



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Funcionamiento del proceso de tramitación de Licencias Médicas, a través de los requerimientos de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, para cada una de las subcomisiones, Valparaíso, Viña del Mar y Aconcagua, que conforman la COMPIN Región de Valparaíso en el año 2011.”

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
**ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

Camilo Hernán Jeria Bustos

Profesor Guía

María Angélica Piñones Santana

Valparaíso, Diciembre 2012

Agradecimientos

En primer lugar quisiera agradecer a mi familia, parte fundamental, por estar siempre detrás de mi apoyándome y guiándome durante todos estos años de estudio. A mis amigos que han estado presente en los buenos momentos como en los malos.

A Carolina por todo el tiempo de dedicación empleado en esta investigación.

Al Sr Cárdenas, por su colaboración y buena disposición.

A mi profesora guía, por su paciencia y entendimiento, y en fin a cualquiera que directa e indirectamente haya aportado en mi formación como profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCION	6
I. MARCO INSTITUCIONAL	7
1.1 Ministerio de Salud	7
1.2 Secretaria Regional Ministerial	10
1.2.1 Organigrama SEREMI de Salud Región de Valparaíso	13
1.3 Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez	14
13.1 Organigrama COMPIN	16
1.3.2 Subcomisiones de la COMPIN Región de Valparaíso	20
1.3.2.1 Subcomisión Valparaíso	20
1.3.2.2 Subcomisión Viña del Mar	21
1.3.2.3 Subcomisión Aconcagua	23
1.4 Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias	24
II. LICENCIAS MEDICAS Y REQUERIMIENTOS OIRS	27
2.1 Licencias Médicas	27
2.1.1 Tipos de Licencias Médicas	27
2.2 Acreditación de derecho a licencia	30
2.3 Tipos de requerimientos OIRS	33
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1 Planteamiento del problema	35
3.2 Justificación del problema	36
3.3 Objetivos	39
3.3.1 Objetivo general	39
3.3.2 Objetivos específicos	39
3.4 Diseño de investigación	39
3.4.1 Alcance de la investigación	39
3.4.2 Enfoque de la investigación	40
3.5 Desarrollo de las variables	40

3.6	Universo y muestra	44
3.6.1	Universo	44
3.6.2	Muestra	45
3.7	Descripción del instrumento	46
IV.	OBTENCION Y ANALISIS DE RESULTADOS	52
4.1	Subcomisión Valparaíso	52
4.2	Subcomisión Viña del Mar	56
4.3	Subcomisión Aconcagua	59
V.	FLUJO DE TRAMITACION LICENCIAS MÉDICAS	62
5.1	Flujo general de tramitación de licencias médicas	63
5.2	Descripción de flujograma de tramitación de licencias médicas	64
5.3	Flujograma por cada subcomisión	67
5.3.1	Subcomisión Valparaíso	67
5.3.2	Subcomisión Viña del Mar	72
5.3.3	Subcomisión Aconcagua	77
5.4	Cuadro de resumen de resultados	79
VI.	CONCLUSIONES	80
	Bibliografía	83
	Anexos	84

RESUMEN

El presente estudio, surgió a partir de la motivación de investigar y mostrar la situación de la COMPIN región de Valparaíso en relación a los problemas en los procesos de tramitación de las Licencias Médicas, reflejados en los considerables reclamos y consultas que los usuarios del servicio realizan a través de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en materia de licencias médicas.

Esta oficina permite a través de los reclamos y consultas, conocer la realidad concreta del servicio actuando como un termómetro válido de esta, por lo tanto, el servicio le debe otorgar importancia a la información recibida, con la finalidad de que sirva como una herramienta de retroalimentación, que permita generar un proceso de mejora continua.

De acuerdo a la información obtenida de la plataforma Trámite en Línea (TEL), en los últimos años ha existido un crecimiento sostenido en las licencias médicas recibidas por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), lo que ha retardado el tiempo de respuesta a los beneficiarios del servicio. Este retraso de la tramitación, se traduce en un beneficio que no llega de forma oportuna para cubrir las necesidades de los solicitantes, dificultando la situación personal aún más, cuando el carácter de su enfermedad requiere algún tratamiento especial, compra de medicamentos, o traslados a centros asistenciales más alejados de su domicilio particular, y por consecuencia esto afecta la apreciación y valoración que tienen de todo el ámbito de la salud pública.

Los problemas que se dan en la COMPIN; están en distintas zonas del proceso de tramitación de las licencias médicas; desde que ingresa, pasa por Contraloría Médica y se emite la resolución, perjudicando directamente la situación del enfermo o beneficiario del subsidio por incapacidad. Un atraso, es una remuneración mensual que no percibe. Que le dificulta la situación personal aún más en situaciones donde la persona depende económicamente de este subsidio.

Finalmente con esta investigación, se logró asentar las bases que puedan servir para implementar mejoras en el proceso de tramitación de las Licencias Médicas y por consecuencia también, bajar el alto número de reclamos y consultas que aquejan a esta institución pública.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha evidenciado un crecimiento explosivo en la emisión de Licencias Médicas, lo que ha aumentado la carga laboral de los funcionarios de las COMPIN, no sólo en la Región de Valparaíso, sino también a nivel nacional.

El asunto es preocupante si consideramos que en dos años los requerimientos de la OIRS han aumentado más del doble, lo que conlleva una carga de trabajo que por momentos se vuelve insostenible para las personas encargadas de responder los requerimientos, lo que trae como consecuencia el incumplimiento de los plazos y la pérdida de eficiencia en la gestión.

La investigación responde a esta realidad, porque intenta conocer el por qué de la situación y además, como producto final, obtener información verídica y confiable que sirva de base para las autoridades pertinentes al momento de tomar decisiones que tengan como objetivo, hacer frente a esta situación.

El primer capítulo de esta investigación corresponde al marco institucional, que busca exponer el contexto organizacional en que se encuentra inserta la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y la COMPIN.

En el segundo capítulo, se describen los conceptos de licencias médicas y los requerimientos OIRS, lo que permite comprender el desarrollo de la investigación.

En el tercer capítulo, correspondiente a la metodología de la investigación, se define el objetivo general y los objetivos específicos, el enfoque y el alcance de la investigación, el desarrollo de las variables y la descripción del instrumento.

El cuarto capítulo, trata sobre la obtención y análisis de los resultados, además de su clasificación y posterior interpretación.

El quinto capítulo, con la información obtenida en el capítulo anterior, es el de los flujos de tramitación de las LM, tiene el fin de identificar los puntos débiles y conflictivos en la labor de cada una de las subcomisiones.

Finalmente, el capítulo 6 es para las conclusiones generales del trabajo.

MARCO INSTITUCIONAL

1.1 Ministerio de Salud

También conocido por su abreviación, MINSAL, es el ministerio de Estado cuyo objetivo es coordinar, mantener y organizar la atención de la salud de los chilenos. De este organismo dependen, la subsecretaría de Salud, encabezada actualmente por Jorge Díaz Anaiz, y la subsecretaria de Redes Asistenciales, al mando de Luis Castillo Fuenzalida (MINSAL, 2010).

El ministro de Salud en Chile, es Jaime Mañalich Muxi.

Además de las antes mencionadas, también son dependientes de este Ministerio, las siguientes instituciones públicas:

- Fondo Nacional de Salud (FONASA)
- Instituto de Salud Pública (ISP)
- Central Nacional de Abastecimiento (CENABAST)
- Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud): Existen 15, uno en cada región.

Según la Página oficial del Ministerio de Salud (2010), se plantea como misión: *“...contribuir a elevar el nivel de salud de la población; desarrollar armónicamente los sistemas de salud, centrados en las personas; fortalecer el control de los factores que puedan afectar la salud y reforzar la gestión de la red nacional de atención. Todo ello para acoger oportunamente las necesidades de las personas, familias y comunidades, con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía y promover la participación de las mismas en el ejercicio de sus derechos y sus deberes”*.¹

La visión del MINSAL (2010) es: *“...de que las personas, familias y comunidades tendrán una vida más saludable, participarán activamente en la construcción de estilos de vida que favorezcan su desarrollo individual y colectivo. Vivirán en ambientes sanitariamente protegidos. Tendrán acceso a una atención en salud oportuna, acogedora, equitativa, integral y de calidad, con lo cual se sentirán más seguras y protegidas”*.

¹MINISTERIO DE SALUD. 27 Septiembre 2012, *Misión*, obtenido de: <http://www.minsal.gob.cl>

Funciones, objetivos y competencias

Al Ministerio de Salud (2010), le corresponde formular, fijar y formular las políticas de salud. En consecuencia tendrá, entre otras, las siguientes funciones y objetivos:

- 1.- Ejercer la rectoría del sector salud, la cual comprende, entre otras materias:
 - a) La formulación, control y evaluación de planes y programas generales en materia de salud.
 - b) La definición de objetivos sanitarios nacionales.
 - c) La coordinación sectorial e intersectorial para el logro de los objetivos sanitarios.
 - d) La coordinación y cooperación internacional en salud.
 - e) La dirección y orientación de todas las actividades del Estado relacionadas a la provisión de acciones de salud, de acuerdo con las políticas fijadas.
- 2.- Dictar normas generales sobre materias técnicas, administrativas y financieras a las que deberán ceñirse los organismos y entidades del Sistema, para ejecutar actividades de prevención, promoción, fomento, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación de las personas enfermas.
- 3.- Velar por el debido cumplimiento de las normas en materia de salud, a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, sin perjuicio de la competencia que la ley asigne a otros organismos.
- 4.-Efectuar la vigilancia en salud pública y evaluar la situación de salud de la población.
- 5.- Tratar datos con fines estadísticos y mantener registros o bancos de datos respecto de las materias de su competencia.
- 6.- Formular el presupuesto sectorial.
- 7.- Formular, evaluar y actualizar el Sistema de Acceso Universal con Garantías Explícitas.

8.- Formular, evaluar y actualizar los lineamientos estratégicos del sector salud o Plan Nacional de Salud, conformado por los objetivos sanitarios, prioridades nacionales y necesidades de las personas.

9.- Fijar las políticas y normas de inversión en infraestructura y equipamiento de los establecimientos públicos que integran las redes asistenciales.

10.- Velar por la efectiva coordinación de las redes asistenciales, en todos sus niveles.

11.- Establecer los estándares mínimos que deberán cumplir los prestadores institucionales de salud, tales como hospitales, clínicas, consultorios y centros médicos, con el objetivo de garantizar que las prestaciones alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios.

12.- Establecer un sistema de acreditación para los prestadores institucionales autorizados para funciona.

13.- Establecer un sistema de certificación de especialidades y subespecialidades de los prestadores individuales de salud legalmente habilitados para ejercer sus respectivas profesiones, esto es, de las personas naturales que otorgan prestaciones de salud.

14.- Establecer, mediante resolución, protocolos de atención en salud. Para estos efectos, se entiende por protocolos de atención en salud las instrucciones sobre manejo operativo de problemas de salud determinados. Estos serán de carácter referencial y sólo serán obligatorios, para el sector público y privado, en caso de que exista una causa sanitaria que lo amerite, lo que deberá constar en una resolución del Ministerio de Salud.

15.- Implementar, conforme a la ley, sistemas alternativos de solución de controversias sobre responsabilidad civil de prestadores individuales e institucionales, públicos o privados, originada en el otorgamiento de acciones de salud, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales correspondientes.

16.- Formular políticas que permitan incorporar un enfoque de salud intercultural en los programas de salud en aquellas comunas con alta concentración indígena.

1.2 Secretaría Regional Ministerial

Todos los ministerios, salvo el de Interior, de Defensa Nacional, Relaciones Exteriores y Secretaría General de la Presidencia, están desconcentrados territorialmente mediante las Secretarías Regionales Ministeriales.

Las Secretarías Regionales Ministeriales de Chile, en adelante SEREMIS, son órganos desconcentrados de los Ministerios de Estado, que existen en cada una de las Regiones del país.

Los ministerios poseen una Secretaría Regional Ministerial en cada región, aunque existen algunos casos excepcionales, como el Ministerio de Hacienda, que sólo tiene cinco (en las Regiones de Tarapacá, Maule, Biobío, la Araucanía y Magallanes y de la Antártica Chilena).

Son dirigidas por un Secretario Regional Ministerial (SEREMI), que es el virtual representante del ministro en su respectiva región.

Los SEREMI, sin perjuicio de su condición de representantes del Ministerio respectivo en la región, son también colaboradores directos del Intendente.

Para especificar, la Secretaría Regional Ministerial de Salud, tiene por misión *“contribuir en el mejoramiento sostenido de la salud y la calidad de vida de la población de la Región de Valparaíso”*.²

A través de su rol de Autoridad Sanitaria, realiza acciones de salud pública, de promoción, prevención y fiscalización en el ámbito sanitario – ambiental que velen por el cumplimiento de las normativas vigentes y los lineamientos Ministeriales, con un modelo de gestión participativo e intersectorial que responda de manera eficiente y oportuna a los problemas y necesidades sanitario ambientales de la Región.

Funciones y competencias

De acuerdo a las disposiciones establecidas en la ley 19.937 sobre Autoridad Sanitaria, las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (Seremis) tienen una serie

² Extraído el 09 de Diciembre 2012 desde pagina web www.ssr.cl/misión

de funciones, de acuerdo con las normas y políticas dictadas por el Ministerio de Salud (2010):

Elas son:

1.- Velar por el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas nacionales de salud fijados por la autoridad. Asimismo, adecuar los planes y programas a la realidad de la respectiva región, dentro del marco fijado para ello por las autoridades nacionales.

2.- Ejecutar las acciones que correspondan para la protección de la salud de la población de los riesgos producidos por el medio ambiente y para la conservación, mejoría y recuperación de los elementos básicos del ambiente que inciden en ella, velando por el debido cumplimiento de las disposiciones del Código Sanitario y de los reglamentos, resoluciones e instrucciones sobre la materia, para lo cual se encontrará dotado de todas las facultades y atribuciones que el Código Sanitario y demás normas legales y reglamentarias sanitario ambientales le confieren, de conformidad con lo previsto en el Artículo 14C.

3.- Adoptar las medidas sanitarias que correspondan según su competencia, otorgar autorizaciones sanitarias y elaborar informes en materias sanitarias. Las normas, estándares e instrumentos utilizados en la labor de fiscalización, serán homogéneos para los establecimientos públicos y privados.

4.- Velar por la debida ejecución de las acciones de salud pública por parte de las entidades que integran la red asistencial de cada servicio de salud y, en su caso, ejecutarlas directamente, o mediante la celebración de convenios con las personas o entidades que correspondan. En el ejercicio de estas funciones, coordinará aquellas acciones de promoción y prevención cuya ejecución recaiga en los servicios de salud.

5.- Mantener actualizado el diagnóstico epidemiológico regional y realizar la vigilancia permanente del impacto de las estrategias y acciones implementadas.

6.- Colaborar, a solicitud de cualquier organismo público del sector salud, en la implementación de procedimientos de recepción de reclamos. Los procedimientos a

que se refiere este numeral deberán ser concordados con los mencionados organismos, conforme lo determine el reglamento.

7.- Cumplir las acciones de fiscalización y acreditación que señalen la ley y los reglamentos y aquellas que le sean encomendadas por otros organismos públicos del sector salud mediante convenio.

8.- Evaluar el nivel de cumplimiento de las metas fijadas a las entidades administradoras de salud municipal y sus establecimientos, conforme a lo dispuesto en el artículo 4º de la ley N° 19.813 (sobre beneficios a la salud primaria).

9.- Organizar, bajo su dependencia y apoyar el funcionamiento de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

10.- Las demás que establezcan las leyes y reglamentos.

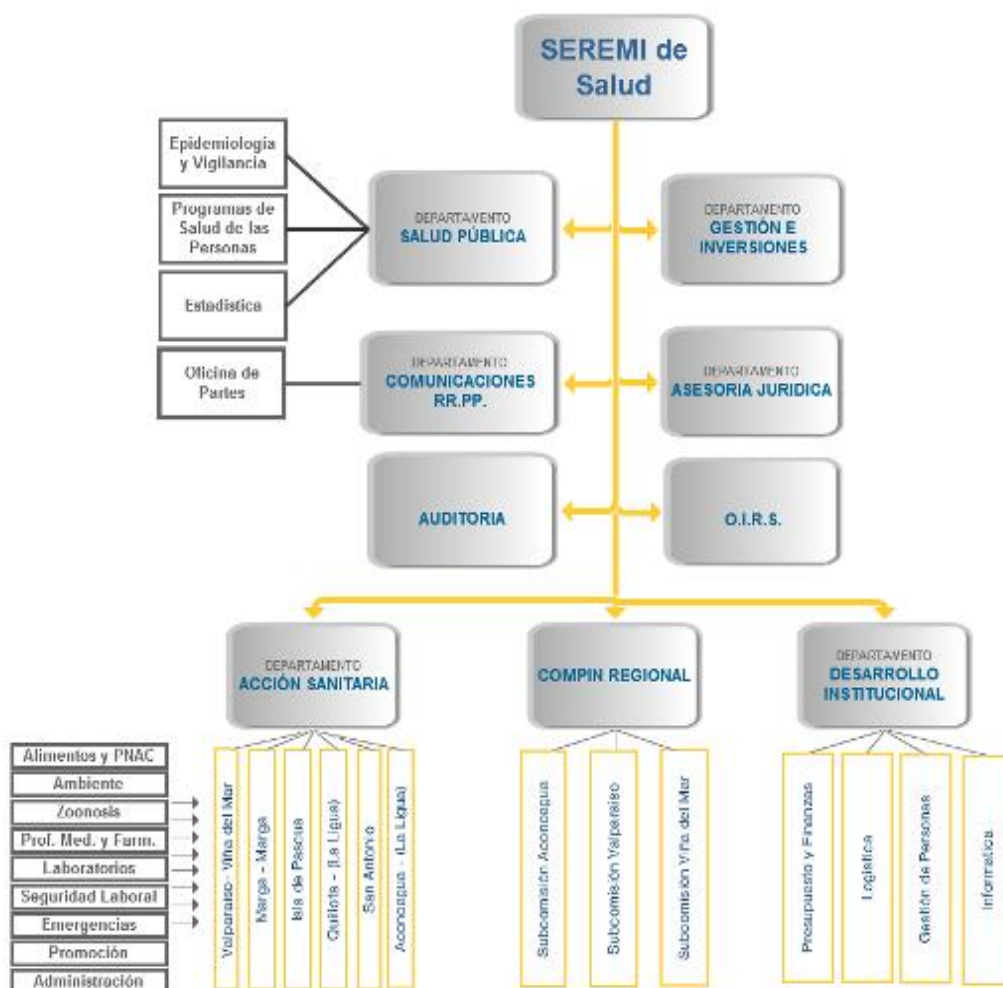
Además el Artículo 14 C de la ley 19937 agrega las siguientes funciones:

.- “Serán de la competencia del Ministerio de Salud, a través de las secretarías regionales ministeriales, todas aquellas materias que corresponden a los servicios de salud, sea en calidad de funciones propias o en su carácter de sucesores legales del Servicio Nacional de Salud y del Servicio Médico Nacional de Empleados, y que no digan relación con la ejecución de acciones integradas de carácter asistencial en salud, sin perjuicio de la ejecución de acciones de salud pública conforme al número 4 del artículo anterior. En relación a las materias que trata este artículo, los secretarios regionales ministeriales de salud deberán ajustarse a las normas técnicas y administrativas de carácter general que imparta el Ministerio de Salud, ya sea a nivel nacional o regional”.

Artículo 14 E.- Existirá en cada secretaría regional ministerial un Consejo Asesor, el que tendrá carácter consultivo respecto de las materias que señale esta ley y sus reglamentos y las que el secretario regional ministerial le someta a su consideración. Los integrantes del Consejo Asesor no percibirán remuneración por su participación en él. El secretario regional ministerial deberá convocar al Consejo en el primer trimestre de cada año con el objetivo de informar acerca de la gestión del año anterior y la planificación del año correspondiente. Un reglamento regulará la forma de nombrar a

los integrantes, el procedimiento para adoptar acuerdos y las demás normas que sean necesarias para su funcionamiento (MINSAL, 2010).

1.2.1 Organigrama Institucional Seremi de Salud región de Valparaíso



(Extraído pagina web: www.ssrv.cl SEREMI de Salud V región, 2012.)

1.3 Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)

La Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), es un organismo técnico administrativo responsable de evaluar, constatar, declarar y certificar el estado de salud de los trabajadores y además de otros posibles beneficiarios, con la finalidad de determinar la capacidad de trabajo y/o recuperabilidad de sus estados patológicos transitorios o permanentes, con el propósito de que accedan a los beneficios estatutarios, laborales, asistenciales y/o previsionales y para que también las autoridades administrativas, las entidades previsionales y los empleadores tomen las medidas correspondientes (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, 2012)

Es por ello, que la misión de la COMPIN (2012) es: “velar, de acuerdo con la ley, por el cumplimiento de las normas médico legales en materias de seguridad social; actuar como garante de la fe pública en la certificación de estados de salud y en la gestión de procesos técnicos y administrativos; garantizar en forma eficaz el acceso a los beneficios de la protección social en salud”.³

Las acciones realizadas por las COMPIN se materializan en informes, resoluciones, dictámenes y certificaciones, que gozan de legalidad y exigibilidad.

Las COMPIN cumplen una serie de funciones técnico administrativas heredadas del ex Servicio Médico Nacional de Empleados, (SERMENA) y de las Comisiones Médicas del ex Servicio Nacional de salud, (SNS), y que se traspasaron a los Servicios de Salud, conforme a lo dictado en el DL 2.763 de 1979, quedando establecida su organización y funciones por medio del DS 42 de 1986.

Desde el año 2005, por motivo de la implementación de la Ley de Autoridad Sanitaria (Ley 19.937 de Reforma de la Salud) se reorganizaron las COMPIN bajo la dependencia administrativa de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, SEREMI de Salud, determinándose así, la continuidad de sus funciones y manteniendo para ello su autonomía técnica para actuar sobre las materias de su competencia.

Para el ejercicio de sus funciones, la COMPIN se distribuye en las 15 regiones del país. Mencionar también que en 5 regiones, la COMPIN cuenta con Subcomisiones (SC) que cuentan con las mismas funciones y atribuciones que una COMPIN, tres en la Región de

³ Extraído el día 09 de Diciembre 2012, desde pagina web www.infocompin.cl

Valparaíso (Valparaíso, Viña del Mar y Aconcagua), cinco en la Región Metropolitana de Santiago (Norte, Sur, Sur Oriente, Oriente y Poniente), cuatro en la Región del Bío Bío (Concepción-Talcahuano, Bío-Bío, Ñuble y Arauco), dos en la Región de La Araucanía (Malleco y Cautín), y tres en la Región de Los Lagos (Osorno, Llanpal y Chiloé).

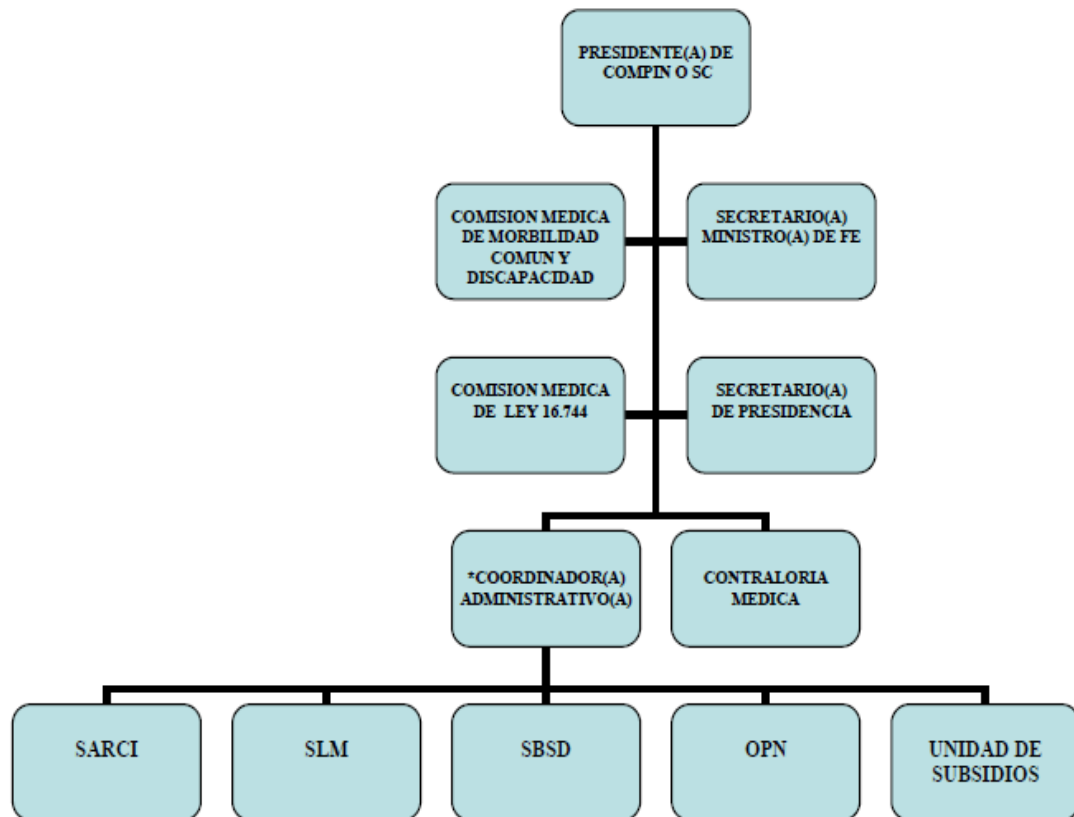
A partir de febrero del año 2009, se creó mediante el Decreto Exento N°98 el Departamento de Coordinación Nacional de las COMPIN (DCNC), bajo la dependencia de la Subsecretaría de Salud Pública, con el objetivo de ser el referente técnico a nivel central, encargado de proporcionar apoyo y orientación a la gestión de las COMPIN y sus Subcomisiones.

