



Ilustre Municipalidad de
La Serena

**REF:INFORME FINAL DE AUDITORIA
INTERNA SOBRE LA RECEPCIÓN,
TRAMITACIÓN Y RECAUDACIÓN AL
PROCESO DE LICENCIAS MEDICAS
DE LA MUNICIPALIDAD DE LA
SERENA.**

=====

La Serena, marzo de 2013

En cumplimiento a lo solicitado por el Director de Administración y Finanzas atendiendo las observaciones realizadas por la Contraloría General de la República en su Informe N°61 de fecha 30 de Diciembre de 2011, Auditoría Integral Aleatoria a la Municipalidad de La Serena, los infrascritos informar a Ud., el resultado de la revisión efectuada al procedimiento vinculado a la recepción, tramitación y recaudación de Licencias Médicas en el Departamento de Personal de esta Municipalidad.

Objetivos

La presente revisión tuvo como objetivo corroborar que el monto ingresado al municipio por concepto de Licencias Médicas durante los años 2003-2013 desde Instituciones de Salud corresponda al total de las Licencias Médicas presentadas por funcionarios municipales en el Departamento de Personal; cotejando que las cuantías ingresadas en arcas municipales y los montos recaudados desde las Instituciones de Salud públicas y privadas sean iguales.

Metodología

La verificación y validación de las Licencias Médicas se desarrolló de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, por lo cual se practicaron las pruebas necesarias conforme lo indica dicha normas, teniendo como objetivo determinar si la recepción, tramitación y recaudación de Licencias Médicas en el Departamento de Personal de la I. Municipalidad de La Serena se ajusta a lo que establece el marco legal pre establecido.

Se consideraron las Licencias Médicas recibidas por la I. Municipalidad de La Serena, de funcionarios indistintamente su condición contractual desde el 01 de Enero del año 2003 hasta el 31 de Marzo de 2013. Dicho análisis se divide en dos etapas, en una primera instancia se realiza una revisión censal a la base de datos del software de personal elaborado por Cas Chile y que se encuentra contenida en el módulo de Licencias Médicas, ésta abarca el periodo desde Enero de 2003 hasta Marzo de 2013; posteriormente, se ejecuta una revisión física basada en un muestreo aleatorio de las Licencias Médicas existentes en archivos documentales correspondiente al año 2012 y los tres primeros meses del año 2013; la muestra en comento equivale al 40% aprox. de las Licencias Médicas recepcionadas durante los años antes citados.

El resultado de la labor permitió arribar a lo siguiente:



Ilustre Municipalidad de
La Serena

I.- EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

Se efectuó un análisis de los métodos, procedimientos de operación y controles establecidos para el ingreso, tramitación y recaudación de la información de Licencias Médicas, como del manejo de documentación de respaldo. La revisión consta de entrevistas, exámenes e indagaciones, observando en general lo que sigue:

- 1.- En el Departamento de Personal y Sección de Remuneraciones no se evidencio la existencia de mecanismos de control vigentes.

El Departamento de Personal no presenta un procedimiento formal y por escrito para el proceso de recepción y tramitación de Licencias Médicas, del mismo modo existe un vacío respecto del ingreso y recaudación de las licencias recepcionadas por este departamento, lo anterior tanto para el procedimiento digital como para el procedimiento documental y posterior control de Licencias Médicas.

Lo anterior no permite delimitar responsabilidades y genera deficiencias al control interno del procedimiento de Licencias Médicas.

- 2.- Se acredita la existencia y uso del software de control de Licencias Médicas. Si bien existe el software mencionado, éste genera un registro parcial, al no llenarse completarse los campos obligatorios.

El mencionado software de control de Licencias Médicas contiene campos en los que se corrobora una dualidad de información, otros que se presentan incompletos y algunos que incitan a la confusión respecto de los valores a cobro o recuperación; un ejemplo es, al modificar el campo "institución de salud" en el módulo de ingreso de Licencias Médicas, se cambia en el registro histórico, por lo que no permite visualizar que hubo anteriormente pertenencia a otra institución.

