

TABLA DE CONTENIDO

1	ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1	LA CORPORACIÓN	1
1.2	CASA MATRIZ	3
1.3	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS CASA MATRIZ	5
1.4	DIRECCIÓN DE RELACIONES LABORALES Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	6
2	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	7
2.1	CONTEXTO ECONÓMICO	7
2.2	EFFECTOS Y MEDIDAS ADOPTADAS.....	8
2.3	PROBLEMÁTICA Y JUSTIFICACIÓN DE LA MEMORIA	9
2.3.1	ELECCIÓN DEL BENEFICIO A TRATAR	11
3	OBJETIVOS.....	14
3.1	OBJETIVO GENERAL	14
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
3.3	ALCANCES	14
4	MARCO CONCEPTUAL	15
4.1	COMPENSACIONES.....	15
4.2	REDISEÑO DE PROCESOS.....	16
4.2.1	PROCESOS Y MACROPROCESOS	16
4.2.2	MODELAMIENTO DE PROCESOS	17
4.3	CONTROL DE GESTIÓN.....	18
4.3.1	INDICADORES	18
5	METODOLOGÍA.....	20
5.1	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DE BRECHAS	20
5.2	REDISEÑO DE PROCESOS.....	20
5.3	CREACIÓN DE INDICADORES	21
6	LEVANTAMIENTO DE BENEFICIOS Y SITUACIÓN DE CONTEXTO	22
6.1	CONFORMACIÓN DE BENEFICIOS EN CASA MATRIZ	22
6.2	CONTEXTO DE LOS BENEFICIOS EN EMPRESAS RECONOCIDAS	22
6.3	SITUACIÓN ACTUAL, MACROPROCESO DE BENEFICIOS	23
6.4	BENEFICIOS DE SALUD	25
6.4.1	ANÁLISIS DE COSTOS Y UTILIZACIONES, SISTEMA TRADICIONAL DE SALUD.....	26
6.4.2	GASTOS DE SALUD PRIVADO EN CHILE	29
7	LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL BENEFICIO DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	30
7.1	PROCESO DE REEMBOLSO DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	30
7.2	PROCESO DE DESCUENTOS POR PLANILLA DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	32
8	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL, BENEFICIO DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	39
8.1	ANÁLISIS DE COSTOS Y UTILIZACIONES GENERALES DEL BENEFICIO DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	39
8.2	ANÁLISIS DE COSTOS DE ADMINISTRACIÓN DEL BENEFICIO DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	42
8.2.1	COSTOS ADMINISTRATIVOS DE REEMBOLSOS DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	43
8.2.2	COSTOS ADMINISTRATIVOS DEL DESCUENTO POR PLANILLA.....	44
8.3	ANÁLISIS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	47
8.4	ANÁLISIS DE TIEMPOS DE COBROS AL TRABAJADOR.....	47
8.5	RESUMEN DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	49
9	REDISEÑO DEL PROCESO DE BENEFICIO DE FARMACIA AMBULATORIA.....	50
9.1	REEMBOLSOS DE MEDICAMENTOS	50
9.1.1	PROPUESTAS	51

9.1.2	MEJORAS ESPERADAS	52
9.2	DESCUENTOS POR PLANILLA DE MEDICAMENTOS	52
9.2.1	ACTIVIDADES DE CATEGORIZACIÓN E INDEXACIÓN DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	53
9.2.2	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	64
9.3	RESUMEN DEL REDISEÑO DE PROCESOS	65
10	INDICADORES	65
11	CONCLUSIONES.....	67
12	RECOMENDACIONES FINALES	69
13	COMENTARIOS FINALES	70
14	BIBLIOGRAFÍA	71
15	ANEXOS.....	74
15.1	ANEXO 1: COMPENSACIONES PRESENTES EN INSTRUMENTOS COLECTIVOS, ESTAMENTOS ROL A Y B.....	74
15.2	ANEXO 2: DESGLOSE BENEFICIOS EMPRESAS RECONOCIDAS	77
15.3	ANEXO 3: RESULTADOS PREGUNTA ORIGEN DE POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN TRABAJO Y FAMILIA, EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES QUE TRABAJAN	86
15.4	ANEXO 4: FRECUENCIA DE USO MENSUAL, BENEFICIOS SISTEMA TRADICIONAL DE SALUD	87
15.5	ANEXO 5: DESCRIPCIÓN BENEFICIO MEDICAMENTOS, AMBULATORIOS Y CRÓNICOS	87
15.6	ANEXO 6: EXTRACTO ARCHIVO GASTOS EN FARMACIA	88
15.7	ANEXO 7: EXTRACTO INFORME DE MOVIMIENTOS DE GASTOS MÉDICOS	89
15.8	ANEXO 8: PRODUCTOS DE PAGO DE TRABAJADOR QUE ESTÁN EN BONIFICADOS	90
15.9	ANEXO 9: EJEMPLO ARCHIVO ENVIADO A TRABAJADORES POR GASTOS MÉDICOS DEL MES	91
15.10	ANEXO 10: LISTA DE PRODUCTOS COBRADOS 100% AL TRABAJADOR EN EL AÑO 2014	92