Las principales funciones de este departamento son:

- “Aplicar las medidas conducentes a favorecer la eficiencia, objetividad, responsabilidad pública y calidad de la gestión.
- Proponer e implementar un diseño institucional básico y lineamientos normativos
- Fiscalizar, controlar y coordinar la gestión.
- Realizar auditorías, control y apoyo.
- Regular, fiscalizar y coordinar el cumplimiento de la normativa de seguridad social, en el ámbito de competencia del sector salud.
- Asegurar la calidad y agilización de los trámites.
- Asegurar una pesquisa oportuna y un adecuado acceso a los mecanismos de compensación social, en el marco del sistema de protección social de competencia del sector salud.
- Establecer directrices generales en el ámbito de competencia del sector salud en materias de seguridad social.
- Crear sistemas de registros de datos y optimizar los sistemas existentes.”⁴

⁴ Extraído el día 09 de Diciembre 2012, desde pagina web www.minsal.cl

1.3.1 Organigrama General de las COMPIN



(Extraído, Manual de proceso de los trámites y beneficios de las COMPIN, MINSAL, Gobierno de Chile 2008)

Descripción:

Presidencia: de COMPIN o Subcomisión: corresponde a un médico cirujano responsable de la gestión técnica y administrativa. En el caso de una Subcomisión, reporta al Presidente regional. Si se trata de una COMPIN, reporta directamente al SEREMI de Salud regional, quien designa estos cargos.

Secretario(a) ministro de fe de la Comisión: corresponde a un funcionario(a) profesional o administrativo encargado de preparar las sesiones de las Comisiones, citar a quienes corresponda, llevar las actas de las resoluciones, acuerdos, certificaciones o dictámenes. También se desempeña como ministro de fe de las decisiones de las

mismas, y cumpliendo con el requisito de ser profesional, puede actuar también como coordinador administrativo de la COMPIN o Subcomisión, según disponga su Presidente(a). Es designado por el SEREMI a proposición del Presidente regional.

Comisión Médica de morbilidad común y discapacidad: Dirigido por el Presidente(a) de la COMPIN o de la Subcomisión y constituida también por el o los médicos contralores y otros profesionales no médicos, según se disponga, además del secretario(a) ministro de fe, que para los efectos de las Licencias Médicas, deberá pronunciarse sobre los estados de recuperabilidad de los(las) trabajadores(as), los casos con reposo laboral prolongado, los recursos de reposición por las resoluciones de la Contraloría Médica que lo requieran, la condición de invalidez de beneficiarios del INP, (IPS) y otras condiciones de invalidez contributivas o no contributivas que corresponda, además de la Certificación de la Discapacidad. Sesiona de acuerdo a las disponibilidades locales, idealmente una vez por semana.

Comisión Médica de la Ley 16.744: Conducida por el Presidente(a) de la COMPIN o de la Subcomisión y constituida además por el o los médicos contralores, y otros profesionales que también pueden participar ocasionalmente en calidad de asesores o invitados, el Secretario(a) ministro de fe y los representantes de los Organismos Administradores de la Ley correspondientes, debiendo pronunciarse por la calificación de Enfermedad profesional cuando el caso lo amerite, las evaluaciones médico legales de la misma Ley, los beneficios por secuelas de accidente escolar, etc.

Sesiona de acuerdo a las disponibilidades locales, idealmente dos veces por mes.

Secretaria de la presidencia: funcionario(a) administrativa encargada de llevar la agenda del Presidente y efectuar todo el apoyo administrativo que éste le demande.

Coordinación Administrativa: función implementada en COMPIN o Subcomisión de mayor envergadura, desarrollada preferentemente por un profesional de la administración, encargado de supervisar el correcto flujo de los procesos administrativos internos y externos con el objetivo de procurar una atención de calidad a los usuarios y dar cumplimiento a los plazos reglamentarios. En específico, facilitar la labor técnica de los médicos contralores y de la Comisión médica. Es designado por el Presidente regional. Donde no se ha implementado formalmente este rol, el cargo puede ser realizado por otro profesional que a su vez cumpla el rol de Secretario(a) de Comisión Ministro(a) de fe de la

Comisión, el Jefe de Subsidios o por quien disponga el Presidente(a) en armonía con las competencias necesarias.

Contraloría Médica: unidad de apoyo encargada entre otras materias, de participar en la evaluación técnica de los casos, controlar el correcto uso de la LM y el otorgamiento del **Subsidio de Incapacidad laboral**, (SIL), de los beneficiarios de las leyes y decretos correspondientes, y de la comprobación de las declaraciones contenidas en las certificaciones médicas. Estará integrada por el o los profesionales médicos cirujanos, (médicos contralores) y otros profesionales necesarios. Deberá prestar apoyo a la Comisión Médica de morbilidad común y discapacidad y a la Comisión Médica de la Ley 16.744 de la COMPIN o SC, según corresponda.

Sección Administrativa de Reclamos contra ISAPRE (SARCI):, constituida por uno o más funcionarios(as) de la COMPIN o Subcomisión, encargada del desarrollo de las labores de apoyo administrativo para la resolución pertinente dentro de los plazos legales, desde su recepción hasta la preparación de la notificación.

Sección o Unidad de Licencias Médicas (SLM): es el soporte administrativo de la Contraloría Médica encargado de la correcta recepción de las LM tramitadas, verificando su contenido y documentación adjunta adecuada, la complementación de los antecedentes que le acompañen y del procesamiento interno de las LM, el manejo de archivo involucrado y la tramitación y seguimiento de los peritajes solicitados por la Contraloría Médica, necesarios para mejor resolver. Es un equipo facilitador de la Contraloría Médica, constituida por uno o más funcionarios. Su rol incluye el ingreso de las LM y de las Resoluciones al Sistema Informático de FONASA, y el manejo de la agenda médica en lo necesario.

Sección de Beneficios de la Seguridad Social y de la Discapacidad (SBSD): constituida por uno o más funcionarios administrativos encargados de dar labores de apoyo administrativo conducentes a la resolución pertinente dentro de los plazos legales, desde la recepción de solicitudes de las personas y/o instituciones por beneficios de la Seguridad social y discapacidad, hasta la preparación de la notificación.

Oficina de partes y notificaciones (OPN): constituida por uno o más funcionarios administrativos encargado de la recepción y tránsito de documentación, presentada directamente por personas o instituciones remitidas por correo y de las notificaciones

emanadas de la gestión de la COMPIN o SC, a las personas o instituciones. Además recibe las presentaciones de OIRS, clasificándolas según se disponga en la SEREMI regional.

Unidad de Subsidios: constituida por funcionarios de la SEREMI o que trabajan para ésta en comisión de servicio, cuya función trata de la relación con el cálculo y pago de los subsidios por las Licencias Médicas autorizadas, cálculo de los montos de reembolsos por Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL), a las entidades públicas, pago proporcional de las cotizaciones previsionales de los trabajadores con Licencia Médica y subsidios, verificación de vínculo laboral cuando corresponda, etc. En aquellas ciudades donde existan COMPIN o Subcomisiones, tienen dependencia técnica y administrativa de aquellas y para el cumplimiento de su rol, se relacionan por su intermedio con el Dpto. de Finanzas del Servicio de Salud respectivo. (Circulares N° 15 y 56 de la Subsecretaría de Salud Pública).

Muchas de las actividades de los procesos que dan lugar a diferentes productos, así como la participación de los funcionarios en cada etapa, tienden a repetirse, es por ello que el rol de los funcionarios la mayor parte de las veces es multifuncional, teniendo presente que en algunos casos pudieran existir particularidades que no calcen con precisión en el contexto general.

1.3.2 Subcomisiones de la COMPIN Región de Valparaíso

La COMPIN regional, está dividida en 3 subcomisiones, con el fin de acercar los servicios de mejor manera a la población.

Su existencia obedece a razones locales de tipo geográficas y demográficas y por la necesidad de garantizar la accesibilidad a los (las) usuarios(as). Su rol está regulado por la Circular N° 15 del 09/02/2005, de la Subsecretaría de Salud Pública.

Estas subcomisiones son: Valparaíso, Viña del Mar y Aconcagua.

A su vez, estas subcomisiones, cuentan en sus áreas jurisdiccionales con unidades de apoyo en algunas de sus funciones, fundamentalmente en el trámite de licencias médicas, y que reciben el nombre de Unidades de Licencias Médicas (ULM).

Las cuales son una dependencia de la SEREMI de Salud, constituidas en establecimientos asistenciales del Servicio de Salud, dadas las características geográficas y demográficas que lo justifiquen, cuya función es prestar apoyo a la COMPIN o Subcomisión, en la tramitación y resolución de las Licencias Médicas. Están ubicadas en otras comunas y provincias, que actúan como receptoras y pueden dictar resoluciones sólo en licencias médicas que no excedan de los 30 días de reposo, también acerca de las LM pre y post natales y del pago de los subsidios que de ellas se deriven.

1.3.2.1 Subcomisión Valparaíso

La subcomisión Valparaíso está ubicada actualmente en calle Cochrane 867, Valparaíso. Está compuesta por su oficina central y además por las siguientes Unidades de Licencias Médicas (ULM):

- ULM Casablanca
- ULM Isla de Pascua
- ULM San Antonio

Respecto a su personal, la oficina central de la Subcomisión Valparaíso consta con la siguiente dotación:

Subcomisión Valparaíso							
	Atención Público	Procesos	Subsidios	Contraloría Médica	Isapre	Serv. Social	Discapacidad
Administrativos	5	4	3	0	4	1	1
Profesionales	0	2	1	9	0	1	4
Auxiliares	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	6	4	9	4	2	5

36

(Elaboración propia basado en documentos de RRHH de la COMPIN de la Región Valparaíso).

En sus ULM la dotación de personal es la siguiente:

	ULM Casablanca	ULM Isla de Pascua	ULM San Antonio
Administrativos	1	1	6
Profesionales	0	0	1
Auxiliares	0	0	0
TOTAL	1	1	7

9

(Elaboración propia basado en documentos de RRHH de la COMPIN de la Región Valparaíso)

Es decir, la subcomisión Valparaíso en total cuenta con 45 personas en su dotación de recursos humanos.

1.3.2.2 Subcomisión Viña del Mar

La subcomisión Viña del Mar está ubicada actualmente en calle Von Schroeders 229, Viña del Mar. Está compuesta por su oficina central y además por las siguientes Unidades de Licencia Médica:

- ULM Quilpué
- ULM Limache
- ULM Quillota
- ULM La Calera
- ULM La Ligua
- ULM Cabildo
- ULM Petorca

- ULM Quintero

Respecto a su personal la oficina central de la Subcomisión Viña del Mar consta con la siguiente dotación:

Subcomisión Viña del Mar								
	Atención Público	Procesos	Subsidios	Contraloría Médica	Isapre	Serv. Social	Discapacidad	
Administrativos	6	7	5	0	4	6	1	
Profesionales	0	0	0	12	0	1	4	
Auxiliares	1	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	7	7	5	12	4	7	5	47

(Elaboración propia basado en documentos de RRHH de la COMPIN de la Región Valparaíso)

En sus ULM la dotación de personal es la siguiente:

	ULM Quilpué	ULM Quillota	ULM Limache	ULM La Calera	ULM La Ligua	ULM Petorca	ULM Cabildo	ULM Quintero	
Administrativos	3	2	1	2	1	1	1	1	
Profesionales	1	1	1	1	1	0	0	0	
Auxiliares	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	4	3	2	3	2	1	1	1	17

(Elaboración propia basado en documentos de RRHH de la COMPIN de la Región Valparaíso)

Es decir, la subcomisión Viña del Mar en todo su conjunto, cuenta con 64 personas en su dotación de recursos humanos.

1.3.2.3 Subcomisión Aconcagua

La subcomisión Aconcagua está ubicada actualmente en calle Salinas 366, San Felipe.

Está compuesta por su oficina central y además por las siguientes Unidades de Licencias Médicas:

- ULM Los Andes
- ULM Putaendo
- ULM Llay-Llay

Respecto a su personal, la oficina central de la Subcomisión Aconcagua cuenta con la siguiente dotación:

Subcomisión Aconcagua							
	Atención Público	Procesos	Subsidios	Contraloría Médica	Isapre	Serv. Social	Discapacidad
Administrativos	3	2	4	0	1	1	0
Profesionales	0	0	0	4	0	0	4
Auxiliares	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	2	4	4	1	1	4

(Elaboración propia basado en documentos de RRHH)

En sus ULM la dotación de personal es la siguiente:

	ULM Los Andes	ULM Llay Llay	ULM Putaendo
Administrativos	3	1	1
Profesionales	0	0	0
Auxiliares	0	0	0
TOTAL	3	1	1

(Elaboración propia basado en documentos de RRHH)

Es decir, la subcomisión Aconcagua en total cuenta con 25 personas en su dotación de recursos humanos.

1.4 Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

De acuerdo a la página del Gobierno, la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, en adelante OIRS, es un estamento presente en todos los organismos gubernamentales en Chile. Es la responsable de canalizar el contacto de la ciudadanía con las instituciones públicas. Las labores de esta oficina son múltiples, pero principalmente se ocupa de resolver dudas de las personas que acuden a los servicios públicos, ya sean gobernaciones, ministerios, hospitales, consultorios, Centros de Referencia de Salud (CRS), etc. Además están a cargo de recibir por medio de formularios las:

- Solicitudes;
- Reclamos;
- Sugerencias;
- Consultas;
- Denuncias
- Felicitaciones.

Y desde el 10 de abril de 2009 juegan un papel primordial en la vigencia de la nueva ley de transparencia del gobierno. Para las instituciones públicas la retroalimentación con los usuarios es fundamental y las OIRS están llamadas a ser la voz representativa de la ciudadanía en el interior de las organizaciones del gobierno.

A la OIRS se puede acudir en persona, a través teléfono o vía internet. En el caso en que las personas no obtengan una respuesta en un **plazo máximo de 30 días** o si sienten que les vulneran sus derechos, estas deben dirigirse a la Comisión Defensora Ciudadana.

De esta forma, son oficinas de atención que permiten a los usuarios vincularse con los Servicios Públicos, facilitándoles así el ejercicio de su derecho a plantear solicitudes, sugerir, informarse, denunciar o reclamar, en relación con la interacción que han experimentado o necesitan, asegurando la oportunidad de acceso sin discriminación, la difusión de programas y trámites y la comunicación de prioridades gubernamentales.

Todo el actuar de la OIRS está enmarcado en cumplir y respetar los derechos ciudadanos contemplados en distintos cuerpos legales. Los más fundamentales son:

- Recibir un trato cordial y deferente, mediante un lenguaje claro y sencillo, ya sea en las atenciones personales o telefónicas.
- Recibir atención personalizada y con las facilidades necesarias, en los lugares habilitados para atender sus consultas respecto de las prestaciones que otorga la SEREMI de salud.
- Exponer sugerencias o reclamos a través de los buzones disponibles en la Oficina Central y en todas nuestras Oficinas provinciales y Territoriales, o vía correo, fax o Internet.
- Conocer la identidad del funcionario que le está otorgando la atención.
- Conocer los plazos de respuesta y tramitación de su solicitud.
- Conocer el estado de tramitación de su solicitud.

Las OIRS usan como plataforma virtual para su trabajo, el Sistema de Tramite en Línea, (TEL), el cual consiste en un soporte tecnológico que forma parte de la agenda digital del sector salud, como una herramienta de información que permite una mejor atención para el usuario.

Este Sistema permite ingresar Solicitudes del ámbito Ciudadano (consultas, sugerencias, reclamos, felicitaciones) y Solicitudes de información por Ley de Transparencia, con la opción de dar respuesta On Line a la solicitudes ingresadas vía Internet que señalen una dirección de correo electrónico y que así lo requieran; en caso contrario la respuesta es remitida vía correo postal.

El usuario puede hacer uso del sistema en cualquier momento, hora y lugar, sólo requiere conexión a Internet; además otorga acceso a consultas sobre el estado de la solicitud en cualquier momento, hora y lugar con su Rut y clave. El solicitante obtiene un acuse de recibo y respuesta a través del mismo sistema, que ayuda a hacer más expeditos los trámites que realizan las personas.

Las OIRS como también sus funciones están comprendidas en diversos cuerpos legales, estos son:

- *Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos*
- *Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado*
- *Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública*
- *Nueva Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes 2012*

II. LICENCIAS MÉDICAS Y REQUERIMIENTOS OIRS

2.1 LICENCIAS MÉDICAS

La Licencia Médica se entiende por, el derecho que tiene el trabajador(a) de ausentarse o reducir su jornada laboral, durante un determinado lapso de tiempo, para el cumplimiento de una indicación profesional certificada por un médico-cirujano, cirujano-dentista o matrona, según sea el caso. La indicación del profesional deber ser reconocida por el empleador, y luego autorizada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, COMPIN, de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, SEREMI, que corresponda, o por la Institución de Salud Previsional, ISAPRE según corresponda. Mientras este con vigencia la Licencia Médica el trabajador(a) podrá gozar de Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL) con cargo a su entidad de previsión, institución o fondo especial respectivo, o de la remuneración regular de su trabajo o de ambas en la proporción que corresponda.⁵

De esta definición es importante señalar dos elementos:

- La Licencia Médica es un beneficio y un derecho para el trabajador de carácter temporal, es decir, sujeto al plazo de recuperación de la salud.

- La Licencia Médica tiene dos aspectos de los cuales depende la posibilidad de ejercer el derecho del trabajador de mantener la remuneración en el periodo que hace uso de la misma:
 - a) desde el punto de vista médico el reposo prescrito por el médico tratante debe ser autorizado por la COMPIN, y
 - b) desde el punto de vista previsional, el trabajador/a debe cumplir con los requisitos de afiliación y cotizaciones definidos en la normativa vigente.

2.1.1 Tipos de Licencias Médicas

Existen siete tipos de Licencias Médicas, que dependen del motivo que provocó la prescripción de reposo por el médico tratante, éstas son:

⁵ *Reglamento de Licencias Médicas, Decreto Supremo N°3 / 84 Ministerio de Salud*

- **Licencia Médica Tipo 1: Enfermedad o Accidente Común.**

Es el originado por una enfermedad o accidente que no sea profesional y que no sea por motivos directos del trabajo.

La Ley 16.744 se define como accidentes del trabajo a cualquier lesión que sufra una persona a causa o con motivo del trabajo, y que le produjese incapacidad o muerte. Éstos pueden ocurrir durante la jornada laboral, en actividades de capacitación, gremiales e incluso en paseos recreativos organizados por la empresa o institución, sólo si este requería asistencia obligatoria.

También se incluyen los accidentes que ocurran en el trayecto de ida o regreso entre la casa y el lugar trabajo.

Mencionar también que la lesión puede ser tanto física o psicológica y se exige un resultado determinado por incapacidad para realizar las labores habituales.

- **Licencia Médica Tipo 2: Medicina Preventiva.**

La ley N° 6.174 que estuvo vigente hasta el año 1985 entregaba tratamiento gratuito y reembolso de todos los gastos médicos derivados de la enfermedad que ocasionó el reposo, en la actualidad perciben este beneficio un grupo muy pequeño de enfermos que estaban acogidos a dicha Ley a diciembre de 1985 y corresponden a pacientes afectados de enfermedades como trasplantados, insuficiencia renal, y/o sometidos a hemodiálisis.

- **Licencia Médica Tipo 3: Pre y Post Natal.**

Este tipo de licencias es de carácter irrenunciable y puede ser otorgada además de todos los profesionales médicos señalados en el Decreto N° 3 por una matrona.

Es una licencia de 42 días por pre natal otorgada a las 34 semanas y media de gestación. Contando de la fecha del parto, la licencia post natal se otorga por 84 días.

Si a la fecha del término del pre natal el parto aún no se ha producido, es posible una prolongación de la licencia de pre natal por la diferencia entre el término de la licencia pre natal y el día anterior a ocurrido el parto.

- **Licencia Médica Tipo 4: Enfermedad Grave del Niño Menor del Año.**

Se extiende una licencia tipo 4 a una licencia por reposo total otorgada a la madre del hijo menor de un año, que se prolonga por 7 días seguidos y continuos de 7 en 7 hasta completar un total de 30 días.

En caso de que el médico estime conveniente que se necesiten días adicionales a los 30 días de licencias ya otorgados, podrá extender una licencia por los días que estime pertinentes adjuntando un informe médico de modo complementario. Sin embargo, si el menor se encuentra hospitalizado, la madre no tendrá derecho a licencia.

- **Licencia Médica Tipo 5: Accidente del Trabajo o del Trayecto.**

Según la Ley 16.744, se consideran Accidentes de Trayecto aquellos incidentes que ocurren en el trayecto de ida o regreso, entre el hogar y el lugar de trabajo, y los que puedan suceder en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque se trate de distintos empleadores.

Sólo se clasificarán de este tipo aquellos accidentes que ocurran en el trayecto directo. Esto quiere decir que, si una persona se desvía el camino habitual entre su casa y el trabajo, y le ocurre un accidente, éste deja de considerarse como accidente de trayecto.

- **Licencia Médica Tipo 6: Enfermedad Profesional.**

El Artículo 7º de la Ley 16.744 considera a una enfermedad como profesional a aquellas provocadas de manera directa por el ejercicio de una profesión o el trabajo que realice una persona y que le provoque con el pasar del tiempo alguna incapacidad, o en casos más extremos, la muerte.

Las Enfermedades Profesionales están enumeradas en el Decreto Supremo N°109, el cual fue modificado por el Decreto Supremo N°73 el cual fue publicado en el Diario Oficial el 7 de marzo del 2007, incorporando nuevas patologías a la lista de Enfermedades Profesionales.

Las nuevas enfermedades laborales establecidas son:

1. Leptospirosis
2. VirusVIH
3. Hepatitis virales B y C
4. Infección por Hanta virus
5. Tendinitis
6. Fiebre Q,
7. Artrosis secundaria de rodilla
8. Angiosarcoma hepático
9. Laringitis con disfonía
10. Nódulos laríngeos
11. Enfermedad por exposición aguda o crónica a altura geográfica
12. Enfermedad por descompresión inadecuada
13. Polineuritis
14. Trastornos hematológicos
15. Neurosis profesionales (depresión reactiva, trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad y trastorno por somatización y por dolor crónico).

- **Licencia Médica Tipo 7: Patologías del Embarazo.**

Para las enfermedades que se pueden dar en el embarazo son de diversos orígenes y pueden afectar tanto a la madre como al feto, se conceden las licencias médicas tipo 7.

Cada etapa del embarazo tiene sus condiciones adversas o enfermedades más características.

Algunos ejemplos son: abortos espontáneos, abortos retenidos y los síntomas de aborto. También se encuentra la Diabetes Gestacional, Parto Prematuro, Restricción del Crecimiento Intrauterino, Síndrome Hipertensivo del Embarazo – Preclampsia, Diabetes Gestacional y Colestasia Intrahepática del Embarazo.

2.2 Acreditación del derecho a licencia.

En general, los distintos subsidios de incapacidad laboral temporal están dirigidos a trabajadores dependientes que coticen en un sistema previsional y que por motivo de una enfermedad recuperable obtienen su certificado de Licencia Médica. También son extensibles a los trabajadores independientes que coticen en algún sistema previsional.

