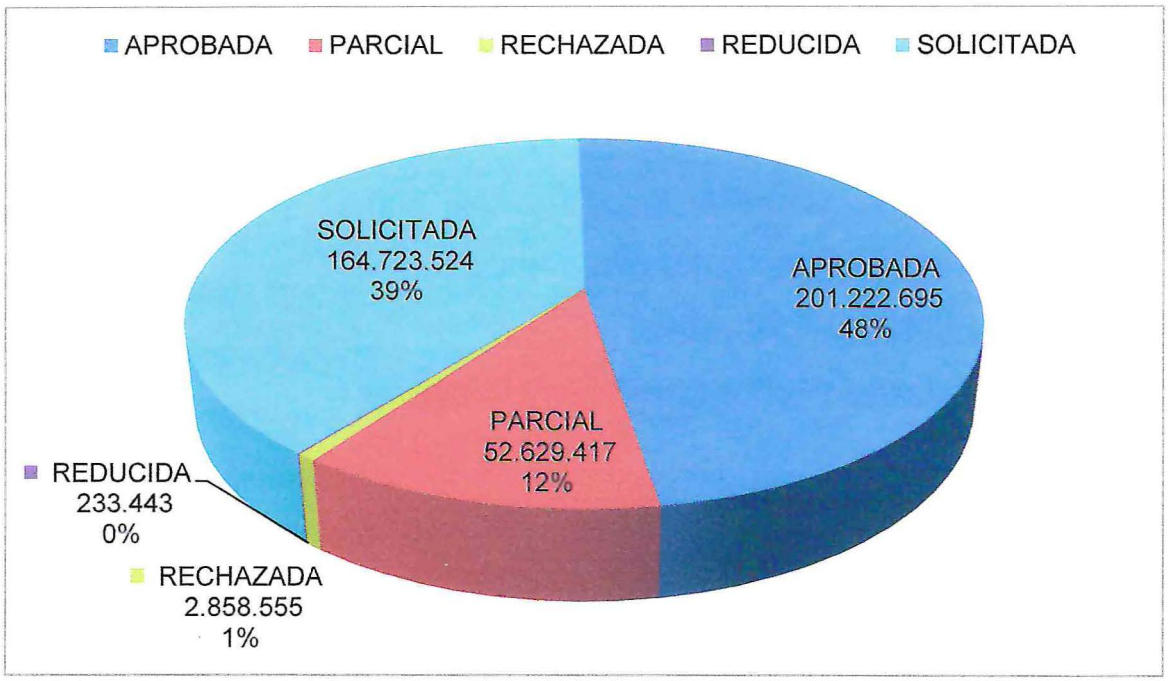
4.1.4 Cuantificación General de las Unidades de Licencias Médicas

Para tener una visión de referencia se analizar las Unidades de licencias más relevantes por el número de licencias que manejan y los montos que se manejan con esta licencias en particular En los últimos 3 años.

4.1.4.1 Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de FONASA

En el siguiente gráfico se muestra el impacto de las licencias médicas con el porcentaje y lo recuperado por el Servicio Nacional de Aduanas en los últimos 3 años, en FONASA.

Ilustración 14: Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de FONASA



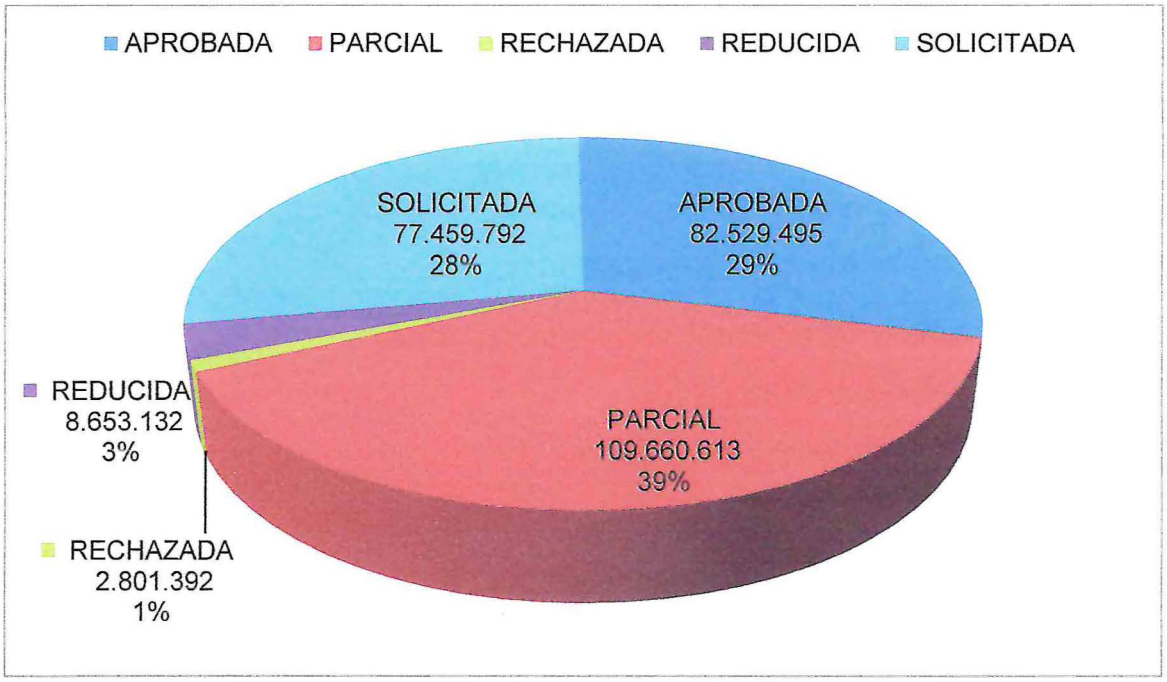
Fuente: Elaboración Propia

El gráfico muestra que se ha recuperado el 48% por concepto de licencias aprobadas y el 12% por las licencias con el perfil parcial, que suman un total de $416.437.707 pesos. Las licencias rechazadas son el 1% y las licencias reducida solo es el 0,1%. Y las licencias sin contestar representan el 39% del total que se calcula como recuperación.

4.1.4.2 Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de Banmedica

En el siguiente gráfico muestra el impacto de las licencias médicas con el porcentaje y lo recuperado por el Servicio Nacional de Aduanas en los últimos 3 años, en Banmedica.

