



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y  
CONTROL DE GESTIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA  
GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°: 2213**

**SANTIAGO, 14-09-2023**

**VISTOS:**

Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 9 de julio de 2021; lo dispuesto en las letras h) y ñ) del artículo 24 de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional y sus posteriores modificaciones; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución N°7 de 2019 y la Resolución N°16 de 2020, ambas de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta N° 289 (28.02.2020) que aprobó Formato y vigencia de los Manuales de Procedimientos, la Resolución Exenta N°1.485 (22.10.2020) que aprobó el “Manual de Procedimiento para la Gestión del Servicio de Bienestar”; las Resoluciones Exentas N°2.508 (14.12.2022), N°2.700 (30.12.2022) y N°339 (24.02.2023), que aprobaron la nueva Estructura Orgánica Funcional y Funciones del Servicio Administrativo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y,

**CONSIDERANDO:**

1° Qué, es necesario normar, regular y estandarizar un procedimiento único asociado a la gestión del servicio de bienestar, con el fin de fortalecer todas las etapas, los procesos de control, de seguimiento y homogenizar criterios.

2° Que, los manuales de procedimientos facilitan y aportan en las labores de auditoría, de control interno, de evaluación y de mejora continua de los procesos del Servicio.

3° Que, se debe velar por implementar medidas que tiendan al uso eficiente de los recursos disponibles, así como también, introducir mejoras al procedimiento administrativo existente para el trámite de los procesos asociados a la gestión de bienestar, a fin de generar una mejor difusión de sus servicios y demás prestaciones.

4° Que, para estos efectos, se hace necesario que las directrices que se impartan en este sentido, sean implementadas a través de una instancia que permita adoptar medidas para establecer mecanismos de control sobre su autorización y pago.

5° Que, los manuales de procedimientos son instrumentos y documentos de apoyo al quehacer cotidiano de las diferentes áreas del Servicio, debido a que contienen un conjunto de instrucciones y normas que explican el desarrollo de los procedimientos asociados al Servicio.

**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y  
CONTROL DE GESTIÓN**

6° Que, los manuales de procedimientos permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las tareas en el trabajo y evitar su alteración arbitraria ya que determinan en forma simple las responsabilidades de quienes ejecutan los procesos.

**RESUELVO:**

1.- **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 1.485, de fecha 22 de octubre del 2020, del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, que aprueba el “Manual de Procedimiento para la Gestión del Servicio de Bienestar”.

2.- **APRÚEBESE** con una vigencia de cuatro (4) años a partir de la fecha del presente acto, el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR**”, del Gobierno de Santiago, en los términos allí referidos y que son parte constitutiva de la presente Resolución Exenta, la que entrará en vigencia a partir de la fecha de su total tramitación.

3.- **DÉJESE CONSTANCIA** de que, si esta Autoridad Regional lo estima pertinente, se podrá modificar conforme al mérito de los antecedentes el presente Manual de Procedimientos.

4.- **PUBLÍQUESE** un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

**Anótese, Regístrese, Comuníquese y Publíquese**



**FIRMADO**

**CLAUDIO ORREGO LARRAÍN**

**CARGO : GOBERNADOR REGIONAL**

**SERIE : 3347191599686175911**

**MGS/MRT/IHC/CHM/vgt**

Distribución :

- Administración Regional
- Jefaturas de División
- Departamento Jurídico y Fiscalía
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Oficina de Partes

**ID DOC 84851**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA  
LA GESTIÓN DEL  
SERVICIO DE BIENESTAR**

## Índice

1.- Objetivo .....	3
2.- Alcance.....	3
3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades).....	4
3.1.- Organigrama de cargos responsables: .....	4
3.2.- Definición de Cargos responsables: .....	5
4.- Siglas/Abreviaturas/Definiciones/Referencias (Leyes Relacionadas), etc. ....	8
4.1. Siglas .....	8
4.2. Abreviaturas.....	8
4.3. Definiciones.....	8
4.4. Referencias.....	10
5.- Mapa de Procesos .....	12
6.- Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos .....	14
6.1.1 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Incorporación.....	14
6.1.2 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Subsidio... 15	
6.1.3 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Préstamo.. 16	
6.1.4 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Reembolsos de Salud. ....	17
6.1.5 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Servicios en Convenios. ....	18
6.1.6 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso Actividades Recreacionales y Culturales.....	19
6.2.- Desarrollo Procedimiento Clave:.....	20
6.2.1 Subproceso de Solicitud de Incorporación: .....	20
6.2.2 Subproceso de Solicitud de Subsidio.....	22
6.2.3 Subproceso de Solicitud de Préstamo. ....	23
6.2.4 Subproceso de Solicitud de Reembolsos de Salud. ....	24
6.2.5 Subproceso de Solicitud de Servicios en Convenios. ....	25
6.2.6 Subproceso Actividades Recreacionales y Culturales. ....	26
6.3 Controles de las Actividades: .....	27
6.4 Formularios - Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento:.....	28



---

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023

---

001.- Solicitud de Incorporación al Servicio de Bienestar: .....	29
002.- Solicitud de Subsidio:.....	31
003.- Solicitud de Préstamo:.....	33
004.- Solicitud de Reembolsos de Salud (Médicos y Dental): .....	34
005.- Solicitud de Designación de Beneficiarios: .....	38
006.- Certificado Disponibilidad Presupuestaria:.....	39
007.- Política Hechos Relevantes SUSESO: .....	40
7- Resumen de Indicadores de Gestión: .....	51
8.- Detalle de las modificaciones en cada revisión: .....	51

<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Autorizó Metodológicamente:</b>
<p>Valeria Cortés González Encargada Unidad de Bienestar</p> <p>Ingrid Henríquez Castro Analista Unidad de Bienestar</p> <p>Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas</p>	<p>Mayuri Reyes Torres Jefa División de Administración y Finanzas Presidenta Consejo Bienestar</p>	<p>Jaime Calderón Olivares Analista</p> <p>Carolina Hidalgo Mandujano Jefa</p> <p>Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión</p>

## 1.- Objetivo

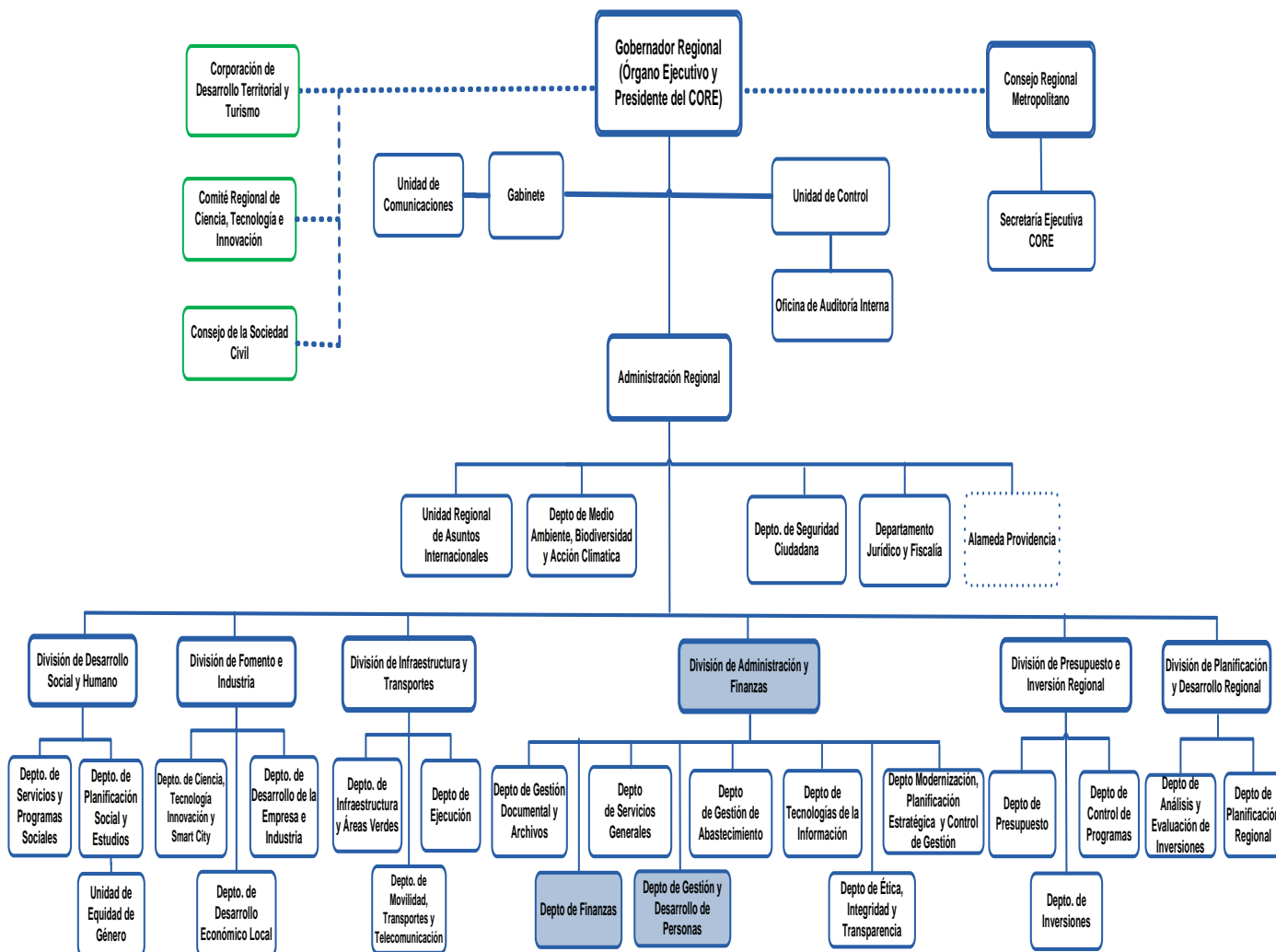
Estandarizar, controlar y difundir los procesos asociados a otorgamiento de prestaciones y servicios mediante convenios, subsidios y beneficios para los/as afiliados/as del Servicio de Bienestar de acuerdo al Decreto Supremo N°67/2007 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social.