Los requisitos que acreditan el derecho a licencia en el caso de los trabajadores dependientes son los siguientes:

1. Tener contrato de trabajo vigente al inicio de la licencia médica.
2. Tener 6 meses de afiliación previsional.
3. Tener 3 meses de cotizaciones continuas o discontinuas en los 6 meses anteriores a la licencia médica.
4. Tener Licencia médica extendida por un médico-cirujano, cirujano- dentista o matrona.
5. Tener Licencia Médica autorizada por el Servicio de Salud, COMPIN o ISAPRE, debidamente reconocida por el empleador

Los trabajadores independientes acreditan el derecho a licencia dando cumplimiento a los siguientes requisitos:

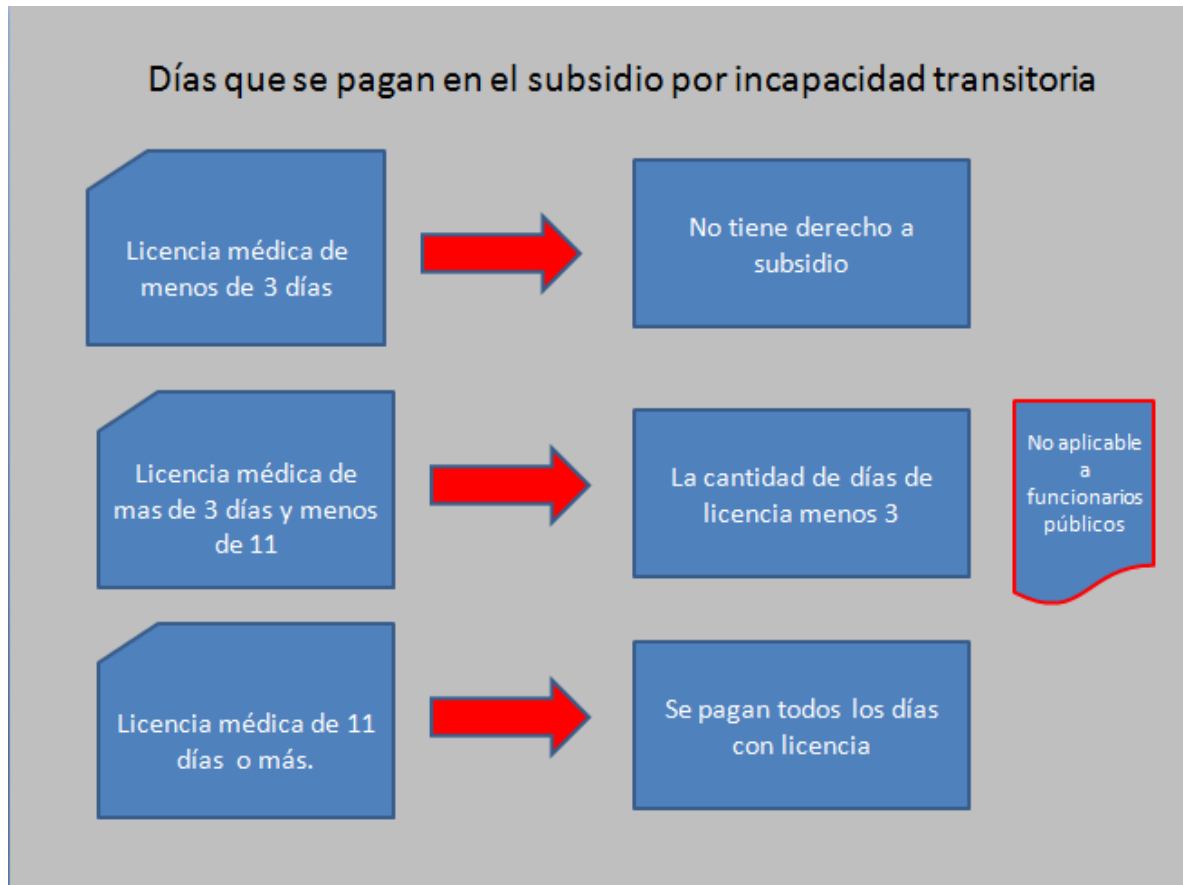
1. Tener 12 meses de afiliación previsional anteriores a la Licencia Médica
2. Tener al menos 6 meses de cotizaciones continuas o discontinuas en los últimos meses anteriores a la licencia médica.
3. Tener una Licencia Médica extendida por médico o dentista autorizada por un Servicio de Salud, COMPIN o ISAPRE, según corresponda.
4. Cotizaciones al día, hasta un mes antes de la Licencia Médica.
5. El plazo de presentación de la Licencia Médica al empleador es de 2 días hábiles para trabajadores del sector privado y 3 días hábiles para el empleador.

En caso de los funcionarios público, la normativa señala lo siguiente: En virtud de lo dispuesto en el ART.106 de la ley NO. 18.834, sobre estatuto administrativo, publicada en el diario oficial de 23 de Septiembre de 1989, los funcionarios públicos regidos por ese estatuto tienen derecho a percibir el total de sus remuneraciones durante las licencias médicas de que gocen, sin que estas licencias originen un subsidio propiamente tal, sino que obligan al empleador, sea servicio centralizado o descentralizado, a pagar al funcionario que se encuentra acogido a reposo el total de sus remuneraciones, sin

perjuicio de que el servicio público pagador de la remuneración reciba – del organismo de salud que corresponda – la compensación que fuera procedente.

Por consiguiente, el legislador no ha establecido un beneficio pecuniario sustituto de la remuneración correspondiente al periodo no trabajado, ni menos señala el organismo de salud que debe asumir el pago, limitándose a establecer el derecho del funcionario a continuar percibiendo la totalidad de sus remuneraciones como si correspondiere a un periodo trabajado.

Respecto de los días que se cancelan como subsidio, el siguiente esquema explica este tema:



(⁶ Elaboración Propia)

⁶ Régimen del Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Ley N° 16744 y Ley N°20585 sobre Licencias Médicas.

2.3 Tipos de Requerimientos OIRS

Los requerimientos son una petición de una cosa que se considera necesaria por las personas y usuarios de algún servicio público.

De manera que estos requerimientos expresen lo más claramente posible la intención de las personas, es que existe una clasificación al respecto.

Estos son:

- **Consultas:** corresponde a las demandas de información y orientación sobre derechos y beneficios, puntos de acceso, tramites, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la OIRS.
- **Sugerencias:** es aquella proposición, iniciativa o idea, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o intentar mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación o acción de un servicio.
- **Felicitaciones:** es una manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una institución por la buena calidad del servicio prestado.
- **Reclamos:** es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, demanda o reivindica una solución a una situación en la cual considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en el ámbito de la salud.
- **Denuncias:** es la manifestación de un descontento o disconformidad frente a una conducta irregular, falta de probidad de uno o varios funcionarios, de un establecimiento o institución de salud, implicando otorgar una respuesta formal de la institución.
- **Solicitudes:** solicitudes específicas de asistencia o ayuda concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia específica.

- **Solicitud de fiscalización:** se refiere a aquellas peticiones que realiza el usuario con el objetivo que la autoridad sanitaria verifique las condiciones sanitarias, de higiene y seguridad existentes en una instalación.
- **Solicitud de información Ley de transparencia (20 días):** se refiere a aquellas peticiones que establece el título IV de la Ley N° 20.285 del derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del estado.

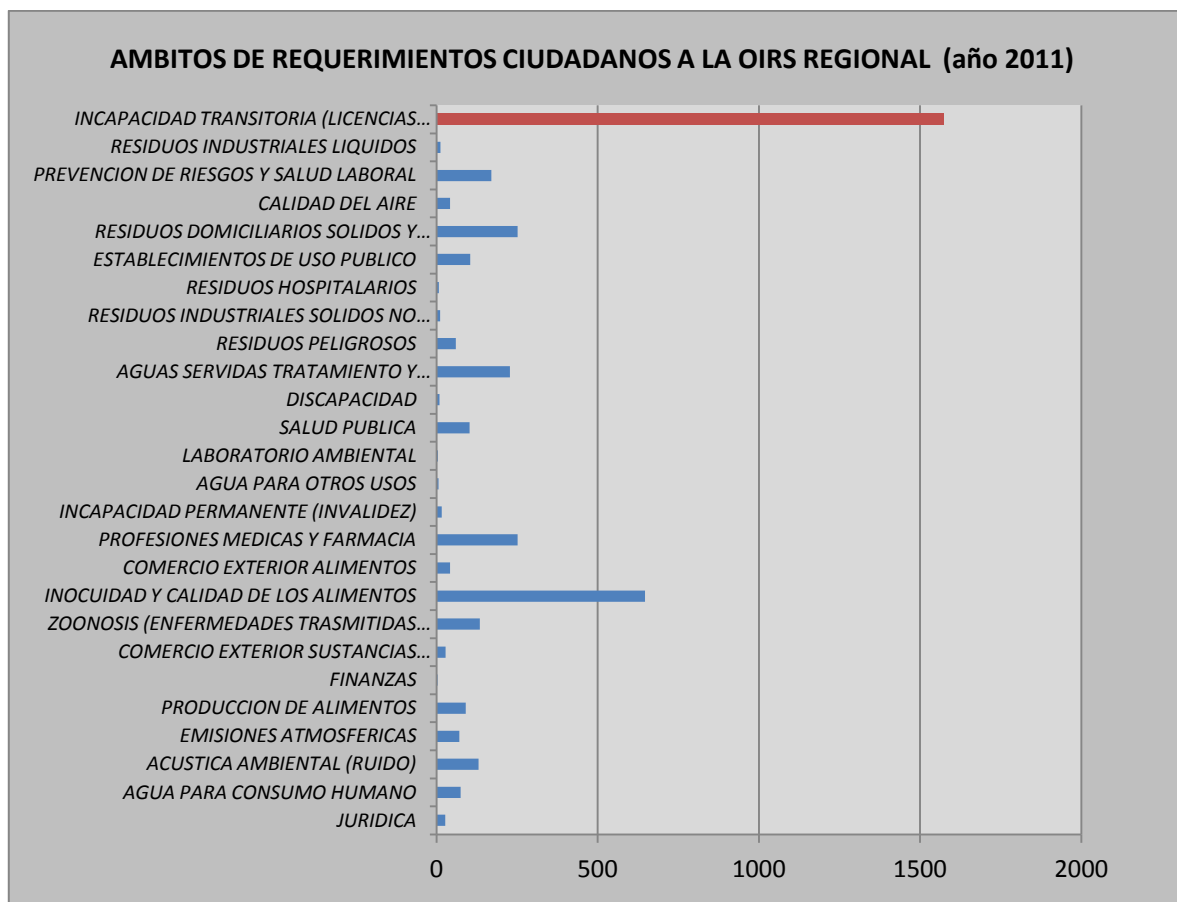
III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Planteamiento del problema

De acuerdo a la información obtenida del “informe de gestión anual 2011” dictado por la Coordinación central de las COMPIN, en los últimos años ha existido un crecimiento explosivo en la emisión de Licencias Médicas, lo que ha aumentado la carga laboral y las exigencias de las COMPIN no sólo en la V Región, sino más bien a nivel nacional.

Lo anterior, ha afectado el rendimiento, la calidad y la valoración del servicio en las personas, lo que se ve reflejado en el cada vez más elevado número de consultas y reclamos realizados a través de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, hacia las COMPIN, en materia de Licencias Médicas.

En la tabla siguiente se expresa la cantidad de requerimientos que ingresaron a la OIRS el año 2011 clasificados según el ámbito de acción.

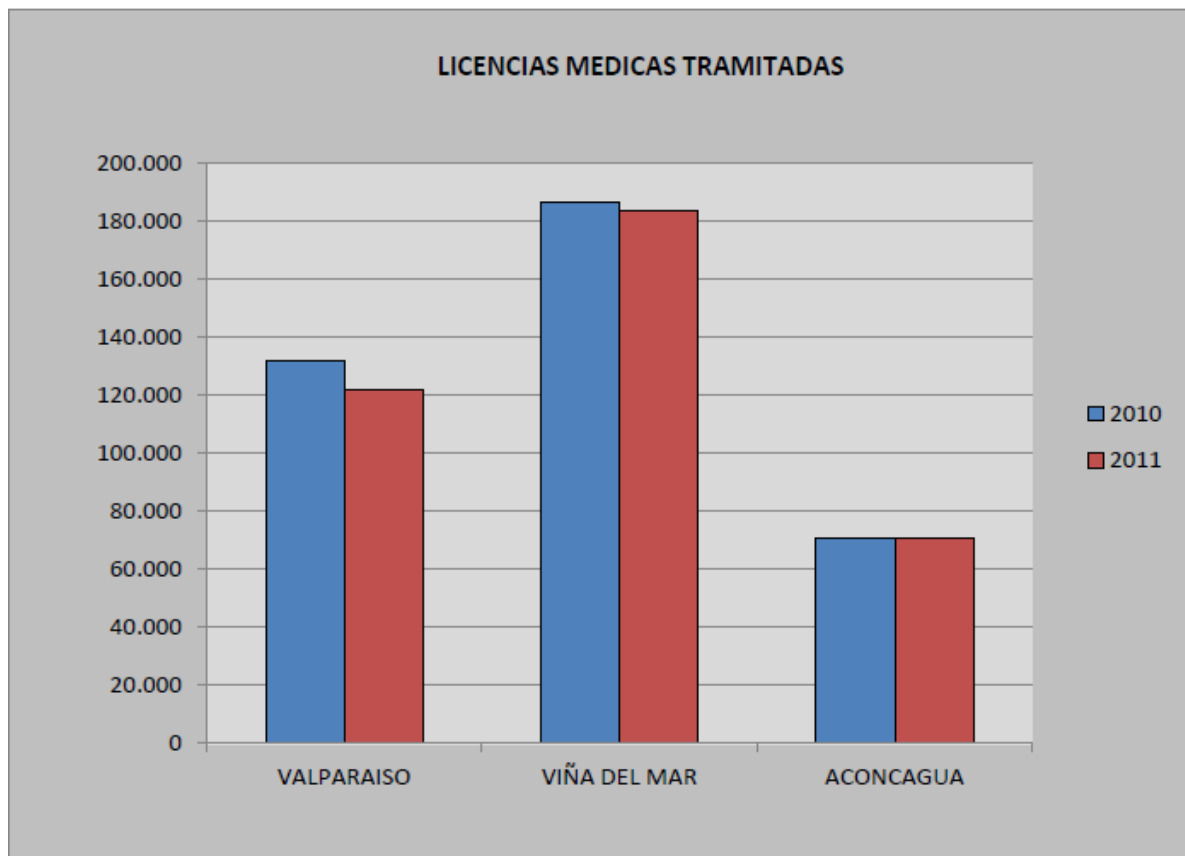


(Elaboración propia, extraído de Plataforma TEL)

Lo relevante es que el ámbito “incapacidad transitoria (licencia médica)”, concentra el mayor número de requerimientos de la OIRS de manera significativa, que es en el fondo el motivo o la razón principal del presente trabajo de investigación.

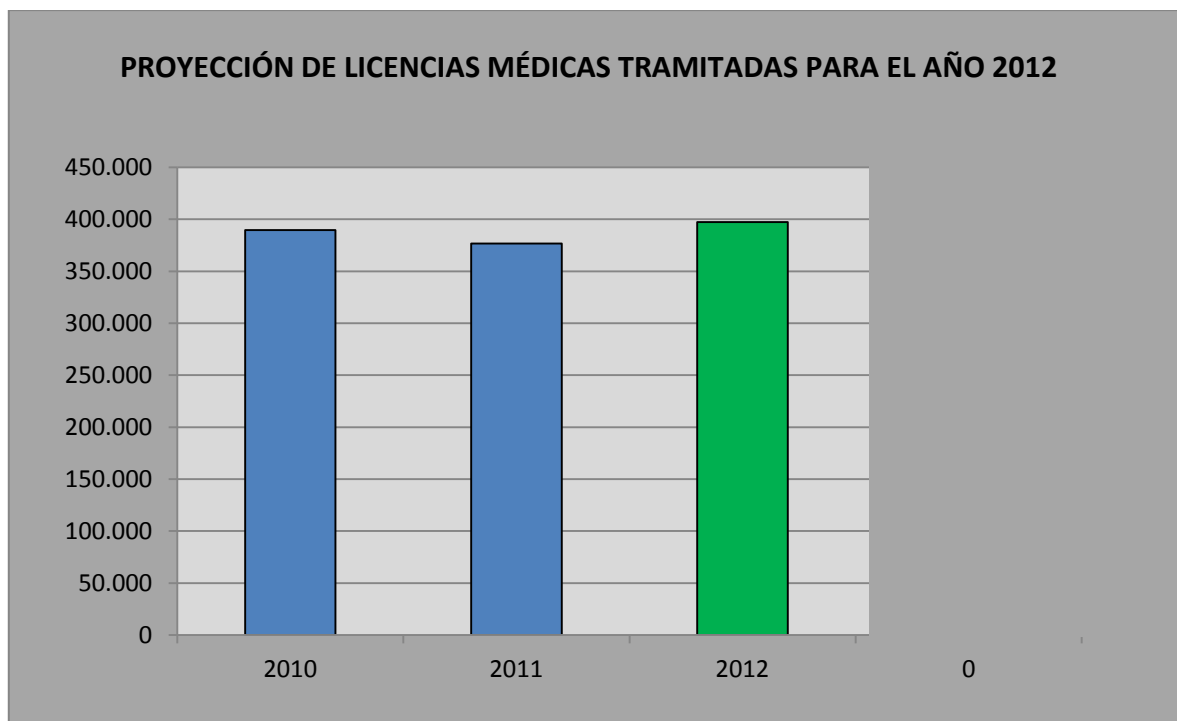
3.2 Justificación del problema

La razón de este trabajo de investigación es obtener información verídica de forma cuantitativa y cualitativa, que sirva para localizar en un flujograma de tramitación, los puntos débiles en la gestión de las subcomisiones para que así, sirvan de base para tomar medidas y acciones dirigidas a mejorar la situación y por consecuencia los resultados en el servicio y en las personas.



(Elaboración Propia desde informe de gestión emitido por la coordinación nacional COMPIN, Stgo 2011)

Con motivo de explicar el momento actual en el que se encuentra la COMPIN, a continuación, se presenta una proyección de lo que se espera ocurra con el comportamiento del flujo de licencias médicas tramitadas para el año 2012.

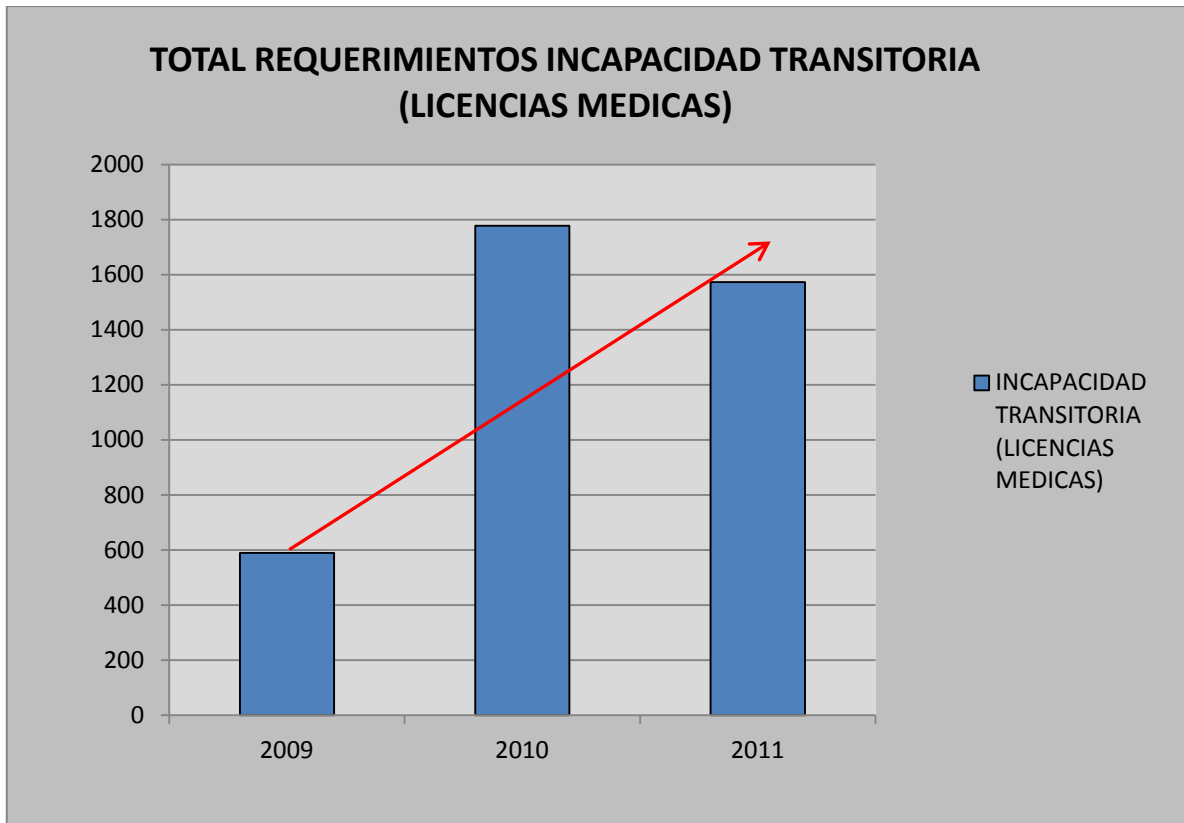


(Elaboración Propia, basado en informes de gestión 2011 y plataforma TEL a fecha actual)

Esta proyección fue basada en los datos obtenidos del informe de gestión emitido por la Coordinación Nacional de las COMPIN año 2011, y los datos del 1er semestre año 2012, fueron obtenidos del informe de gestión de la COMPIN V región, desarrollado por el Sr Alejandro Cárdenas, coordinador administrativo.

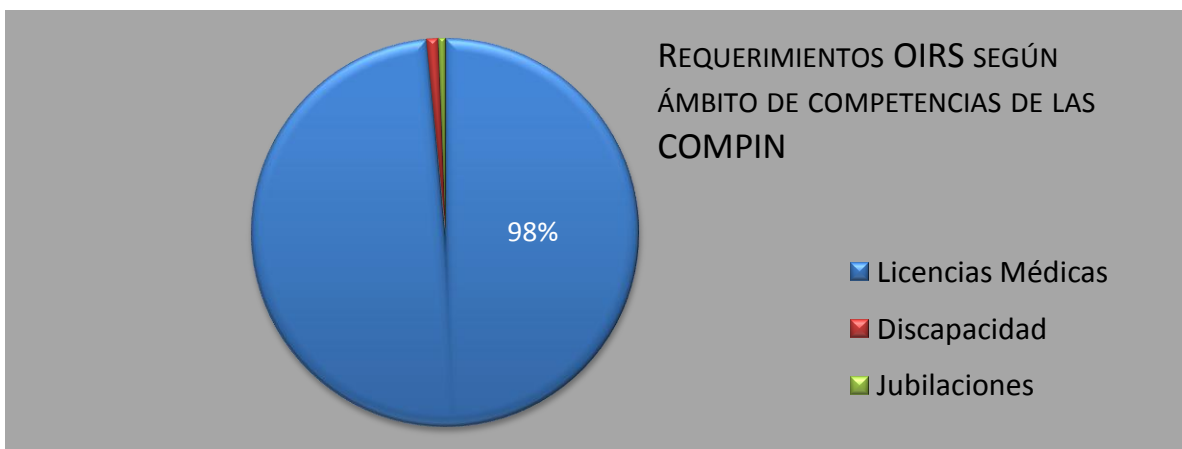
Luego de conocer la proyección para el año 2012, se espera también que el ámbito Incapacidad Transitoria (Licencia Médica) de la OIRS, también aumente de manera proporcional.

El siguiente gráfico indica el número de requerimientos ingresados al Sistema Trámite en Línea (TEL), referidos a materias de competencia de la COMPIN.



(Elaboración Propia, extraído desde plataforma TEL)

La COMPIN tiene 3 ámbitos en su relación con la OIRS, para mostrar que el problema sólo se da en el área licencias médicas (muy por arriba de las otras dos), el siguiente gráfico lo demuestra.



(Elaboración Propia, basado en plataforma TEL)

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo general

Analizar el funcionamiento del proceso de tramitación de Licencias Médicas, a través de los requerimientos de la Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias, para cada una de las subcomisiones, Valparaíso, Viña del Mar y Aconcagua, que conforman la COMPIN Región de Valparaíso en el año 2011.

3.3.2. Objetivos específicos

- Describir las funciones y atribuciones del Ministerio de Salud y sus órganos dependientes.
- Describir la normativa que regula las licencias médicas.
- Describir los tipos de requerimientos ingresados a la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso
- Analizar los reclamos y consultas en cuanto a Licencias Médicas en las subcomisiones que conforman la COMPIN Región de Valparaíso, en el sistema informático de FONASA.
- Describir el funcionamiento del proceso de licencias médicas, a través del flujo general de tramitación.
- Determinar según la información obtenida, los puntos débiles del proceso y en la tramitación de las Licencias Médicas dentro de la gestión de las subcomisiones que componen la COMPIN Región de Valparaíso.

3.4 Diseño de investigación

3.4.1 Alcance de la Investigación:

La presente investigación es de un enfoque exploratorio y descriptivo. Es exploratorio, ya que no existen investigaciones o estudios previos del algún organismo estatal o privado que haya abordado el tema en profundidad, solo fue posible encontrar datos duros, sin nada de interpretación ni análisis de éstos.

Por otra parte, el presente estudio se enmarca también en una investigación descriptiva, la cual *“busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Midiendo y evaluando diversos*

aspectos, dimensiones o componente del fenómeno o fenómenos a investigar” (Hernández R., Fernández C., Baptista P., 2003). Es decir, la aplicación de un análisis a los reclamos y consultas, permitirá luego evaluar la gestión y la eficiencia del servicio en todo el flujo de tramitación de las Licencias Médicas.