Ilustración 15: Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de Banmedica



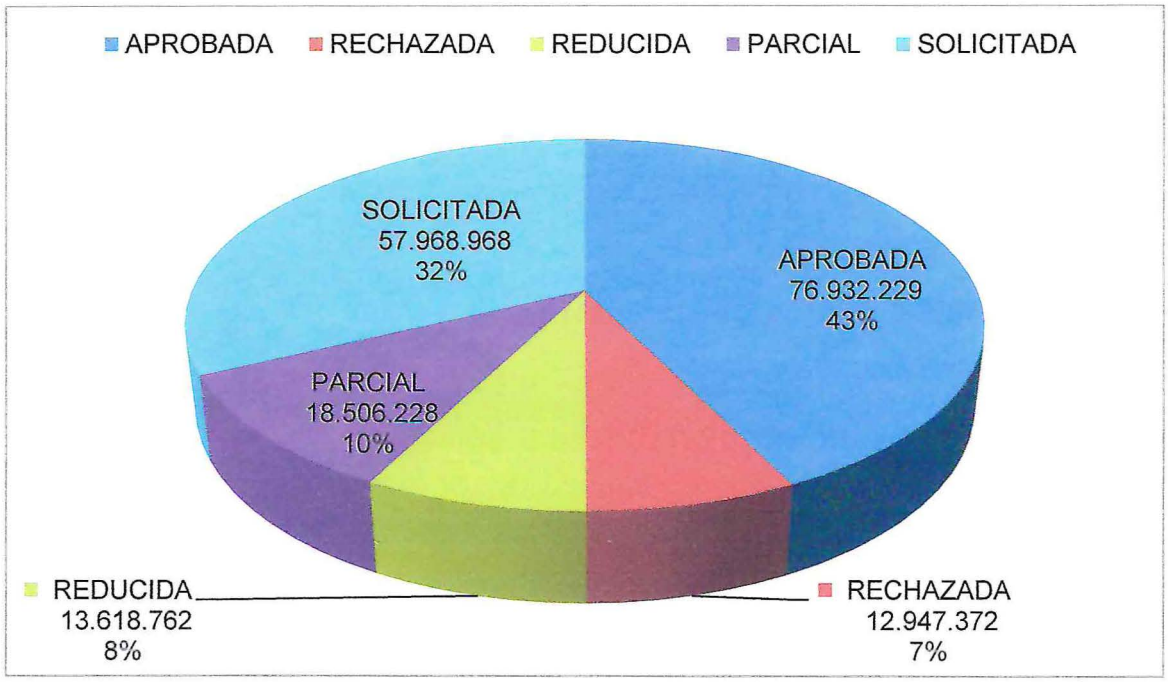
Fuente: Elaboración Propia

El gráfico muestra que se ha recuperado el 29% por concepto de licencias aprobadas y el 39% por las licencias con el perfil parcial, que suman un total de $190.931.427 pesos. Las licencias rechazadas es el 1% y las licencias reducida es 5%. Y las licencias sin contestar representan el 28% del total que se calcula como recuperación.

4.1.4.3 Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de Cruz Blanca

En el siguiente gráfico se muestra el impacto de las licencias médicas con el porcentaje y lo recuperado por el Servicio Nacional de Aduanas en los últimos 3 años, en Cruz Blanca, ex ING.

Ilustración 16: Estado de Licencias Médicas en los Últimos 3 años de Cruz Blanca



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico muestra que se ha recuperado un 43% por concepto de licencias aprobadas y el 10% por las licencias con el perfil parcial, que suman un total de $177.012.435 pesos. Las licencias rechazadas son el 7% y las licencias reducidas son el 8%. Y las licencias sin contestar representan el 32% del total que se calcula como recuperación.

4.2 Descripción del Procedimiento Administrativo

A continuación se analizará de manera temporal, los tiempos que se utilizan para la recuperación de las licencias médicas y el detalle del procedimiento de recuperación por subsidio de las licencias médicas. Los antecedentes para este análisis fueron entregados por la encargada del control y registro de la recuperación de las licencias médicas, funcionaria del Subdepartamento de Tesorería.

4.2.1 Tramitación de Licencia Médica

El proceso de tramitación de una licencia médica es el siguiente:

- Ingreso de la licencia médica al Sistema: El funcionario presenta su licencia médica a la unidad de apoyo del Servicio de su región, en el caso de la Dirección Nacional se entrega los antecedentes en la Subdepartamento de Recursos Humanos. Estos se ingresan los datos, acreditando el ausentismo en el SIRH, y el sistema genera los informes de licencias médicas y el cálculo, el cual se registra en los módulos del SIRH en el Subdepartamento de Tesorería.
- Revisión de Licencias Ingresadas: El Subdepartamento de Tesorería se encarga que realizar un seguimiento constante para ver las licencias Ingresadas, ya que las licencias enviadas no se registran en el modulo de SIRH del Subdepartamento de Tesorería.
- Recepción de informe de evaluación de la licencia médica: Una vez recibido los informes de evaluación de licencias médicas, el Subdepartamento de Tesorería, registra las licencias que están rechazadas y reducidas, dejando las licencias aprobadas como el estado de licencias solicitadas, en cuanto a que este estado de licencia solo se adquiere en cuanto, se recibe el pago del subsidio de licencia médica.

Con el fin de evaluar los tiempos de tramitación de las licencias médicas se genero un grafico de flujo del cual tiene los procedimientos, el tipo de proceso y los tiempos que se utilizan aproximadamente para la tramitación de las licencias médicas.

Ilustración 17: Grafica de Flujo de Tramitación de Licencia Médica

Proceso: Tramitación de Licencia Médica
Sujeto de la Grafica: Trabajador con Licencia
Principio: Recepción de Licencia en Aduana
Final: Recepción de evaluación de licencias medicas en el Subdepartamento de Tesorería

Resumen

Actividad	N° de Pasos	Tiempo
Operación	1	3
Transporte	2	10
Inspección	1	5
Retraso	-	0
Almacenaje	-	0
Total	4	18

N° de Pasos	Tiempo (días)						Descripción del Paso
1	3	X					Recepción de Licencia en Aduana
2	3		X				Ingreso de Ausentismo en la Web de SIRH e Informe de Licencia medica y calculo. Y envió de la Licencia
3	5			X			Revisión de Licencias ingresadas
4	7		X				Recepción de evaluación de Licencias medicas en el Subdepartamento de Tesorería

Fuente: Elaboración Propia

La tabla muestra aproximadamente el total de días en que se realiza los trámites de las licencias médicas. Del cual se aproxima a los 3 días para la recepción de la licencia, otros 3 días para regístralo en el SIRH y enviar la licencia la Unidad de licencia médica, el Subdepartamento de Tesorería hace un seguimiento de las licencias ingresadas semanalmente, por lo cual si la licencia es ingresada el día lunes para el viernes recién el Subdepartamento de Tesorería registra el envió de la licencia a la Unidad de licencias médicas. La espera para la recepción de evaluación de la licencia médica es de aproximadamente de 10 días, desde el envió de la licencia.

Esto significa que en aproximadamente en 18 días la licencia debería tener un estado el cual se puede exigir el subsidio o informar al funcionario de su licencia.

4.2.2 Recuperación de Licencia Médica

El procedimiento de recuperación está regido bajo la condición de la licencias ha sido evaluada por las Unidades de licencias médicas. Por lo cual existen dos procesos que se pueden regir una licencia médica, el procedimiento de licencia aprobada y el de licencia rechazada o reducida.

4.2.3 Recuperación de Licencia Aprobada

- Generar Ordinario: Al recibir que la licencia fue aprobada, el Subdepartamento ingresa la licencias ya que la Unidad de licencia médica envía una por una las licencia, por lo cual se necesita tener un registro de las licencias aprobadas con una plantilla donde se verifica los datos de la licencia, del cual se genera el ordinario, que debe ser firmada por el jefe del Dirección de Finanzas, para el cobro del subsidio.
- Cobro de Subsidio: Las Unidades de licencias médicas envían un cheque con el total de licencias pagadas las cuales pueden venir con una plantilla adjunta al cheque que son los caso de las ISAPRES Banmedica, Colmena Golde Cross, Vida 3 y Mas Vida, o ser enviada por correo electrónico como las Isapres Consalud, Cruz Blanca (ex ING) y FONASA. Es en ese momento en el registro de las licencias pagadas en el SIRH, que cambia su estado a licencias aprobada o de perfil parcial, correspondiendo a lo pagado por la ISAPRE.

Ilustración 18: Grafica de flujo Recuperación de Licencia Aprobada

Proceso: Recuperación de Licencia Aprobada
Sujeto de la Grafica: Trabajador con Licencia
Principio: Recepción de Licencia aprobada
Final: Cobro de Licencia

Resumen

Actividad	N° de Pasos	Tiempo
Operación	2	2
Transporte	2	37
Inspección	-	
Retraso	1	30
Almacenaje	-	
Total	5	69

N° de Pasos	Tiempo (días)						Descripción del Paso
1	7		X				Recepción de Licencia aprobada
2	30				X		Generar Ordinario para cobro de Licencia
3	30		X				Recepción de Subsidio
4	1	X					Ingreso y evaluación de Licencia aprobada
5	1	X					Cobro de Licencia

Fuente: Elaboración Propia

La licencias que han sido aprobadas por las Unidades de licencia médica se reciben el próximos 7 días mencionados anteriormente del cual el Servicio en un plazo de 30 días, contando del inicio de la licencia médica envía el ordinario con el total de licencia médicas a cobra. Una vez enviada las Unidades de licencia médica se demoran aproximadamente otros 30 días el enviar los cheques con el monto total de licencias cobradas por el Servicio. El registro y evaluación de la licencias aprobada se demora 1 día para este proceso y otro más para depositarlo en la cuentas del Banco Estado.