Otro aspecto a considerar es que la información ingresada al software es discordante a lo que se puede evidenciar en lo físico, es decir, muestra falencias en registro de información, ejemplo de esto es que el campo "N° de licencias" en algunos casos no fue llenado.

- 3.- Dentro de la revisión ejecutada no se comprobó la evolución del Software de Personal creado por Cas Chile en el módulo Licencias Médicas, ni la existencia de instructivos emitidos por el mismo proveedor que indiquen los cambios realizados y/o las modificaciones implementadas.
- 4.- Se constató que en la actualidad se solicitaron ajustes al sistema de Licencias Médicas del Software de Personal de Cas Chile.
- 5.- Se pudo comprobar que las Licencias Médicas se resguardan en archivadores contenidos en la oficina del encargado de la recaudación de las mismas o en bodega, los archivos no se encuentran actualizados.
- 6.- Según lo informado por el Jefe de Departamento de Personal, no existe funcionario designado a cargo de las Licencias Médicas que cumpla esa labor de manera específica, esto desde el año 2010 a la fecha, actividades relacionadas al tema las realiza la secretaria de dicho departamento. No se visualiza una estructura de funcionarios a cargo de ingreso, recaudación y control de licencias médicas.

La situación al momento de la revisión es la siguiente, en Marzo 2013 la jefatura del departamento instruye de manera verbal al Sr. Neftalí Tabilo que estará a cargo temporalmente de Licencias Médicas, quien no cuenta con capacitación en el área, tampoco el departamento mantiene instructivos que permitan guiar las labores a ejecutar.



Ilustre Municipalidad de
La Serena

- 7.- En relación a la recaudación de Licencias Médicas el Jefe del Departamento de Personal no está informado, no maneja datos de cobro o de gestión de cobro, no solicita reportes al respecto, según lo indica en entrevista sostenida en el marco de la auditoría en curso.
- 8.- En cuanto a la contabilización o registro del devengado de Licencias Médicas, no se informa de cómo es el proceso ni de los responsables. Posterior al envío de las Licencias Médicas a las Instituciones de Salud hay un quiebre en el seguimiento de las mismas.
No se pudo determinar el nivel de retroalimentación entre el Departamento de Personal y la Sección Remuneraciones en el área Licencias Médicas, igual situación se presenta entre el departamento aludido y contabilidad respecto al devengado de Licencias Médicas.
- 9.- Jefe del Departamento Personal tiene sistema Cas Chile disponible en su PC, en una versión no actualizada y no hay constancia de control.
Maneja información respecto de los plazos de envío y recepción de Licencias Médicas según legislación vigente, en cuanto al cobro en lo relacionado a procesos y plazos no tiene conocimiento; por lo que el cobro lo delega en su totalidad en la Sección Remuneraciones.

II.- RESULTADO DEL EXAMEN

En la estructura orgánica del Departamento de Personal, según lo establece el Art. 46º, letra f) del Decreto Nº 2708/01 de 18 de julio de 2006 que Aprueba el Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación de la I. Municipalidad de La Serena, que tiene como funciones “Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también, la tramitación de licencias médicas, permisos administrativos, asignaciones familiares y todo lo relacionado con la situación del personal municipal”, así mismo en la letra m) del mismo artículo se establece como obligación del departamento “Llevar los controles de asistencia y puntualidad, inasistencia, permisos, Licencias Médicas, accidentes del trabajo y feriados legales”. Por lo tanto, es función y obligación de este departamento estar a cargo de ingreso, recaudación y control de Licencias Médicas recepcionadas.