3.4.2 Enfoque de la Investigación:

La metodología del presente estudio corresponde a una investigación de carácter mixta, ya que integra elementos cualitativos y cuantitativos.

Lo primero, porque en un principio se recopila la información de los reclamos y consultas caso por caso, a través del sistema Trámite en Línea. Estos casos son particulares para cada persona que realizó el requerimiento durante el año 2011, lo que luego permitió una interpretación y posteriormente clasificarlos de manera de poder agruparlos y estudiarlos en conjunto.

Respecto al enfoque cuantitativo, dicha clasificación y agrupación de los datos, permitirá transformar la información cualitativa a cuantitativa, es decir, a números, datos, porcentajes y gráficos para continuar así el desarrollo de este trabajo y conseguir de ésta manera, cumplir con los objetivos planteados.

3.5 Desarrollo de las variables

Para la recopilación de datos se creó una tabla que considerara todos los puntos relevantes. Ésta tabla fue estándar para cada una de las subcomisiones y la información tiene como fuente el Sistema Informático FONASA (SIF)

Dichos casos serán expresados en la siguiente tabla:

SUBCOMISION	DATOS PERSONALES						
N°	RUT SOLICITANTE	SEXO	EDAD	DIAS DE LICENCIA	TIPO DE LICENCIA	CALIDAD DE TRABAJADOR	ACTIVIDAD

INFORMACION DEL REQUERIMIENTO									
N° CONSULTA	MOTIVO DEL RECLAMO O CONSULTA	OBSERVACIONES	PROBLEMA ENCONTRADO	RESOLUCION DEL TRAMITE	F.inicio LM	Fecha resolución de LM	Demora	F. reclamo o consulta	Demora resolución

A continuación se definirá cada concepto de la tabla:

- a)** Subcomisión: Indica a cual subcomisión corresponde el caso. (Valparaíso, Viña del Mar, Aconcagua)

Datos personales:

- b)** Rut: es la identificación de la solicitante, necesaria para la búsqueda en el sistema tanto del TEL, como de FONASA.
- c)** Sexo: respecto de si la persona es hombre o mujer.
- d)** Edad: indica la edad del solicitante.
- e)** Días de licencia: indica los días de reposo de actividad que conlleva la recuperación del paciente expresados en la licencia médica.
- f)** Tipo de licencia: existen distintos tipos de licencias, la clasificación es la siguiente:

- 1.- Enfermedad o accidente común.
- 2.- Medicina preventiva.
- 3.- Pre y post natal.
- 4.- Enfermedad grave del niño menor del año.
- 5.- Accidente del trabajo o del trayecto.

6.- Enfermedad profesional.

7.- Patologías del embarazo.

h) Calidad del trabajador: nos indica si el tipo de trabajador solicitante es:

1.- Trabajador del sector público.

2.- Trabajador sector público no afecto a estatuto administrativo.

3.- Trabajador dependiente del sector privado.

4.- Trabajador independiente.

i) Actividad: se refiere al rubro del trabajador solicitante:

0.- Agricultura.

1.- Minería.

2.-Industria.

3.- Construcción.

4.- Electricidad, gas, agua.

5.- Comercio.

6.- Transportes.

7.- Servicios.

8.- Servicios estatales.

9.- Otros.

Información del requerimiento:

- a)** N° de consulta: es el número de identificación que se le asigna a cada requerimiento en el sistema del TEL.
- b)** Motivo del reclamo o consulta: es la razón de fondo que existe en el reclamo o consulta que la persona menciona.
- c)** Observaciones: en caso de alguna eventualidad o situación especial que para su entendimiento necesita ser señalada.
- d)** Problema encontrado: es la razón verdadera que explica el reclamo o consulta desde el punto de vista de la COMPIN y sus procesos.
- e)** Resolución del tramite: es la respuesta que se le da a la persona luego de visto el caso.
- f)** F. inicio de Licencia médica: hace referencia al momento en cual se dicta la licencia médica donde el paciente tiene un plazo de 2 y el empleador 3 días para presentarla ante la ULM correspondiente.
- g)** Fecha resolución de LM: es la fecha en la cual la LM ingresada al sistema culminó su proceso y ya pasó por la Contraloría Médica con su respectiva decisión del caso.
- h)** Demora: la demora se mide desde el momento de inicio de la LM, hasta la fecha en que es resuelta.
- i)** Fecha reclamo o consulta: el sistema deja registrado el momento en que el solicitante realiza su requerimiento, con fecha y hora.
- j)** Demora resolución: la demora en la resolución compara la fecha de resolución de la LM, con la fecha del reclamo o consulta, es decir, mide el tiempo que toma resolver los problemas presentados.

3.6 Universo y Muestra

3.6.1 Universo

El total de requerimientos de competencia de la COMPIN V región es de aproximadamente 1600 para el año 2011, en su gran mayoría corresponden a reclamos y consultas, constatar también que muchos casos de reclamos de modo presencial en las oficinas de la Subcomisión Viña del Mar no son ingresados al TEL, es decir no quedan registrados en el sistema, esto se explica por el tiempo que lleva pasar al computador la descripción de lo detallado por puño y letra de la persona, y se puede dar cuenta que no es posible de realizar por ser una carga de trabajo adicional no sostenible, puesto que no hay una persona a quien atribuirle esa tarea.

El gráfico a continuación explica la distribución comparada de los reclamos y consultas en las subcomisiones que conforman la COMPIN regional.



(Elaboración Propia, extraído de plataforma TEL)

La posterior toma de muestra responde a esta realidad, ya que se extrajeron los datos en forma proporcional al universo existente para el año 2011.

También a modo de complementar un poco más, al revisar el libro de reclamos, se contabilizó un número estimativo de reclamos que quedan sin ingresar al sistema por este motivo, alrededor de 500, sólo en la subcomisión Viña del mar y se desconoce esta

situación en la subcomisión de Valparaíso y Aconcagua, ya que no se lleva un registro ni un archivador donde encontrar los reclamos escritos de forma presencial en la oficina.

Considerando que el número ingresado al sistema ya es elevado, (1600), más la suma de los reclamos de forma presencial llegarían a un total aproximado de 2100 requerimientos.

El hecho de que no existan en el sistema Trámite en Línea, provoca que queden eximidos del universo total, ya que no pueden ser analizados, no hay información disponible.

Acotar, que aún cuando dichos reclamos no sean ingresados al sistema, son respondidos de igual manera a los demás, tomando en cuenta los plazos y otros estándares como la calidad en las respuestas.

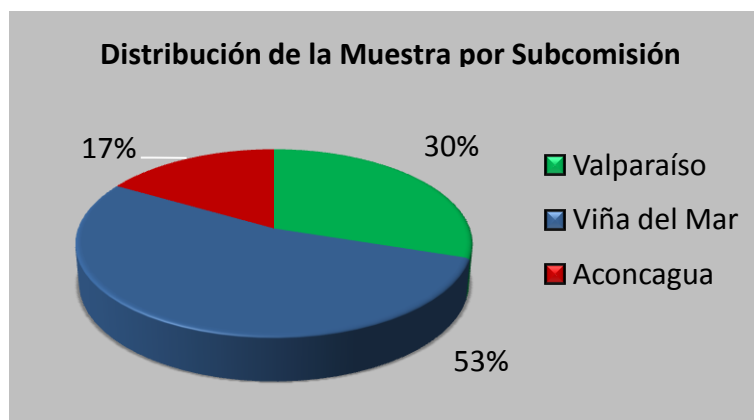
3.6.2 Muestra

Luego de conocer el universo, se tomó una muestra de cada subcomisión de manera proporcional al total del universo para cada subcomisión.

La muestra fue de un 10% del total de casos, es decir, un 10% de 1600 aproximadamente.

La muestra está conformada por 150 casos:

- 80 de la Subcomisión Viña del Mar
- 45 de la Subcomisión Valparaíso
- 25 de la Subcomisión Aconcagua.



(Elaboración Propia, extraído de plataforma TEL)

3.7 Descripción del instrumento

La metodología consiste en un análisis caso por caso de un universo que contempla las 3 subcomisiones que existen en la COMPIN V región; Valparaíso, Viña del Mar y Aconcagua, del año 2011.

El universo y luego la muestra fue obtenida de la plataforma virtual “Trámite en Línea”, (TEL), para el año 2011 considerando los reclamos y consultas en el ámbito de Incapacidad Transitoria (Licencia Médica).

Salud
Gobierno de Chile

OIRS
Trámites en Línea

ALEJANDRO CARDENAS QUINTANA / OPERADOR (VALPARAISO) Inicio | Salir

Crterios de Búsqueda

Busqueda de Solicitudes Ciudadanas Otras Búsquedas

Mes: Enero
Año: 2012
Fecha Desde: 01/01/2011
Fecha Hasta: 31/10/2011
Institución: SEREMI REGION DE VALPARAISO
Comuna: SELECCIONE
Tipo de Contacto: CONSULTA
Estado: SELECCIONE
Canal de Comunicación: SELECCIONE
Área Temática: INCAPACIDAD TRANSITORIA (LICENCIAS MED)

Datos del Solicitante

RUT: [] - []
Nombre: []
E-mail: []
Dirección (Calle): []
Fec. Nacimiento Desde: [] Ej. (01/01/1980)
Apellido Paterno: []
Teléfono: []
Sexo: Seleccione
Fec. Nacimiento Hasta: [] Ej. (01/01/2008)

Ayuda Limpiar Buscar Cerrar

(Extraído de la pagina web, <http://soa.idbc.cl/seremi/home.do>)

Cada uno de los casos fue impreso, de manera de facilitar el manejo de la información ahí exhibida para luego revisar todo el proceso de las Licencias Médicas que fueron reclamadas o consultadas por los usuarios.

A continuación un ejemplo de un reclamo extraído de la plataforma TEL:

RESPUESTA A RECLAMO

A través de este documento, se da respuesta a su reclamo ingresada en el Sistema Trámite en Línea de la Autoridad Sanitaria de la Región de Valparaíso.

Trámite	1025113
Recibido por	
Respondido por	
<u>SOLICITANTE</u>	
Nombre	
Rut	
Teléfono	-
Email	
Dirección	-
<u>RECLAMO</u>	
Área	INCAPACIDAD TRANSITORIA (LICENCIAS MEDICAS)
Tema	-
Fecha de Ingreso	09/10/2012 12:32

DETALLE

Por especial encargo del Gabinete Presidencial, informo a usted que se ha recibido en la sección ?Contáctate con el Presidente?, del sitio web www.gob.cl, una correspondencia del señor Gonzalo Ronaldo Fariás Fariás - en la que solicita agilizar el pago de sus licencias médicas, señalando que habría presentado los informes correspondientes.

RESPUESTA

Estimado Sr. Fariás:

Junto con saludarle, informo a Ud., que de acuerdo al sistema informático de FONASA, UD., registra rechazadas las licencias médicas correspondientes a los períodos del 24.07.12 al 08.08.12 y desde el 07.08.12 al 20.08.12, para poder dejar sin efecto esta resolución, Ud., debe presentar una apelación adjuntando informe médico actualizado, mediante carta certificada.-

Atentamente,

COMPIN VIÑA DEL MAR REGION DE VALPARAISO

DOCUMENTO ADJUNTO

ADJUNTADO POR

INPR2012-87693

Para conocer el estado de su trámite ingrese en nuestro sitio Trámite en Línea, al link Conozca el estado de su Trámite, e Ingrese el N° de la Solicitud Ciudadana 1025113 y clave de acceso MJ6Ku4g9.

MINISTERIO DE SALUD - GOBIERNO DE CHILE

Página 1 de 1

(Extraído de la página web, <http://soa.idbc.cl/seremi/homeOIRSPresencial.do>)

Luego de tener de forma material toda la muestra, los casos ordenados por Subcomisión fueron revisados a través del Sistema Informático FONASA (SIF), que permite chequear

empleador, la fecha el proceso (cuando ingreso la licencia para ser tramitada), el tipo de licencia, y las fechas que comprendía el reposo estimado para la recuperabilidad del afectado.

El siguiente dibujo es otra herramienta del SIF, llamada el “Historial de resoluciones”, donde se expresa con mayor desglose la información relativa a la licencia médica, complementando con el tipo de autorización, si hay derecho a subsidio o no, el tipo de reposo que puede ser parcial o completo, los días autorizados, el diagnóstico autorizado y ratificado por el médico contralor, y si es continua o no (una licencia que viene precedida de otra por diagnóstico igual o parecido).

Ingreso Licencias Medicas - [Maestro Licencias Médicas]

Ingresar Datos Consultas Generales Informes

CONSULTA HISTORIAL DE RESOLUCIONES

Licencia Medica: 2 33756629 53 2012 91308 1 ESTADO TRABE

Beneficiario: []

Estado FONASA: PEÑONADO CERTIFICADO POR PROCESO

# SEC	Causal Cambio	Folio Compin	Fecha Resolución	TIP AUT	DER SUB	TIP LM	DIAS AUT	Fecha Desde	Fecha Hasta	COD DIAG	PER LM	EST LM
2	R.R. Nº 2-33756629 Fecha : 26/10/12	53-2012-91308-1	13/11/2012	1	A	1	5	07/09/2012	11/09/2012	J01	2	4
1	1ra Emisión	53-2012-91308-1	03/10/2012	2	C	1	5	07/09/2012	11/09/2012	J01	2	9

SELECCIONE DATOS A MODIFICAR

Tipo Autorización

Derecho Subsidio

Tipo Licencia

Tipo Reposo

Días autorizados, Periodo

Periodo LM

TIPO AUTORIZACION: 1 AUTORIZASE

DERECHO SUBSIDIO: A CON DERECHO A SUBSIC

TIPO LICENCIA AUTORIZADA: 1 ENFERMEDAD O ACCIDENTE I

TIPO REPOSO AUTORIZADO: 1 REPOSO TOTAL

JORNADA REPOSO: []

DÍAS AUTORIZADOS: 5 CINCO DIAS .-

FECHA INICIO REPOSO: 07/09/2012

FECHA TERMINO REPOSO: 11/09/2012

DIAGNOSTICO AUTORIZADO: DIAGNOSTICO J01 SINUSITIS AGUDA

PERIODO LICENCIA MEDICA: 2 CONTINUA

Responsable: NO DEFINIDO

OBSERVACIONES: HA LUGAR

FECHA RES.: 13/11/2012

Salir

(Extraído del Sistema Informático FONASA)

Otra herramienta de importancia, es la Cartola Médica Trabajador, es aquí donde los médicos pueden revisar el historial de los solicitantes respecto de las atenciones que han

efectuado anteriormente otros médicos y poder dimensionar los casos de forma más particular.

Aquellos casos que pudieran llamarles la atención, por conllevar mucho tiempo de reposo, o por múltiples diagnósticos, cambios de médicos, observaciones de psicólogos o psiquiatras (patologías mentales), etc.

Ingreso Licencias Medicas - [Maestro Licencias Médicas]

Ingresar Datos Consultas Generales Informes

Cartola Médica Trabajador

Folio Compin 53 2012 91308 1 Tamaño 11

Beneficiario

<53-2012-91308-1 / 0008135995-4 / 28/09/2012 09:14:29 >
Rechazo LM 6629 por dg sinusitis por reposo prolongado no justificado. Tiene 7 dias de LM previa.
abe

Ingresar Imprimir Salir

(Extraído del Sistema Informático FONASA)

Lo ideal es que cada vez que el médico tenga que revisar la cartola, pueda dejar registro de alguna observación o simple comentario.

Luego de terminado el análisis caso por caso en la plataforma TEL y luego en el SIF, se estará en condiciones de obtener la información necesaria para así, conocer las distintas realidades de cada subcomisión.

De esta manera será posible identificar dentro de un modelo de flujo de tramitación de las Licencias Médicas, los puntos más conflictivos o débiles en la gestión para cada una de las subcomisiones.

Gracias a toda esta información recopilada, se pueden llegar a tomar decisiones y medidas que tengan como base todo un estudio realizado con esa meta final; la mejora en el proceso de tramitación de las Licencias Médicas y por consecuencia también, bajar el alto número de reclamos y consultas que aquejan a esta institución pública.

IV. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

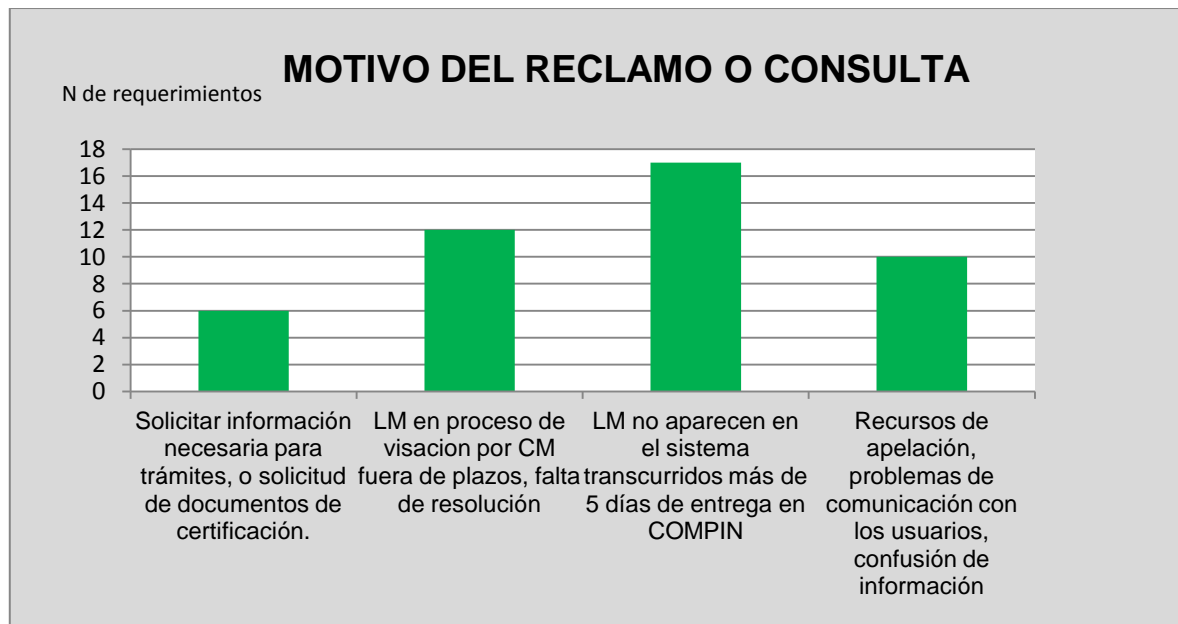
La obtención de la información de los datos fue extraída del sistema TEL y también del sistema SIF (sistema informático FONASA). Para cada una de las Subcomisiones de la V región.

4.1 Subcomisión Valparaíso

Perfil del ciudadano:

Como una primera conclusión se identifica al ciudadano tipo más común; en este caso sería una mujer de 40 años de edad, con una licencia médica por 37 días, del tipo 1 (enfermedad o accidente común), siendo una trabajadora dependiente del sector privado, en la actividad de los servicios estatales y/o otros.

Información del requerimiento



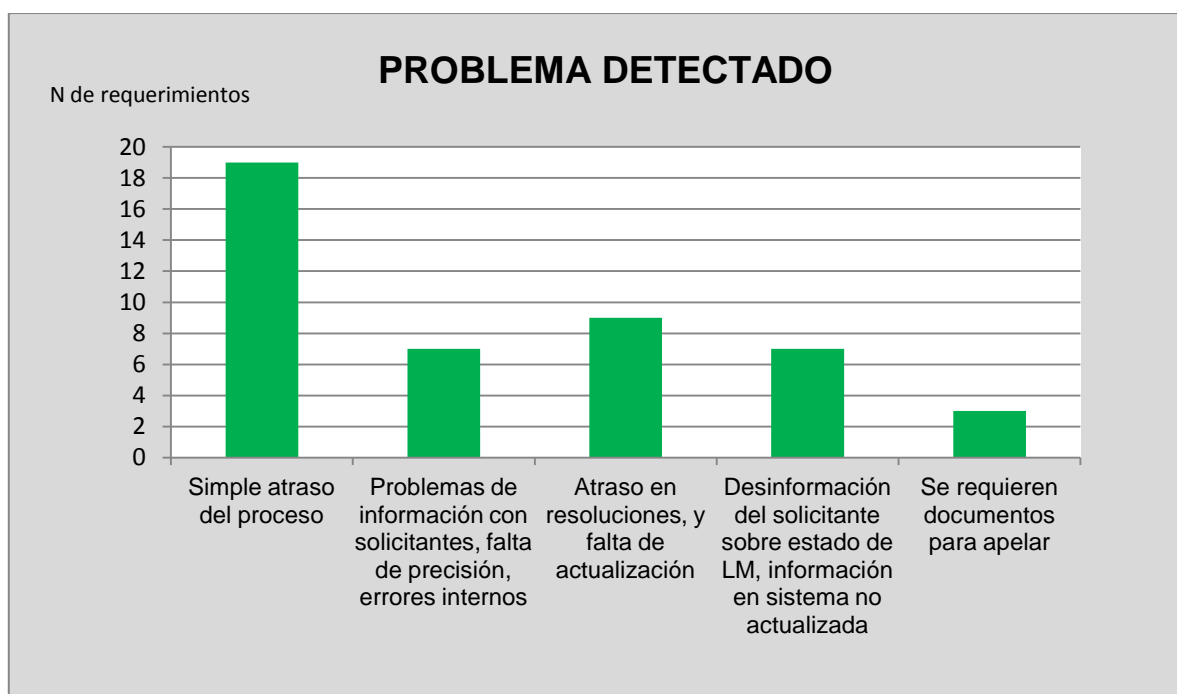
(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

Según el gráfico el principal motivo por el cual las personas efectúan sus requerimientos (reclamos y consultas) es “LM (licencias médicas) no aparecen en el sistema transcurridos más de 5 días de entrega en COMPIN, con 17 casos

El segundo motivo viene a ser, “LM, en proceso de visación por CM (Contraloría Médica) fuera de plazos, falta de resolución”, con 12 casos de la muestra.

El tercer motivo de clasificación se da en cuanto a “Recursos de apelación, problemas de comunicación con los usuarios, confusión de información”. Esto hace referencia a el trámite específico de apelación que realizan las personas cuando su LM ha sido rechazada o reducida en primera instancia por la CM, y en cuanto a los problemas en la comunicación, es materia de los encargados de notificar, el real estado en que se encuentra una LM o a alguna acción a realizar por los usuarios. Esto se da en 10 casos.

El último motivo, con solo 6 casos de la muestra, corresponde a “Solicitar información necesaria para tramites, o solicitud de documentos de certificación.”



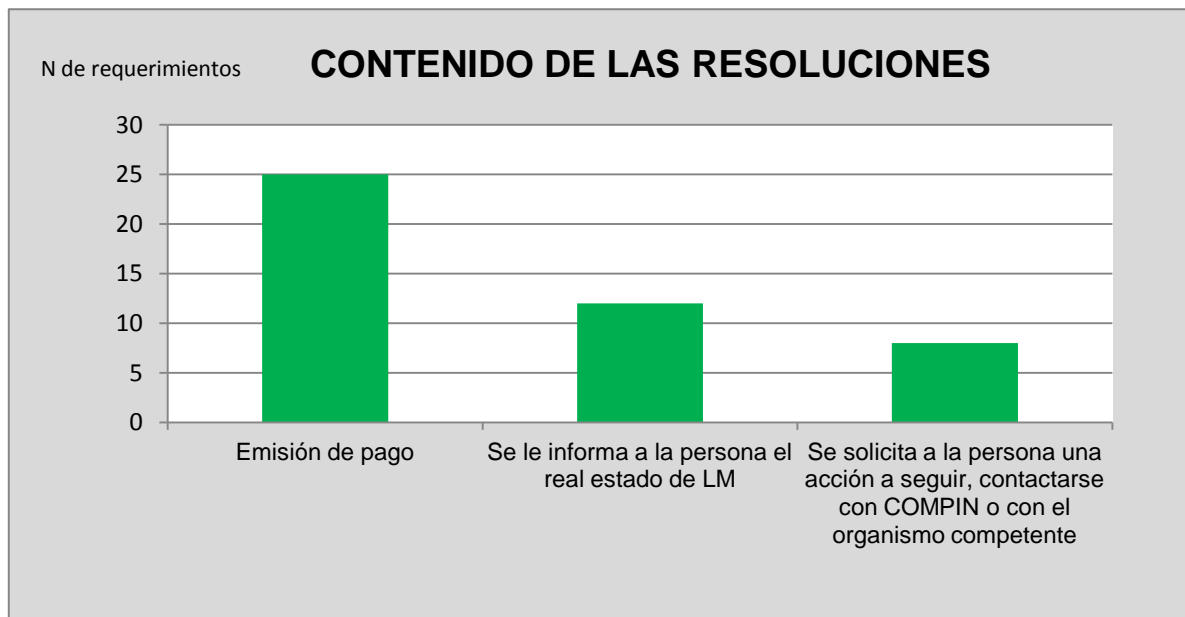
(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

Luego del estudio caso por caso en la plataforma del SIF (sistema informático FONASA), se obtuvieron los siguientes resultados en la subcomisión Valparaíso:

En primer lugar el “Simple atraso del proceso”, es cuando no se observa ninguna anomalía o falla clara de detectar, y se entiende que debido a la congestión y al elevado número de licencias que son tramitadas a diario, el servicio no de abasto y no puede resolver dentro de los plazos establecidos por normativa. Esto se da en 19 casos de la muestra.