4.2.4 Recuperación de licencia Rechazada o Reducida

En el caso de que la licencia fuera rechazada o reducida se registrara en el SIRH y se procederá al envió de un Oficio de notificación de la licencia

- Emisión de Oficio de Notificación: En el caso de las licencias rechazadas y reducidas el Servicio se encarga de enviar un Oficio a los funcionario del estado de la licencia, a fin de mes término de su licencia médica, para que el funcionario notifique al Servicio de su apelación a las entidades correspondientes, el oficio debe ser firmado por el funcionario una vez notificado por el Servicio, el registro de las notificaciones del estado de licencias que en manos década región, por lo cual no se tiene una cuantificación global de a cuantos funcionarios fueron entregan las notificaciones.

4.2.4.1 No Apelación de la Licencia Médica

- Decisión de No apelar: el funcionario no decide a apelar o no informa su decisión al Servicio en los plazos establecidos se realiza el informe de descuento de su remuneración, el cual realiza el Subdepartamento de personal con la nomina de los funcionario a descontar su remuneración. Este proceso no ocurre actualmente en Servicio Nacional de Aduanas, ya que no se ha tomado la decisión directiva de realizar los cobros.

Ilustración 19: Grafica de flujo de No Apelación de Licencia Medica

Proceso: No Apelación de Licencia Médica

Sujeto de la Grafica: Trabajador con Licencia

Principio: Recepción de rechazo o reducción de Licencia Médica

Final: Informe de descuento del trabajador

Resumen

Actividad	N° de Pasos	Tiempo
Operación	2	30
Transporte	1	20
Inspección	1	7
Retraso	-	0
Almacenaje	-	0
Total	4	57

N° de Pasos	Tiempo (dias)						Descripción del Paso
1	7			X			Recepción de rechazo o reducción de Licencia Médica
2	30		X				Notificación a funcionario del apelación
3	20	X					No se Apela
4	sin plazo	X					Informe de descuento del trabajador

Fuente: Elaboración Propia

Para las licencias que fueron rechazadas o reducidas, el Servicio se demora en notificar al funcionario el rechazo o reducción de su licencia en el plazo de un mes después de terminada la licencia médica, y el Servicio le da un plazo de 20 días de corrido, para que el funcionario notifique su decisión, si no contesta o no apela la licencia dentro de ese periodo, se le registra en una nomina para realizar el informe de Descuento de su remuneración.

Como actualmente no se descuenta al funcionario los días no trabajados, no se tiene una fecha total de cuanto se demora el proceso, pero se pude determinar que la no apelaciones de la licencia hasta el informe, es de 57 días.

4.2.4.2 Apelación de la Licencia Médica

- Decisión de Apelación: si el funcionario decide apelar debe de enviar una notificación al Servicio que registrará la apelación en el SIRH, sin cambiar la condición de rechazada o reducida. Al llegar a la decisión del COMPIN o de SUSESO respectivamente el Subdepartamento de Tesorería procede a generar el ordinario para cobro.
- Generar Ordinario: Al recibir que la licencia fue aprobada, el Subdepartamento ingresa la licencias ya que la ISAPRES envía una por una las licencia, por lo cual se necesita tener un registro de las licencias aprobadas con una plantilla donde se verifica los datos de la licencia, del cual se genera el ordinario, que debe ser firmada por el jefe del Dirección de Finanzas, para el cobro del subsidio.
- Cobro de Subsidio: Las Unidades de licencias médicas envían un cheque con el total de licencias pagadas. Es en ese momento en el registro de las licencias pagadas en el SIRH, que cambia su estado a licencias aprobada o de perfil parcial, correspondiendo a lo pagado por la ISAPRE.

Ilustración 20: Grafica de flujo de Apelación de Licencia Médica

Proceso: Apelación de Licencia Medica
Sujeto de la Grafica: Trabajador con Licencia
Principio: Recepción de rechazo o reducción de Licencia Médica
Final: Informe de descuento del trabajador

Resumen		
Actividad	Numero de Pasos	Tiempo
Operación	5	243
Transporte	1	60
Inspección	2	27
Retraso	-	0
Almacenaje	-	0
Total	9	330

N° de Pasos	Tiempo (días)						Descripción de los Pasos
1	7			X			Recepción de rechazo o reducción de Licencia Médica
2	30		X				Notificación a funcionario del apelación
3	20			X			Decisión de apelación
4	210	X					Informe de COMPIN o SUSESO del estado de la licencia
5	1	X					Registro de modificación de la licencia
6	30	X					Generar Ordinario para cobro de Licencia
7	30		X				Recepción de Subsidio
8	1	X					Ingreso y evaluación de licencia aprobada
9	1	X					Cobro de Licencia

Fuente: Elaboración Propia

Para las licencias que fueron rechazadas o reducidas, el Servicio se demora en notificar al funcionario el rechazo o reducción de su licencia en el plazo de un mes después de terminada la licencia médica, y el Servicio le da un plazo de 20 días de corrido, para que el funcionario notifique su decisión, una vez notificado al Servicio se da el periodo de espera para la repuesta del COMPIN o SUSESO.

El período de espera para que el COMPIN o la SUSESO notifique al Servicio del estado de la licencia médica es en promedio de 210 días corridos, una vez recibida la notificación el Servicio realiza el procedimiento habitual de licencia aprobada, por lo cual se envía el ordinario con la lista de las licencias aprobadas en el mes a las Unidades de licencias médicas y estas se demoran aproximadamente otros 30 días el enviar los cheque con el monto total de licencias cobradas por el Servicio, el registro y evaluación de la licencias aprobada se demora 1 día para este proceso y otro más para depositarlo en los en la cuentas del banco Estado.

4.3 Análisis y Sugerencias del Problema

Basándose en el análisis del impacto de las licencias medicas y en la descripción del procedimiento se puede evaluar y considerar los siguientes puntos como relevantes:

4.3.1 Primer Análisis

- El procedimiento de recuperación tiene aspecto se pueden mejorar para tener un óptimo control sobre las licencias médicas, en la primera fase del trámite de las licencias médicas y en las notificaciones de los funcionarios para la apelación de sus licencias.
- Como muestra las graficas de flujos los mayores problemas en el procedimiento de recuperación por subsidio de las licencias medicas, son en mayor medida a las licencias de rechazo y reducción, ya que en este tipo de licencias los plazos, los plazos reales comparados a los legales tienen altos márgenes de diferencias.
- Las perdidas relevantes en Servicio son las licencias Solicitadas que es de un 26% de total recuperado, por lo tanto la solución apunta a tener un control eficiente de estas licencias, además muestra un problema que es parte del sistema mismo de las licencias médicas, viendo que los tiempos legales de licencias médicas por parte del las Unidades de Licencias, COMPIN y SUSESO, no son totalmente efectivos.