De las Licencias Médicas revisadas, se tomó el 100% de la base de datos de Licencias Médicas que figuran ingresadas al Software de Cas Chile durante los años 2003-2013, y una muestra física aleatoria del año 2012 que fue extraída con fecha 23 de Abril del año en curso. Del examen se pudo comprobar que el Software utilizado tiene falencias en su manejo y debilidades, tales como:

- a) La cantidad de Licencias Médicas recibidas no coincide con la cantidad de licencias ingresadas;
- b) La información de las Licencias Médicas ingresadas difiere de la información revisada físicamente;
- c) La información ingresada en el módulo Licencias Médicas del Software Cas Chile en lo que respecta a recaudación, considerando netamente valores, es diferente a la información ingresada en sistema de recaudación administrado por Tesorería, lo que permite verificar la falta de consolidación de la información;
- d) El software administrado por el Departamento de Personal mantiene en estado de “En Tramite” Licencias Médicas que se constató que fueron oportunamente



Ilustre Municipalidad de
La Serena

- pagadas por la Institución de Salud correspondiente y cuyos procesos están cerrados.
- e) Se corroboró que en la base de datos digital existen ingresos no asociados a funcionarios, con un estado de pago y estado de licencia no identificados, sin embargo con valores ligados, la suma de lo descrito asciende a \$16.863.830.- (Anexo N°1)
 - f) Se toma la información asociada a un funcionario determinado y se puede verificar que dentro de su historial de Licencias Médicas figuran licencias por recaudar por un monto de \$ 45.048, Licencias Médicas en estado de “En trámite” y otras “Aprobadas”, contrastando esta información con lo entregado por la institución de salud al afiliado, informe que refleja que todas las Licencias Médicas asociadas a ese funcionario fueron debidamente pagadas. (Anexo N°2)
 - g) Se considera la información asociada a un funcionario y se puede comprobar que dentro de su historial de Licencias Médicas figura afiliación sólo a una institución médica, en divergencia con lo indicado por dicho funcionario donde señala que se ha cambiado de institución de salud en el periodo en análisis. En este caso, se identifican Licencias Médicas por recaudar equivalentes a \$1.725.866.-, donde el monto mencionado corresponde al valor por recaudar desde la institución en la cual se encuentra afiliado actualmente según lo indica el sistema. Esta situación demuestra una irregularidad debido a que el sistema no refleja el historial de instituciones del afiliado, por lo que no se tiene certeza que el valor sindicado como por “Recaudar” corresponda a la institución a la que se relaciona actualmente. (Anexo N°3)
 - h) Se realizó un comparativo entre los valores ingresados por concepto de recaudación de Licencias Médicas en el Software Cas Chile de Personal y el Software Cas Chile de Tesorería, teniendo como resultado una diferencia de los montos informados como recaudación de \$ 24.357.887.- mayor valor ingresado en Tesorería que lo que refleja la información del Departamento de Personal. (Anexo N°4)
 - i) Se consideraron todas las Licencias Médicas en calidad de rechazadas o reducidas las que suman un monto de \$ 19.994.777.- dentro de las cuales el sistema administrado por el Departamento de Personal refleja licencias clasificadas como rechazadas y con pago asociado, indicando un monto recaudado por \$ 5.821.722 y un monto por recaudar de \$ 14.173.055.- (Anexo N°5)
 - j) Se pudo evidenciar de acuerdo a la documentación revisada, que durante el Mes de Marzo 2011 se solicitó a las Isapres vía ordinario que informen respecto del estado de licencias médicas de un grupo de funcionarios que en el mismo se detalla, las Instituciones de Salud aludidas dieron debida respuesta. Con la información recibida no se pudo comprobar que se tomaran acciones respecto de actualizar planilla de registro, tampoco de rebajar del sistema Cas Chile modulo las licencias médicas los ingresos asociados al pago de dichos subsidios; por su parte la Sección Remuneraciones no ejecutó gestiones de cobro a los funcionarios a los que se les rechazó su licencia. Lo descrito refleja el conocimiento de un procedimiento de cobro válido, sin embargo la gestión interna del municipio con la información recabada no fue óptima. (Anexo N°6)
 - k) En oficio enviado a la Isapre Cruz Blanca el 21 de Diciembre del 2012, se solicita revalidar documentos para ser ingresados en la cuenta reintegro de licencias médicas, dicho oficio incluye listado de funcionarios municipales, sin embargo es posible establecer que en dicha nomina existen funcionarios que no se encuentran afiliados a la Isapre en comento por lo cual se comprueba la falta de rigurosidad en el proceso de cobro. (Anexo N°7)