Le sigue, ya muy distante en la cantidad de casos, el “Atraso en resoluciones, y falta de actualización”, en 9 ocasiones que viene a ser un complemento del anterior que ratifica lo dicho, en cuanto a la congestión que existe en la subcomisión Valparaíso.

Luego, prácticamente con el mismo número de casos (7), el problema detectado “Problemas de información con solicitantes, falta de precisión, errores internos” y “Desinformación del sobre estado de LM, información en sistema no actualizada”, (7 casos), revela que existen deficiencias en el flujo de la información interna de la subcomisión, como también hacia las personas que necesitan de los servicios de la COMPIN.



(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

El contenido de las resoluciones nos indica que en 25 de los casos analizados, a la persona afectada se le respondió con “Emisión de pago”, es decir, que se emitirá a la brevedad la orden y autorización de la LM.

En segundo lugar, se responde, más bien se le informa a la persona el “Real estado de la LM” en algún punto del flujo de tramitación. Esto se da en 12 casos aproximadamente.

Con 6 casos, se le responde a la gente, que debe tomar alguna “Acción a seguir, contactarse con COMPIN o con el organismo competente”.

En cada licencia médica que haya sido reclamada o consultada, desde que ingresa, hasta que es resuelta pasaron 57,84 días promedio, en la subcomisión Valparaíso.

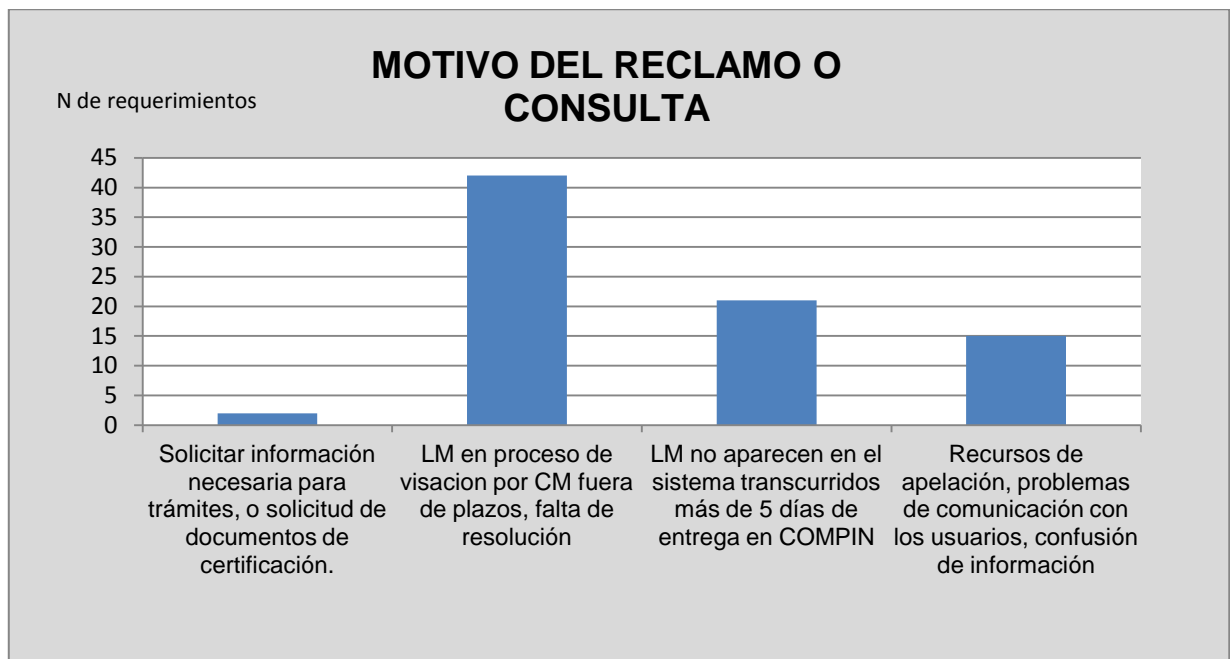
El tiempo de demora en resolver las situaciones e informar al solicitante es de 19,03 días promedio.

4.2 Subcomisión Viña del Mar

Perfil del ciudadano:

Se identifica al ciudadano tipo más común, la mujer de 53 años, con una licencia médica de 21 días de duración, tratándose de una enfermedad o accidente común, siendo una trabajadora dependiente del sector privado en un 100% de los casos, y en la actividad de “otros” y en el comercio.

Información del requerimiento



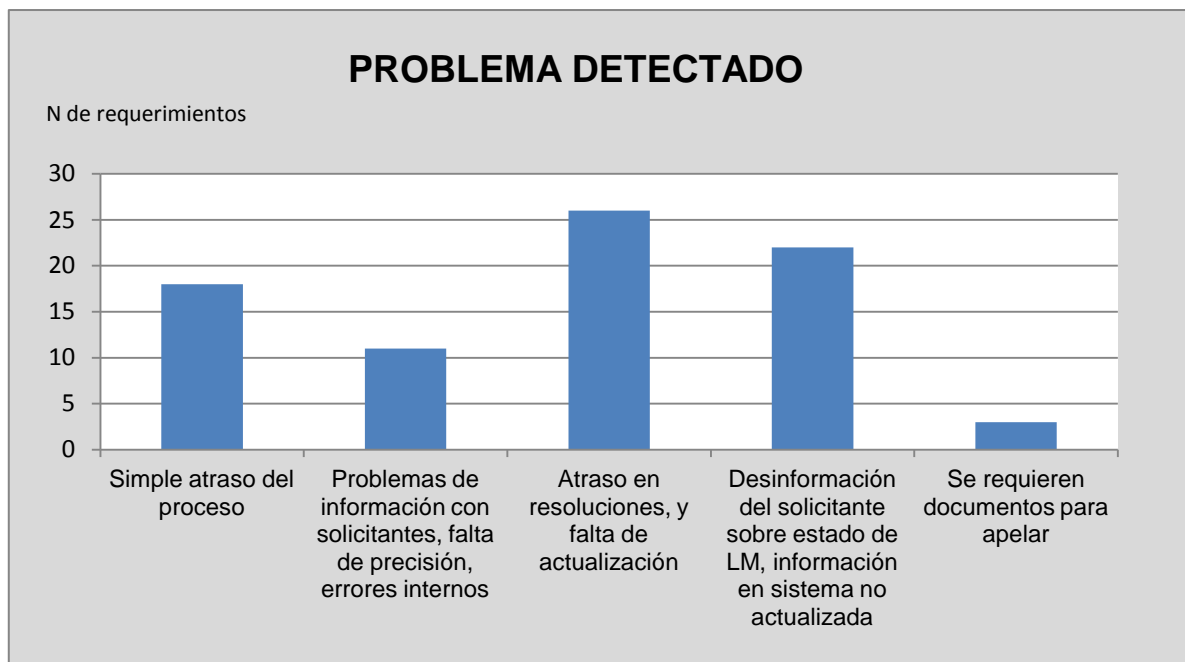
(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

En esta subcomisión es significativa, con más de 40 casos, los reclamos y consultas referidos a: “LM en proceso de visación por CM fuera de plazos, falta de resolución”

Luego mucho más abajo aparece “LM no aparecen en el sistema transcurridos más de 5 días de entrega en COMPIN” con 20 casos aproximadamente.

Le sigue la opción, “Recursos de apelación, problemas de comunicación con los usuarios, confusión de información” con 15 casos.

Finalmente, el “Solicitar información necesaria para trámites, o solicitud de documentos para certificación” obtuvo menos de 5 casos del total de la muestra.



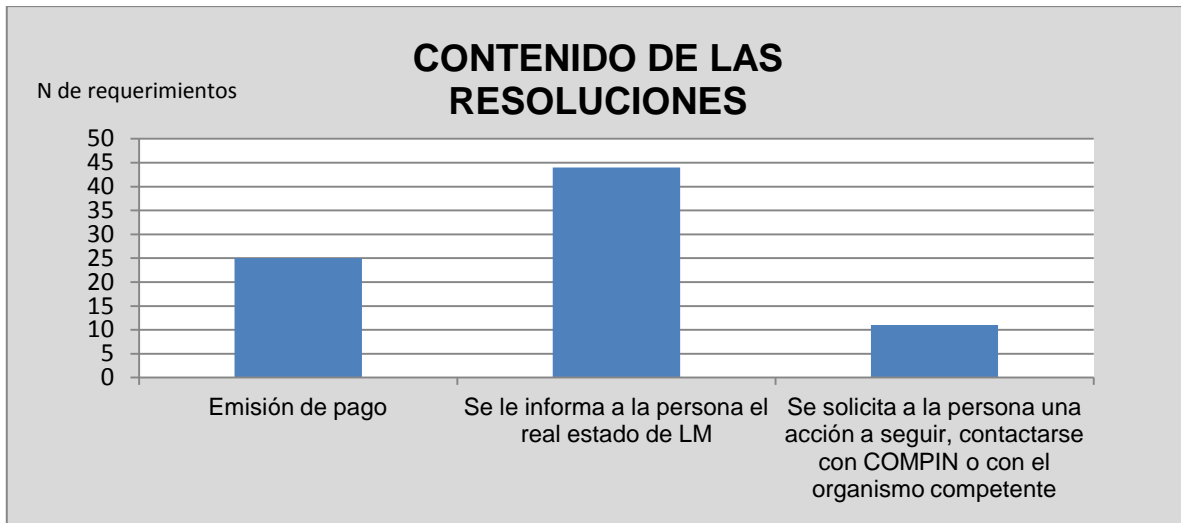
Para los problemas detectados, “Atraso en resoluciones, y falta de actualización” obtuvo la gran parte de las muestras con prácticamente 25 casos, seguido de “Desinformación del solicitantes sobre estado de LM, información en sistema no actualizada” con cerca de 20 casos.

Más abajo, aparece “Simple atraso del proceso”, con cerca de 15 casos aproximadamente.

Siguiendo con 10 casos, esta “Problemas de información con solicitantes, falta de precisión, errores internos”.

En el final con menos de 5 casos, esta “Se requieren documentos para apelar”.

En relación a lo anterior, se puede deducir que existe una pareja distribución, por lo menos en 4 de estas clasificaciones.



(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

Para el contenido de las resoluciones, la mayor cantidad de casos (45 aprox) se da en “Se le informa a la persona el real estado de LM”. Mencionar que complementando lo visto en los gráficos anteriores, es que se da este tipo de respuesta no porque haya problemas de actualización de la información con los usuarios, lo que ocurre es que existe una demora mas considerable en todo proceso de tramitación de las Licencias Médicas en cuanto a los tiempos y plazos, lo que lleva a reclamar y consultar a la gente acerca de, “¿Qué pasa con mi Licencia que aún no está habilitada para pago”?

Cuando ocurre esto y se entiende que hay una Licencia con atraso, se toma el asunto y se soluciona a la brevedad, por ende se le avisa a la persona solicitante la autorización de pago, es decir según la clasificación, “Emisión de pago” que arrojó 25 casos.

Lo último, acerca de “Se solicita a la persona una acción a seguir, contactarse con COMPIN o con el organismo competente”, es cuando se reconoce un error interno que no puede resolverse sin la cooperación de la persona solicitante, lo que hace aún más compleja la situación del punto de vista del usuario y afecta aún más su apreciación y valoración del servicio. Esto se dio en 10 casos aproximadamente.

El tiempo de demora en resolver las Licencias Médicas en la Subcomisión Viña del Mar, fue la más alta de las 3 que existen, alcanzando 65,19 días promedio.

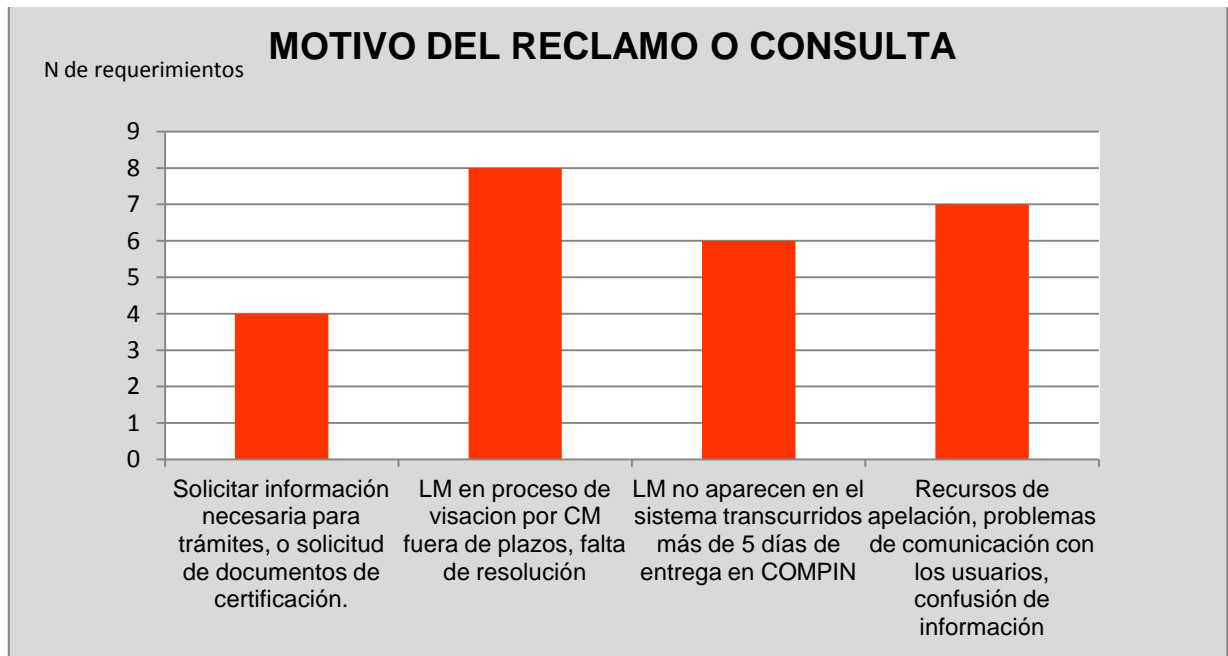
Y la demora en resolverse las situaciones e informar al solicitante arrojó como promedio 46,26 días.

4.3 Subcomisión Aconcagua

Perfil del ciudadano:

El ciudadano tipo más común es una mujer de 40 años, con una licencia médica que contempla 30 días, del tipo 1; enfermedad o accidente común, siendo una trabajadora dependiente del sector privado en la actividad de los servicios estatales.

Información del requerimiento



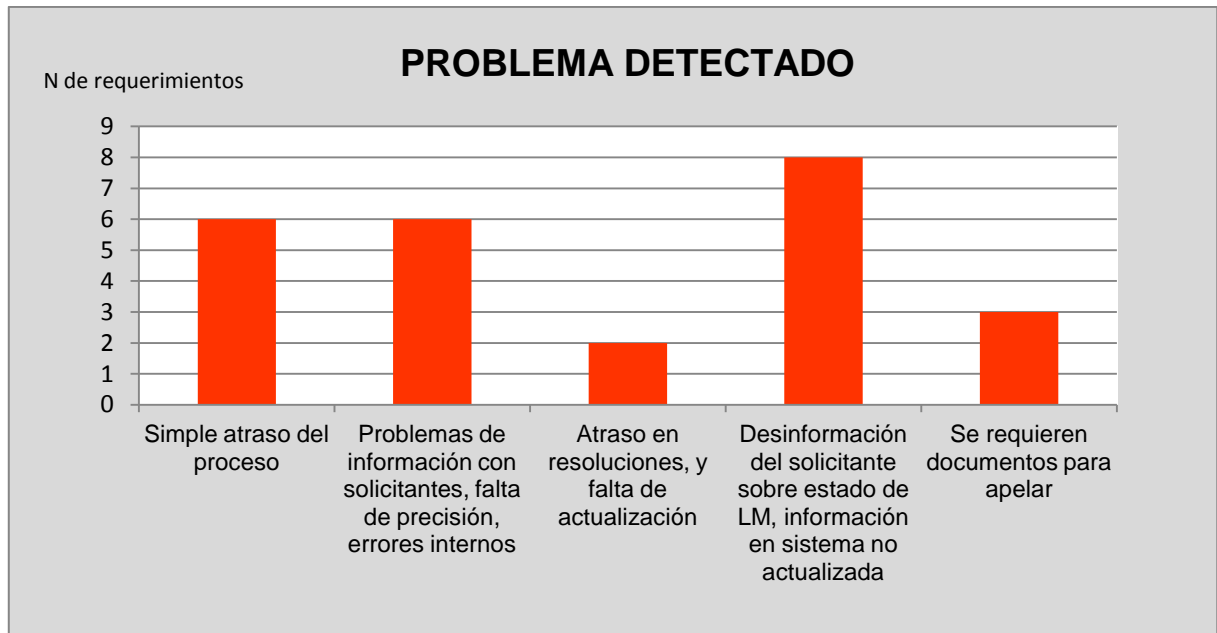
(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

Según el gráfico el principal motivo por el cual las personas efectúan sus requerimientos (reclamos y consultas) es “LM en proceso de visación por CM fuera de plazos, falta de resolución”, con 8 casos. Luego con 7 casos esta “Recursos de apelación, problemas de comunicación con los usuarios, confusión de información” y con 6, “LM no aparecen en el sistema transcurridos más de 5 días de entrega en COMPIN.

Finalmente el último motivo que se encontró fue, “solicitar información necesaria para tramites, o solicitud de documentos de certificación.”, con solo 4 casos.

Con lo reflejado anteriormente, y dado la información que proporciona el gráfico, se deduce que los motivos son diversos y que no hay una clara problemática preponderante.

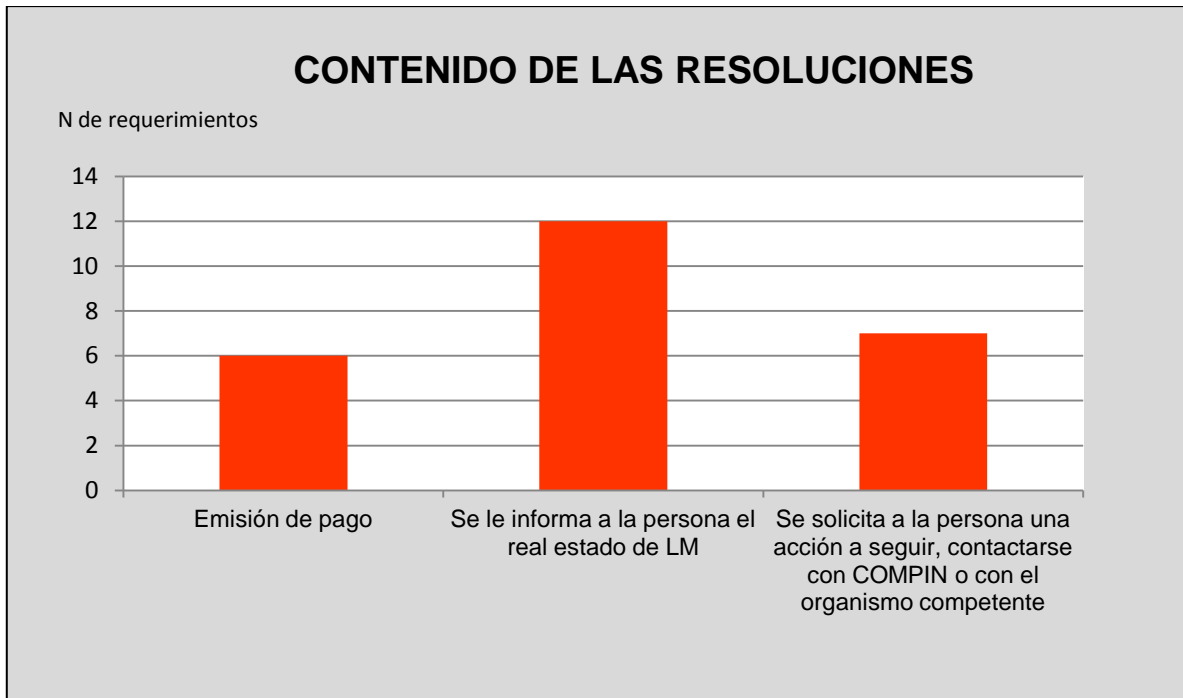
Más bien los 3 primeros señalados anteriormente, hacen referencia a un patrón común que viene a ser, los problemas en la comunicación entre la Subcomisión y los usuarios y la falta de actualización del estado de las LM en el sistema.



(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

En cuanto a los problemas detectados, el que mayor cantidad de casos arrojó fue, “Desinformación del solicitante sobre estado de LM, información en sistema no actualizada; lo que viene a refutar lo dicho anteriormente.

Luego les sigue con igual cantidad de casos (6) los problemas en cuanto a “Simple atraso del proceso” y “Problemas de información con solicitantes, falta de precisión, errores internos”, Mas abajo aparece “Se requieren documentos para apelar” en 3 ocasiones, y finalmente “Atraso en resoluciones y falta de actualización” con solo 2 casos.



(Elaboración propia, basado en resultados del análisis de la investigación)

En cuanto al contenido de las resoluciones, con 12 casos la primera opción resultó ser, “Se le informa a la persona el real estado de LM”.

Con 6 casos está “Emisión de pago” y con 7, “Se solicita a la persona una acción a seguir, contactarse con COMPIN o con el organismo competente”.

Es decir, que en esta Subcomisión se ve claramente un problema en el ámbito de la información y la actualización de esta, lo que lleva a confusión a los usuarios acerca del real estado de las LM, lo que los lleva a reclamar y consultar al respecto.

El promedio de todos los casos analizados para la demora en resolverse las Licencias Médicas arrojó un total de 42,71 días promedio.

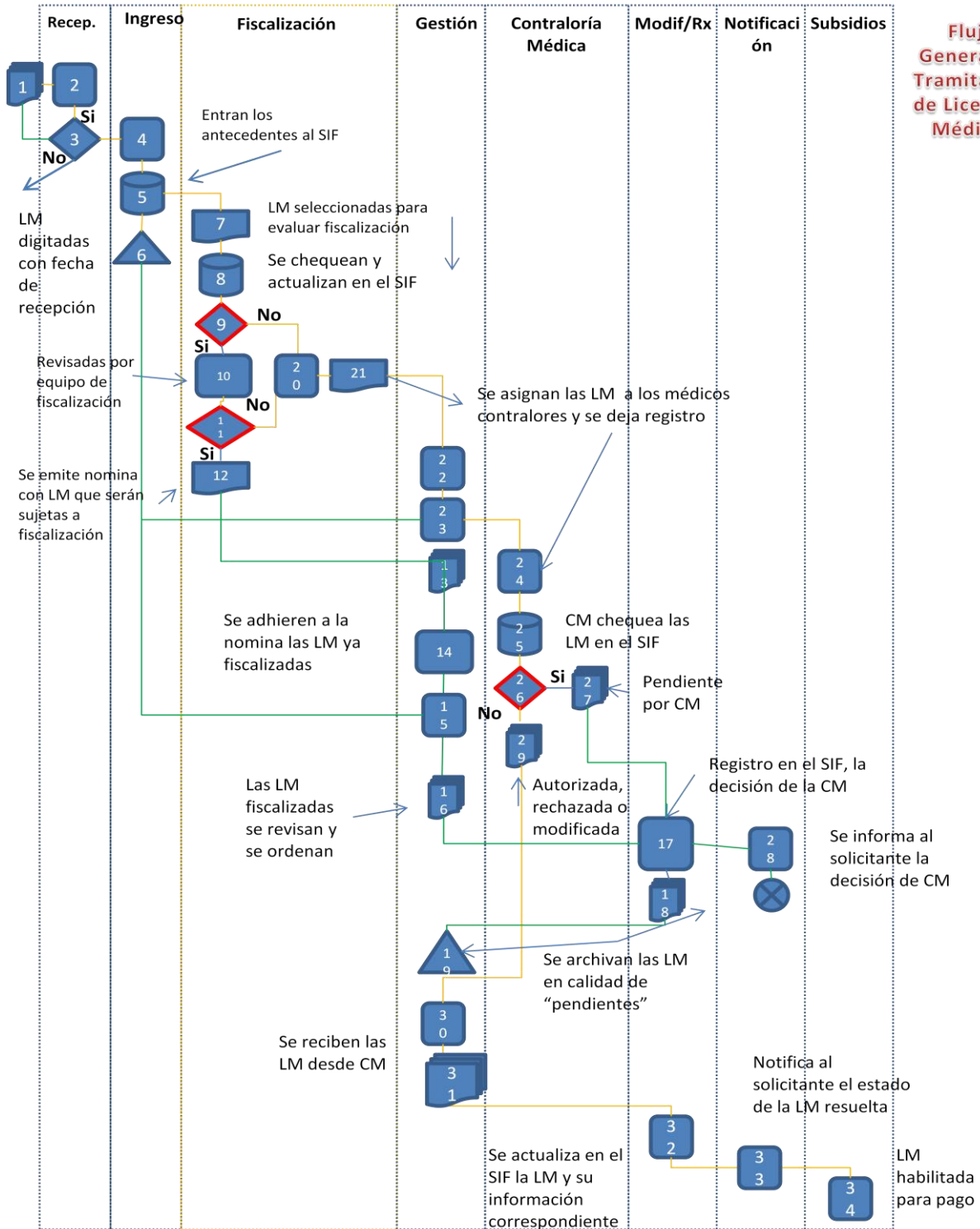
Y los días que pasaron para resolver la situación planteada por las personas tomaron 2,58 días promedio.