Sugerencia

Esto representa unos de los mayores problemas en la recuperación por subsidio de las licencias médicas, por lo cual se necesita de un mayor seguimiento de este proceso de los cuales se sugiere las siguientes medidas:

El SIRH se deberá modificarse para que los casos de ingresar los ausentismo en la web tenga la capacidad de registrar el envío de la licencia médica a las Unidades de licencias médicas, con el fin de no tener una evaluación de las licencias que fueron ingresadas, fuera del período establecido por ley, ya que un motivo del rechazo de las licencias médicas, es la no entrega de las licencias medicas por parte del empleador a las unidades de licencias médicas en los plazos legales de 3 días hábiles. Por lo cual, el envió de las licencias médicas es uno de los puntos críticos a la hora de ser rechazada la licencias, generado problemas en la recuperación de las licencias médicas.

Las principal razón del no aviso de las licencias en apelación se puede deducir por la falta de descuento en las remuneraciones por las licencias rechazadas y reducidas, ya que si no existe un claro descuento de la remuneración de los funcionarios, el trabajador no siente el impacto del rechazo de la licencia, dejando una situación de tranquilidad al trabajador el notificar y/o apelar por parte del trabajador. Esta situación no es favorable para el control de las licencias médicas. Por lo cual se sugiere que por las condiciones de las licencias rechazadas y reducidas se tome los siguientes plazos, para hacer las exigencias a los funcionarios y las instituciones:

Ilustración 21: Grafica de Flujo de Propuesta de la Apelación de Licencia

Proceso: Propueta de la Apelación de Licencia Medica

Sujeto de la Grafica: Trabajador con Licencia

Principio: Recepción de Licencia en Aduana

Final: Descuento al Trabajador

Resumen

Actividad	N° de Pasos	Tiempo
Operación	2	20
Transporte	1	50
Inspección	2	8
Retraso	-	0
Almacenaje	-	0
Total	5	78

N° de Pasos	Tiempo (dias)						Descripción del Paso
1	7			X			Recepción de rechazo o reducción de licencia médica
2	30		X				Notificación a funcionario del apelación
3	20	X					Aviso de Descuento
4	1			X			Informe descuento del trabajador
5	30	X					Descuento al Trabajador

Fuente Elaboración Propia

Para las licencias que fueron rechazadas o reducidas el Servicio debería notificar las licencias que fueron rechazadas o reducidas en la primera y segunda quincena de cada mes, dándoles el plazo de 20 días de corrido para informar de que decisión tomo el funcionario. Así el funcionario que no apela o no da aviso de su apelación del periodo al termino de este plazo, se le informara de su descuento de remuneración, y se descontará al mes siguiente de su segunda notificación. En el caso que el funcionario haya apelado pero no notifico, se sugiere que se tomen medidas administrativas para que la falta de aviso no se deje sin una sanción.

Por otra parte se sugiere establecer las licencias rechazadas y reducidas que presentaron retraso al ser informada por parte del COMPIN y la SUSESO, para realizar un reclamo formal por el atraso de la notificación.

Las licencias que son solicitadas, pero no se ha tenido respuesta de las Unidades de licencias médicas, se sugiere reutilizar el estado de licencia morosa para el proceso de espera de pago de las licencias médicas aprobadas, contando desde el día de la notificación que la licencia aprobada, pero aun no han pagado, se tiene que tomar en cuenta que el SIRH debe borrar automáticamente la condición de licencias morosa y dejar solo la condición de licencia aprobada una vez recuperada, esta sugerencia trata de tener el registro de los casos de demora en el pago, para que se tenga por una parte el registro de las licencias que aun no se responden y por otro lado el registro total de atrasos por los no pagos de las Unidades de licencias médicas. Todo esto para tener una mejor evaluación de la recuperación por subsidio de las licencias médicas, como motivo de tener un constante seguimiento total de las licencias medicas.

Se estima la necesidad de evaluar trimestralmente las licencias médicas del penúltimo trimestre, para dar un plazo razonable para el proceso de recuperación, esta evaluación será responsable el encargado de la recepcionar, administrar y controlar las licencias médicas del Servicio aplicando para ello el modulo licencias médicas del SIRH, de el Subdepartamento de Tesorería.

4.3.2 Segundo Análisis

El segundo análisis trata temas de menor relevancia según la investigación, pero sin embargo se pueden mejorar para obtener un mejor rendimiento en la recuperación por subsidio de las licencias médicas, de las cuales se mencionan a continuación:

- Las diferencias que existen entre los cálculos de las Unidades de Licencias médicas y el Servicio Nacional de Aduanas, resultan poco relevantes, ya que estas representan en promedio solo el 3% del total recuperado, además en los dos últimos años se compensa las diferencias de los montos con el sobregiro de las licencias aprobadas. A su vez el subsidio no recuperado por licencias rechazadas y reducidas, también representa solo el 3% de total recuperado, por tanto no tienen una representación significativa en el total no ingresado al Servicio.

- Se requiere de nuevos diagramas de flujo para mostrar de manera más efectiva y administrativamente el procedimiento de recuperación por subsidio de licencia médica, para tener una visión global y especifica del como se trata este procedimiento.

Sugerencia

Se necesita de un especialista en contabilidad y tecnología, para tener un análisis contable más profundo y tener claro las diferencias monetarias en los cálculos de las licencias médicas. Además de un especialista en materias de licencias médicas, pero esto se basa, si el Servicio cuenta como significativo los costos monetarios de las diferencias.

Se sugiere un análisis en los actuales diagramas de flujos, ya que presentan debilidades en la compresión o en el trabajo actual de las recuperaciones de las licencias médicas, especialmente el procedimiento de rechazo y reducción, para lo cual se puede utilizar el diagrama de flujo de la investigación o recurrir a un nuevo análisis de procedimiento.

CONCLUSIÓN

El proceso de recuperación por subsidio de licencia médicas, utilizado en el Servicio Nacional de Aduanas a través del Sistema Integrado de Recursos Humanos, permite llevar registros y control efectivo, pero posee debilidades que se pueden mejorar, no solo en el control sino que en el seguimiento y evaluación de la recuperación por subsidio de licencias médicas.

El registro automático de las licencias enviadas para ser evaluadas por la Unidades de licencias médicas, y el registro centralizado de las notificaciones de las apelaciones por parte de los funcionarios, son las debilidades presentes en el Servicio Nacional de Aduanas; el solucionar estas debilidades permitirán tener un control más efectivo en el proceso de recuperación por subsidio de las licencia médicas.

Las actuales amenazas que presenta el procedimiento de recuperación son: los plazos de reclamos por los rechazos de licencias, la reducción de las licencias médicas, ambas con plazos diferentes a lo legalmente establecidos. Por último, el efecto en la falta de respuesta por parte de las Unidades de licencias médicas en su evaluación o en el pago de estas.

La investigación cumplió los objetivos comprometidos al Servicio Nacional de Aduanas, permitiendo analizar el procedimiento de recuperación por subsidio de las licencias medicas, y el impacto de este en el Servicio, y determino que la principal solución sería realizar un informe mas acotado de la evaluación y seguimiento de las licencias médicas, medida que permitirá analizar la fluidez de los procesos y el buscar otras debilidades o amenaza que se presente en el Sistema de licencias médicas, para su análisis más especifico y así determinar mayor mejoramiento.

El funcionario público del Servicio, mantiene su remuneración y no se le descuenta de su sueldo los días no trabajados por lo cual no existe el interés por parte de éste de tramitar la recuperación de las licencias medicas, esta debe ser recuperada por el entidad pública, lo que implica desarrollar un control y registro más efectivo de las licencia con el fin de tener una mayor recuperación de este subsidio.

En la investigación fue necesario adquirir un conocimiento especializado en las licencias médicas para visualizar las debilidades que se pudieran presentar en el proceso, este conocimiento se refiere a: los plazo legales para la tramitación de la licencia, no solo

referido al plazo correspondiente al beneficiario de la licencia médica, sino que además de los plazos que deben manejar las distintas instituciones que interviene en las licencias médicas; los motivos por lo cual las licencias son rechazadas por las Unidades de licencias médicas; los destinos de los subsidio de las licencia médicas - suplencias y reemplazos de los funcionarios públicos-; los cálculos que se deben realizar para contabilizar el costo de los días no trabajados por el funcionario, y por último quienes son beneficiarios de las licencias médicas, los funcionarios que sufren enfermedades comunes, prenatal y postnatal, las enfermedades a un hijo menor de 1 año, y patologías en el embarazo.