## 2.- Alcance

Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, Unidad de Bienestar, Departamento de Finanzas y Afiliados/as al Servicio de Bienestar.

### 3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable este procedimiento: (Responsabilidades)

#### 3.1.- Organigrama de cargos responsables:



### 3.2.- Definición de Cargos responsables:

#### **Jefatura División de Administración y Finanzas:**

- Representar al Gobernador en el Consejo de Bienestar y ejercer su presidencia.
- Analizar, modificar y aprobar presupuesto anual del Servicio de Bienestar.
- Aprobar el reporte trimestral del riesgo de préstamo para la plataforma SUSESO.
- Aprobar el reporte de hechos relevantes para la plataforma SUSESO.
- Aprobar y firmar las solicitudes de incorporación de afiliados/as.
- Tomar conocimiento de la desvinculación de afiliados/as.
- Aprobar y firmar resoluciones para pagos de proveedores de actividades del Servicio de Bienestar.
- Aprobar y firmar resoluciones para la entrega de préstamos a afiliados/as.
- Aprobar y firmar resolución de entrega de beneficios de subsidio de nacimiento, defunción, matrimonio, unión civil, escolaridad, ayuda social, ayuda médica, catastrófica y bono navidad.
- Aprobar transferencia de nómina subida al banco de gastos aprobados del Servicio de Bienestar.
- Aprobar y firmar resoluciones de convenios de salud y recreativos.
- Prestar apoyo logístico y de coordinación a las actividades culturales y de recreación.

#### **Jefatura de Departamento Gestión y Desarrollo de Personas:**

- Subrogar la presidencia en las sesiones del Consejo Administrativo.
- Analizar, modificar y aprobar presupuesto anual del Servicio de Bienestar.
- Aprobar el reporte trimestral del riesgo de préstamo para la SUSESO.
- Aprobar el reporte de hechos relevantes para la plataforma SUSESO.
- Aprobar las solicitudes de incorporación de afiliados/as.
- Tomar conocimiento de la desvinculación de afiliados/as.
- Aprobar pagos de proveedores de actividades del Servicio de Bienestar.
- Aprobar la entrega de préstamos a afiliados/as.
- Aprobar la entrega de subsidio de nacimiento, defunción, matrimonio, unión civil, escolaridad, ayuda social, ayuda médica, catastrófica y bono navidad.
- Aprobar convenios de salud y recreativos.
- Prestar apoyo logístico y de coordinación a las actividades culturales y de recreación.

#### **Representante de los/as Afiliados/as:**

- Analizar, modificar y aprobar presupuesto anual del Servicio de Bienestar.
- Aprobar el reporte trimestral del riesgo de préstamo para la plataforma SUSESO.
- Aprobar y publicar el reporte de hechos relevantes en la plataforma SUSESO.
- Aprobar o rechazar las solicitudes de incorporación de afiliados/as.
- Tomar conocimiento de la desvinculación de afiliados/as.
- Aprobar pagos de proveedores de actividades del Servicio de Bienestar.
- Aprobar la entrega de préstamos a afiliados/as.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023

- Aprobar la entrega de beneficios de subsidio de nacimiento, defunción, matrimonio, unión civil, escolaridad, ayuda social, ayuda médica, catastrófica y bono navidad.
- Aprobar transferencia de nómina subida al banco de gastos aprobados del Servicio de Bienestar.
- Aprobar convenios de salud y recreativos.
- Prestar apoyo logístico y de coordinación a las actividades culturales y de recreación.

### **Encargado/a Servicio de Bienestar:**

- Realizar inducción sobre el Servicio de Bienestar a todos/as los/as nuevos/as funcionarios/as que ingresan al Gobierno de Santiago.
- Ejercer la Secretaría del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar preparando las convocatorias, las actas y rindiendo cuentas de las gestiones y acuerdos del periodo.
- Recibir y presentar, para aprobación al Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar, las solicitudes de incorporación, de desafiliación, préstamos, entrega de subsidios escolares, subsidio de matrimonio, subsidio de unión civil, subsidio de nacimiento, subsidio de defunción, subsidio catastrófico, subsidio social, subsidio médico, ayuda social y convenios.
- Elaborar y tramitar resoluciones exentas, de préstamos, entrega de subsidios escolares, subsidio de matrimonio, subsidio de unión civil, subsidio de nacimiento, subsidio de defunción, subsidio catastrófico, subsidio médico, ayuda social y convenios, aprobados por el Consejo Administrativo, con sus respectivos respaldos.
- Elaborar y tramitar resoluciones exentas que aprueban pagos de servicios externos contratados por el Servicio de Bienestar.
- Informar nómina o transferencia, subida al banco para solicitar a los giradores la aprobación de gastos aprobados del Servicio de Bienestar.
- Elaborar y tramitar resoluciones exentas que aprueben celebración de convenios aprobados por el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
- Actuar como contraparte del seguro complementario de salud suscrito por el Servicio de Bienestar con la compañía de seguros correspondiente.
- Elaborar informes sociales, solicitados por los/as afiliados/as, para la entrega de beneficios o solicitud de ayuda social.
- Entregar a los/as afiliados/as documentación necesaria para el uso de los convenios suscritos por el Servicio de Bienestar con terceros.
- Realizar solicitudes de reembolsos, ante la compañía de seguro para los/as afiliados/as, en los casos que sea necesario.
- Recibir y solicitar revisión de documentación presentada ante la compañía de seguro, con la finalidad de apelar gastos rechazados y/o mal liquidados de los reembolsos por concepto de gastos médicos.
- Enviar vía correo electrónico antecedentes a el/la afiliado/a, explicando claramente el motivo del rechazo, si alguno o todos ellos, no se ajustan a los requisitos

establecidos en los reglamentos internos para impetrar los distintos subsidios o beneficios.

- Elaborar, en conjunto con el/la contador/a, la propuesta de presupuesto anual para ser presentado al Consejo Administrativo para su revisión y aprobación.
- Subir junto a Contador/a presupuesto y respaldos aprobados por Consejo Administrativo a plataforma SISBI.
- Informar aportes mensuales de afiliados/as pasivos/as y otros ingresos no identificados en cuentas bancarias del Servicio de Bienestar.
- Reportar datos contables a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en la plataforma SISBI.
- Reportar a la contador/a las resoluciones aprobatorias, junto a sus respectivos respaldos de entrega de beneficios a afiliados/as e instituciones externas, para la preparación de nómina transferencias.
- Mantener archivos digitales de respaldo de gastos contables tales como; certificado presupuestario, formulario de solicitud de beneficio, ordenes de compras, facturas, boletas, certificado de recepción conforme y resoluciones exentas aprobatorias.

**Encargado Contabilidad del Servicio de Bienestar:**

- Elaborar junto a Encargada/o de Bienestar propuesta de presupuesto anual, y su respectiva distribución por ítems, para ser presentado ante el Consejo Administrativo.
- Subir junto a Encargado/a de Bienestar, presupuesto y respaldos aprobados por Consejo Administrativo a plataforma SISBI.
- Reportar datos contables a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en la plataforma SISBI.
- Elaborar certificado de disponibilidad presupuestaria, previa solicitud de la Encargada de Bienestar, para gastos del Servicio de Bienestar.
- Informar a la Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas nómina o transferencia subida al banco para solicitar a los giradores la aprobación de gastos aprobados del Servicio de Bienestar.
- Realizar registro del sistema contable los ingresos y egresos en la cuenta contable con los respectivos respaldos.
- Elaborar mensualmente conciliación bancaria de cuenta corriente del Servicio de Bienestar.
- Elaborar y enviar a la Unidad de Bienestar los estados financieros.

## **4.- Siglas/Abreviaturas/Definiciones/Referencias (Leyes Relacionadas), etc.**

### 4.1. Siglas

- **SUSESO:** Superintendencia de Seguridad Social

### 4.2. Abreviaturas

- **DAF:** División de Administración y Finanzas.
- **GS:** Gobierno de Santiago
- **TDR:** Termino de Referencias
- **SGA:** Sistema de Gestion de Abastecimiento

### 4.3. Definiciones

- **Aportes:** El Servicio de Bienestar se financia con los aportes de los/as afiliados/as y el aporte institucional, este último se define anualmente en el presupuesto de la Institución con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes. El monto del aporte de los afiliados activos o pasivos corresponde a un porcentaje de la remuneración mensual imponible para efectos previsionales o de su jubilación mensual según sea funcionario activo o pasivo (máximo 2%). Actualmente este porcentaje es de 0,5 por cuota de incorporación y un 1,6% de la renta imponible o jubilación.
- **Afiliados Activos:** Funcionarios/as en calidad de planta, contrata y código del trabajo del Gobierno de Santiago.
- **Afiliados Pasivos:** Personas que hayan jubilado siendo funcionarios de la Institución y que manifiesten por escrito su intención de continuar su afiliación al Servicio de Bienestar.
- **Beneficio:** Tal como se establece en el artículo 6° del Reglamento, lo constituyen las bonificaciones para la atención de salud y odontológica para sus afiliados/as y cargas familiares reconocidas. Las prestaciones relativas a salud y dental se encuentran cubiertas por el Seguro Complementario de Salud contratado con la Compañía de Seguros.
- **Convenio:** Documento suscrito entre dos instituciones en el que manifiesta la voluntad y compromiso de desarrollar en forma planificada actividades de interés común sin fines de lucro.
- **Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar:** su función es Dirigir el Servicio de Bienestar, está integrado por; presidente/a, jefe/a del Departamento de Gestion y Desarrollo de Personas, dos representantes titulares y dos suplentes, y el/la encargado/a de la Unidad de Bienestar quien ejerce como secretaria/o.