Ilustre Municipalidad de
La Serena

- l) Durante el año 2012 el Departamento de Personal vuelve a solicitar vía ordinario información de Licencias Médicas pendientes a las instituciones de salud pública y privada, en esta ocasión se adjuntan listado de funcionarios y licencias a cobro. La situación anterior no arroja buenos resultados debido a que los listados enviados no fueron adecuados, ejemplo de lo descrito es la respuesta de Banmedica en Julio 2012, donde indica rechazo de Licencias Médicas por presentar documento fuera de plazo.
Lo mismo sucede con la respuesta que emite Consalud en Junio 2012 donde sobre listado enviado como consulta la Isapre informa Licencias Médicas no recepcionadas por ello, además de estados de pago caducados. (Anexo N°8)
- m) Se pudo evidenciar que la Sección de Tesorería no puede proporcionar detalle específico de depósitos por Instituciones de Salud, que permitan conciliar información de Licencias Médicas.

III.- CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto, cabe concluir que los procesos implementados para la administración y control de Licencias Médicas no son los óptimos debido a que se trabaja sobre una base de datos que no es integra ni veraz, además existen inconsistencias entre lo reflejado en la base de datos mencionada y la información que proporciona tesorería sobre recaudación de Licencias Médicas. Por último, y en vista que hasta la fecha no se ha dado respuesta a las observaciones que fueron presentadas deben considerarse las observaciones como conclusiones definitivas y todo con el propósito de perfeccionar la administración, control y recaudación de las licencias médicas recepcionadas por la municipalidad, se sugiere que se aplique a la brevedad las siguientes directrices:

1. Establecer un procedimiento formal para la administración, control y recaudación de las licencias médicas presentadas por los funcionarios municipales y establecer una descripción de cargos y sus responsables.
2. La estructuración de una Sección Licencias Médicas a nivel del equipo de trabajo, considerando una persona con perfil profesional a cargo del proceso administrativo y de ejecutar las acciones de cobro en tiempo y forma con las instituciones pertinentes. Adicional a las labores encomendadas al profesional, éste será responsable de coordinar acciones de cobro para licencias pasadas con el apoyo de un administrativo quien realizará las tareas operativas. Con la creación de la sección se podrá identificar y delimitar las principales tareas como el ingreso, la recaudación y el control las licencias médicas.
3. Ejecutar el cobro de licencias pendientes de pago y/o licencias rechazadas es necesario generar una nueva base de datos, gestionando con las instituciones de salud pública y privadas el histórico de licencias médicas de cada funcionario municipal.
4. El plazo que corresponde a cobro es el establecido en el artículo 2515 del Código Civil, esto es, cinco años (aplica dictamen N°56915 del 16 de Octubre de 2009 emitido por la Contraloría General de la República). Por lo tanto debe aplicarse para el cobro hacia los funcionarios municipales por Licencias Médicas Rechazadas o Reducidas como para las instituciones de salud por Licencias Médicas impagas.
5. Gestionar a la brevedad el reintegro de las Licencias Médicas declaradas por las instituciones de salud como rechazadas y/o reducidas.
6. Que Asesoría Jurídica dicte el procedimiento pertinente a seguir para ejecutar el cobro de cheques caducos y Licencias Médicas impagas.



Illustre Municipalidad de
La Serena

Según lo expuesto, es opinión de los infrascritos de esta Unidad de Control Interno Municipal que para determinar responsabilidades históricas en las fallas incurridas en el proceso de cobro de Licencias Médicas, es necesario realizar a la brevedad una investigación sumaria y aplicar las sanciones correspondientes si así procediere.

Es cuanto podemos informar a Ud.



Polonia Lavado Fernández
Dirección de Control Interno



Constanza Segovia Abalos
Dirección de Control Interno



Julio Rojas Rivera
Dirección de Control Interno



Ilustre Municipalidad de
La Serena

ANEXO N°1

ANALISIS DE BASE DE DATOS EXTRAIDA DESDE SOFTWARE CAS CHILE MODULO LICENCIAS MEDICAS RESPECTO DE INGRESOS NO ASOCIADOS A UN RUT O LICENCIA DETERMINADA.

