LoBarnechea
NATURALMENTE LO MEJOR
JALS/FLQ
803339

PRE-INFORME N° 5.-

ANT.: Memorándum Control Interno Nº165/2019.

MAT.: Auditoría a los procesos de Licencias Médicas.

Lo Barnechea, 17 ENE. 2020

DE: JOSE ANTONIO LOBOS SANHUEZA
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO (S)

A: LÍA RIQUELME ORELLANA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE PERSONAS (S)

En cumplimiento del Plan de Auditoría, la Dirección de Control Interno efectuó una auditoría a los procesos de las licencias médicas en el periodo enero a junio 2019, de acuerdo con lo informado en su Memorándum Nº68, de 24 de junio de 2019.

La auditoría tuvo por finalidad realizar una fiscalización de los procesos de recepción, tramitación y cobro de las licencias médicas.

ANTECEDENTES GENERALES

De acuerdo con lo prescrito en los artículos 52 y 53 del Decreto DAL N°84/2019, que contiene el Reglamento de Organización Interna de la Municipalidad de Lo Barnechea, el Departamento de Administración del Capital Humano, dependiente de la Dirección de Gestión de Personas, es el responsable de recibir, informar, tramitar y llevar un registro de las licencias médicas de las áreas Municipal, de Salud y Educación; todo ello de acuerdo al procedimiento establecido en el Decreto N°1456, de 05 de marzo de 2015, que contiene el Manual de Licencias Médicas para funcionarios de las áreas singularizadas.

Por su parte, el artículo 111 de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo y el artículo 110 de la ley Nº18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, definen lo que se entiende por licencia médica, y establecen que durante su vigencia el empleado continuará gozando del total de sus remuneraciones. Este mismo derecho es reconocido en el artículo 38 de la Ley Nº19.070; en el artículo 19 de la Ley N.º 19.378, y en el artículo 4 de la Ley Nº19.464, a favor de los profesionales de la educación, del personal de la atención primaria de salud municipal y de los funcionarios no docentes de los establecimientos educacionales.

La funcionaria a cargo de la revisión fue doña Fabiola Leytton Quilodran, bajo la supervisión de don José Antonio Lobos.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para esta auditoría lo fue conforme a la norma ISO 9001 en su versión P.DCI.02 que establece la metodología necesaria para confirmar el cumplimiento de las distintas disposiciones normativas aplicadas a la gestión interna del municipio e incluyó la solicitud y análisis de documentos, informes y otros antecedentes que se estimaron necesarios.

UNIVERSO

El universo auditado en términos monetarios corresponde a los cargos y abonos realizados en las cuentas involucradas en el proceso de cobro y reintegros de valores de licencias médicas:

Cuenta	Nombre	Cargos ($)	Abonos ($)
1150801002001	Recuperaciones art 12 de ley N°18196 y art. único ley N°19117	$97.461.672	$53.295.146

MATRIZ DE RIESGOS

Análisis del proceso de trámite de licencias médicas.

En atención a los riesgos planteados de las 4 etapas se puede observar que cuenta con controles correctivos, lo que produce un desarrollo normal de sus procesos, además de indicar que su ponderación total corresponde a un 3,8 que se considera un valor de riesgo medio. Aun así, se sugiere que se priorice la designación o contratación de personal de reemplazo.