V. FLUJO DE TRAMITACIÓN DE LAS LICENCIAS MÉDICAS

El objetivo final es conocer los puntos más conflictivos o débiles en la gestión que lleva a cabo la COMPIN en el ámbito de las Licencias Médicas. Para esto es necesario representar el flujograma de este trámite para una mejor comprensión de todo el sistema involucrado, así como las unidades operativas, los funcionarios a cargo responsables de la acción y las diversas derivaciones por las que pasa la Licencia, desde que se otorga a un trabajador por un médico, hasta que recibe su subsidio o pago del beneficio (o también si se le rechaza, se reduce o se deja pendiente).

Este flujograma fue hecho de manera estandarizada para todas las COMPIN a nivel nacional, aún cuando en la práctica las funciones de ciertas unidades puedan acoplarse, modificarse o delegarse en otras.

5.1 Flujo General de Tramitación de Licencias Médicas



5.2 Descripción del Flujo de Tramitación de Licencias Médicas

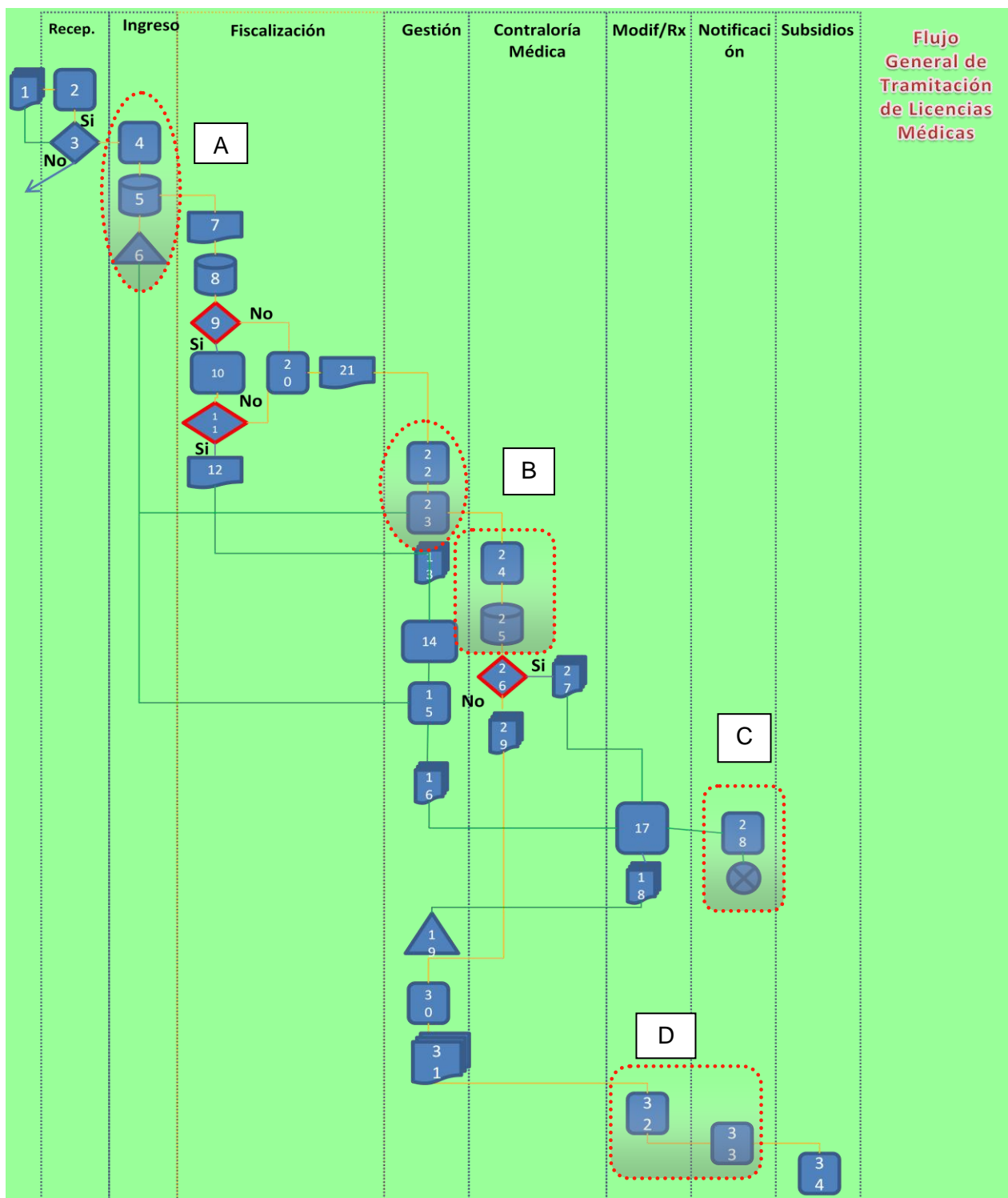
Nº	Quien	Qué	Cuando
1	Usuario	Presenta Licencia Médica	Por incapacidad física del trabajador
2	Unidad. Recepción	Se recepciona la Licencia Médica, se verifica que esté completa y con los documentos necesarios	Presentada la Licencia Médica
3	Unidad. Recepción	U. Recepción: si la Licencia médica es incorrecta y/o falta de documentos se devuelve al usuario. Si reúne requisitos; transita a Unidad de Ingreso	Tras la revisión de los antecedentes y licencia médica
4	Unidad Ingreso	Unidad Ingreso: Digita los antecedentes de la Licencia Médica en SIF	Todos los días
5		Base de datos SIF	
6	Unidad. Ingreso	U. Ingreso, procede a archivar las LM digitadas por fecha de recepción	Todos los días
7	Unidad. Fiscalización	A partir del SIF se genera listado computacional e impreso con las LM recepcionadas en el día.	Diario
8	Unidad. Fiscalización	Archivo txt o xls se procesa por programa cargado con datos del SIF (DHW) con DBF SQL	Diario
9	Informática	Producto del filtro con criterios de exclusión, se genera archivo con LM sujetas de fiscalización y LM no sujetas a fiscalización	Diario

10	Unidad. Fiscalización	Aquellas Licencias Médicas clasificadas por el software sujetas de fiscalización, son revisadas por equipo de Fiscalización	Diario
11	Unidad. Fiscalización	Determina las LM que serán sujetas de fiscalización	Diario
12	Unidad. Fiscalización	Se emite nómina computacional con aquellas LM que serán sujetas de fiscalización. Además emite otra nómina con LM de mayores emisores. Envía documentos y archivos a U. Gestión	Diario
13	Unidad. Gestión	Se recibe nómina.	Diario
14	Unidad. Gestión	Nómina se registra en sistema de control interno	Diario
15	Unidad. Gestión	Solicita a U. Ingreso las LM sujetas de fiscalización	Diario
16	Unidad. Gestión	Se reciben las LM sujetas de fiscalización, se revisan, ordenan y chequean. Nómina y LM son derivadas a U. Modificación y Resolución	Diario
17	Unidad. Modificación y Resolución	Se registra en SIF solicitud de Informe Médico	Diario
18	Unidad. Modificación y Resolución	Las LM con solicitud de informe se clasifican y se derivan a U. gestión para su archivo	Diario
19	Unidad. Gestión	Las LM son archivadas alfabéticamente en carpetas de PENDIENTES	Diario
20	Unidad. Fiscalización	Aquellas LM clasificadas por el software como NO sujetas de fiscalización previa, son traspasadas por equipo de Fiscalización y asignadas a Médicos Contralores	Diario

21	Unidad. Fiscalización	Con los datos anteriores se generan nóminas de LM con su asignación a médico, para hacerla transitar a Unidad de Gestión	Diario
22	Unidad. Gestión	La nómina se revisa, registra en sistema de control interno	Diario
23	Unidad. Gestión	Las LM identificadas, son desarchivadas de la U. Ingreso y prepara derivación a Contraloría Médica	Diario
24	U. Contraloría Médica	Se recibe nómina y LM asignadas	Diario
25	U. Contraloría Médica	Contraloría interactúa con la cartola médica y pantalla de paciente	Diario
26	U. Contraloría Médica	El médico contralor, deja pendiente ?	Diario
27	U. Contraloría Médica	Si médico deja pendiente, procede a consignar en LM y SIF	Diario
28	U. Notificación	Se procede a notificar a interesado respecto de la solicitud de Contraloría Médica	Diario
29	U. Contraloría Médica	Si la LM no queda pendiente (autorizada, rechazada, aumentada o disminuida), son registradas en le SIF y son derivadas a Gestión	Diario
30	U. Gestión	Recibe las LM, se procesan internamente	Diario
31	U. Gestión	Transita las LM a Modificación	Diario
32	U. Modificación y Resolución	Actualiza la LM en el SIF	Diario
33	U. Notificación	Notifica el estado de la LM resuelta al usuario	Diario
34	U. Subsidios	Recibe la LM para su pago	Diario

5.3 Flujograma por cada Subcomisión de la COMPIN Región de Valparaíso

5.3.1 Subcomisión Valparaíso



(Basado en "procedimiento flujo de tramitación de licencias médicas con énfasis en la fiscalización, elaborado por Coordinación Regional COMPIN, Región de Valparaíso)

Situación de la Subcomisión Valparaíso

Dentro de la subcomisión Valparaíso fue posible identificar 4 zonas conflictivas dentro del flujograma de tramitación de Licencias Médicas. Los cuales están identificados por letras alfabéticamente para un desarrollo más claro.

A.-) Unidades involucradas:

Ingreso, (parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM)

En el caso A, se encontró significativamente un atraso en el ingreso de las Licencias Médicas recepcionadas desde las personas o los empleadores, por más de 5 días luego de su entrega en COMPIN.

Esto se produce porque el sistema informático FONASA (SIF) necesario para registrar la licencia en el sistema para luego seguir el curso de tramitación, no está disponible en cada una de las ULM repartidas por la jurisdicción que le corresponde a la subcomisión Valparaíso. En estos casos, dichas ULM deben enviar periódicamente sus licencias en forma física a la subcomisión y luego ahí son ingresadas al SIF y están aptas para ser tramitadas.

El año 2011, exactamente el año examinado en este trabajo, se dio una problemática en la ULM de Casablanca, donde por negligencia en la gestión, muchas licencias se acumularon en la oficina y no fueron enviadas a tiempo a Valparaíso, esto solamente salió a la luz cuando un alto número de reclamos y consultas referidas a esta situación permitió conocer y luego resolver el enrolló. Este es un claro ejemplo de retroalimentación y saber darle un uso adecuado a los requerimientos de las personas que entregan información relevante sobre situaciones como la relatada anteriormente.

B.-) Unidades involucradas:

Gestión, parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM.

Contraloría Médica.

La unidad de gestión, al momento de llevar las Licencias Médicas a los médicos contralores para su revisión, debe registrar la cantidad, el folio (identificación de la LM), y el médico asignado a cada una. Esto para tener certeza de las licencias que revisa uno y otro médico, importante para luego detallar en el SIF y también, en casos donde se

requieran informes médicos extras, sea el mismo médico quien vuelva a tomar sus licencias primeramente resueltas como pendientes y evaluar con la ventaja de tener el conocimiento anterior del caso.

Aquí, debido al alto volumen de licencias que ingresan día a día, sobre todo en los meses de mayor frecuencia (Julio, Agosto, Septiembre, Octubre), existe poca precisión para llevar a cabo esta labor, puesto que el personal no da abasto para llevar esta tarea de forma óptima. Por consecuencia, quedan licencias sin este registro, si un médico pide al paciente informes o peritajes, la devolución de las licencias se hace mucho más lento, y en algunos casos también se extravían en el trayecto entre la ULM y la Contraloría Médica.

La otra situación dentro la zona “B”, se explica porque los médicos en ocasiones no revisan los antecedentes de las licencias que se les son entregadas para su revisión en el sistema SIF, con lo cual no toman en consideración información relevante anterior de los pacientes. Esto provoca por ejemplo que se aprueben licencias, que anteriormente venían siendo rechazadas o archivadas como pendientes, lo que provoca inconsecuencia en la evaluación médica.

El hecho de que una persona tenga en el sistema licencia(s) catalogadas como pendientes, aún cuando la última este aprobada, ésta no está habilitada para pago y no es posible canjear el subsidio hasta que se regularice la situación de las anteriores.

C) Unidades involucradas:

Unidad de Notificación, (parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM)

Cuando el médico decide dejar pendiente una licencia (por diversos motivos), esta licencia es devuelta a la ULM para posteriormente ir a la unidad específica de Notificación.

La Unidad de Notificación, debe informar a los solicitantes la decisión médica. Para esto se envían cartas certificadas a través de Correos de Chile.

Las cartas certificadas tienen la función de garantizar la recepción mediante la firma del destinatario o una persona autorizada. Por su calidad de “certificadas” tienen un tiempo de entrega entre 3 y 5 días. Esta entrega solo es al destinatario o a una persona debidamente autorizada, mayor de 18 años en el domicilio particular.

A través de una plataforma cerrada entre COMPIN y Correos de Chile, se da la orden de mandar las cartas certificadas en estos casos de informar las licencias que han quedado pendientes por las Contralorías Médicas. Aquí también se proveen de la información necesaria como el nombre y la dirección de los solicitantes.

Se trabaja hace 2 años aproximadamente con Correos de Chile bajo una licitación, la evaluación del servicio no es buena, así que cuando finalice COMPIN buscare un proveedor más apto para llevar a cabo esta función y poder así mejorar en parte el problema

El hecho de que las cartas certificadas solo puedan ser recibidas por la persona titular o un mayor de edad, provoca que muchas de estas cartas lleguen devuelta a las oficinas de Correos de Chile, esto provoca que las personas no se informen a tiempo o también que no informen del estado de su Licencia Médica.

Esta situación provoca que las personas reclamen y consulten por el desconocimiento del estado de su LM, y en muchos casos solo al momento de realizar el requerimiento son informados que su licencia está pendiente, y puede que también en espera de nuevos antecedentes médicos (informes, exámenes), lo que atrasa aún más la tramitación, ya que la persona recién ahí se viene a enterar de la necesidad de presentar nuevos antecedentes y eso trae consigo unos cuantos días más de espera.

Como consecuencia esto afecta considerablemente la apreciación de las personas hacia el servicio, pensando que la persona está enferma y debe realizar trámites extras para así normalizar su situación.

D) Unidades involucradas:

Unidad de Modificación en Registro, parte de la Unidad de Licencias Médicas ULM.

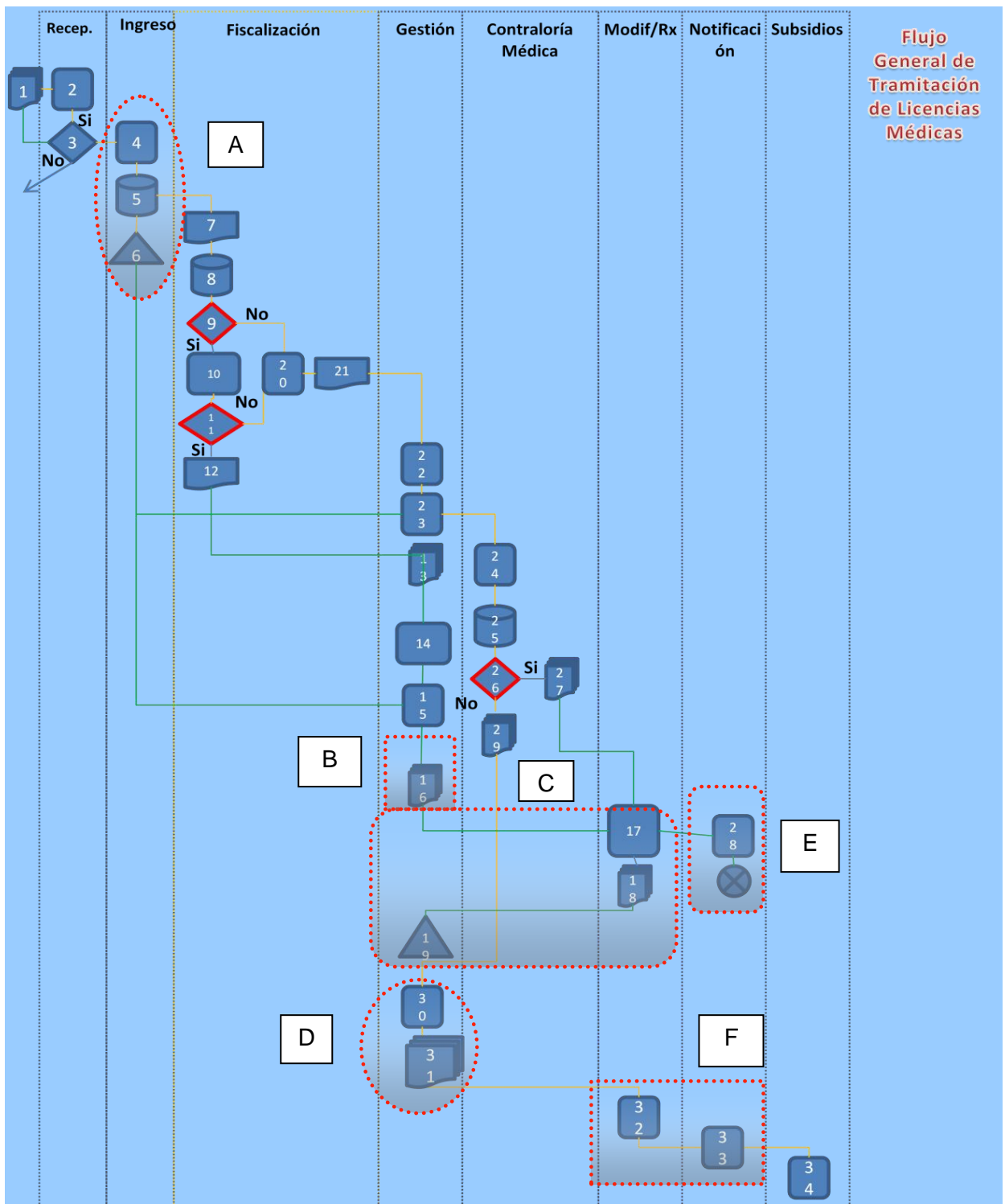
Unidad de Notificación, de la Unidad de Licencias Médicas ULM.

Existe tardanza en actualizar en el sistema SIF, la decisión de la CM, por lo tanto para los solicitantes existe desconocimiento de la situación y estado de su LM.

Por lo mismo el atraso se traslada a la Unidad de Notificación, que tiene como resultado que los solicitantes se enteren del estado de sus LM con varios días ya de desfase.

Esta situación se explica más que nada por la congestión que vive la subcomisión en los meses donde existe mayor número de tramitación de Licencias Médicas.

5.3.2 Subcomisión Viña del Mar



(Basado en “procedimiento flujo de tramitación de licencias médicas con énfasis en la fiscalización, elaborado por Coordinación Regional COMPIN, Región de Valparaíso)

Para la subcomisión Viña del Mar, fue posible identificar 6 puntos críticos en el flujo de tramitación de las Licencias Médicas, que serán desarrollados a continuación:

A) Unidades involucradas:

Ingreso, (parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM)

Al igual que en el caso de la subcomisión Valparaíso, algunas unidades de LM de la jurisdicción Viña del Mar, no cuentan en sus oficinas con un computador habilitado con el Sistema Informático FONASA (SIF).

El SIF es un software el cual usa un cable de conexión privada, tiene un coste de instalación cercano a los 5 millones de pesos, mas 500 mil pesos en su configuración. Por esta razón la intención de equipar nuevos computadores con este sistema debe estar debidamente justificada.

Lo particular de la subcomisión Viña del Mar es que las ULM que no poseen el SIF son más que en la subcomisión Valparaíso (Isla de Pascua, Casablanca), estas son:

- Limache
- Cabildo
- Petorca
- Quintero

Por consiguiente se puede concluir que a diferencia de Valparaíso, en Viña del Mar la situación se da porque son más las ULM que dependen del SIF que tiene la subcomisión como oficina central, y no por algún problema en específico como el que se presento en la ULM de Casablanca durante el año 2011.

B) Unidades involucradas:

Unidad de Gestión, ULM

Al momento de recibirse las LM que fueron sujetas a fiscalización, éstas, entran al flujo normal de tramitación y deben ser incorporadas y modificadas en los registros.

Se debe actualizar la información, archivadas, ordenadas para luego ser enviadas a la unidad de Modificación y Resolución

El problema se da, que estas LM se atrasan porque requieren actualización de información por haber sido fiscalizadas lo que no ocurre con aquellas que no fueron seleccionadas.

Y en momentos donde las licencias médicas ingresadas son mucho más, de lo que el personal es capaz de tramitar, la congestión que se produce, hace que algunas queden postergadas aumentando el atraso que ya existía.

C) Unidades involucradas:

Unidad de Modificación y Resolución

Unidad de Gestión

Ambas pertenecientes a la Unidad de Licencias Médicas.

Cuando la Unidad de Modificación y Resolución toma las licencias ya resueltas desde la Contraloría Médica, deben actualizarlas en el sistema SIF, y luego derivarlas según el estado en el que hayan sido calificadas.

Éstas deben estar ordenadas según el registro que anteriormente se hizo en cuanto a las licencias que le correspondían a cada médico.

Aquellas que han sido aprobadas siguen el curso normal, y aquellas pendientes son archivadas nuevamente y luego se notifica por carta certificada al solicitante el estado de su trámite.

En el movimiento de los papeles físicos, existe desorden administrativo, reflejado en la pérdida de LM e informes médicos.

Las licencias son mal archivadas o archivadas en carpetas que no corresponden, algunas veces sin fecha y sin estar en orden alfabético, lo que dificulta la tarea al momento de buscarlas ante alguna reclamación de las personas.

Es por esto, que este desorden afecta toda la tramitación, la licencia médica en la mayoría de los casos no está perdida, solo que no se sabe con certeza en que unidad se encuentra archivada, por lo que, cuando surge la necesidad de encontrarla debe ser chequeada en cada una de las unidades donde hay posibilidades de que este.

Esto es tiempo extra mal gastado, que resta eficiencia al servicio más aún cuando estos casos se dan a menudo.

D) Unidades involucradas:

Unidad de Gestión, parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM

Las licencias ya resueltas son procesadas internamente por la unidad de gestión, para luego ser derivadas a modificación en el sistema SIF.

Con esta acción la licencia ya ha terminado gran parte de su tramitación y posee una decisión de Contraloría médica ya actualizada en el sistema.

El problema se da, como se explico en el punto anterior (C) la perdida en ocasiones de las licencias o los informes impiden y cortan el flujo de tramitación, ya que son papeles fundamentales. Mientras no se solucione el conflicto la licencia esta inactiva y su solicitante se entera de esta situación solo cuando reclama o consulta.

Explicado lo anterior se entiende que esto provoca un atraso aún mayor, fundamenta el hecho de que la subcomisión Viña del Mar tenga los promedios más altos en cuanto a resolverse la tramitación total de las licencias con problemas (65,19 días) y la respuesta efectiva hacia el solicitante luego de resolverse un reclamo o consulta (46,26 días), sobrepasando los plazos legales.

E) Unidades involucradas:

Unidad de Notificación, parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM

Para no repetir lo mismo, la situación del caso C tiene la misma explicación que se dio anteriormente para la subcomisión Valparaíso (caso C pág. 74) respecto a los problemas con las cartas certificadas y a la labor que realiza Correos de Chile en relación con la COMPIN.