INST. SALUD		(Todas)					
NOMBRE COMPLETO	ESTADO PAGO	ESTADO LICENCIA	Valores			POR RECAUDAR	
			LICENCIAS	INGRESO ESPERADO	MONTO RECAUDADO		
<input checked="" type="checkbox"/> Ingreso no asociado a funcionario	<input checked="" type="checkbox"/> No Identificado	No Identificado	48	\$0	\$16,863,830	#¡VALOR!	
Total Ingreso no asociado a funcionario			48	\$0	\$16,863,830	#¡VALOR!	
Total general			48	\$0	\$16,863,830	#¡VALOR!	



Ilustre Municipalidad de
La Serena

ANEXO N°2

ANALISIS DE BASE DE DATOS EXTRAIDA DESDE SOFTWARE CAS CHILE MODULO LICENCIAS MEDICAS RESPECTO DE LICENCIAS PENDIENTES DE COBRO EN SISTEMA CON REPORTE DE PAGADAS POR LA INSTITUCION RESPECTIVA.

INST. SALUD		(Todas)		Valores			
NOMBRE COMPLETO	ESTADO PAGO	ESTADO LICENCIA	LICENCIAS	INGRESO ESPERADO	MONTO RECAUDADO	POR RECAUDAR	
OSCAR ROGELIO MORALES ACOSTA	CON PAGOS	APROBADA	1	\$313,625	\$205,911	\$107,714	
		EN TRAMITE	2	\$299,508	\$132,367	\$167,141	
	PAGADA	APROBADA	2	\$985,679	\$1,102,804	-\$117,125	
		EN TRAMITE	1	\$303,956	\$416,638	-\$112,682	
	SIN PAGOS	APROBADA	1				\$0
Total OSCAR ROGELIO MORALES ACOSTA			7	\$1,902,768	\$1,857,720	\$45,048	
Total general			7	\$1,902,768	\$1,857,720	\$45,048	



Ilustre Municipalidad de
La Serena

ANEXO N°3

ANALISIS DE BASE DE DATOS EXTRAIDA DESDE SOFTWARE CAS CHILE MODULO
LICENCIAS MEDICAS RESPECTO DE HISTORICO DE LA INFORMACION.

NOMBRE COMPLETO	ESTADO PAGO	ESTADO LICENCIA	Valores			
			LICENCIAS	INGRESO ESPERADO	MONTO RECAUDADO	POR RECAUDAR
LUIS FRANCISCO BARRAZA GODOY	CON PAGOS	EN TRAMITE	2	\$177,036	\$35,864	\$141,172
	PAGADA	EN TRAMITE	2	\$636,927	\$573,234	\$63,693
	SIN PAGOS	APROBADA	1			\$0
		EN TRAMITE	8	\$1,521,001		\$1,521,001
Total LUIS FRANCISCO BARRAZA GODOY			13	\$2,334,964	\$609,098	\$1,725,866
Total general			13	\$2,334,964	\$609,098	\$1,725,866



Ilustre Municipalidad de
La Serena

ANEXO N°4

INFORMACIÓN EXTRAÍDA DE SOFTWARE CAS CHILE DE PERSONAL DEL PERIODO 2003-2013, A NIVEL DE TOTALES.

INSTITUCIÓN DE SALUD	Valores				
	TOTAL DIAS LM PRESENTADAS	TOTAL DIAS A PAGO SUBSIDIO	DIAS DE PAGO INS. SALUD	RECAUDACIÓN ESPERADA	RECAUDACION REALIZADA
☒ BANMEDICA	118	112	50	\$35,012,042	\$18,825,645
☒ COLMENA GOLDEN CROSS	196	186	60	\$56,979,995	\$22,439,716
☒ CONSALUD	74	69	15	\$18,637,682	\$3,338,249
☒ CRUZ BLANCA	67	57	17	\$8,495,749	\$1,979,367
☒ FONASA	2748	2575	933	\$367,446,353	\$132,139,204
☒ ISAPRE FUNDACION	32	31	6	\$6,824,687	\$3,383,360
☒ ISAPRE RIO BLANCO LIM ITADA	25	24	5	\$5,272,507	\$1,522,431
☒ MASVIDA	226	213	73	\$91,116,452	\$30,302,085
☒ No Identificado	48	48	48	\$0	\$16,863,830
Total general	3534	3315	1207	\$589,785,467	\$230,793,887

INFORMACIÓN EXISTENTE EN EL SOFTWARE CAS CHILE DE TESORERÍA DEL PERIODO 2003-2013, A NIVEL DE TOTALES.