- **Deuda:** Obligación contraída por el/la afiliado/a consistente en pagar, o reintegrar al Servicio de Bienestar concepto de préstamos.
- **Reintegrar Deuda:** Sucede en el caso de desafiliación, desvinculación u otro, donde el/la afiliado/a debe cancelar en un evento único, el total del saldo adeudado.
- **Hechos relevantes:** deben informarse a la Superintendencia de Seguridad Social, que se refiere a todo acontecimiento, circunstancia o antecedentes, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener influencia significativa en su gestión administrativa, operacional o económica financiera, o en términos de oportunidad de entrega de las prestaciones de bienestar social que otorgan a sus afiliados/as y causantes de asignación familiar.
- **Informe Situacional:** Detalle de la situación social, donde se evalúa cual es la capacidad de la familia afectada para hacer frente a la emergencia con sus propios recursos.
- **Informe de Endeudamiento:** Detalle de la situación económica de el/la afiliado/a, emitida por el Encargado de Remuneraciones, donde evalúa la capacidad que tiene el/la afiliado/a para contraer deudas en base al descuento legalmente aceptado.
- **Periodo de Carencia:** Periodo comprendido entre los 6 primeros meses de incorporación al Servicio de Bienestar, donde el/la afiliado/a no puede acceder a la entrega de subsidios y préstamos. Este periodo se inicia con el primer descuento realizado en sus remuneraciones por concepto de cuota de incorporación y aporte mensual.
- **Préstamo:** Es un auxilio económico que el/la afiliado/a puede solicitar al Servicio de Bienestar, solventar gastos económicos o imprevistos. Debiendo cumplir con los requisitos estipulados; tener una antigüedad de a lo menos 6 meses contados desde la fecha de la afiliación al Servicio de Bienestar, presentar los antecedentes y documentación que se requiera, tener menos de 15% de descuento en la remuneración.
- **Reembolso:** devolución de dinero que entrega el seguro complementario de salud a los/as afiliados/as, por gastos incurridos en consultas médicas y/o dentales.
- **Representante de los/as Afiliados/as:** elegidos en votación directa, unipersonal y secreta, por los/as afiliados/as al Bienestar, las dos primeras mayorías son electos/as como titulares y los dos siguientes en votación como suplentes en el caso de ausentarse alguno de los titulares.
- **Seguro Complementario de Salud:** Entrega cobertura a la diferencia en el gasto de salud que se produce entre lo que aporta la institución previsional a la

que la persona está afiliada (Isapre o Fonasa), y lo que debe financiar el/la afiliado/a, lo que se denomina copago. Esta diferencia es cubierta por este seguro en un determinado porcentaje.

- **Solicitud de Incorporación:** Ficha que presenta el/la Funcionario/a solicitando formar parte del Servicio de Bienestar. La incorporación se hace efectiva en el momento que se realiza el primer descuento de su remuneración, por cuota de incorporación y aporte mensual.
- **Inducción:** entrega de información relativa al quehacer del Servicio de Bienestar a todos/as los/as funcionarios/as nuevos/as que ingresan al Gobierno de Santiago o a aquellos/as que cambian de calidad contractual de honorarios a contrata o planta.
- **Subsidio:** ayuda otorgada por el Servicio de Bienestar a sus afiliados/as tales como; subsidio de matrimonio, subsidio de unión civil, subsidio de nacimiento, subsidio de fallecimiento, subsidio de escolaridad, ayuda social, ayuda médica, ayuda ante una catástrofe. Los subsidios se establecen en el Art. 7 del Decreto Supremo N° 67, que aprueba Reglamento Particular Servicio Bienestar GORE. Los documentos que se deben presentar varían de acuerdo al tipo de subsidio que se quiere solicitar, los montos de cada uno de los subsidios, se fijan anualmente en el presupuesto correspondiente al año siguiente, aprobado por el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar.
- **Planilla de Seguimiento:** Es una planilla en Excel, donde quedan registrados todos los antecedentes enviados al seguro complementario de salud, fechas, montos, cantidad de documentos, estado en que se encuentra la solicitud, entre otros.
- **Documentos Sustentatorios:** Son todos aquellos antecedentes que se deben entregar para fundamentar la solicitud de subsidio y/o ayuda requerida. Además, de antecedentes que deben ser enviados al seguro complementario de salud para solicitar reembolso, los que son digitalizados y enviados mediante plataforma.

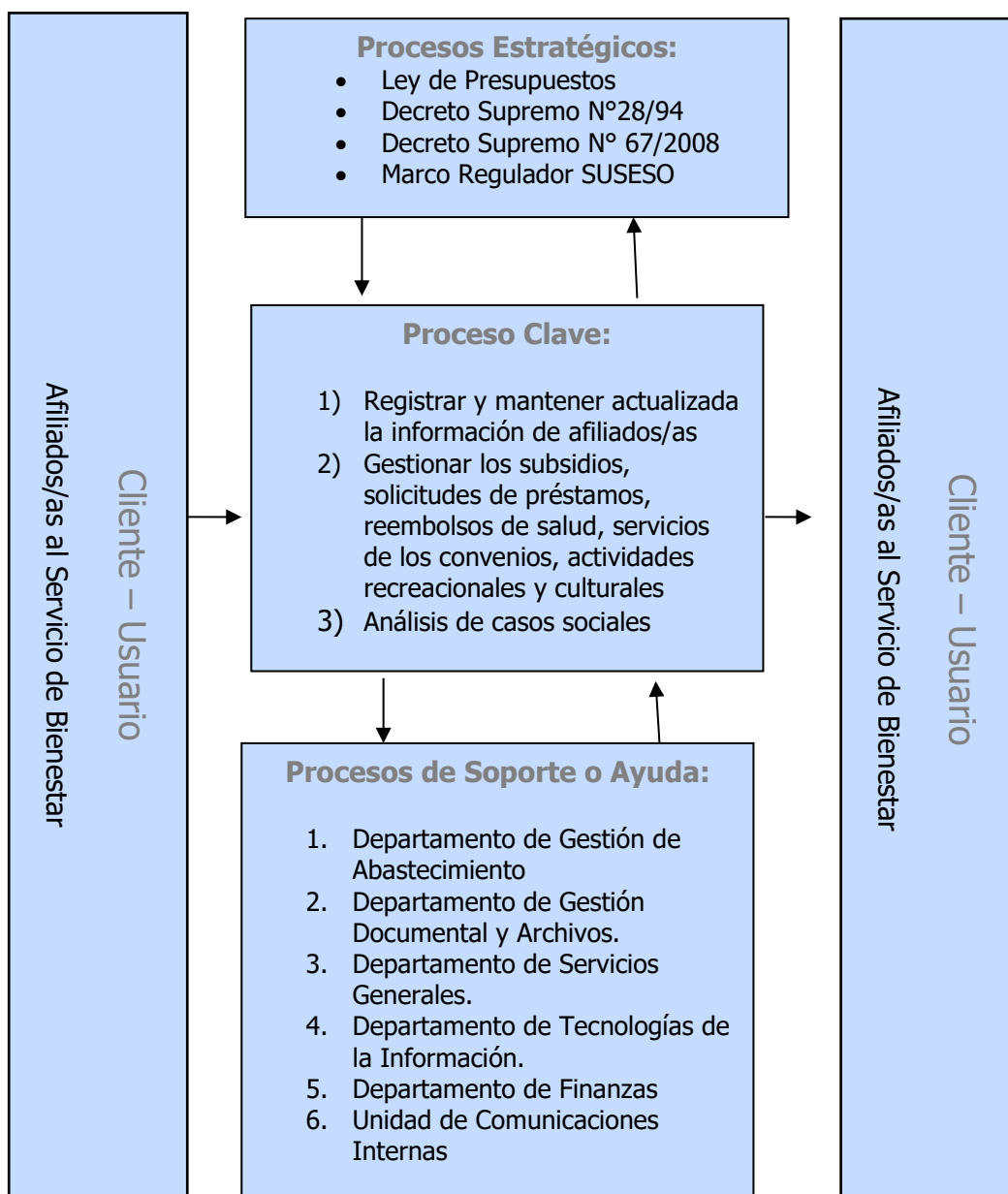
#### 4.4. Referencias

- Decreto Supremo N° 28 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 1994, que Aprueba Reglamento General para los Servicios de Bienestar.
- Decreto Supremo N° 67, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2007, que Aprueba Reglamento Particular Servicio de Bienestar del Personal del Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago.
- Decreto Supremo N° 17, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2008, que Modifica Reglamento Particular Servicio de Bienestar del Personal del Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago.