LoBarnechea
NATURALMENTE LO MEJOR
JALS/FLQ

PROCESO	ETAPA	OBJETIVO ETAPA	RIESGO	RIESGOS IDENTIFICADOS						CONTROLES CLAVES EXISTENTES						EXPOSICIÓN AL RIESGO			
				PROBABILIDAD		IMPACTO		SEVERDAD DEL RIESGO		DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE EFICIENCIA				VALOR	POR RIESGO ESPECIFICO		POR ETAPA	
				CLASIF.	VALOR	CLASIF.	VALOR	CLASIF.	VALOR		PERIODICIDAD	OPORTUNIDAD	AUTOMATIZACIÓN	CLASIF.		Nivel de Exp.	Valor	Nivel de Exp.	Valor
TRÁMITE LICENCIAS MÉDICAS	Recepción de licencias médicas de funcionarios para su tramitación	Justificar la inasistencia de funcionarios por incapacidad laboral	Falta de personal con los conocimientos necesarios en el proceso licencias médicas y su sistema informático	Casi certeza	5	Mayor	4	Alto	20	Capacitación de otro funcionario para apoyar al equipo	PERMANENTE	CORRECTIVO	MANUAL	OPTIMO	5	MAYOR	4	3,8	MEDIA
			Retraso en el trámite por falta de información necesaria	Improbable	2	Mayor	4	Alto	8	Gestión telefónica y por correo solicitando la información que falte	OCASIONAL	CORRECTIVO	MANUAL	REGULAR	2	MAYOR	4		
			Problemas tecnológicos en el proceso de tramitación en el sistema	Improbable	2	Moderado	3	Alto	6	Recurrir a soporte institucional ingresando requerimiento	OCASIONAL	CORRECTIVO	MANUAL	REGULAR	2	MEDIA	3		
	Cargar licencias médicas tramitadas en sotware de seguimiento	Cumplir con la normativa del proceso de licencias médicas para tratamiento y respaldo de la información en sitios instucionales	Que el sistema SMC actual módulo de registro de la municipalidad tenga fallas	Moderado	3	Mayor	4	Alto	12	Se envía correo a soporte de la Municiplaidad y se efectúa seguimiento telefónico al requerimiento	PERIODICO	CORRECTIVO	MANUAL	BUENO	4	MEDIA	3		
			Que el sistema SIAPER actual módulo de registro de la CGR tenga fallas	Probable	4	Mayor	4	Alto	16	Se envía correo a mesa de ayuda y se efectúa seguimiento telefónico al requerimiento	PERIODICO	CORRECTIVO	MANUAL	BUENO	4	MAYOR	4		
	Seguimiento de la resolución de la LM	Continuar con los procesos administrativos de Gestión de personas, como remuneraciones, recuperación de subsidios por incapacidad laboral, etc	Que las instituciones de salud no cumplan con enviar la información necesaria para el desarrollo del proceso	Probable	4	Mayor	4	Alto	16	La funcionaria realiza seguimiento en sitios electrónicos de instituciones de salud para conseguir la información	PERIODICO	CORRECTIVO	MANUAL	BUENO	4	MAYOR	4		
	Decreto y registro de la licencia médica	Generar el acto administrativo de la licencia médica de acuerdo a la norma	Retraso en el trámite por falta de información necesaria	Moderado	3	Moderado	3	Alto	9	La funcionaria consigue la información necesaria y realiza las correcciones pertinentes	OCASIONAL	CORRECTIVO	MANUAL	REGULAR	2	MAYOR	5		

Análisis del proceso de cobro de subsidio de licencias médicas.

En atención a los riesgos planteados en estas 7 etapas, se concluye que los controles aplicados a las etapas de utilización de sistemas computaciones y los reemplazos de personal idóneo de este proceso es correctivo, y que la exposición a estos riesgos es mayor, obteniendo una ponderación de 4,1.

Ahora bien, los riesgos respecto al resguardo y cobro físico del subsidio a través de documentos, se considera un riesgo no aceptable con una ponderación de 11,83. Esto indica claramente que los controles efectuados son insuficientes, por lo tanto, se recomienda que los controles ejercidos sean reestructurados o cambiados para efectuar un control idóneo, eficiente y eficaz de los procesos