Etiquetas de fila	Cuenta de N° Ingreso	Suma de Total
Banmedica	29	\$23,769,086
Colmena	225	\$65,413,438
Consalud	17	\$3,283,648
Cruz Blanca	25	\$5,937,994
Fundación Banco Estado	28	\$4,209,309
Mas Vida	27	\$38,459,602
Rio Blanco	5	\$1,548,324
Servicio de Salud	40	\$112,530,373
Total general	396	\$255,151,774



Ilustre Municipalidad de
La Serena

EVOLUCIÓN DEL INGRESO A TESORERÍA 2003-2013 POR INSTITUCIÓN DE SALUD:

	Año	Cantidad Ordenes de Ingreso por Año	Total Ingresos Tesorería por L.M.
Banmedica	2003	3	\$101,333
	2004	4	\$629,257
	2005	1	\$7,564
	2008	1	\$4,040,148
	2011	7	\$11,885,695
	2012	10	\$5,511,227
	2013	3	\$1,593,862
Total		29	\$23,769,086
Colmena	2003	14	\$4,845,926
	2004	39	\$8,003,003
	2005	13	\$1,141,821
	2006	26	\$2,421,673
	2007	17	\$6,469,261
	2008	9	\$1,325,208
	2009	21	\$4,913,838
	2010	31	\$15,301,690
	2011	33	\$12,590,098
	2012	9	\$3,226,605
	2013	13	\$5,174,315
	Total		225
Consalud	2012	7	\$2,285,758
	2013	10	\$997,890
Total		17	\$3,283,648
Cruz Blanca	2004	25	\$5,937,994
Total		25	\$5,937,994
Fundación Banco Estado	2004	2	\$77,639
	2005	3	\$335,034
	2006	6	\$414,324
	2007	3	\$121,661
	2008	4	\$275,773
	2009	5	\$170,969
	2010	1	\$402,638
2012	4	\$2,411,271	
Total Fundación Banco Estado		28	\$4,209,309
Mas Vida	2004	3	\$732,873
	2005	1	\$710,520
	2008	2	\$14,110,066
	2011	12	\$20,334,141
	2012	6	\$1,627,955
	2013	3	\$944,047
Total Mas Vida		27	\$38,459,602
Rio Blanco	2011	2	\$543,064
	2012	3	\$1,005,260
Total Rio Blanco		5	\$1,548,324
Servicio de Salud	2010	3	\$19,174,966
	2011	21	\$44,914,871
	2012	12	\$34,009,921
	2013	4	\$14,430,615
Total Servicio de Salud		40	\$112,530,373
Total general		396	\$255,151,774



Illustre Municipalidad de
La Serena

ANEXO N°5

ANALISIS DE BASE DE DATOS EXTRAIDA DESDE SOFTWARE CAS CHILE MODULO LICENCIAS MEDICAS RESPECTO DE LICENCIAS MEDICAS RECHAZADAS Y/O REDUCIDAS.