- Decreto Exento N° 186, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2009, que Modifica Reglamento Particular Servicio de Bienestar del Personal del Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago.
- Decreto Exento N° 62, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2016, que Modifica Reglamento Particular Servicio de Bienestar del Personal del Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago.

## 5.- Mapa de Procesos

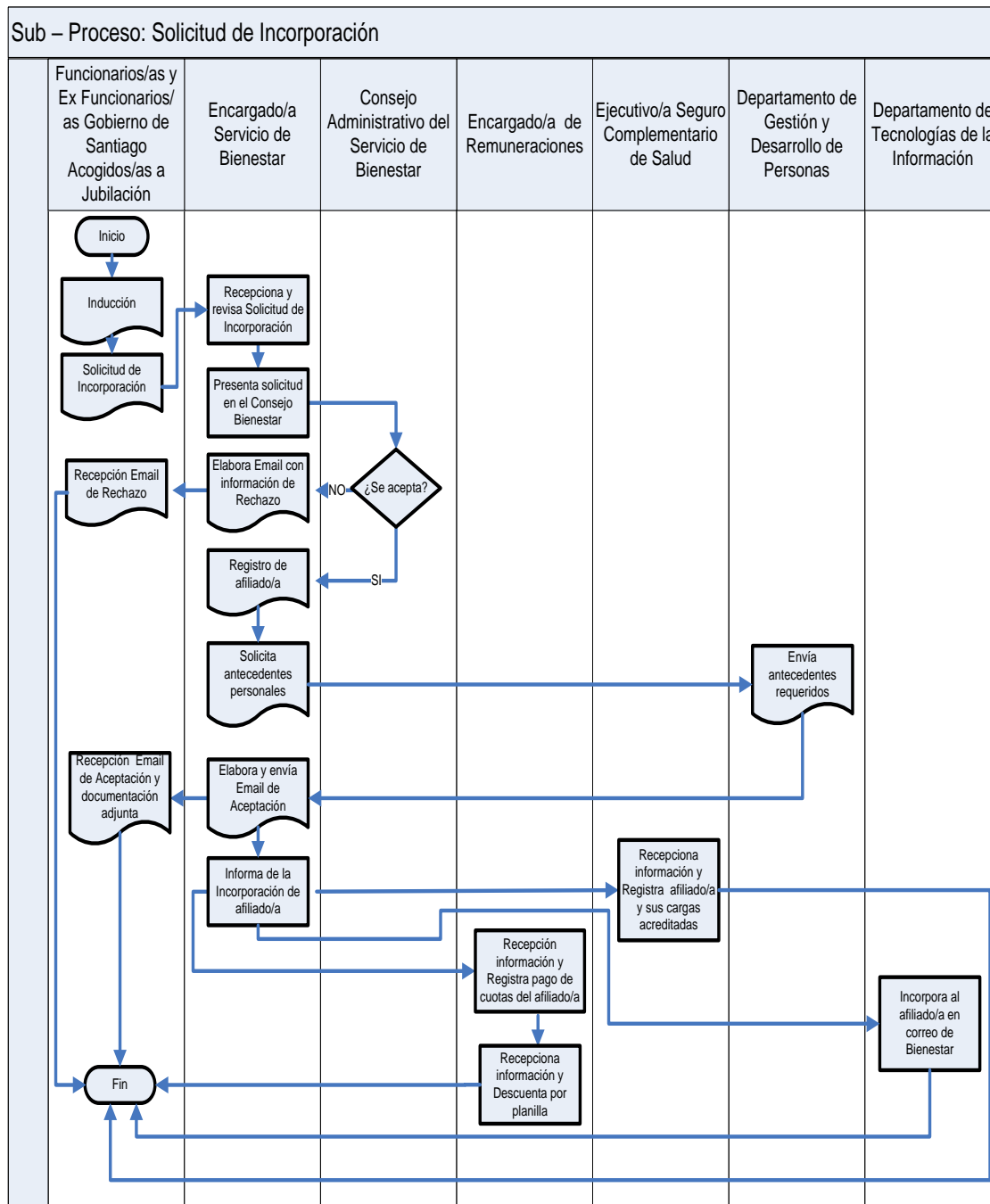
<b>Requerimientos de entrada del proceso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de incorporación del funcionario/a</li> <li>2. Solicitud de subsidios.</li> <li>3. Solicitud de préstamos.</li> <li>4. Solicitud de reembolsos de salud (consultas médicas, exámenes, medicamentos).</li> <li>5. Solicitud de uso de convenios.</li> <li>6. Coordinación de actividades culturales y de recreación.</li> </ol>
<b>Salidas de servicios o producto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aceptación o rechazo a la solicitud de incorporación</li> <li>2. Aceptación o rechazo de la solicitud de subsidios.</li> <li>3. Aceptación o rechazo de la solicitud de préstamos.</li> <li>4. Autorización para la utilización de servicios en convenio.</li> <li>5. Entrega de actividades y/o servicios a los/as afiliados/as.</li> <li>6. Actividades culturales y de recreación realizadas</li> </ol>
<b>Clientes Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Contraloría General de la República</li> <li>• Compañía de Seguro</li> <li>• Proveedores Servicio de Bienestar</li> </ul>
<b>Usuarios Internos</b>	Afiliados/as al Servicio de Bienestar
<b>Descripción o Definición del Proceso clave</b>	<p><b>Proceso:</b> Gestión de Personas  <b>Subproceso:</b> Gestionar el Bienestar  <b>Etapas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Registrar y mantener actualizada la información de afiliados/as</li> <li>2) Gestionar los subsidios, solicitudes de préstamos, reembolsos de salud, servicios de los convenios, actividades recreacionales y culturales</li> <li>3) Análisis de casos sociales</li> </ol>
<b>Unidad y/o Departamento</b>	Servicio de Bienestar, dependiente del Departamento Gestión y Desarrollo de Personas.
<b>División</b>	División Administración y Finanzas.