LoBarnechea
NATURALMENTE LO MEJOR

JALS/FLQ

PROCESO	ETAPA	OBJETIVO ETAPA	RIESGO	RIESGOS IDENTIFICADOS						CONTROLES CLAVES EXISTENTES						EXPOSICIÓN AL RIESGO			
				PROBABILIDAD		IMPACTO		SEVERDAD DEL RIESGO		DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE EFICIENCIA				VALOR	POR RIESGO ESPECIFICO		POR ETAPA	
				CLASIF.	VALOR	CLASIF.	VALOR	CLASIF.	VALOR		PERIODICIDAD	OPORTUNIDAD	AUTOMATIZACIÓN	CLASIF.		Nivel de Exp.	Valor	Nivel de Exp.	Valor
TRÁMITE RECUPERACION (SIL)	Cobranza a instituciones de salud por Licencias Médicas	Cobrar los fondos correspondientes a los subsidios por incapacidad laboral (SIL) a Fonasa y Entidades de Salud	Falta de personal con los conocimientos necesarios en el proceso de recuperación de SIL, para servir de apoyo en caso de reemplazo o vacaciones	Casi certeza	5	Mayor	4	Extrema	20	Se planifica el trabajo de cobranza después del día 10 de cada mes para minimizar el impacto de que otra persona desarrolle el trabajo con falta de conocimiento	PERMANENTE	CORRECTIVO	MANUAL	ÓPTIMO	5	MAYOR	4	MAYOR	4,1
			Que Fonasa a pesar de recepcionar las cartas mensuales de cobranza, demore excesivamente en efectuar la devolución de fondos	Probable	4	Mayor	4	Extrema	16	Envío de carta reiterando cobranza, solicitando la devolución	PERMANENTE	CORRECTIVO	MANUAL	ÓPTIMO	5	MEDIA	3,2		
			Que las Isapres no cuenten con páginas web óptimas y actualizadas	Moderado	3	Mayor	4	Extrema	12	Se manda correo directo a Subsidios de cada institución, se llama a call center y se acude presencial	PERIODICO	CORRECTIVO	MANUAL	MÁS QUE REGULAR	3	MAYOR	4		
			Que el software que usa la municipalidad no entregue la información correcta	Probable	4	Mayor	4	Extrema	16	Revisión manual de los datos	PERIODICO	CORRECTIVO	MANUAL	MÁS QUE REGULAR	3	MAYOR	5,3		
		Recepción de dinero de los pagos de SIL e ingreso a Tesorería Municipal	Que los documentos correspondientes a cheques o vale vista se extravíen	Muy improbable	1	Menores	2	Bajo	2	Se efectúa ingreso a diario y en el momento en que llegan, y en su defecto se resguardan en caja fuerte de tesorería	PERMANENTE	CORRECTIVO	MANUAL	ÓPTIMO	5	MENOR	2,5	NO ACEPTABLE	11,83
			Falta de personal capacitado para cubrir en caso de reemplazo y que ingrese estos valores recuperados	Probable	4	Mayor	4	Extrema	16	La Secretaria remite documentos a custodia tesorería, pero no continúa el proceso admnistrativo.	OCACIONAL	CORRECTIVO	MANUAL	REGULAR	2	NO ACEPTABLE	8		
			Que una vez finalizada la primera cobranza no exista una continuidad judicial del proceso por falta de personal	Casi certeza	5	Catastrófico	5	Extrema	25	No se cuenta con procemiento	OCACIONAL	CORRECTIVO	MANUAL	DEFICIENTE	1	NO ACEPTABLE	25		

ANÁLISIS

Conforme a la auditoría efectuada se determinó lo siguiente:

1. Análisis del control interno

1.1 Decreto Alcaldicio N°1456, del 05 de marzo de 2015, Manual de Licencias Médicas, para funcionarios de las Áreas Municipal, Salud y Educación.

Se realizó la revisión de los procesos detallados en el decreto en cuestión y al realizar, dicho examen se constató lo siguiente:

a) Respecto a la recepción de las licencias médicas.

El manual antedicho, en su capítulo IV -Funciones del encargado(a) de Licencias Médicas-, numeral 1, establece que la oficina de licencias médicas realizará, entre otras, la labor de **recepcionar las licencias médicas de los funcionarios para verificar la vigencia de éstos a través del sistema de personal (SMC).**

Al respecto, se constató que este proceso no se lleva a cabo, debido a que son obtenidas a través de notificaciones vía mail de los centros médicos privados y públicos. Sin embargo, las licencias de papel si reciben el tratamiento que indica el manual, siendo estas las mínimas (10 o 12 semanales)

Por su parte, en el capítulo IX, que refiere al flujo de procedimientos de licencias médicas para funcionarios municipales, educación y salud.