Por otra parte, la investigación requirió de un desarrollo de conocimiento administrativo como el de comprender y elaborar diagramas de flujos, para describir de manera fácil los pasos del procedimiento de recuperación por subsidio de licencias médicas, y por último el conocimiento de las gráficas de flujos, que permitieron determinar los tiempos que de demora en cada proceso

BIBLIOGRAFÍA

Libros y Documentos

- Contraloria General de la República. (2008). Apuntes en Clases. 8. Valparaiso.
- Contraloria General de la República. (2006). Sistema de Salud del Trabajador. 4-6, 14-19. Santiago.
- Hernánde, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Vol. V). México D.F.: McGraw - Hill Interamericana.
- Krajenski, L. J., & Ritzman, L. P. (2000). *Aministracion de Operaciones "Estrategia y Analisis"* (5° edición ed.). Mexico: Person Educación.
- Servicio Nacional de Aduanas. (2003). Manual de Procedimientos, Cobro Subsidios por Incapacidad laboral. 5. Valparaíso.
- Servicio Nacional de Aduanas. (2010). Oficio N° 334 Funciones del Subdepartamento de Tesoreria.1-5. Valparaiso.
- Servicio Nacional de Aduanas. (2008). Procedimientos Administrativos Licencias medicas, Sistema Integrado de Recursos Humanos. 1, 3-12. Valparaiso.

Leyes

- Ley 18.469. (1985). *Regula ejercicio del Derecho Constitucional a la Protección de la Salud y Crea un Régimen de Prestaciones de Salud* , Art.13.
- Ley 18.834. (1989). *Estatuto Administrativo* , Art. 106.
- Ley N° 19.479. (1996). *Ley Organica del Servicio Nacional de Aduanas* , Art. 1, Art. 8.

Páginas Web

- *Historia de Aduana*. (s.f.). Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de Servicio Nacional de Aduanas: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070224/pags/20070224173229.html
- *Que es FONASA*. (s.f.). Recuperado el 6 de septiembre de 2010, de FONASA: www.fonasa.cl

- *Quienes Somos.* (s.f.). Recuperado el 6 de septiembre de 2010, de SUSESO: http://www.suseso.cl/OpenDocs/asp/pagDefault.asp?boton=Doc206&argInstancialId=206&argCarpetaId=301&argTreeNodoActual=301&argTreeNodoSel=301&argTreeNodosAbiertos=(301)&argRegistroId=750
- SERNAC. (s.f.). *Estudios Licencias médicas causales de rechazo y formas de apelación (Junio, 2001).* Recuperado el 27 de Noviembre de 2010, de Servicio Nacional del Consumidor: http://www.sernac.cl/estudios/detalle.php?id=212
- Servicio Nacional de Aduanas. (s.f.). *Definiciones Estratégicas.* Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de Servicio Nacional de Aduanas: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html
- Superintendencia de Seguridad Social. (2003). CIRCULAR N° 2067 . *IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS UNIDADES DE LICENCIAS MEDICAS* . Santiago.

Anexos

ANEXO N°1

TABLAS PARA LA ESTADÍSTICA FINANCIERA

Tabla 6: Estadística Global Financiera en la recuperación de licencias Médica según Año

GLOBAL									
ESTADISTICA DE ENERO - JUNIO									
ESTADO	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SIN RESPUESTA
AÑO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
2008	122.623.289	120.637.129	1.986.160	- 3.477.746	17.169.849	56.837.537	63.282.883	- 6.445.346	- 37.953.505
2009	172.589.964	162.390.294	10.199.670	- 3.255.991	13.057.813	62.799.964	70.318.208	- 7.518.244	- 39.416.843
2010	83.892.332	77.259.138	6.633.194	- 10.611.924	22.000.082	36.185.516	41.041.751	- 4.856.235	- 101.724.128
SUBTOTAL	379.105.585	360.286.561	18.819.024	- 17.345.661	52.227.744	155.823.017	174.642.842	- 18.819.825	- 179.094.476
ESTADISTICA DE JULIO - DICIEMBRE									
ESTADO	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SIN RESPUESTA
AÑO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
2008	162.402.188	153.465.134	7.627.188	- 4.454.184	21.619.632	42.732.312	48.250.942	- 5.518.630	- 34.028.634
2009	139.135.400	131.096.395	8.039.006	- 6.951.532	14.017.343	38.895.731	43.713.139	- 4.817.408	- 118.706.896
2010	4.418.313	4.345.733	72.580	- 9.661.249	-	1.892.698	2.835.760	- 943.062	- 17.691.228
SUBTOTAL	305.955.901	288.907.262	17.048.640	- 21.066.965	35.636.975	83.520.741	94.799.841	- 11.279.100	- 170.426.758
ESTADISTICA ANUAL									
ESTADO	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SIN RESPUESTA
AÑO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
2008	285.025.477	274.102.263	10.923.214	- 7.931.930	8.454.206	99.569.849	111.533.825	- 11.963.976	- 71.982.139
2009	311.725.364	293.486.689	18.238.676	- 10.207.523	8.917.791	101.695.695	114.031.347	- 12.335.652	- 158.123.739
2010	88.310.645	81.604.871	6.705.774	- 20.273.173	15.646.526	38.078.214	43.877.511	- 5.799.297	- 119.415.356
SUBTOTAL	685.061.486	649.193.823	35.867.664	- 38.412.626	33.018.523	239.343.758	269.442.683	- 30.098.925	- 349.521.234

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7: Estadística Global en la recuperación de licencias Médica según Estado de Licencia Médica

2008					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	274.102.263	10.923.214	-	2	285.025.477
RECHAZADA	7.931.930	-	- 7.931.930	- 2	-
REDUCIDA	8.454.206	-	- 8.454.206	- 2	-
PARCIAL	111.533.825	-	- 11.963.976	- 3	99.569.849
SOLICITADA	71.982.139	-	- 71.982.139	- 15	-
TOTAL	474.004.363	10.923.214	- 100.332.251	-	384.595.326
NO RECUPERADO				-	89.409.037
PORCENTAJE				-	18,86

2009					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	293.486.689	18.238.676	-	3	311.725.365
RECHAZADA	10.207.523	-	- 10.207.523	- 2	-
REDUCIDA	8.917.791	-	- 8.917.791	- 2	-
PARCIAL	114.031.347	-	- 12.335.652	- 2	101.695.695
SOLICITADA	158.123.739	-	- 158.123.739	- 27	-
TOTAL	584.767.089	18.238.676	- 189.584.705	-	413.421.060
NO RECUPERADO				-	171.346.029
PORCENTAJE		- 29,30			

2010					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	81.604.671	6.705.774	-	2	88.310.645
RECHAZADA	20.273.173	-	- 20.273.173	- 7	-
REDUCIDA	15.646.526	-	- 15.646.526	- 6	-
PARCIAL	43.877.511	-	- 5.799.297	- 2	38.078.214
SOLICITADA	119.415.356	-	- 119.415.356	- 43	-
TOTAL	280.817.437	6.705.774	- 161.134.352	-	126.388.859
NO RECUPERADO				-	154.428.578
PORCENTAJE				-	54,99

ANUALES					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	649.193.823		35.867.664	3	685.061.487
RECHAZADA	38.412.626	-	- 38.412.626	- 3	-
REDUCIDA	33.018.523	-	- 33.018.523	- 2	-
PARCIAL	269.442.683	-	- 30.098.925	- 2	239.343.758
SOLICITADA	349.521.234	-	- 349.521.234	- 26	-
TOTAL	1.339.588.888	-	- 415.183.644	-	924.405.245
NO RECUPERADO				-	379.315.980
PORCENTAJE				-	28,32