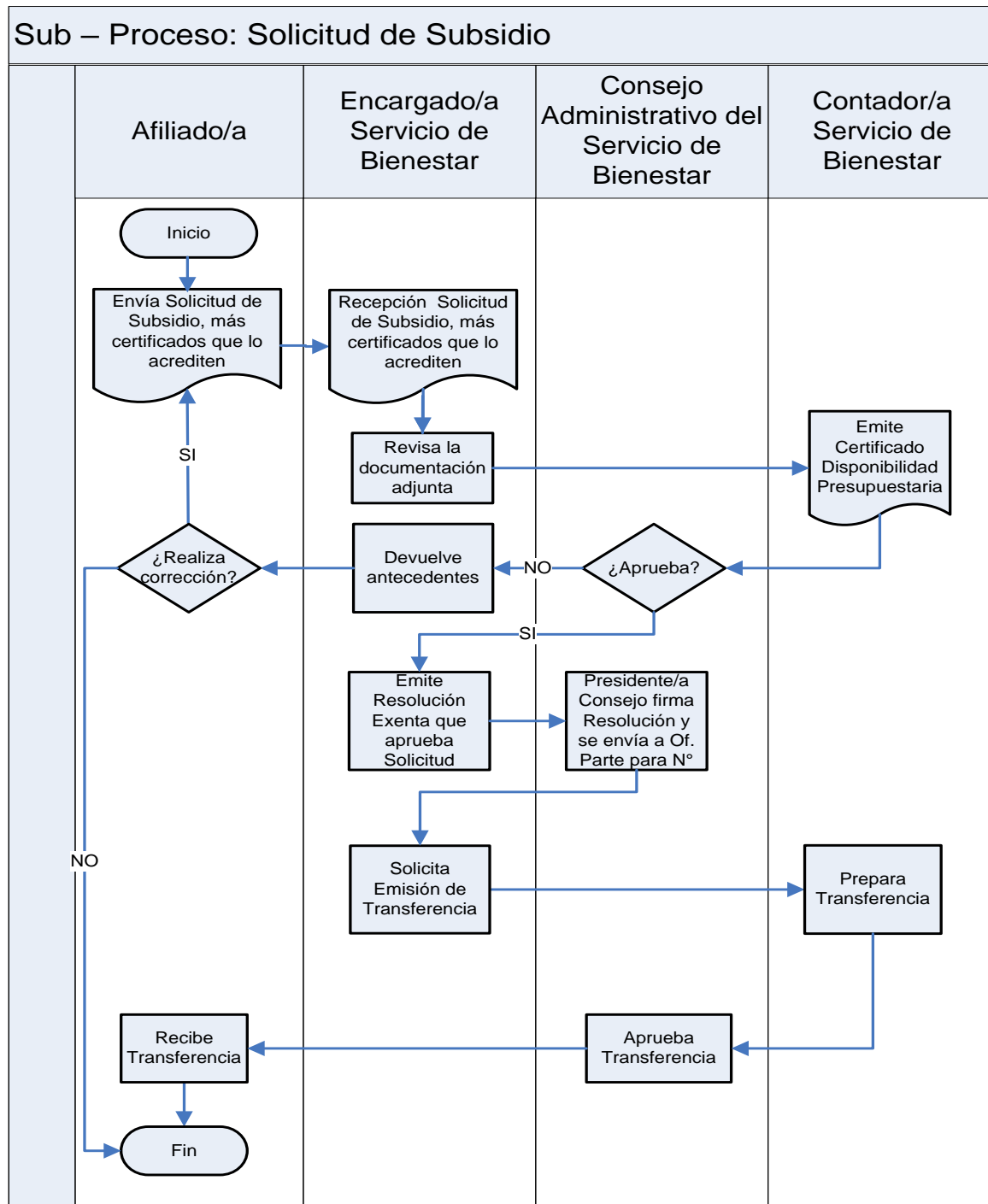


## 6.- Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos

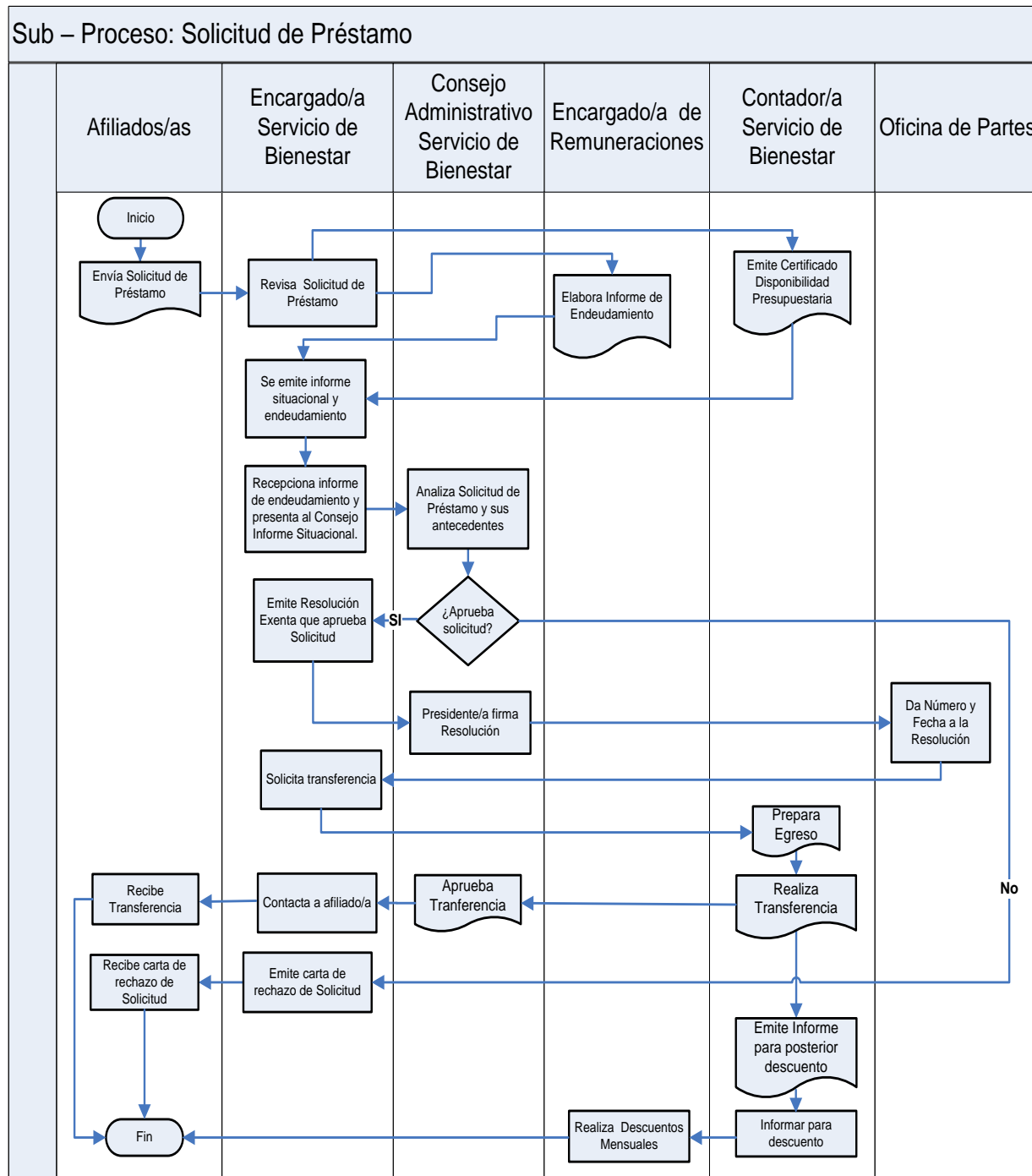
### 6.1.1 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Incorporación.



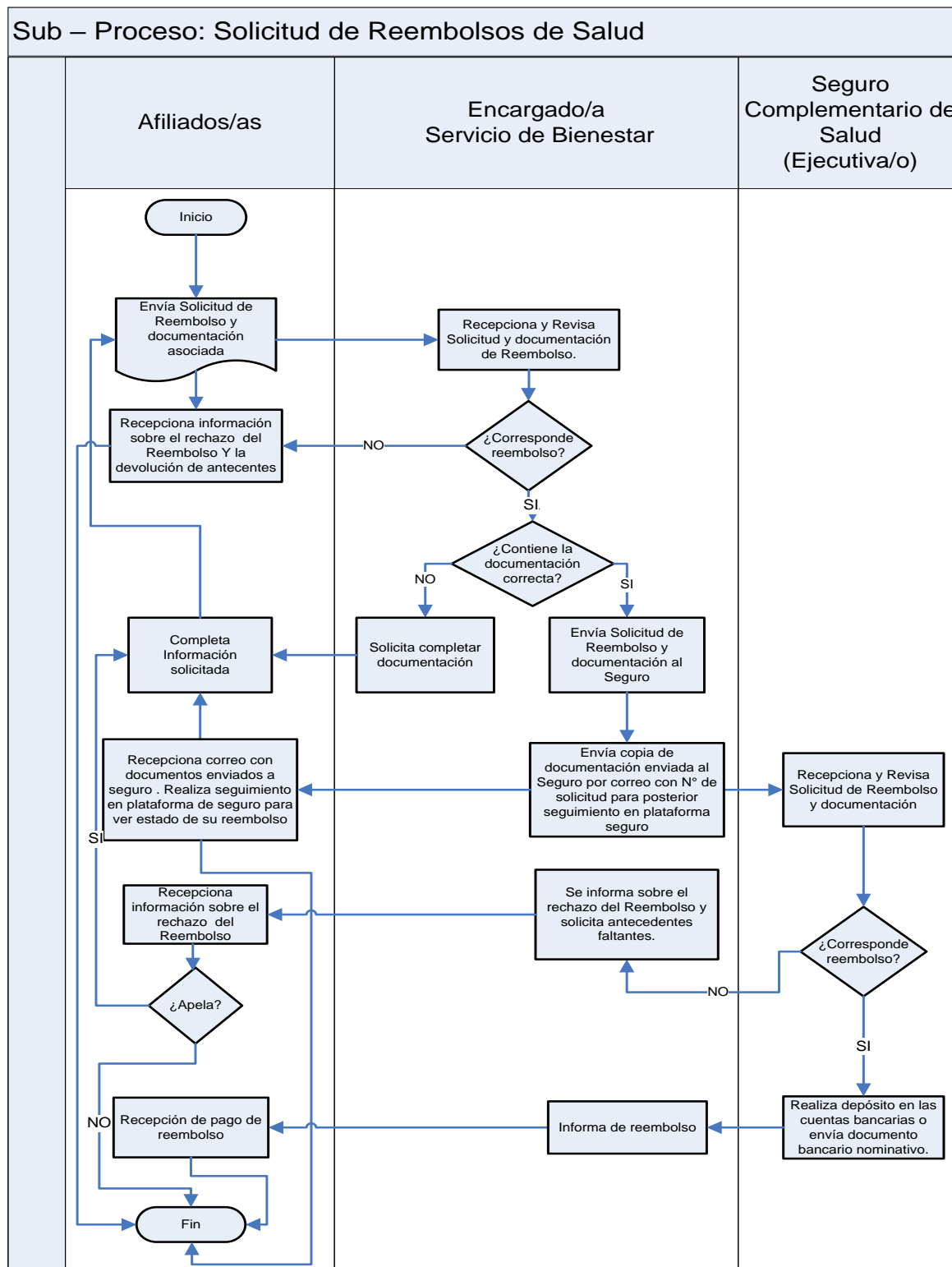
6.1.2 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Subsidio.