En este punto, se verificó al revisar el flujograma del proceso que este se encuentra desactualizado, existen gestiones que ya no se realizan, o que presentan un nuevo orden de ejecución.

b) Respecto de los procesos de cobranza y recuperación de los subsidios de incapacidad laboral.

El ya citado manual, en su capítulo VII -Procesos de cobranzas y recuperación de los subsidios de incapacidad laboral (SIL), numeral 1, establece que d**esde la oficina de licencias médicas, es elaborado dentro de los primeros 10 días de cada mes, un listado mensual por área y por institución de salud adjuntando la carta de solicitud de cobro, más copia de las resoluciones.**

Se constató, que la funcionaria encargada del proceso de recepción de las licencias médicas, en este caso la Sra. Macarena Acevedo, no emite el listado de las licencias médicas tramitadas, sino que la funcionaria encargada del proceso de cobranza en este caso la Sra. Hilda Zarate, alimenta su proceso a través del sistema de licencias médicas. (SMC)

Asimismo, prescribe en su numeral 3, que la **encargada de tesorería al recibir el mail y confirmar la transferencia en la cartola bancaria, envía a la oficina de licencias médicas un informe donde adjunta el detalle de la transferencia con los datos completos del pago de subsidios…"**

Al respecto, se pudo verificar que la encargada de tesorería no emite un informe con el detalle de los ingresos generados. La funcionaria revisa la cartola en

forma diaria e informa a través de mail que existe una transferencia de una institución de salud. (con los datos de la institución correspondiente).

El personal de Tesorería deberá realizar el informe correspondiente, ya que con esto se mejora el control interno de estos ingresos, y evita que existan diferencias respectos de los subsidios pagados, versus los subsidios informados por las instituciones de salud.

A su vez, establece en su numeral 5, que cuando **son los pagos a través de cheque o vale vista, estos son retirados por la persona autorizada de la oficina de licencias médicas, en bancos o sucursales de institución de salud, según corresponda.**

El retiro de los cheques es realizado por la funcionaria habilitada, Sra. Hilda Zarate, y en algunas ocasiones por funcionarios que cumplen labores de chofer del municipio.

La Dirección de Gestión de Personas, a través del Departamento de Administración de Capital Humano, deberá dictar el de un acto administrativo correspondiente, para autorizar a los diferentes funcionarios que realizan labores de conducción que retiran los cheques de las instituciones de salud y que cumplan con la obligación legal de contar con póliza de fidelidad para el manejo de valores.

c) Respecto a la deuda histórica de las cobranzas a instituciones de salud

Según cuadro facilitado por la Sra. Hilda zarate, la deuda histórica asciende a la suma de $327.711.842 (trescientos veinte y siete millones setecientos once mil ochocientos cuarenta y dos pesos) este monto corresponde al arrastre desde el año 2008 hasta el año 2016.

Educación	$ 151.812.148
Municipal	$ 28.135.298
Salud	$ 147.764.396
	$ 327.711.842

Además, se consideran los últimos tres años lo que suma $213.032.092 (doscientos trece millones treinta y dos mil noventa y dos pesos) estos serían los años 2017; 2018 y 2019

Educación	$ 45.903.053
Municipal	$ 59.143.792
Salud	$107.143.792
	$213.032.092

En conclusión, podemos señalar que la deuda total corresponde al periodo 2008 al 30 de abril de 2019, y alcanza un monto total de **$540.743.934** (quinientos cuarenta millones setecientos cuarenta y tres mil novecientos treinta y cuatro pesos) monto pendiente de pago de las instituciones de salud con el municipio. Respecto a este tema se consulta a la habilitada de este proceso por el procedimiento de cobro que establece el reglamento en el que se indica lo siguiente:

En este punto, conviene señalar que tal como prescribe el manual antedicho en su capítulo VIII, No pago de licencias médicas por instituciones de salud, numerales 3 y 4, **se envía a la Dirección jurídica un memo de la jefa de recursos humanos, informando que a la fecha la Isapre o Fonasa registra el NO PAGO de los subsidios indicados en el detalle adjunto; debiendo esta última recepcionar el requerimiento y proceder según normas…"**

Según entrevista con la habilitada solo en una oportunidad se realizó la solicitud de cobro a la Dirección Jurídica.