F) Unidades involucradas:

Unidad de Modificación y resolución

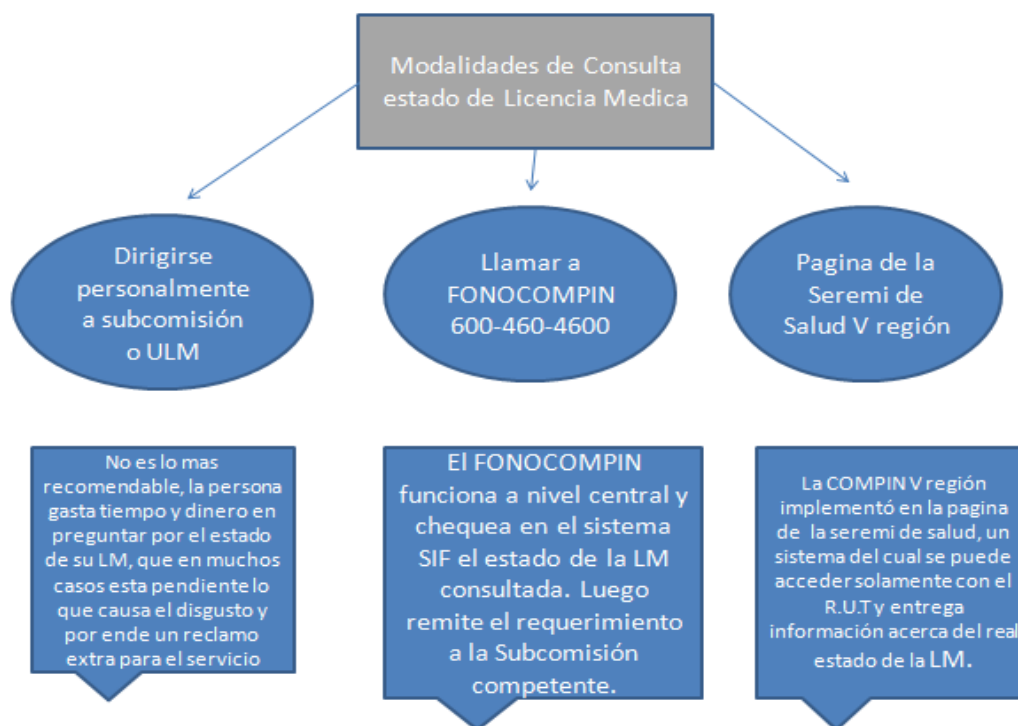
Unidad de Notificación

Ambas pertenecientes a la Unidad de Licencias Médicas, ULM.

La explicación para esta zona conflictiva viene a ser la misma que en la subcomisión Valparaíso.

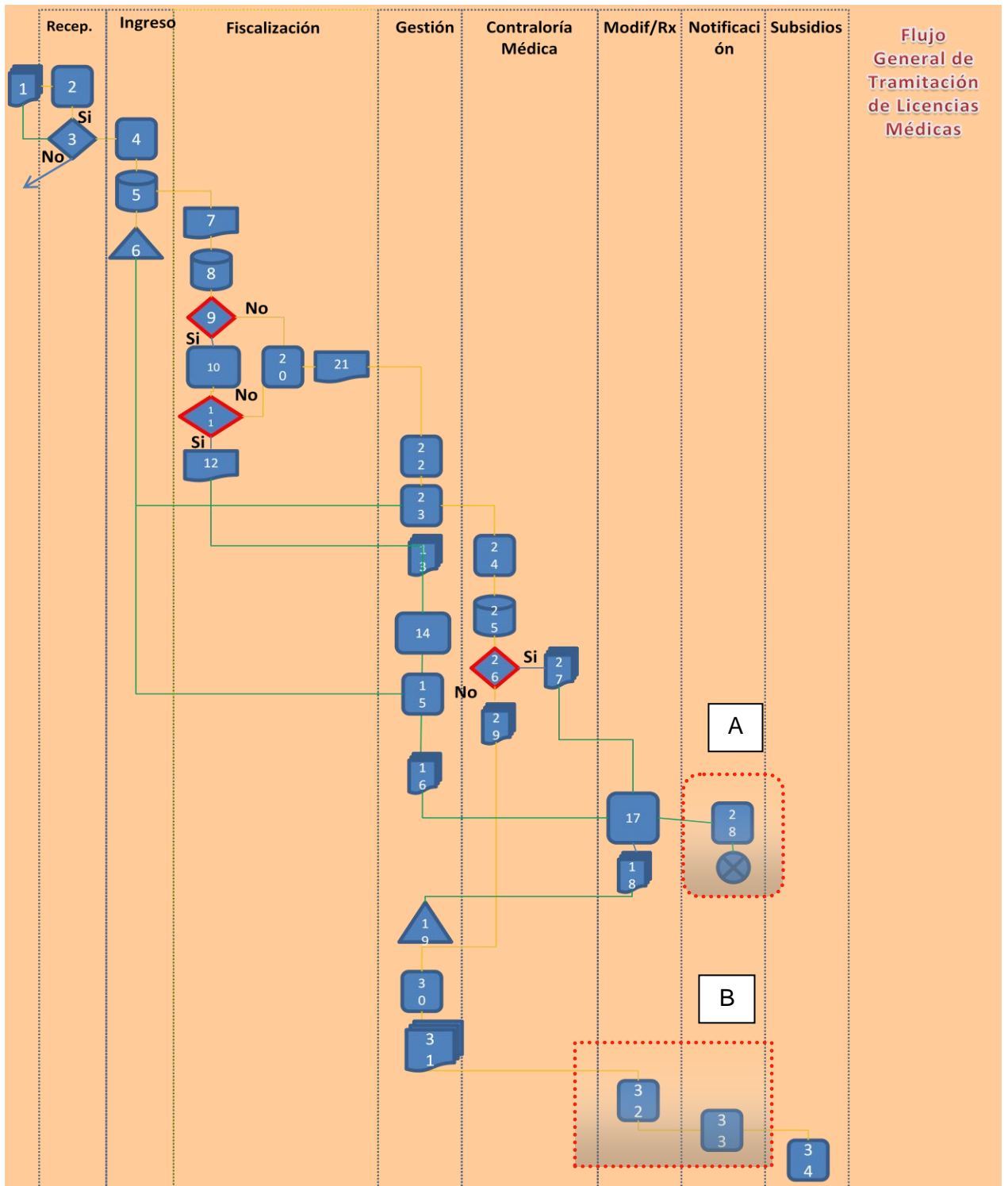
Las fallas y los atrasos en esta etapa de la tramitación responden al alto volumen de licencias que deben ser actualizadas en el sistema y luego notificadas a las personas.

En los casos en los cuales las personas aún cuando fueron informadas (por carta), desconocen el estado de su LM, tienen 3 modalidades en donde pueden consultar:



(Elaboración propia, basado en información desde la pagina web www.ssr.v.cl)

5.3.3 Subcomisión Aconcagua



(Basado en “procedimiento flujo de tramitación de licencias médicas con énfasis en la fiscalización, elaborado por Coordinación Regional COMPIN, Región de Valparaíso)

En la subcomisión Aconcagua solo se han detectado 2 problemáticas.

Esto se explica porque el volumen de licencias tramitadas en esta subcomisión es mucho más baja que en las demás (71.009 durante el 2011).

A) Unidades involucradas:

Unidad de Notificación, parte de la Unidad de Licencias Médicas, ULM.

Esta situación se da en todas las subcomisiones, queda demostrado que los problemas en cuanto a la notificación de los solicitantes son comunes.

Las personas no se enteran a tiempo o simplemente no se enteran. En muchos casos su licencia está autorizada y habilitada para pago y las personas no emiten el pago por desconocimiento y lo hacen solo al momento que se les informa a través de una respuesta OIRS.

Lo nuevo en el caso Aconcagua, es que existe un número más alto de población rural, lo que dificulta algo más la labor de Correos de Chile en la función de notificar vía carta certificada.

B) Unidades involucradas:

Unidad de Modificación y resolución

Unidad de Notificación

Ambas pertenecientes a la Unidad de Licencias Médicas, ULM.

Al igual que el punto anterior, los problemas en la modificación y más aún en la notificación se dan en esta subcomisión.

En parte se explica por el carácter más rural de esta subcomisión y además por el desconocimiento de las modalidades de consultas desarrolladas en el punto F de la subcomisión Viña del Mar (pág. 81).

Informar a las personas y recomendar el uso de alguna de estas modalidades, principalmente la que se puede acceder vía internet por la página de la Seremi de Salud V región (www.ssr.v.cl), evitaría que se siga reclamando o consultando respecto del estado en que se encuentra alguna licencia médica.

5.4 Cuadro resumen de resultados

Subcomisión	% de licencias médicas tramitadas en la región	Puntos débiles detectados en el proceso de tramitación de LM	Promedio de demora en el proceso de tramitación de LM, en días	Promedio de demora en dar respuesta efectiva al solicitante, en días
VALPARAISO	32,30%	<ul style="list-style-type: none"> Atraso en el ingreso de las Licencias Médicas recepcionadas desde las personas o los empleadores, por más de 5 días luego de su entrega en COMPIN. licencias sin registro. Existe tardanza en actualizar en el sistema SIF. La Unidad de Notificación, debe informar a los solicitantes la decisión médica. 	57,84 días	19,03 días
VIÑA DEL MAR	48,80%	<ul style="list-style-type: none"> Registro de LM que fueron sujetas a fiscalización. Las licencias son mal archivadas o archivadas en carpetas que no corresponden. Desorden administrativo. Atraso mucho mayor en comparación a demás subcomisiones. La Unidad de Notificación, debe informar a los solicitantes la decisión médica. 	65,19 días promedio	46,26 días promedio
ACONCAGUA	18,90%	<ul style="list-style-type: none"> La Unidad de Notificación, debe informar a los solicitantes la decisión médica. Falta de actualización de la información en el sistema. 	42,71 días promedio	2,58 días promedio

(Elaboración propia basada en resultados del análisis de investigación)

VI Conclusiones

Luego de finalizado este trabajo, es posible identificar los puntos débiles que existen en las tres subcomisiones que conforman la COMPIN Región de Valparaíso, cumpliendo así con el objetivo general.

Evidentemente que el tema responde a una situación con varios aspectos de implicancia.

Comprendiendo que la labor de los organismos públicos, en este caso de la COMPIN y su dependencia jurídica, la SEREMI de Salud es promover y proteger la salud de las personas, las deficiencias encontradas tienen un efecto directo en la valoración que hacen las personas solicitantes de la institución, luego de recibir el servicio. Más aún cuando el tema es relativo a salud, una necesidad básica y fundamental para el bienestar ya sea físico o mental, en este caso de los trabajadores. Trabajadores que se encuentran enfermos o en rehabilitación de algunas de las enfermedades o patologías de las que se hace cargo la COMPIN.

Debido a esto, que el tema es aún más sensible de lo que se piensa.

La eficiencia de esta institución, la COMPIN, afecta en parte la recuperabilidad del enfermo. Esto se entiende, ya que el reposo otorgado debe estar acompañado de un tratamiento efectivo, lo que conlleva la compra de medicamentos, chequeos y exámenes médicos; además del hecho de hacer los trámites para optar a este subsidio por incapacidad.

El subsidio que conlleva una licencia médica es equivalente (salvo ciertas excepciones) al sueldo mensual normalmente recibido por un trabajador. La ausencia en la entrega y habilitación de este subsidio provoca que las personas vean afectadas negativamente sus labores cotidianas, además de los impedimentos relacionados con el tratamiento de su enfermedad o patología y por ende su propia recuperación.

Lo descrito anteriormente, se logró comprender de manera cualitativa al leer los reclamos y consultas que en muchas ocasiones llevaba descrito lamentables situaciones personales que agravaban aún más la disconformidad hacia el servicio recibido.

La investigación permitió conocer que la problemática en cuanto al alto número de reclamos y consultas no puede ser tratada como una totalidad en la COMPIN V región.

Esto porque los resultados arrojaron que en cada subcomisión se viven realidades distintas, partiendo porque mueven y tramitan distintos volúmenes de licencias médicas por día, poseen una dotación de personal diferente, y no poseen el mismo número de Unidades de Licencias Médicas o computadores con soportes informáticos, como el SIF (Sistema Informático FONASA) a su disposición.

Además de esto, la gente reclama y consulta en cada subcomisión por motivos diferentes, lo que quedo demostrado en el capítulo IV, "Obtención y análisis de resultados".

Gracias al SIF, fue posible encontrar la acción, inacción o negligencia en la tramitación de la licencia que explica la solicitud que la persona demanda, complementando lo anterior, es posible hacer un seguimiento a la licencia desde que ingresa, hasta que sale, y se logra localizar el momento en que ocurrió tal suceso.

Esto también es diferente en cada subcomisión lo que refleja que los problemas dentro de su gestión interna no obedecen a motivos comunes o estandarizados, y tienen su explicación particular.

Para la subcomisión Valparaíso, los principales puntos débiles dentro de todo el proceso de tramitación pasan por una alta congestión sobre todo en meses donde aumenta la demanda, hay también problemas en el ingreso de las licencias médicas en el sistema informático FONASA (SIF), se detecto que existe poca revisión de los antecedentes de las personas solicitantes en el SIF, y finalmente la notificación de la subcomisión hacia los solicitantes posee varias deficiencias y problemas en la comunicación.

Las licencias médicas con problemas en la tramitación se demoran 57,84 días promedio en resolverse y la subcomisión toma en dar una respuesta efectiva a los solicitantes de 19,03 días promedio.

Para la subcomisión Viña del Mar, debido al mayor número de licencias médicas tramitadas se dan muchos tramites fuera de plazos, existe desorden administrativo que se refleja en la perdida de documentos, problemas en la actualización de los diferentes estados de las licencias médicas en el SIF y los problemas comunes en cuanto a la notificación al solicitante de las decisiones de la Contraloría Médica.

Las licencias médicas con problemas en la tramitación se demoran 65,19 días promedio en resolverse y la subcomisión toma en dar una respuesta efectiva a los solicitantes de 46,26 días promedio.

Para la subcomisión Aconcagua, solo se dan dos situaciones conflictivas, la primera referida a los problemas en la notificación y a la comunicación con los solicitantes, y la segunda debido a la desinformación de las personas en cuanto a los procesos, los documentos a presentar, los trámites, los plazos y las normativas legales.

Las licencias médicas con problemas en la tramitación se demoran 42,71 días promedio en resolverse y la subcomisión toma en dar una respuesta efectiva a los solicitantes 2,58 días promedio.

La conclusión que se desprende, es que al momento de intervenir o querer ejecutar cambios o nuevos planes en la tramitación de las licencias médicas en miras a mejorar la situación, debe tomarse cada subcomisión por separado y enfocarse en lo que es más necesario para cada una.

El aplicar medidas generales para todas las subcomisiones puede tener efectos positivos en una y efectos negativos en otra, debido a que cada una posee un tipo distinto de fortalezas y debilidades.

Bibliografía

- **HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C., BAPTISTA P., (2003).** *“Metodología de la investigación”*. Tercera edición, México, Editorial Mc. Graw Hill, año 2003.

Páginas web consultadas:

- www.bcn.cl Biblioteca del Congreso Nacional
- www.fonasa.cl Fondo Nacional de Salud
- www.infocompin.cl Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
- www.minsal.cl Ministerio de Salud
- www.seremi5.redsalud.gob.cl Seremi de Salud, Región Valparaíso

Anexos

Muestra total de casos

	SUBCOMISION VALPARAISO	
455977	CONSULTA O RECLAMO	CARTAGENA
455492	CONSULTA O RECLAMO	CARTAGENA
668985	CONSULTA O RECLAMO	CASABLANCA
646614	CONSULTA O RECLAMO	CASABLANCA
720075	CONSULTA O RECLAMO	EL QUISCO
460019	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
725109	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
720440	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
716076	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
713565	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
706582	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
699424	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
417059	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
720318	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
688281	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
711709	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
702313	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
567805	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
661883	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
688805	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
642137	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
682660	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
680006	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
630007	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
663094	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
650402	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
609451	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
604036	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
532906	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
451764	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
446786	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
420580	CONSULTA O RECLAMO	SAN ANTONIO
714063	CONSULTA O RECLAMO	STO. DOMINGO
719866	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
714470	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
703710	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO

696625	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
681580	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
659864	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
636484	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
623055	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
406341	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
447772	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
575490	CONSULTA O RECLAMO	VALPARAISO
	SUBCOMISION VIÑA DEL MAR	
680444	CONSULTA O RECLAMO	CONCON
460041	CONSULTA O RECLAMO	CONCON
613133	CONSULTA O RECLAMO	HIJUELAS
497657	CONSULTA O RECLAMO	LA CRUZ
685880	CONSULTA O RECLAMO	LA LIGUA
645103	CONSULTA O RECLAMO	LA LIGUA
539535	CONSULTA O RECLAMO	LIMACHE
565930	CONSULTA O RECLAMO	OLMUE
514432	CONSULTA O RECLAMO	OLMUE
485794	CONSULTA O RECLAMO	OLMUE
482220	CONSULTA O RECLAMO	QUILLOTA
469217	CONSULTA O RECLAMO	QUILLOTA
459658	CONSULTA O RECLAMO	QUILLOTA
712312	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
712213	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
712091	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
711502	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
701037	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
700871	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
699625	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
697531	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
667139	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
664829	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
662059	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
579394	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
578797	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
577256	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
452579	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
452568	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
419737	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
419351	CONSULTA O RECLAMO	QUILPUE
709763	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA

708587	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
707251	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
706855	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
696914	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
692812	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
687152	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
680449	CONSULTA O RECLAMO	VILLA ALEMANA
725867	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
725776	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
724923	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
717499	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
717342	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
717210	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
713577	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
713115	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
712824	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
712801	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
712739	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
712659	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
698591	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
698285	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
697987	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
697848	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
693569	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
693395	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
693269	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
692657	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
692636	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
683279	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
683254	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
683223	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
683078	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
681556	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
681506	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
681268	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
680577	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
679912	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
679900	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
679828	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
679784	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
656334	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR

655360	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
654532	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
653258	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
578607	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
578586	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
577464	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
576769	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
408817	CONSULTA O RECLAMO	VIÑA DEL MAR
	SUBCOMISION ACONCAGUA	
408513	CONSULTA O RECLAMO	LLAY-LLAY
717201	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
629558	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
470038	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
467843	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
459334	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
449314	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
446047	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
438781	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
438025	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
421352	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
418392	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
408651	CONSULTA O RECLAMO	LOS ANDES
650669	CONSULTA O RECLAMO	NOGALES
712046	CONSULTA O RECLAMO	PUTAENDO
442817	CONSULTA O RECLAMO	RINCONADA
550441	CONSULTA O RECLAMO	SAN ESTEBAN
696190	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
688544	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
680754	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
581084	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
558404	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
558054	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
531057	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
509915	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
472476	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
466102	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
451701	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE
428250	CONSULTA O RECLAMO	SAN FELIPE

Tabla de obtención y clasificación del análisis caso por caso para los reclamos y consultas COMPIN 2011

SUBCOMISION VALPARAISO	DATOS PERSONALES						
N°	RUT SOLICITANTE	SEXO	EDAD	DIAS DE LICENCIA	TIPO DE LICENCIA	CALIDAD DE TRABAJADOR	ACTIVIDAD
	11731744-7	F	39	30	1	3	8
	15090184-7	F	28	15	1	3	8
	13545755-8	F	34	15	1	3	6
	13999667-4	F	30	84	3	3	9
	13262988-9	M	33	60	1	3	3

	14324152-1	F	34	60	1	3	8
	14301002-3	F	37	30	1	3	8
	10644061-1	F	41	21	1	3	9
	17454759-9	F	22	30	1	3	8
	16759190-6	M	23	20	1	3	9
	7614389-7	F	56	30	1	2	8
	15750820-2	F	27	60	1	3	5
	14485112-9	M	35	10	1	3	8

	13195240-6	F	35	10	1	3	9
	15070948-2	M	27	15	1	3	8
	5676973-0	F	66	60	1	3	9
	8750634-7	F	40	30	1	3	9
	6654210-6	F	57	30	1	3	9
	10693796-6	F	46	30	1	3	8
	11224945-1	M	42	90	5	3	6
	13756200-6	F	31	60	1	3	8

	13881871-3	F	38	84	3	3	5
	7239744-4	M	51	60	1	3	9
	13651339-7	F	30	30	1	3	8
	9515985-0	M	48	60	1	3	9
	8804258-1	F	50				
	15844660-K	F	26	30	1	3	5
	7338511-3	M	53	60	1	2	2

	11945391-7	M	40	60	1	3	5
	10933237-2	M	42	12	1	3	6
	10087471-7	F					
	15558362-2	F	28	15	1	3	8
	6632874-0	M	57	60	1	3	9
	13766487-9	F	31	14	1	3	9

	8645552-8	F	51	14	1	3	9
	10155757-K	M	46	21	1	3	6
	15972766-1	F	26		3	4	9
	15751689-2	F	27	30	1	3	8
	18033634-6	M	19	21	1	3	8
	9291741-K	M	49	30	1	3	9
	13230740-7	M	34	15	1	3	6
	16509124-8	F	24	30	1	3	6

		1436	tipo de licencia	calidad de trabajador	actividad
agrupación de datos	1553	36,8	1: 39 casos	3: 37 casos	8: 14 casos
F	27	36,9 años	3: 3 casos	4: 1 caso	6: 6 casos
M	15		5: 1 caso	2: 2 casos	9: 14 casos
					5: 4 casos
					3: 1 caso
					2: 1 caso

INFORMACION DEL REQUERIMIENTO									
N° CONSULTA	MOTIVO DEL RECLAMO O CONSULTA	OBSERVACIONES	PROBLEMA ENCONTRADO	RESOLUCION DEL TRAMITE	F.inicio LM	Fecha resolución de LM	Demora	F. reclamo o consulta	Demora resolución
455977	Requiere información acerca recurso de reposición en CM por más de 30 días hábiles, sin resolución, plazo legal incumplido				02-02-2011	18-03-2011	39	16-03-2011	3
455492	Requiere información acerca de licencia pendiente de pago	son 3 licencias que fueron respondidas como "las 3 apelaciones no han sido dictaminadas por medico contralor especialista"	Son 3 apelaciones resueltas en distintos tiempos		12-12-2010	07-04-2011	111	16-03-2011	23
668985	La licencia médica no existe en el sistema transcurrido 5 días desde su entrega en COMPIN		Atraso en el pago	Emisión de pago	17-10-2011	15-11-2011	24	02-11-2011	14
646614	La licencia médica no existe en el sistema transcurrido 5 días desde su entrega en COMPIN		Atraso en el pago	Emisión de pago	13-09-2011	24-10-2011	36	11-10-2011	14

720075	Requiere información acerca recurso de reposición en CM por más de 30 días hábiles, sin resolución, plazo legal incumplido	son 3 licencias consecutivas	Son 3 LM aprobadas atrasadas para resolución	Emisión de pago	29-07-2011	23-01-2012	173	26-12-2011	29
711709	Pide documentación para apelar a la SUSESO		Fallo en la copia de la LM al solicitante	Se le indica que su LM ha sido nuevamente rechazada en COMPIN y solo le queda acudir a la SUSESO	29-06-2011	29-09-2011	87	26-12-2011	-87
725109	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.	LM constantes durante un año, mismo diagnostico	Atraso en el pago	Emisión de pago	06-12-2011	02-01-2012	22	30-12-2011	4
720440	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.	LM constantes durante un año, distintos diagnósticos	Atraso en el pago	Emisión de pago	24-11-2011	31-01-2012	63	26-12-2011	37
716076	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.	LM constantes durante un año, mismo diagnostico	Atraso en el pago	Emisión de pago	18-11-2011	22-12-2011	29	20-12-2011	3
713565	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.	LM constantes durante un año, mismo diagnostico	Atraso en el pago, SOLANT	Emisión de pago	10-12-2011	06-01-2012	22	19-12-2011	19
706582	Requiere consulta a licencia apeladas que aparecen como rechazadas en el sistema	2 licencias consecutivas	Consulta sin razón, existe conocimiento	Se mantiene el rechazo a las LM	11-03-2011	04-05-2011	49	12-12-2011	-221
699424	Requiere información de licencia que fue apelada pero no aparece en el sistema con ese estado	existe una licencia posterior autorizada y anteriores pendientes	Atraso en actualización de resolución beneficiosa	Emisión de pago	13-08-2011	13-03-2012	208	02-12-2011	103

702313	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.	LM constantes durante un año, mismo diagnostico	Atraso en el pago	Emisión de pago	15-11-2011	19-01-2012	60	09-12-2011	42
688281	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	26-10-2011	15-12-2011	45	22-11-2011	24
567805	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.		Atraso por resolución	Se le informa estado de LM	05-06-2011	16-08-2011	67	01-08-2011	16
681401	Solicita resoluciones de rechazo para apelar a la Suseso, las cuales no han sido enviadas según solicitante	a los 66 años de edad, constantes LM en los últimos años		Se informa a OF PARTES	01-05-2011	18-05-2011	12	15-11-2011	-180
688805	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Se le informa que su orden de pago fue emitida a su caja	05-10-2011	25-11-2011	46	29-11-2011	-3
661883	Licencias apeladas y posteriormente aprobadas no actualizada la información				14-08-2011	05-03-2012	199	25-10-2011	133
680006	Requiere estado LM en CM por más de 15 días hábiles.	LM constantes durante un año, mismo diagnostico	Desinformación del solicitante, licencia en estado de "pendiente"	Se le informa estado de LM	14-10-2011	30-11-2011	42	21-11-2011	10
642137	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.	Las LM fueron aprobadas y se asignaron al ISL para efectuar el pago.		Se informa al solicitante acudir al ISL	09-09-2011	28-09-2011	14	05-10-2011	-6
663094	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	22-09-2011	26-10-2011	29	08-11-2011	-12