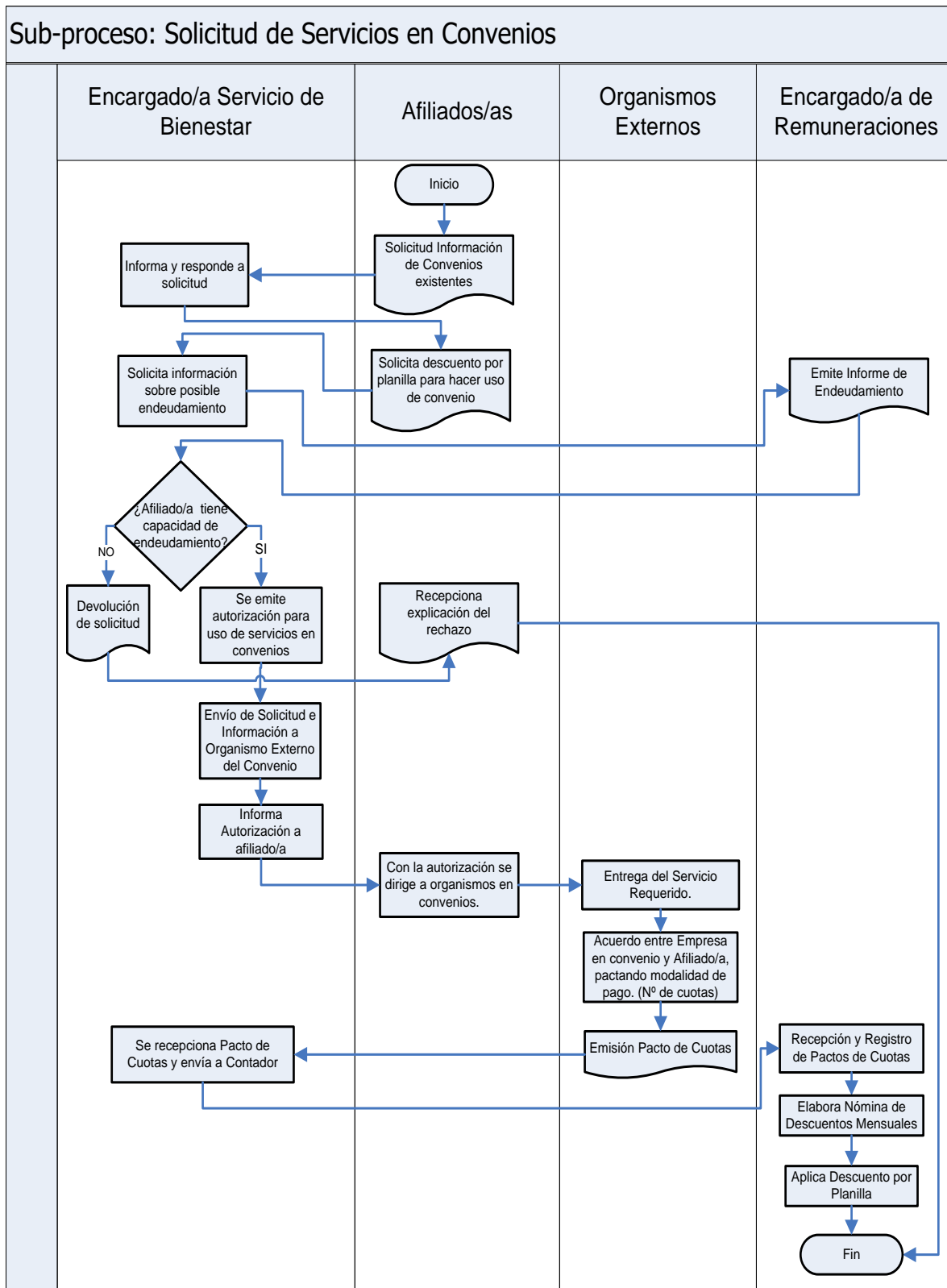
6.1.3 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Préstamo.



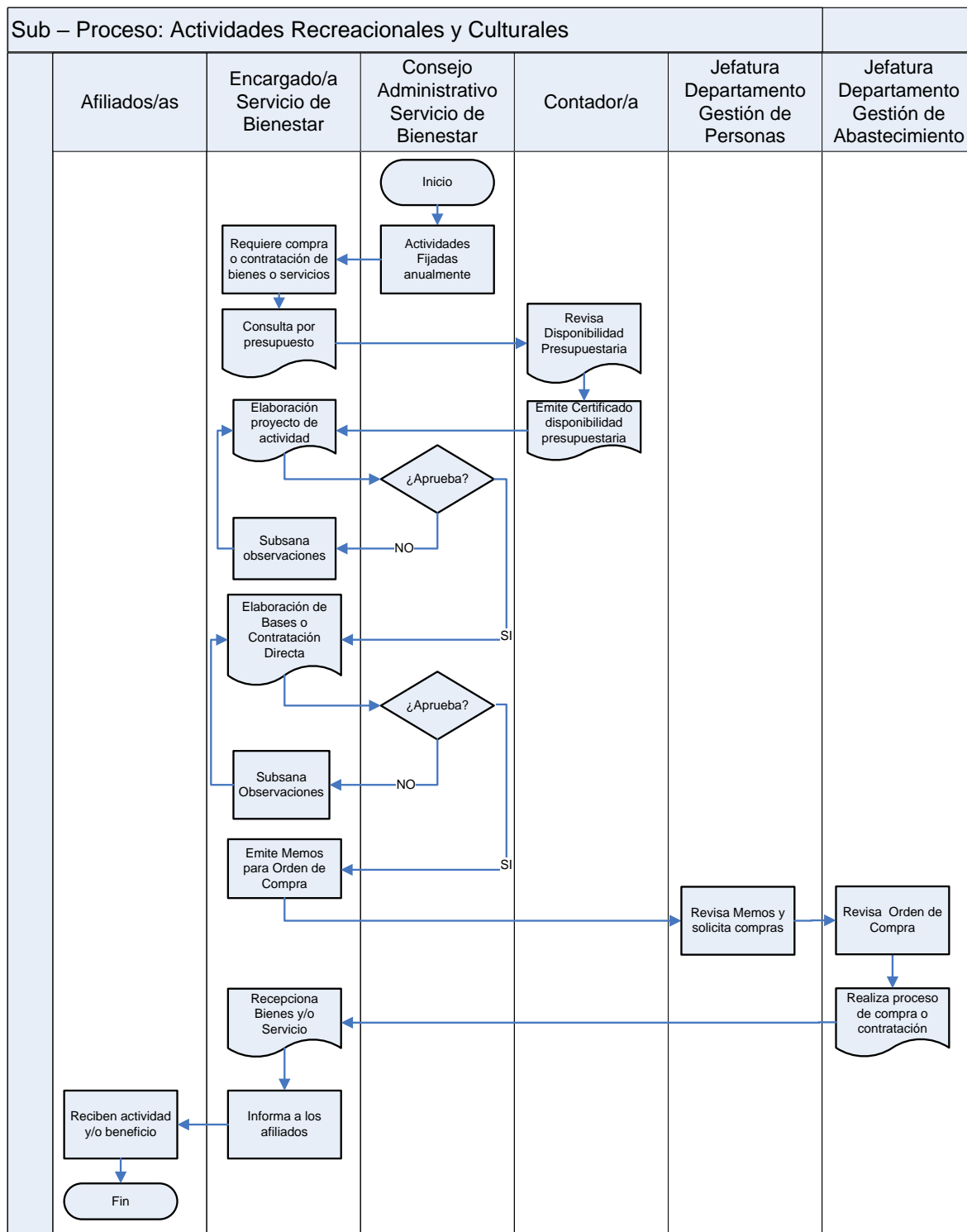
6.1.4 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Reembolsos de Salud.



6.1.5 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso de Solicitud de Servicios en Convenios.



6.1.6 Diagrama de Flujo Matricial del Proceso: Subproceso Actividades Recreativas y Culturales.



## 6.2.- Desarrollo Procedimiento Clave:

### 6.2.1 Subproceso de Solicitud de Incorporación:

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
Recepciona y revisa solicitud de incorporación	<p>El/la encargado/a del Servicio de Bienestar realiza inducción a todos/as los/as funcionarios/as que ingresan al Gobierno de Santiago y a aquellos/as que cambian calidad jurídica de honorarios a contrata o planta.</p> <p>El/la encargado/a del Servicio de Bienestar verifica los datos relacionados con la calidad jurídica, estamento, grado y antecedentes personales de los funcionarios, con anterioridad a la presentación de la Solicitud en Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar.</p> <p>En el caso de que el/la funcionario/a provenga de un servicio público, se solicitan antecedentes al Servicio de Bienestar de origen, para corroborar que no existe duplicidad de afiliación o deudas pendientes.</p>	Encargado/a Servicio de Bienestar
¿Se acepta?	<p>El Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar evalúa las solicitudes de incorporación presentadas. Serán aceptadas todas las solicitudes de incorporación que no cuenten con las inhabilidades señaladas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duplicidad de afiliación, es decir, que el/la funcionario/a mantenga vigente una afiliación con otro Servicio de Bienestar del sector público.</li> <li>Deudas pendientes con el Servicio de Bienestar de origen.</li> </ul> <p>En los casos que no son aceptadas las solicitudes, los antecedentes son devueltos a el/la funcionario/a.</p>	Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
Registro de afiliado/a	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar elabora registro en planilla Excel, guarda los antecedentes de incorporación, en carpetas digital por cada afiliado/a, e informa al encargado/a de remuneraciones las nuevas afiliaciones mediante correo electrónico.	Encargado/a Servicio de Bienestar
Solicita antecedentes personales	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar solicita al Departamento Gestión de Personas, los siguientes antecedentes de nuevo afiliado/a:	Encargado/a Servicio de Bienestar

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL  
 SERVICIO DE BIENESTAR**

Fecha Autorización: 12/09/2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de cargas familiares, si corresponde</li> </ul>	
Recepciona información y registra pago de cuotas del afiliado/a	Se informa a el/la encargado/a de remuneraciones de la nueva afiliación para la realización del descuento inicial de incorporación, correspondiente a una cuota del 0,5% de la renta imponible, y para el posterior descuento mensual de la cuota correspondiente a 1.6% de la renta imponible.	Encargado/a de Remuneraciones
Elabora y envía Email de aceptación	<p>Se envía a los/as afiliados/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico de Bienvenida.</li> <li>Manual de usuario del seguro complementario de salud.</li> <li>Formulario de designación de beneficiario para el seguro de vida.</li> <li>Nómina de Convenios Vigentes del Servicio de Bienestar.</li> </ul> <p>Además, se informa afiliado/a el periodo de carencia y que la afiliación se hará efectiva desde el primer descuento de su remuneración.</p>	Encargado/a Servicio de Bienestar