ANUALES APROBADAS					
AÑO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
2008	274.102.263	10.923.214	-	2	285.025.477
2009	293.486.689	18.238.676	-	3	311.725.365
2010	81.604.671	6.705.774	-	1	88.310.645
Total Aprobada	649.193.823	35.867.664	-	6	685.061.487
Total Recuérado	1.339.588.888	35.867.664	-	3	924.405.245

ANUALES DE PERFIL PARCIAL					
AÑO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
2008	111.533.825	-	- 11.963.976	- 11	99.569.849
2009	114.031.347	-	- 12.335.652	- 11	101.695.695
2010	43.877.511	-	- 5.799.297	- 13	38.078.214
Total Parcial	269.442.683	-	- 30.098.925	- 11	239.343.758
Total Recuérado	1.339.588.888	-	- 30.098.925	- 2	924.405.245

ANUALES RECHAZADA				
AÑO	PERDIDAS	GANANCIAS	RECUPERADO	%
2008	- 7.931.930	-	384.595.326	- 2
2009	- 10.207.523	-	413.421.060	- 2
2010	- 20.273.173	-	126.388.859	- 16
Total Rechazada	- 38.412.626	-	924.405.245	- 4

ANUALES REDUCIDA				
AÑO	CALCULO	GANANCIAS	RECUPERADO	%
2008	8.454.206	-	384.595.326	2
2009	8.917.791	-	413.421.060	2
2010	15.646.526	-	126.388.859	12
Total Reducida	87.864.719	-	924.405.245	10

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8: Estadística Anual Según Unidad de Licencia Médica

ESTADISTICA ANUAL 2008									
ISAPRE	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SOLICITADA
	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
BANMEDICA	37.705.953	35.536.156	2.169.797	1.374.191	2.272.096	7.895.351	9.519.893	- 1.624.542	27.973.871
COLMENA	28.161.111	28.738.603	- 577.492	675.511	1.586.197	21.613.572	23.381.517	- 1.767.945	1.685.581
CONSALUD	25.801.185	25.653.702	147.483	-	8.451	12.833.206	15.755.102	- 2.921.896	2.574.426
FERROSALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	10.561
FONASA	105.102.705	99.974.293	5.128.412	2.100.449	233.443	30.429.006	32.825.911	- 2.396.905	12.534.211
ING	26.077.851	23.931.799	2.146.052	2.965.962	3.570.468	8.853.030	9.635.941	- 782.911	19.631.128
NORMENA	31.927.744	31.947.368	- 19.624	-	59.121	10.702.222	12.147.283	- 1.445.061	2.939.832
MAS VIDA	1.538.123	1.426.908	111.215	206.695	550.431	3.098.904	3.280.454	- 181.550	4.018.050
VIDA 3	28.710.805	26.893.434	507.505	609.122	173.999	4.144.558	4.987.724	- 843.166	614.479
SUBTOTAL	285.025.477	274.102.263	9.613.348	7.931.930	8.454.206	99.569.849	111.533.825	- 11.963.976	71.982.139

ESTADISTICA ANUAL 2009									
ISAPRE	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SOLICITADA
	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
BANMEDICA	32.155.828	29.912.115	2.243.713	251.759	1693606	9.114.646	9.903.911	- 789.265	33.143.403
COLMENA	41.518.704	40.034.981	1.483.724	401.658	0	12.272.973	13.427.938	- 1.154.965	212.701
CONSALUD	30.927.066	29.602.254	1.324.812	723.328	174619	22.172.711	25.385.100	- 3.212.389	6.803.533
FERROSALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FONASA	96.119.990	91.607.226	4.512.764	545.557	-	22.200.411	24.205.285	- 2.004.874	89.766.813
ING	37.771.913	34.474.257	3.297.656	4.107.160	2.837.589	7.008.923	8.630.186	- 1.621.263	15.013.178
NORMENA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MAS VIDA	34.840.692	32.025.199	2.815.493	2.948.636	2429256	19.517.271	22.238.362	- 2.721.091	8.643.735
VIDA 3	38.391.171	35.830.657	2.560.514	1.229.425	1.782.721	9.408.760	10.240.565	- 831.805	4.540.376
SUBTOTAL	311.725.364	293.486.689	18.238.676	10.207.523	8.917.791	101.695.695	114.031.347	- 12.335.652	158.123.739

ESTADISTICA ANUAL 2010									
ISAPRE	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SOLICITADA
	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
BANMEDICA	12.667.714	11.825.753	841.961	1.175.442	4.687.430	4.738.134	5.319.283	- 581.149	16.342.518
COLMENA	16.830.315	15.976.623	853.692	2.094.209	2.355.768	5.389.359	7.051.496	- 1.662.137	-
CONSALUD	9.420.018	8.839.878	580.140	-	611.045	14.050.888	15.344.933	- 1.294.045	5.028.911
FERROSALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FONASA	-	9.470	- 9.470	212.549	-	-	-	-	62.422.500
ING	13.082.465	12.408.859	673.606	5.874.250	7.210.705	2.644.275	3.396.291	- 752.016	23.324.662
NORMENA	-	-	-	-		-	-	-	-
MAS VIDA	18.200.640	16.197.587	2.003.053	8.431.714	669.846	9.071.215	10.389.963	- 1.318.748	5.237.566
VIDA 3	18.109.493	16.346.701	1.762.792	2.485.009	111.732	2.184.343	2.375.545	- 191.202	7.059.199
SUBTOTAL	88.310.645	81.604.871	6.705.774	20.273.173	15.646.526	38.078.214	43.877.511	- 5.799.297	119.415.356

ESTADISTICA ANUALES									
ISAPRE	APROBADA			RECHAZADA	REDUCIDA	PERFIL LIC. PARCIAL			SOLICITADA
	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO	CALCULO	RECUPERADO	CALCULO	DIFERENCIA	CALCULO
BANMEDICA	82.529.495	77.274.024	5.255.471	2.801.392	8.653.132	21.748.131	24.743.087	- 2.994.956	77.459.792
COLMENA	86.510.130	84.750.207	1.759.924	3.171.378	3.941.965	39.275.904	43.860.951	- 4.585.047	1.898.282
CONSALUD	66.148.269	64.095.834	2.052.435	723.328	794.115	49.056.805	56.485.135	- 7.428.330	14.406.870
FERROSALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	10.561
FONASA	201.222.695	191.590.989	9.631.706	2.858.555	233.443	52.629.417	57.031.196	- 4.401.779	164.723.524
ING	76.932.229	70.814.915	6.117.314	12.947.372	13.618.762	18.506.228	21.662.418	- 3.156.190	57.968.968
NORMENA	31.927.744	31.947.368	- 19.624	-	59.121	10.702.222	12.147.283	- 1.445.061	2.939.832
MAS VIDA	54.579.455	49.649.694	4.929.761	11.587.045	3.649.533	31.687.390	35.908.779	- 4.221.389	17.899.351
VIDA 3	85.211.469	79.070.792	4.830.811	4.323.556	2.068.452	15.737.661	17.603.834	- 1.866.173	12.214.054
SUBTOTAL	685.061.486	649.193.823	34.557.798	38.412.626	33.018.523	239.343.758	269.442.683	- 30.098.925	349.521.234

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9: Estadística de Unidades de Licencia Médica más Relevantes

ANUALES FONASA					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	191.590.989	9.631.706	o	2	201.222.695
RECHAZADA	2.858.555	o	- 2.858.555	- 1	-
REDUCIDA	233.443	o	- 233.443	- 0	-
PARCIAL	57.031.196	o	- 52.629.417	- 13	4.401.779
SOLICITADA	164.723.524	o	- 164.723.524	- 40	-
TOTAL	416.437.707	9.631.706	- 220.444.939	-	205.624.474