NOMBRE COMPLETO	ESTADO PAGO	ESTADO LICENCIA	Valores			
			LICENCIAS	INGRESO ESPERADO	MONTO RECAUDADO	POR RECAUDAR
ALBERTO ESTEBAN CABRERA OCAMPO	PAGADA	RECHAZADA	2	\$813,408	\$908,418	-\$95,010
ANGELA CATALINA ROJAS JAIME	CON PAGOS	REDUCIDA	1	\$75,160	\$41,060	\$34,100
	PAGADA	REDUCIDA	1	\$71,379	\$178,328	-\$106,949
	SIN PAGOS	RECHAZADA	4	\$829,630		\$829,630
		REDUCIDA	1	\$22,409		\$22,409
ARCHIVALDO IVANOVER RODRIGUEZ HINO	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$392,346		\$392,346
CARMEN ROSA VALERA TRASLAVIÑA	SIN PAGOS	RECHAZADA	3	\$399,442		\$399,442
CLARA DEL CARMEN ALFARO TRIGO	SIN PAGOS	RECHAZADA	3	\$284,133		\$284,133
CLAUDIA ALEJANDRA GIL MUÑOZ	SIN PAGOS	RECHAZADA	2	\$435,386		\$435,386
CLAUDIA CRISTINA SANCHEZ CONTRERAS	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$648,198		\$648,198
CLAUDIA EDITH SAENZ LILLO	PAGADA	REDUCIDA	1	\$272,382	\$260,414	\$11,968
	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$289,400		\$289,400
FLOR CECILIA NIEVAS ORTIZ	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$351,008		\$351,008
ISAAC MAURICIO MUÑOZ GARRIDO	PAGADA	RECHAZADA	3	\$518,986	\$556,047	-\$37,061
ISABEL AMALIA GALLARDO ASCARATE	SIN PAGOS	RECHAZADA	2	\$574,234		\$574,234
JACQUELINE DEL TRANSITO TORRES ROCCO	PAGADA	RECHAZADA	2	\$417,527	\$372,358	\$45,169
	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$167,978		\$167,978
JILBERTO JESUS PARRA PARRAGUEZ	SIN PAGOS	RECHAZADA	2			\$0
JORGE ELIAS ARAVENA GALLARDO	SIN PAGOS	REDUCIDA	1	\$43,310		\$43,310
LUIS ALBERTO LARA RODRIGUEZ	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$172,098		\$172,098
MARIA PILAR AGUILERA ITURRIAGA	SIN PAGOS	REDUCIDA	1	\$98,215		\$98,215
MARIELA DE LOURDES CASTILLO LEDEZMA	PAGADA	REDUCIDA	1	\$266,864	\$184,731	\$82,133
	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$660,511		\$660,511
NATACHA PAOLA VEGA CORTES	PAGADA	REDUCIDA	1	\$557,465	\$614,161	-\$56,696
NATALIA MARIENELA NUÑEZ MARTINEZ	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$502,961		\$502,961
NELSON CARLOS GOMEZ MONARDEZ	PAGADA	RECHAZADA	1	\$347,968	\$342,933	\$5,035
	SIN PAGOS	RECHAZADA	3	\$1,093,518		\$1,093,518
ORLANDO OCTAVIO MONDACA ROJAS	PAGADA	RECHAZADA	1	\$412,352	\$433,693	-\$21,341
OSVALDO PATRICIO MOYANO BARAHONA	SIN PAGOS	RECHAZADA	2	\$612,375		\$612,375
PAOLA NEVENKA SANTANDER OSSANDON	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$474,615		\$474,615
ROCIO PIA FRANCISCA DIAZ ROBLES	PAGADA	RECHAZADA	1	\$317,762	\$317,467	\$295
RUBEN ORLANDO GONZALEZ VEGA	SIN PAGOS	RECHAZADA	4	\$326,612		\$326,612
SALLY JOSELYN NUÑEZ FUENZALIDA	SIN PAGOS	RECHAZADA	1	\$531,989		\$531,989
VALESKA ROBLEDO SANTANDER	PAGADA	REDUCIDA	1	\$107,286	\$20,578	\$86,708
YASMIN SCARLETT REYES VALENZUELA	CON PAGOS	RECHAZADA	3	\$1,651,478	\$1,043,066	\$608,412
		REDUCIDA	3	\$1,295,319	\$437,250	\$858,069
	SIN PAGOS	RECHAZADA	6	\$3,260,006		\$3,260,006
		REDUCIDA	1	\$587,772		\$587,772
ZUNILDA INES CASTILLO TORO	PAGADA	RECHAZADA	1	\$111,295	\$111,218	\$77
Total general			68	\$19,994,777	\$5,821,722	\$14,173,055