## 6.2.2 Subproceso de Solicitud de Subsidio.

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
Recepción Solicitud de Subsidio, más certificados que lo acrediten.	<p>Una vez recepcionada la solicitud de Subsidio, se solicita a Contador/a certificado de disponibilidad presupuestaria para evaluar la entrega del mismo.</p> <p>Con los antecedentes de la solicitud, se revisa la documentación adjunta, la que dependiendo el tipo de subsidio, debe adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Nacimiento</li> <li>• Certificado de Matrimonio /Acuerdo de Unión Civil.</li> <li>• Certificado de Defunción.</li> <li>• Certificado de alumno regular.</li> <li>• Informe médico y/o documento que acredite la condición de salud.</li> <li>• Informe social elaborado por el/la Encargado/a del Servicio de Bienestar.</li> <li>• Informe Social que acredite la situación de catástrofe.</li> </ul>	Encargado/a Servicio de Bienestar
¿Aprueba?	<p>El Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar es quien aprueba las solicitudes, siempre y cuando la documentación se encuentre completa.</p> <p>No serán aprobadas aquellas solicitudes que no cuenten con el certificado correspondiente.</p>	Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar

## 6.2.3 Subproceso de Solicitud de Préstamo.

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
Revisa Solicitud de Préstamo	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar recepciona la solicitud de préstamo y solicita a el/la afiliado/a antecedentes como: boletas de servicios básicos, gastos médicos y/u hospitalarios, entre otros; que acrediten gastos, para la realización de Informe Situacional.	Encargado/a Servicio de Bienestar
Se emite Informe Situacional y Endeudamiento	<p>El/la encargado/a del Servicio de Bienestar, antes de verificar los antecedentes entregados por el/la afiliado/a, se solicita a Contador/a emitir certificado de disponibilidad presupuestaria para evaluar viabilidad de la solicitud según presupuesto disponible para este ítem.</p> <p>El /la encargado/a del Servicio de Bienestar verifica antecedentes antes señalados, los que son plasmados en un Informe Situacional, que deja ver la situación actual de el/la afiliado/a. Paralelamente se solicita al encargado de remuneraciones que emita informe de endeudamiento, para constatar si efectivamente procede la solicitud de préstamo y el/la afiliado/as se encuentra bajo el índice permitido de endeudamiento.</p>	Encargado/a Servicio de Bienestar

## 6.2.4 Subproceso de Solicitud de Reembolsos de Salud.

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
<p>Recepciona y Revisa Solicitud y documentación de Reembolso.</p>	<p>El Seguro de Salud cuenta con plataformas digitales en la que los/as Afiliados/as pueden tener acceso para generar los reembolsos de manera autónoma.</p> <p>Cuando los reembolsos no han sido directos en el lugar de atención vía I-MED®, se recibe solicitud de reembolsos, cuyo formato se encuentra disponible en Intranet.</p> <p>El/la encargado/a de Servicio de Bienestar, verifica que cuente con los documentos sustentatorios, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de reembolso con el respectivo formulario.</li> <li>• Bono de previsión de salud o boleta de honorarios médicos.</li> <li>• Si existe boleta de honorarios, el /la afiliado/a debe presentarlos primeramente en la Isapre, si corresponde, para el respectivo reembolso y posteriormente enviarlos a Bienestar. Si no corresponde reembolso de la Isapre debe traer timbre que lo señale.</li> <li>• Receta médica y su correspondiente boleta ( en la eventualidad de comprar en farmacias similares se necesita obligatoriamente el detalle de lo comprado)</li> <li>• Ordenes de examen médico</li> <li>• Programa médico</li> <li>• Detalle de la cuenta, (cuando corresponde a hospitalización)</li> <li>• Epicrisis si corresponde.</li> </ul>	<p>Encargado/a Servicio de Bienestar</p>
<p>Envía Solicitud de reembolso y documentación al Seguro</p>	<p>El/la Encargado/a de Servicio de Bienestar remite la solicitud de reembolso con toda la documentación sustentatoria para la evaluación y respuesta de la compañía de seguros.</p> <p>A su vez, se realiza registro digital de los antecedentes de reembolsos según solicitudes enviadas a compañía de seguros, donde queda registrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de solicitud</li> <li>• Numero de Solicitud</li> <li>• Antecedentes médicos entregados por el/la Afiliado/a</li> </ul>	<p>Encargado/a Servicio de Bienestar</p>

	<p>Se envía a través de correo electrónico, numero de solicitud de reembolso, con la finalidad de que cada afiliado/a realice seguimiento en la plataforma del seguro. Para eso cada uno cuenta con usuario y clave.</p> <p>Por lo anterior, cada afiliado debe revisar el estado en el que se encuentra su solicitud.</p> <p>En los casos de rechazos, el/la afiliado/a debe informar a el/la Encargada/o del Servicio de Bienestar, para realizar apelación correspondiente a la compañía, entrega de los antecedentes solicitados esta.</p>	
--	--	--

### 6.2.5 Subproceso de Solicitud de Servicios en Convenios.

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
Solicita información sobre posible endeudamiento.	El/la encargado/a de Servicio de Bienestar, solicita información al encargado de remuneraciones, para verificar endeudamiento de los/as afiliados/as, con el fin de autorizar la solicitud.	Encargado/a Servicio de Bienestar
Emite Informe de Endeudamiento	El/la encargado/a de remuneraciones, informa sobre la capacidad de endeudamiento que tiene el/la afiliado/a, el que por ley no debe exceder del 15% de su remuneración imponible, para autorizar el nuevo descuento.	Encargado de Remuneraciones
Envío de Solicitud e Información a Organismo Externo del Convenio	El/la encargado/a de Servicio de Bienestar, una vez comprobado que el/la afiliado/a puede hacer uso del convenio contacta al encargado de éste presentándole la solicitud.  Posteriormente el/la afiliado/a se contacta directamente con el convenio para acordar el uso del mismo.  Si procede descuento por planilla, convenio informa mediante correo electrónico.	Encargado/a Servicio de Bienestar

### 6.2.6 Subproceso Actividades Recreacionales y Culturales.

Actividades /Subprocesos	Observaciones o Aclaración	Responsables
Actividades fijadas anualmente	<p>El Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar, durante el primer trimestre, fija las actividades a realizar durante el año, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración día de la madre</li> <li>• Celebración día del padre</li> <li>• Celebración de Fiestas Patrias</li> <li>• Día de la secretaria</li> <li>• Celebración navidad y fin de año.</li> <li>• Día de la Mujer.</li> </ul> <p>En sus sesiones mensuales, existe la instancia para programar actividades adicionales.</p>	Consejo Administrativo Servicio de Bienestar
Emite Certificado Disponibilidad Presupuestaria	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar, solicita a Contador/a elaborar certificado de disponibilidad.	Contador/a
Elaboración proyecto de actividad	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar, realiza y propone proyecto de actividades y/u obsequios para ser entregados en las actividades antes señaladas al Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar.	Encargado/a Servicio de Bienestar

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023

### 6.3 Controles de las Actividades:

Actividades	Descripción Control	Responsable Controles
<b>Proceso General de Bienestar</b>	Todas las actividades realizadas por el Servicio de Bienestar deben ser visadas y aprobadas por el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar.	Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
<b>Subproceso de Solicitud de Incorporación – Registro de Afiliado/a</b>	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar realiza Inducción a los/as nuevos/as funcionarios/as que ingresan al Gobierno de Santiago como a aquellos que cambian calidad jurídica. El/la encargado/a del Servicio de Bienestar debe registrar toda la información relativa a antecedentes personales de la nueva afiliación. Adicionalmente, debe crear una carpeta individualizada por cada afiliado/a, donde queda archivada la solicitud de incorporación, y en la cual se incorporará toda la información relevante de los movimientos que realice el afiliado/a en el Servicio de Bienestar.	Encargado/a Servicio de Bienestar
<b>Subproceso de Solicitud de Subsidio – Recepción solicitud de subsidio, más certificados que lo acrediten</b>	El/la encargado/a del Servicio de Bienestar debe revisar y validar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento del subsidio solicitado, antes de su presentación al Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar.	Encargado/a Servicio de Bienestar
<b>Subproceso de Solicitud de Préstamo – Analiza solicitud de préstamo y sus antecedentes</b>	El/la encargado/a de Servicio de Bienestar debe revisar y validar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento del préstamo solicitado.	Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
<b>Subproceso de Solicitud de Reembolsos de Salud – Recepciona y revisa solicitud y documentación de reembolso</b>	Eventualmente, El/la encargado/a del Servicio de Bienestar debe revisar y validar la solicitud y documentación de reembolso, de acuerdo a lo establecido en la póliza contratada, antes de su envío a la compañía de seguros.	Encargado/a Servicio de Bienestar
<b>Subproceso de Solicitud Servicios en Convenio – Emite Informe de endeudamiento</b>	El/la encargado/a de Remuneraciones debe verificar la capacidad de endeudamiento de el/la afiliado/a, con la finalidad de saber si tiene la solvencia económica suficiente para cubrir su deuda. Si tiene capacidad puede hacer uso del convenio.	Encargado/a de Remuneraciones
<b>Subproceso de Actividades recreacionales y culturales – Revisa disponibilidad presupuestaria</b>	El Contador/a emite certificado de disponibilidad presupuestaria.	Contador/a