ANUALES BANMEDICA					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	77.274.024	5.255.471	o	3	82.529.495
RECHAZADA	2.801.392	o	- 2.801.392	- 1	-
REDUCIDA	8.653.132	o	- 8.653.132	- 5	-
PARCIAL	24.743.087	o	- 21.748.131	- 11	2.994.956
SOLICITADA	77.459.792	o	- 77.459.792	- 41	-
TOTAL	190.931.427	5.255.471	- 110.662.447	-	85.524.451

ANUALES CRUZ BLANCA (EX ING)					
ESTADO	CALCULO	GANANCIAS	PERDIDAS	%	RECUPERADO
APROBADA	70.814.915	6.117.314	o	3	76.932.229
RECHAZADA	12.947.372	o	- 12.947.372	- 7	-
REDUCIDA	13.618.762	o	- 13.618.762	- 8	-
PARCIAL	21.662.418	o	- 3.156.190	- 2	18.506.228
SOLICITADA	57.968.968	o	- 57.968.968	- 33	-
TOTAL	177.012.435	6.117.314	- 87.691.292	-	95.438.457

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 2

ENTREVISTA

Entrevista realizada a la funcionaria de Servicio Nacional de Aduanasen el Subdepartamento de Tesorería, Sra. Susana Pizarro encargada del control, registro y evaluación de las recuperación por subsidio de licencias medicas. Realizada el 3 de Noviembre del 2010.

- Para controlar el sistema de licencias medica, el servicio utiliza el SIRH. ¿Cómo funciona el SIRH?

El sistema SIRH, es un modulo integrado a Recursos Humanos, en donde se controla la ausencias de de personal, y dentro del sistema está el control de licencias médicas, en cual se utiliza para controlar de Arica a Punta Arena, a todos los funcionarios que utilizan este beneficio, es decir esto es a nivel Nacional, el control de las licencias medicas.

- ¿Cómo se realiza el sistema? ¿A través de que medio se maneja el Sistema?

A través de una Intranet, en que todas las regiones se ingresan los datos, y en Dirección Nacional se retoma para mantener el control del sistema. Además existe un sistema interno que es utilizada por el encargado del Subdepartamento de Tesorería, ya que es la única persona que tiene el ingreso de usuario para entrar a la base de datos, porque la Aduanas solo tienen el sistema para ingresar los antecedentes de ausencia al sistema, a través de la Intranet. En el caso de la Dirección Nacional es el Departamento de Personal el encargado de registrar el ausentismo en la Dirección Nacional.

- A su modo de ver. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del sistema actual del SIRH?

Las desventajas que presentan son, la duplicidad de información que genera el sistema, por los casos de suplencias de los funcionarios a planta en que a ellos se genera un doble contrato, y el otro caso en que se duplica la información es cuando las ISAPRES, pagan en cuotas la licencias medicas y el sistema crea otro registro de la misma licencias con los montos pagados, claro que esto no afecta mucho en el control, pero si genera complicaciones a la hora de hacer una evaluación de sistema. La otra desventaja es lo que se presenta es la no tramitación de la licencia médica por parte del mismo funcionario, y eso ya es más un problema legal y personal de cada funcionario el cual no

lo hace, esto quiere decir que la decisión de la tramitación queda en mano de los funcionarios, por lo cual el funcionario debe estar preocupado de que su licencia fue aceptada y si se la rechazan o reducen debe apelar al COMPIN respectivo, por lo cual el Servicio no tiene mayor inferencia en la decisión.

Las ventajas son más que nada es el control, tener el detalle de las licencias, ver que el funcionario tramite bien su licencia, y por otra parte es respecto a la ISAPRE, en la cual sabe de la existencia de recuperación de la licencias, y cuanto es lo que entregan ellas por licencia, debido a que son varios los millones que se escapan de los tramites. Esto no influye en los funcionarios, ya que es el Servicio el que paga la licencia, por ende el funcionario sigue recibiendo su sueldo, sin el descuento de los días no trabajados.

- ¿Cuál es el procedimiento si la licencia resulta rechazada o reducida?

Al estar apelando el funcionario, el servicio se maneja directamente con el COMPIN para saber el estado de la licencias, ahora si bien la licencias no sufre modificación en ninguna de las instancias de apelación, que son el COMPIN o SUSESO. Claro está que si la licencia sigue rechazada, el servicio "debería" hacer el cobro de los días no trabajado por el funcionario. Claro está que esto son casos excepcionales

- El SIRH es el sistema que se encarga del Control de las licencias medicas ¿Ahora este control es efectivo?

En la practica la evaluación del control no se ha realizado, esta viene siendo el primer evaluación concreta del Sistema. El sistema cumple con el control para ser analizado aun cuando posee ciertas desventajas mencionadas anteriormente, que se pueden resolver a la hora del análisis. Por una parte, este es uno de los pocos servicios, o el primero, que utiliza un sistema de control de licencias en el área pública, se tiene que tomar en cuenta que el número de licencias es realmente grande en cuanto el número de funcionario es alrededor de 1900.

- Como una opinión personal ¿Cuáles cree usted que son las mejoras que se deberían realizar al sistema?

Las mejoras que se puede realizar al sistema serian el de tener un comparativo, utilizando el SIGFE como elemento de comparación, accediendo al ítem de la licencias medicas del cierre de fin de mes con los dinero recibido, en donde se puede verificar los

costo contables para el Servicio y verificando con lo percibido por las ISAPRES, se podría verificar si las cuentan están cuadradas.

Comportamiento del procedimiento

- ¿Recepción de evaluación de licencias médicas en el Subdepartamento de Tesorería es el comportamiento de la licencia médica, en relación ISAPRE, Servicio?

Por lo general se paga la licencia, pero esos presentan problema en cuanto a que se tiene diferencia en los cálculos en el Servicio con respecto a las ISAPRES, existen diferencias considerables con algunas de las ISAPRES, este diferencias no se ha podido determinar legalmente a que corresponde, ya que tenemos turnos y viáticos y eso queda de alguna manera reflejados en las imposiciones.

- ¿Con respecto a las licencias en apelación, como el Servicio controla las licencias son apeladas?

Eso es, por medio de una comunicación directa con los funcionarios, lo que se debe hacer es un trámite administrativo, en que llega la resolución con la licencia rechazada o reducida, se le comunica en forma directa a través de un oficio que su licencia fue rechazada o reducida, y que presente papeles de apelación. Ya que la el funcionario esta en reposo, el SIRH tiene los antecedentes personales del funcionario para hacer contactado. Cuando el funcionario recibe la notificación de la licencia, debería de informar la decisión de apelar al Servicio.

- ¿Qué son las licencia Ingresadas?

Son las situaciones de ausentismos y que el funcionario envía su licencia al Servicio y esta solo ha sido ingresada al SIRH Web.

- ¿Qué son las licencia enviadas?

Es cuando se envía a las Unidades de licencias médicas para ser evaluadas, y esta asigna su estado de licencia que puede ser aprobada, rechazada o reducida.

- ¿Qué son las licencia solicitadas?

Son las licencias que una vez han sido aprobadas, el Subdepartamento de Tesorería solicita el pago de esta. O que desde el 2009 se utiliza para las licencias aun no se ha recibido el pago de esta licencia.

- ¿Que son las licencias aprobadas?

Como se dijo anterior mente las licencias Aprobadas son las licencias que fueron recuperadas por el Servicio y no tienen un diferencia mayor a $4999 y esta puede tener una variedad de combinaciones en el SIRH por en cuanto pudieron pasar por algún otro tramite para ser pagada, ejemplo de apelación por reducción de la licencia.