La habilitada de este proceso deberá actualizar y realizar la cobranza de la deuda de las instituciones de salud, cumpliendo lo que establece la ley respecto a las cobranzas de este subsidio, además de revelar que se trata de un monto significativo para el municipio.

CUADRO DE CALCULO DEUDA HISTORICA

EDUCACION DESDE AÑO 2008 AL 30 DE ABRIL 2019		
CUADRO RESUMEN DESDE 01/01/2008 AL 30/04/2019		
por recuperar	$	197.715.201
deuda historica	$	151.812.148
deuda ultimos tres años	$	45.903.053

MUNICIPAL DESDE AÑO 2008 AL 30 DE ABRIL 2019		
CUADRO ACTUAL DE RESUMEN TOTAL DEL 01/01/2008 AL 30/04/2019		
por recuperar	$	88.120.545
deuda historica	$	28.135.298
deuda tres ultimos años		59.985.247

SALUD DESDE AÑO 2008 AL 30 DE ABRIL 2019		
CUADRO ACTUAL DE RESUMEN TOTAL DEL 01/01/2008 AL 30/04/2019		
por recuperar	$	**254.908.188**
deuda historica	$	147.764.396
Deuda ultimos tres años	$	107.143.792

d) Respecto de las funcionarias habilitadas.

A través de las entrevistas realizadas se constató que no existe personal de reemplazo administrativamente reconocido para las dos encargadas de las áreas de recepción y proceso de cobranza, La jefa del departamento Administración de Capital Humano deberá a través de un acto administrivo, nombrar a las personas idóneas y que se les capacite en el uso de los sistemas existentes, además de

considerar que las personas que retiren documentos (cheques, vale vista, etc.) deben contar con póliza de fidelidad funcionaria para el manejo de valores

Se recomienda realizar una revisión de la totalidad de tareas encomendadas en el manual y subsanar lo observado. Respecto al flujograma, a juicio de esta Dirección, deberá ser actualizado.

1.2 Análisis de Licencias médicas recibidas desde el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

Durante el periodo de revisión se recepcionaron la cantidad de 9.079 (nueve mil setenta y nueve) licencias médicas de los tres estamentos, los que se detallan de la siguiente manera:

Salud 3.475…= 38%
Educación 3.345…= 37%
Municipal 2.259…= 25%

DISTRIBUCIÓN DE LICENCIAS MÉDICAS POR ÁREA

Licencias médicas sin subsidio por áreas

Ahora bien, al realizar la revisión de estas licencias se pudo constatar que existen licencias por 1 a 3 días de las cuales las instituciones de salud no realizan subsidios. Cabe señalar que, el artículo 111 de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo y el artículo 110 de la Ley N.º 18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, establece que los funcionarios continuarán gozando del total de sus remuneraciones.

Respecto a este tema se incluye resumen de los días no cubiertos por subsidio de las tres áreas.

ÁREA MUNICIPAL

De enero a abril de 2019 se contabilizaron 227 días de licencias médicas sin subsidio, correspondiente a la excepción legal que corresponden de 1 a 3 días (por parte de las instituciones de salud) y corresponderían a 57 funcionarios, obteniendo el mayor porcentaje de emisión con un 47% las que corresponden a dos días de enfermedad

FUNCIONARIOS	DÍAS DE LICENCIAS
21%	1 día

47%	2 días
32%	3 días

ÁREA SALUD

De enero a abril de 2019 se contabilizan un total de 395 días de licencias médicas sin subsidio correspondiente a la excepción legal que corresponden de 1 a 3 días (por parte de las instituciones de salud) estas corresponderían a 84 funcionarios, obteniendo el mayor porcentaje de emisión con un 50% las que corresponden a un día de enfermedad.