650402	La licencia médica no existe en el sistema transcurrido 5 días desde su entrega en COMPIN		Atraso en resolución	Se le informa estado de LM	23-09-2011	28-10-2011	30	24-10-2011	5
630007	Posibilidad de pagar licencias del año 2005, según solicitante aún pendientes de pago	La 1era licencia fue rechazada y no apelada en su momento, la 2da no fue aprobada puesto que se inicio proceso de invalidez	Solicitante requiere una resolución de rechazo de COMPIN necesaria para apelar a la SUSESO	Tomar contacto telefónico con encargado COMPIN Valparaíso	08-01-2005	19-01-2005	6		
609451	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.	Problemas de información con Caja Los Andes	Atraso en el pago	Se le informe que LM aprobada está en proceso de subsidio por la Caja	31-07-2011	01-09-2011	27	13-09-2011	-11
604036	Confusión acerca de citación a peritaje medico	El solicitante busco en el sistema el estado de su licencia, la cual sale con fecha a peritaje cuando no fue informado.	Realmente no existió citación, es un problema de clasificación del sistema interno que no hace diferencia entre derivación a especialista y citación	Explicación de la situación real					
532906	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	27-05-2011	23-06-2011	22	23-06-2011	1
451764	Solicita resoluciones de rechazo para apelar a la Suseso, las cuales no han sido enviadas según solicitante	LM constantes durante un año, mismo diagnostico	Atraso en el pago	Emisión de pago	15-12-2010	25-03-2011	95	07-03-2011	19

446786	Confusión acerca de citación a peritaje medico		No se le informo a la persona hora y fecha de citación a peritaje	Se le informa al solicitante hora y fecha de peritaje	21-01-2011	17-03-2011	50	07-03-2011	
420580	Informar por licencia aprobada y no pagada pendiente con atraso		Se reconoce error interno en el proceso con BancoEstado	Remitir pago a BancoEstado	05-01-2011	03-02-2011	24	27-01-2011	8
714063	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago					
719866	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	23-11-2011	26-12-2011	28	29-12-2011	-2
714470	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.	En este caso pueden existir dos posibles situaciones; 1: en el sistema la LM no ha sido actualizada en su estado, (esto se debe a que la LM en un principio rechazada, fue apelada y aprobada posteriormente) 2: el solicitante desconoce el proceso de las LM	Desinformación del solicitante, licencia en estado de "pendiente"	Se le informa al solicitante el estado de su LM	24-11-2011	16-02-2012	79	27-12-2011	52
703710	LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles			Se le informa al solicitante que la LM está en proceso de visacion por parte de la CM.	04-11-2011	23-12-2011	44	19-12-2011	5

696625	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Desinformación del solicitante, licencia en estado de "pendiente"	Se le informa al solicitante el estado de su LM	15-10-2011	07-12-2011	48	09-12-2011	-1
681580	LM pendientes de pago por LM anterior sin resolver en sistema		Atraso en actualización de resolución beneficiosa	Citación a COMPIN VALPO para normalizar la situación	22-08-2011	02-12-2011	97	24-11-2011	9
659864	Consulta en cuanto a postnatal, posibilidad de optar a beneficios			Tomar contacto telefónico con encargado COMPIN Valparaíso		16-01-2012		08-11-2011	70
636484	LM pendiente de resolución por CM, mas de 30 días hábiles. Plazo legal incumplido		Atraso en actualización de resolución beneficiosa	Emisión de pago	18-07-2011	03-10-2011	72	07-10-2011	-3
623055	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	08-08-2011	20-09-2011	38	26-09-2011	-5
460019	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	02-02-2011	23-03-2011	44	24-03-2011	0
720318	LM en CM por más de 15 días hábiles		Desinformación del solicitante, licencia en estado de "pendiente"	Emisión de pago	16-10-2011	23-01-2012	94	29-12-2011	26
575490	Requiere estado de LM por más de 15 días hábiles.		Atraso en el pago	Emisión de pago	07-07-2011	04-08-2011	23	08-08-2011	-3

Clasificación de reclamos y / consultas	Problema detectado		días de demora de resolución	días en resolverse las situación y seguida información al solicitante	
Solicitar información necesaria para trámites, o solicitud documentos de certificación.	Simple atraso del proceso	4	17	57,84211	19,0384615
LM en proceso de visacion por CM fuera de plazos, falta de resolución	Problemas de información con solicitantes, falta de precisión, errores internos	11	5		
LM no aparecen en el sistema transcurridos más de 5 días de entrega en COMPIN	Atraso en resoluciones, y falta de actualización	17	6		
Recursos de apelación, problemas de comunicación con los usuarios, confusión de información	Desinformación del solicitante sobre estado de LM, información en sistema no actualizada	9	4		
	Requiere documentos para apelar	41 total	1		
			33		
	Resoluciones				
	Emisión de pago		20		

Se le informa real
estado de LM 9

Se solicita a la
persona una acción a
seguir, contactarse
con COMPIN o con el
organismo competente 6
35

SUBCOMISION VIÑA DEL MAR			DATOS PERSONALES					
N°	RUT SOLICITANTE	SEXO	EDAD	DIAS DE LICENCIA	TIPO DE LICENCIA	CALIDAD DE TRABAJADOR	ACTIVIDAD	N° CONSULTA
	15519609-2	M	24	14	1	3	3	680444
	14461850-5	M	38	13	1	3	9	460041
	12402687-3	F	37	11	1	3	8	497657
	9630160-K	F	51	15	1	3	0	685880
	8784374-2	M	49	28	1	3	8	645103
	9555042-8	F	48	5	1	3	8	565930
	8106501-2	M	48	8	1	3	4	514432
	8464193-6	F	44	10	1	3	9	485794
	15063839-9	M	28	20	1	3	5	482220
	17634089-4	F	20	84	3	3	5	469217
	10310872-1	M	41	11	1	3	8	459658
	15078051-9	M	29	3	1	3	5	712312
	12603723-6	F	36	15	7	3	5	712213
	17203291-5	M	22	12	1	3	2	712091
	12107199-1	F	32	14	1	3	9	711502

	16971704-4	F	22	42	3	3	8	701037
	16332289-7	M	24	7	1	3	9	700871
	15750932-2	F	28	10	1	3	5	699625
	9460028-6	F	47	12	1	3	9	697531
	7299736-0	F	52	prolongadas	1	3	5	667139
	14486944-3	F	36	15	1	3	5	664829
	13331174-2	F	34	14	4	3	9	662059
	10381458-8	F	44	30	4	3	5	579394
	16677242-7	F	23	14	7	3	9	578797
	14290106-4	F	36	prolongadas	1	3	5	577256
	8580372-7	M	38	20	1	3	6	452579
	8155048-4	F	54					
	10815169-2	M	41	15	1	3	8	419737
	13996358-K	M	31	60	1	3	6	419351
	13634728-4	F	32	22	1	3	8	709763

	16103903-9	F	26					708587
	9552097-9	F	51	12	1	3	5	707251
	17806028-7	M	20	15	1	3	5	706855
	15097465-8	F	29	42	3	3	9	696914
	10991835-0	F	31	15	1	3	3	692812
	15099503-5	F	29	42	1	3	5	687152
	10824119-5	M						
	8219309-K	F	48	8	5	3	9	725867
	13878683-8	M	31	30	1	3	9	725776
	6859393-K	M	58	8	1	3	4	724923
	16289060-3	F	24	84	3	3	9	717499
	16399723-1	F	24	20	1	3	8	717342
	12007625-6	F	33	25	1	3	9	717210
	9544808-9	F	48	5	1	3	5	713577
	13366776-8	M	33	15	1	3	9	712824
	12287764-7	F	39	15	1	3	9	712801
	13228334-6	F	29					
	10779125-6	F	48	12	1	3	9	712659

	13856014-7	F	31	6	4	3	5	698591
	15099503-5	F	29	42	1	3	5	698285
	12225096-2	F	38	10	1	3	5	697987
	11222906-K	M	43	11	1	3	5	697848
	14316190-0	F	35	15	1	3	8	693395
	13019846-5	F	35					693269
	22380284-2	F	45					692657
	5353364-7	F	63	30	1	3	7	692636
	12221556-3	F	39	30	1	3	5	683279
	15817291-7	M	27	11	1	3	8	683254
	18255661-0	F	19	21	1	3	5	683223
	9946336-8	M	47	30	1	3	6	683078
	16576098-0	F	23	5	1	3	9	681556

	14534222-8	F	37	7	1	3	5	681506
	16678118-3	F	23	84	3	3	9	681268
	11733797-9	F	28	8	1	3	6	680577
	9230090-0	F	51	26	1	3	9	679912
	16104776-7	F	26	3	1	3	9	679900
	11538019-2	M	41	30	1	3	9	679828
	16801536-4	F	23	7	1	3	5	679784
	17475581-7	M	21	7	1	3	9	656334
	13880726-6	F	31	84	3	3	9	655360
	14093994-3	F	36	15	1	3	5	654532
	17753022-0	M	20	15	1	3	9	653258
	10869025-9	F	38	30	4	3	8	578607
	14607272-0	M	33	12	1	3	3	578586
	6470156-8	F	55	20	1	3	9	577464
	14630196-7	F	33	30	1	3	5	576769

M:	24				
		PROMEDIO	PROMEDIO		
		PROMEDIO	DIAS DE	1: 57	
F:	53	EDAD	LICENCIA	CASOS	3: 100% 3: 3 CASOS
				3: 6	9: 23
	35,4666667	21,485294	CASOS		CASOS
				4: 4	8: 11
				CASOS	CASOS
				7: 2	
				CASOS	0: 1 CASO
				5: 1 CASO	
					4: 2 CASOS
					5: 22
					CASOS
					7: 1 CASO
					6: 4 CASOS

INFORMACION DEL REQUERIMIENTO								
MOTIVO DEL RECLAMO O CONSULTA	OBSERVACIONES	PROBLEMA ENCONTRADO	RESOLUCION DEL TRAMITE	F.inicio LM	Fecha resolución de LM	Demora (días)	F. reclamo o consulta	Demora resolución (días)
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	05-10-2011	16-11-2011	37	16-11-2011	1
Consulta estado de LM	LM rechazada por presentación al empleador fuera de plazo	Desinformación del estado, licencia rechazada	Se le informa posibilidad de apelar ante COMPIN correspondiente	17-11-2011	16-03-2011	-251	28-03-2011	-11
LM en CM por más de 15 días hábiles	LM prolongadas por diag. F	Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	12-04-2011	05-08-2011	110	24-05-2011	74
Consulta estado de LM		Atraso en la resolución	Se le informa que su LM fue autorizada y está en proceso de cálculo de subsidio	10-07-2011	21-11-2011	129	26-11-2011	-4
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	22-08-2011	27-04-2012	244	20-10-2011	191
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles						-5		1
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	27-04-2011	22-06-2011	51	10-06-2011	13
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	31-03-2011	04-05-2011	29	04-05-2011	1
LM en CM por más de 15 días hábiles	Pendiente por solicitud de informe medico	Atraso en la resolución	Se solicita enviar informe necesario	18-03-2011	26-04-2011	34	26-04-2011	1

Consulta estado de LM		Atraso en el pago	Emisión de pago	06-03-2011	11-04-2011	31	20-05-2011	-38
Consulta estado de LM		Atraso en el pago	Emisión de pago	10-02-2011	22-03-2011	35	29-03-2011	-6
Consulta estado de LM	ULM Quilpué	LM no ingresadas al sistema	Se le sugiere consultar con la ULM con el recibo de recepción que entrega dicha unidad	02-11-2011	19-01-2012	73	27-12-2011	24
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	16-11-2011	23-12-2011	32	27-12-2011	-3
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	03-11-2011	16-12-2011	38	27-12-2011	-10
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	07-11-2011	22-12-2011	40	27-12-2011	-4
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se le informa que su LM esta en tramitación normal	07-11-2011	20-12-2011	38	13-12-2011	8
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM	06-11-2011	21-12-2011	40	13-12-2011	9
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles	ULM Quilpué	LM no ingresadas al sistema	Se le sugiere consultar con la ULM con el recibo de recepción que entrega dicha unidad	06-10-2011	02-01-2012	83	13-12-2011	21
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	19-10-2011	06-12-2011	43	13-12-2011	-6
Consulta estado de LM		Desinformación del estado, licencia pendiente por informe medico	Se le informa estado de LM	01-10-2011	15-11-2011	40	10-11-2011	6
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	26-05-2011	21-07-2011	51	10-11-2011	
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	12-09-2011	27-10-2011	40	03-11-2011	-6
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	05-07-2011	12-08-2011	33	12-08-2011	1
Consulta estado de LM		Atraso en el pago	Emisión de pago	12-04-2011	20-05-2011	33	08-08-2011	-79

LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa que su LM esta en tramitación normal	28-06-2011	10-08-2011	38	08-08-2011	3
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se devuelve a COMPIN competente	10-02-2011	07-04-2011	51	22-03-2011	17
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		No hay registro	Se le solicitan más datos para saber que paso con LM					
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se devuelve a COMPIN competente	27-12-2011	31-01-2012	30	26-01-2011	371
Consulta estado de LM		Descoordinación con caja de compensación	En espera de envío de LM desde la caja	18-12-2011	21-02-2012	60	31-01-2012	22
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	16-11-2011	07-12-2011	16	23-12-2011	-15
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		LM no ingresadas al sistema	Se sugiere consultar con la caja					
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Emisión de pago	28-10-2011	16-11-2011	14	19-12-2011	-32
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Emisión de pago	27-10-2011	14-12-2011	43	19-12-2011	-4
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM	16-11-2011	09-01-2012	49	13-12-2011	28
LM en CM por más de 15 días hábiles	LM pendiente por falta de datos del empleador	Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM	15-10-2011	12-04-2012	175	06-12-2011	129
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM	26-10-2011	14-12-2011	44	26-11-2011	19
Consulta sobre discapacidad			Se le informa órgano competente			-5		
LM en CM por más de 15 días hábiles	Existe diferencias entre renta imponible y la planilla de pago de cotizaciones	Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	27-11-2011	19-06-2012	200	09-01-2012	163
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	25-11-2011	03-01-2012	34	09-01-2012	-5

LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	02-12-2011	18-01-2012	42	05-01-2012	14
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	28-10-2011	28-12-2011	56	29-12-2011	0
Consulta estado de LM		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	19-10-2011	25-01-2012	93	29-12-2011	28
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM	14-11-2011	27-12-2011	38	29-12-2011	-1
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	09-11-2011	27-12-2011	43	29-12-2011	-1
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		LM no ingresadas al sistema	Se le informa estado de LM	24-11-2011	06-01-2012	38	29-12-2011	9
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	03-11-2011	19-12-2011	41	26-12-2011	-6
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles	Se le informa consultar con caja correspondiente	LM no ingresadas al sistema	Se le informa estado de LM					
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	15-11-2011	27-12-2011	37	26-12-2011	2
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	21-09-2011	27-03-2012	183	16-12-2011	103
LM en CM por más de 15 días hábiles	CASO PRENATAL	Atraso en el pago	Emisión de pago	26-10-2011	14-12-2012	410	16-12-2011	365
Consulta estado de LM		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	22-09-2011	24-01-2012	119	12-12-2011	44
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	17-10-2011	06-12-2011	45	13-12-2011	-6
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa al solicitante que la LM está en proceso de visación por parte de la CM.	22-11-2011	07-12-2011	10	07-12-2011	1
Reclama por demora o poca actualización de los estado de las LM en el sistema		Carencia de información actualizada	Se le informa que la información en el sistema se actualiza una vez por semana					

LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles	Caja de Compensación Los héroes	LM no ingresadas al sistema	Se le sugiere consultar con la ULM con el recibo de recepción que entrega dicha unidad					
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	03-09-2011	30-11-2011	83	06-12-2011	
Consulta estado de LM	La persona entrego exámenes solicitados a la ULM del hospital de Quilpué, pero sigue este proceso como pendiente	Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	06-07-2011	12-12-2011	154	26-11-2011	17
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM	30-08-2011	05-01-2012	123	26-11-2011	41
Consulta estado de LM		Atraso en la resolución	Emisión de pago	09-09-2011	28-11-2011	75	22-11-2011	7
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado de LM aprobada	06-10-2011	18-11-2011	38	21-11-2011	-2
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa estado pendiente por informe medico	04-10-2011	04-04-2012	178	21-11-2011	136
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	En estado de cálculo de subsidio	05-10-2011	17-11-2011	38	21-11-2011	-3
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	06-10-2011	01-12-2011	51	21-11-2011	11
LM en CM por más de 15 días hábiles	Aparece en el sistema Fonasa como afiliado a Isapre MASVIDA		Se le solicita aclarar su situación previsional	04-10-2011	16-11-2011	38	21-11-2011	-4
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	15-10-2011	25-11-2011	36	24-11-2011	2
LM en CM por más de 15 días hábiles	Es una licencia intermedia pendiente, siendo que existe una posterior aprobada anteriormente a ésta	Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	20-09-2011	23-11-2011	59	18-11-2011	6
Consulta estado de LM		Faltan antecedentes previsionales	En estado de cálculo de subsidio	19-09-2011	17-11-2011	54	16-11-2011	2

LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		LM no ingresadas al sistema	Se solicita a agilizar el dictamen	19-10-2011	22-11-2011	29	18-11-2011	5
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Emisión de pago	08-09-2011	27-10-2011	44	28-10-2011	0
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en la resolución	Se le informa estado de LM	22-08-2011	21-10-2011	55	25-10-2011	-3
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en la resolución	En estado de cálculo de subsidio	05-10-2011	18-10-2011	8	25-10-2011	-6
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Carencia de información actualizada	Emisión de pago	30-08-2011	12-09-2011	8	25-10-2011	-42
LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa que LM se encuentra pendiente por citación a peritaje medico	13-07-2011	05-09-2011	49	08-08-2011	29
LM en CM por más de 15 días hábiles		Atraso en la resolución	Se solicita a CM agilizar el dictamen	01-07-2011	19-08-2011	44	11-08-2011	9
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles	ULM hospital de Limache	LM no ingresadas al sistema	Se solicito a ULM verificar la situación	23-06-2011	10-08-2011	43	08-08-2011	3
LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles	ULM hospital de Limache	LM no ingresadas al sistema	Se solicito a ULM verificar la situación	11-07-2011	18-08-2011	33	08-08-2011	11

Clasificación de reclamos y / consultas

Problema detectado

65,1911765

46,261905

Solicitar información necesaria para trámites, o solicitud documentos de certificación.

1 Simple atraso del proceso

18

LM en proceso de visación por CM fuera de plazos, falta de resolución	40	Problemas de información con solicitantes, falta de precisión, errores internos	11
LM no aparecen en el sistema transcurridos más de 5 días de entrega en COMPIN	21	Atraso en resoluciones, y falta de actualización	24
Recursos de apelación, problemas de comunicación con los usuarios, confusión de información	14	Desinformación del solicitante sobre estado de LM, información en sistema no actualizada	19
	76	Requiere documentos para apelar	1
			73
		Resoluciones	
		Emisión de pago	22
		Se le informa real estado de LM	44
		Se solicita a la persona una acción a seguir, contactarse con COMPIN o con el organismo competente	9
			75

SUBCOMISION ACONCAGUA	DATOS PERSONALES						
N°	RUT SOLICITANTE	SEXO	EDAD	DIAS DE LICENCIA	TIPO DE LICENCIA	CALIDAD DE TRABAJADOR	ACTIVIDAD
	12820592-6	F	35		3	3	5
	2756256-6	M					
	5462133-7	M	59		1	3	8
	11945005-5	M	39				
	14357456-3	F	32	30	1	3	8
	8811171-0	M	48	30	1	3	6
	13192112-8	F	34	30	4	3	8
	8922501-9	M	50	10	1	3	8

	16026603-1	F	26				
	6622279-9	M	57	7	1	3	8
	5126075-9	M	62				
	9531834-7	F					
	16551003-8	M	23	9	1	3	8
	16540017-8	F	24	25	1	3	7
	11943736-9	M	39	11	1	2	0
	9718863-7	F	48	30	1	3	5
	13752216-0	F	31				
	11729886-8	F	40	30	1	3	8
	14453759-9	F	31	7	1	3	9
	12599710-4						

	5447990-5						
	14315911-6						
	12949023-3	F	34	30	1	3	8

F	11	PROM	20,75	TIPO DE LICENCIA	calidad de trabajador	actividad
M	9	39,5556		1: 12 casos	3: 13 casos	5: 2 casos
				3: 1 caso	2: 1 caso	8: 8 casos
				4: 1 caso		9: 1 caso
						0: 1 caso
						6: 1 caso
						7: 1 caso

INFORMACION DEL REQUERIMIENTO									
N° CONSULTA	MOTIVO DEL RECLAMO O CONSULTA	OBSERVACIONES	PROBLEMA ENCONTRADO	RESOLUCION DEL TRAMITE	F.inicio LM	Fecha resolución de LM	Demora	F. reclamo o consulta	Demora resolución
408513	Consulta sobre documentos a entregar para presentar licencia prenatal		Carencia de información acerca de los tramites	Información detallada de la documentación necesaria para el prenatal					
629558	LM en CM por más de 15 días hábiles	No existió responsabilidad de COMPIN, ya que el error fue del solicitante	Presentación de LM en oficina COMPIN no competente con el lugar de trabajo del solicitante	Se le indica que para resolver el problema debe tomar contacto con la oficina pertinente					
467843	LM en CM por más de 15 días hábiles	No existió responsabilidad de COMPIN, ya que el error fue del solicitante	Presentación de LM en oficina COMPIN no competente con el lugar de trabajo del solicitante	Se le indica que para resolver el problema debe tomar contacto con la oficina pertinente	28-02-2011	01-04-2011	27	13-04-2011	-11
459334	LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa que su LM está en proceso de cálculo de subsidio	17-02-2011	22-03-2011	28	31-03-2011	-8
449314	Consulta sobre estado de LM		Confusión de información con el sistema	Se le informa que su LM está autorizada	20-11-2010	21-03-2011	116	22-03-2011	0

446047	Consulta sobre estado de LM		Carencia de información actualizada	Se le informa que su LM está autorizada	29-01-2011	08-03-2011	33	11-03-2011	-2
438781	Consulta sobre estado de LM		Se presento recurso de reposición ante SUSESO	Se le informa que debe esperar respuesta de ese organismo					
438025	Consulta sobre estado de LM				18-01-2011	24-02-2011	32	08-03-2011	-11
421352	Consulta proceso de legalización de LM emitida en el extranjero			Se le indica tomar contacto con oficina de COMPIN regional					
418392	LM en CM por más de 15 días hábiles		Carencia de información actualizada	Se le informa que su LM fue rechazada	14-12-2010	09-03-2011	80	07-02-2011	31
650669	LM en CM por más de 15 días hábiles	Competencia de Compin Stgo	Carencia de información actualizada	Se le informa que su licencia está pendiente	29-08-2011	04-11-2011	62	20-10-2011	16
712046	LM no existe en el sistema más de 5 días hábiles desde su entrega en COMPIN		Atraso en el pago	Se le informa que su LM está en proceso de visación por parte de CM	05-12-2011	20-12-2011	10	26-12-2011	-5
550441	Consulta sobre estado de LM		Carencia de información actualizada	Se le informa que su LM está autorizada	02-06-2011	29-07-2011	52	26-07-2011	4
688544	LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		LM no ingresada al sistema	Se le informa que la LM señalada no fue ingresada al sistema, y que verifique con su Caja y el empleador el documento que acredite en el ingreso y la licencia a COMPIN					

680754	LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en resolución	Su LM está pendiente en el sistema computacional de FONASA, responsabilidad de la Caja de compensación Los Andes	21-10-2011	21-11-2011	26	16-11-2011	6
558404	LM no existe en el sistema transcurridos más de 5 días hábiles		Atraso en el pago	Emisión de pago	20-06-2011	10-08-2011	46	25-07-2011	17
428250	Consulta sobre estado de LM		Carencia de información actualizada	Se le informa que su LM está autorizada	14-01-2011	11-02-2011	23	18-02-2011	-6
							42,7142857		2,5833333

Clasificación de reclamos y / consultas

Solicitar información necesaria para trámites, o solicitud documentos de certificación.

2 Simple atraso del proceso 4

LM en proceso de visación por CM fuera de plazos, falta de resolución

5 Problemas de información con solicitantes, falta de precisión, errores internos 4

LM no aparecen en el sistema transcurridos más de 5 días de entrega en COMPIN

4 Atraso en resoluciones, y falta de actualización 1

Recursos de apelación, problemas de comunicación con los usuarios, confusión de información

Desinformación del solicitante sobre estado de LM, información en sistema no actualizada 6 7

17 Requiere documentos para apelar 1 17

Resoluciones

Emisión de pago 1

Se le informa real estado de LM 9

Se solicita a la persona una acción a seguir, contactarse con COMPIN o con el organismo competente 5 15