- ¿Que son las licencias rechazadas?

Las licencias rechazadas, son las licencias que se notifican al Servicio del rechazo por los motivo que la ley determina el porqué son rechazadas las licencias,

- ¿Que son las licencias reducidas?

Son las licencias que las Unidades de licencias medicas, redujeron en los días de pago y que aún no han sido pagadas por las ISAPRES o FONASA, si la licencia se paga una parte de esta pasa automáticamente a ser una licencia de perfil parcial, eliminado se el estado de licencia reducida.

- ¿Que son las licencias en Apelación?

Son licencias que el funcionario ha informado al Servicio de que está siendo apelada, o que en informe por parte del COMPIN o SUSESO informa que la licencia fue apelado y se acepto parte o total de la licencias apelada.

- ¿Que son las licencias con subsidio moroso?

Es en el caso que la ISAPRE no paga la licencia que aprueba. Desde el 2009 no se utiliza este estado de licencia, ya que no se ha establecido los tiempos de respuesta al pago de la licencia.

- ¿Que son la licencias de perfil parcial?

Este estado se produce por dos situaciones una es cuando la ISAPRE cancela cierta parte de la licencia reducida, es decir que paga lo que ella determino que iba a pagar, en caso que el funcionario volviera a trabajar antes de tiempo para compensar los días que nos e pagan por la ISAPRE, la licencias pasa a ser aprobada, contando los días trabajados por parte del funcionario, y el estado de licencia de perfil parcial es eliminada de la licencia.

Y la otra es cuando es cuando el cálculo de la ISAPRE no son similares al del Servicio, es decir, la diferencia de las licencias es mayor o igual a $5.000, esta situación se destaca

con ciertas ISAPRES, a opinión personal si fuera un problema del servicio la diferencia ocurriría en todas las ISAPRES pero esto no es así.

Descripción del procedimiento de cobro

- ¿Cómo se recepciona los ingresos del ausentismo en el Subdepartamento de Tesorería?

Se realiza un control continuo de las licencias, es decir el modulo entrega la licencias que han sido ingresadas, y luego se hace consulta de cuáles son las licencias que solo han sido ingresado, o que no se ha realizado el trámite de envió de licencia.

- ¿Cómo se registra en el SIRH los informes y cálculos de la licencias medica?

Cuando se ingresa la licencia al SIRH el sistema automáticamente genera los cálculos y los informes administrativos necesario, para el Servicio.

- ¿De qué forma el SIRH registra a la Isapre los informes de aprobación de la licencia médica? ¿Tiene algún tipo de esto dela licencias no respondida? ¿Cómo se hace el ordinario y quien aprueba el cobro de la licencia?

Una vez enviada la licencia médica a la Unidades de licencias medicas, esta tomo decisión con respectó a la licencia y envía una resolución determinado el estado de la licencia, estas resoluciones llegan individualmente. Para determinar la licencias a cobrar se tiene que revisar las licencias las cuales solo están ingresadas, ya que toda licencia debe estar en algún tipo de trámite, entonces coloca las licencias solicitadas en una plantilla (un ordinario) y se analiza si estas licencias corresponde con las que se están pagando por parte de las Unidades de licencias medica, es decir que en la práctica existen un margen de licencias no superior al 20% en que las ISAPRES no informa de si la licencias están aprobada al Servicio, por lo cual la forma en que se informa el Servicio de si una licencia esta aprobada es por medio del pago de la misma.

Es a través del cheque que envía las Unidades de licencias médicas, con unas cartolas en donde se determina las licencias que se están pagando por parte de las ISAPRES o FONASA, entonces se registra una por una las licencias que han sido pagadas en el modulo del SIRH.

El ordinario es una plantilla en donde se ingresa las licencias que son enviadas para cobrar, este ordinario es vía escrita y deben ser autorizadas por el jefe de finanzas para el cobro.

- ¿Los informe de devengamiento se realizan a diario, y como se ejecutan?

No se realiza actualmente, ya que el modulo del SIRH no es compatible con el SIGFE, en esta se debería cuadrar las cuentas de licencias cobrada con los se lleva registrado en el SIGFE.

- ¿Cómo se recepciona y registra el ingreso de la licencia recuperada?

Luego de recibir los cheque de las ISAPRES se envía bajo dos forma una que es vía internet se informa a que licencias se paga con el cheque y se cancela una por una confirmando la ISAPRES que entrega la información son Cruz Blanca, Consalud, FONASA y el COMPIN, los que entregan vía papel que viene adjunto con el cheque de pago de licencias, las ISAPRES que utilizan este método son Colmena, Vida 3, Mas vida y Banmedica.

- ¿Que determina si la licencia es aprobada o de perfil parcial, es decir, el proceso de evaluaciones del estado de la licencia es automático o no?

Esta evaluación se realiza manual mente por lo cual puede existir un margen de error, por concepto de error humano en cuanto que se evalúa y registra un gran número de licencias medicas.

- ¿De qué forma el SIRH registra a la Isapre los informes de rechazo o reducción de la licencia médica?

Las resoluciones que llegan informado si la licencias a sido aprobada, reducida o rechazada se realiza de forma manual al sistema, por lo registrando uno por uno las licencias medicas, todo este proceso se realiza en un modulo del SIRH en el cual registra los estados de las licencias.

- ¿Tiene algún tipo de esto de la licencias no respondida?

Es mediante una evaluación, un análisis de informe el que permite verificar que la licencias no se han respondido por parte de las ISAPRES.

- ¿Quién es el encargado de informar al funcionario del rechazo o reducción de la licencia médica? ¿Cómo se comprueba que el funcionario recibió la notificación?

Primeramente la ISAPRE debería notificar al funcionario que su licencia fue rechazada o reducida, por medio de una carta, pero el Servicio se asegura enviando un Oficio, del cual en uno del los párrafos del oficio se dice que se debe notificar al Servicio la decisión de

apelación o no de la licencia. Estos oficio se manda las Aduanas regionales, para que se haga una notificación escrita, con firmada y fecha de notificación al funcionario. No existe una comprobación centralizada de la recepción de los oficios.

- ¿Cuál es la retroalimentación que el funcionario decide la apelación o no de su licencia? ¿Cual existe un registro que compruebe que el funcionario apelo o no?

El funcionario tiene la obligación de entregarnos el formulario del COMPIN de apelación, una vez que se apelo, pero este proceso es solo por parte de las personas que están comprometidas con sus licencias y el Servicio, ya que esto es más una decisión arbitraria del funcionario el infórmanos o no, de la apelación, pero se supone que si no informa al Servicio de su apelación en un tiempo prudente se le da la orden de descuento de sueldo, que en la actualidad no se realiza ya que falta de la orden del superior que es el jefe de finanzas para cobrar el descuento, de esto se puede decir que no existe ninguna medida sancionatoria para el funcionario él no apelar o no informar al Servicio.

- ¿Quién y cómo se realiza el informe de descuento al funcionario?

Se genera una lista de los funcionarios de que no tiene ningún tipo de apelación, el SIRH registra la falta de información con respecto a las licencias médicas que no tiene ningún tipo de apelación por el rechazo o reducción de la licencia, del cual también se tiene un respaldo documentado en el cual las regiones tienen los registro de no apelación de sus funcionarios, y frente a eso se realiza el cálculo de descuento, que posee todos los datos necesarios para su proceso de cálculo, esto es a través de una plantilla que no se encuentra el en SIRH que tiene Remuneraciones, por lo cual es Remuneración la encargada del cálculo de descuento de sueldo, y estos a su vez informa al Subdepartamento de Tesorería para que nosotros lo cobremos. Este procedimiento en la actualidad no se realiza ya que la decisión de descuento, es exclusiva del jefe de Finanza y en la actualidad el no han tomado la decisión de cobro en la mayoría de los casos.