FUNCIONARIOS	DÍAS DE LICENCIAS
50%	1
37%	2
13%	3

Cabe destacar que la revisión arrojo que los médicos del staff del consultorio emiten las mayorías de las licencias en comento.

A modo de ejemplo:

Profesional	días de licencias	cantidad de funcionarios
LANDERER TRENIT JOCELYN	28	5
DELGADO PICO MARIA	115	8
BERNUCCI PEREZ LORETA	22	4
ERIZ APABLAZA PILAR	10	4

GONZALEZ NIVIA WILLIAM	87	16

La Jefa del Departamento de Salud, conjuntamente con la jefa del Departamento de Administración de Capital Humano deberá formalizar un protocolo respecto a las atenciones médicas que se realicen entre los médicos del staff y los funcionarios, debido al gran porcentaje de emisión de licencias médicas por un día, lo que claramente se puede asimilar a las inasistencias por un día, que son cubiertas por las estas.

ÁREA EDUCACIÓN

De enero a abril de 2019 se contabilizan un total de 462 días de licencias médicas sin subsidio correspondiente a la excepción legal que corresponden de 1 a 3 días (por parte de las instituciones de salud) estas corresponderían a 124 funcionarios, obteniendo el mayor porcentaje de emisión con un 58% las que corresponden a 3 tres días de enfermedad.

FUNCIONARIOS	DÍAS DE LICENCIA
13%	1
29%	2
58%	3

Análisis de cuentas contables y presupuestarias

Según entrevista realizada a la Sra. Hilda Zarate, encargada de realizar los ingresos en arcas municipales, correspondientes a los subsidios recuperados de parte de las instituciones de salud, utiliza solo una cuenta para realizar dicho procedimiento y esta sería:

CUENTA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA CUENTA
115.08.01.002.01	Recuperaciones art. 12 de la ley N°18196 y art. Único de la ley N°19117

Esta cuenta opera como un bolsón en donde se ingresan todos los montos por concepto de recuperación del subsidio de licencias médicas, cabe señalar que existen 9 cuentas para realizar los ingresos por cada institución.

LoBarnechea
NATURALMENTE LO MEJOR
JALS/FLQ

CUENTA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA CUENTA
115.08.01.001.002	Asociación Chilena de Seguridad
115.08.01.002.002	Isapre Banmédica S. A
115.08.01.002.003	Isapre Colmena Golden Cross S. A
115.08.01.002.004	Isapre Consalud S. A
115.08.01.002.005	Isapre cruz Blanca S. A
115.08.01.002.006	Isapre Mas Vida S. A
115.08.01.002.007	Isapre Vida Tres S. A
115.08.01.001.003	Mutual de Seguridad
115.08.01.002.008	Fonasa

La habilitada del departamento de Administración de Capital Humano deberá realizar los ingresos de acuerdo con estas cuentas, de no encontrarse habilitadas, debe ser solicitada su habilitación al Departamento de Tesorería. Lo anterior para llevar un control más expedito de los ingresos recaudados.

CONCLUSIÓN

En relación con la elaboración del presente documento, se pudo concluir que existen observaciones respecto al proceso y flujograma de licencias médicas, para ello se propusieron recomendaciones para realizar la mejora del proceso.

Es necesario sostener que el presente documento constituye un Pre-Informe, y las respuestas emitidas por la Dirección de Gestión de Personas, serán utilizadas para proceder a los reparos de las observaciones y posteriormente emanar el Informe Final.

Finalmente, esta unidad solicita realizar los reparos a las observaciones dentro de un plazo de 30 días hábiles a partir de la emisión de este informe, indicando las medidas adoptadas y adjuntando los respaldos respectivos.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO (S)

JOSE ANTONIO LOBOS SANHUEZA
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO(S)

cc
Archivo