6.4 Formularios - Documentos y/o Anexos que se desprenden de este procedimiento:

<b>Código</b>	<b>Nombre formulario/ documento/ registro</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo de retención</b>
001	Solicitud de Incorporación al Servicio de Bienestar	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años
002	Solicitud de Subsidio	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años
003	Solicitud de Préstamo	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años
004	Solicitud de Reembolso de salud (Médico y Dental)	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años
005	Solicitud Designación de Beneficiarios	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años
006	Certificado Disponibilidad Presupuestaria	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años
007	Política de Divulgación de Hechos Relevantes del Servicio de Bienestar	Encargado/a Unidad Bienestar	4 años

**001.- Solicitud de Incorporación al Servicio de Bienestar:**



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**  
**SERVICIO DE BIENESTAR**



**SOLICITUD DE INCORPORACIÓN AL SERVICIO DE BIENESTAR**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA SOLICITANTE (COMPLETAR POR EL/LA SOLICITANTE)**

<b>CÉDULA IDENTIDAD</b>	<b>APELLIDO PATERNO</b>	<b>APELLIDO MATERNO</b>	<b>NOMBRE</b>	
<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	<b>CALIDAD JURÍDICA</b>	<b>ESTAMENTO</b>	<b>GRADO</b>	<b>ANEXO</b>
<b>DIRECCIÓN PARTICULAR</b>			<b>COMUNA</b>	
<b>TÉLEFONO PARTICULAR</b>		<b>FECHA INGRESO AL SERVICIO</b>		
<b>PERTENECE A LA ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS:</b> <input type="checkbox"/> <b>SÍ:</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>NO:</b> <input type="checkbox"/>				

EL/LA FUNCIONARIO/A QUE SUSCRIBE, SOLICITA AL HONORABLE CONSEJO DE BIENESTAR, SER INCORPORADO COMO AFILIADO/A AL SERVICIO DE BIENESTAR DEL GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO (EN ADELANTE "SERVICIO DE BIENESTAR").

PARA TAL EFECTO, MANIFIESTO MI VOLUNTAD DE ACATAR LAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE BIENESTAR, APROBADO MEDIANTE D. S. N°67 DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL CON FECHA 11.03.2008; EL QUE DECLARO CONOCER EN TODAS SUS PARTES.

ADEMÁS, AUTORizo EXPRESAMENTE AL SERVICIO DE BIENESTAR O AL GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO (EN ADELANTE "GOBIERNO REGIONAL"), PARA QUE PROCEDA A EFECTUAR DE MIS REMUNERACIONES, LOS DESCUENTOS QUE CORRESPONDAN POR CONCEPTO DE CUOTA DE INCORPORACIÓN (0.5% DE MI REMUNERACIÓN IMPONIBLE); APORTE MENSUAL AL SERVICIO DE BIENESTAR (1.4% DE MI REMUNERACIÓN IMPONIBLE); ASÍ COMO TAMBIÉN OTROS PAGOS Y/O DEUDAS QUE EL SUSCRITO CONTRAIGA EN EL FUTURO CON EL SERVICIO DE BIENESTAR.

ASIMISMO, ME COMPROMETO A PAGAR DIRECTAMENTE AL SERVICIO DE BIENESTAR O AL GOBIERNO REGIONAL, LAS CUOTAS U OTROS DESCUENTOS, SI POR CUALQUIER CAUSA Y/O CIRCUNSTANCIA ÉSTOS NO SE EFECTÚEN A TRAVÉS DE MIS REMUNERACIONES MENSUALES EN FORMA OPORTUNA. LA FECHA DE INCORPORACIÓN AL SERVICIO DE BIENESTAR SE HARÁ EFECTIVA A CONTAR DEL DESCUENTO EN MI PRIMERA REMUNERACIÓN. POR LO ANTERIOR, DESDE ESE MOMENTO COMENZARÁ MI PERIODO DE CARENcIA DE 6 MESES, TRANSCURRIDO ESE TIEMPO DE PERMANENCIA CONTINUA COMO AFILIADO/A PODRÉ SOLICITAR PAGOS DE SUBSIDIOS (ESCOLAR, MATRIMONIO, NACIMIENTO, ENTRE OTROS)

DECLARO, ADEMÁS, QUE LAS CARGAS RECONOCIDAS ANTE LA INSTITUCIÓN SON LAS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN:

APellidos - NOMBRES	PARENTESCO	FECHA DE NACIMIENTO	RUT	N° RESOLUCIÓN

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL/DE LA SOLICITANTE**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**  
**SERVICIO DE BIENESTAR**



## 2. INFORME CONSEJO ADMINISTRATIVO (USO EXCLUSIVO)

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO QUE SUSCRIBE, CERTIFICA QUE EN LA SESIÓN EFECTUADA EN LA FECHA QUE SE INDICA, EL CONSEJO APROBÓ LA PRESENTE SOLICITUD DE INCORPORACIÓN DEL/DE LA FUNCIONARIO/A QUE SE SEÑALA:

FECHA SESIÓN	NOMBRE DEL/DE LA FUNCIONARIO/A

\_\_\_\_\_  
FIRMA PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRATIVO

## 3. ANTECEDENTES DE LA INCORPORACIÓN (USO EXCLUSIVO ENCARGADO UNIDAD DE BIENESTAR)

APROBADA	RECHAZADA	FECHA APROBACIÓN	FECHA RECHAZO	N° DE REGISTRO	OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO SERVICIO DE BIENESTAR

## 002.- Solicitud de Subsidio:



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**  
**SERVICIO DE BIENESTAR**



**SOLICITUD DE SUBSIDIO**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA AFILIADO/A** (COMPLETAR POR EL/LA AFILIADO/A)

CÉDULA IDENTIDAD	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	
CARGO	ESTAMENTO		GRADO	ANEXO
DIRECCIÓN PARTICULAR				COMUNA
FECHA SOLICITUD	TIPO DE SUBSIDIO			

**II. ANTECEDENTES PRESENTADOS PARA EL COBRO DE SUBSIDIO**

CERTIFICADO DE MATRIMONIO:	<input type="checkbox"/>	COMPROBANTE DE MATRÍCULA:	<input type="checkbox"/>
CERTIFICADO DE NACIMIENTO:	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADO ALUMNO REGULAR:	<input type="checkbox"/>
CERTIFICADO DE FALLECIMIENTO:	<input type="checkbox"/>	INFORME ASISTENTE SOCIAL:	<input type="checkbox"/>
OTRO (ESPECIFICAR):	<input type="checkbox"/>		

**III. INFORME ASISTENTE SOCIAL** (ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA SUBSIDIO POR CATÁSTROFE)


\_\_\_\_\_  
FIRMA AFILIADO/A

\_\_\_\_\_  
FIRMA ASISTENTE SOCIAL

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**  
**SERVICIO DE BIENESTAR**



#### IV. INFORME CONSEJO ADMINISTRATIVO

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO QUE SUSCRIBE, CERTIFICA QUE EN LA SESIÓN EFECTUADA EN LA FECHA QUE SE INDICA, EL CONSEJO TOMÓ CONOCIMIENTO DE LA PRESENTE SOLICITUD DE SUBSIDIO POR EL MONTO Y TIPO DE SUBSIDIO QUE SE SEÑALA:

FECHA SESIÓN	TIPO DE SUBSIDIO	MONTO DEL SUBSIDIO
		\$

\_\_\_\_\_  
FIRMA PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRATIVO

#### V. ANTECEDENTES DEL SUBSIDIO (Uso EXCLUSIVO ENCARGADO/A UNIDAD BIENESTAR)

FECHA RESOLUCIÓN	N° RESOLUCIÓN	TIPO SUBSIDIO	MONTO OTORGADO	IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO/A SERVICIO BIENESTAR

**003.- Solicitud de Préstamo:**



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR**



SOLICITUD DE PRÉSTAMO			
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA AFILIADO/A (COMPLETAR POR EL/LA AFILIADO/A)</b>			
CEDULA IDENTIDAD	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE
CARGO	ESTAMENTO	GRADO	ANEXO
DIRECCIÓN PARTICULAR		COMUNA	
MONTO DEL PRÉSTAMO		OBJETIVO DEL PRÉSTAMO	
\$			

CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 12° DEL REGLAMENTO DE PRÉSTAMOS AUTORIZO, EXPRESAMENTE, AL SERVICIO DE BIENESTAR DEL GOBIERNO REGIONAL O AL GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO, PARA QUE ME DESCUENTE, CON CARGO A MIS REMUNERACIONES MENSUALES, EL MONTO DEL PRESENTE PRÉSTAMO Y SUS RESPECTIVOS INTERESES.

DECLARO, ADEMÁS, QUE RENUNCIO A CUALQUIER ACCIÓN JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL O RECLAMO DE CUALQUIER NATURALEZA DEL QUE PUDIESE SER TITULAR.

\_\_\_\_\_  
FIRMA AFILIADO/A

**II. INFORME SITUACIONAL (USO EXCLUSIVO JEFE/A SERVICIO DE BIENESTAR)**


**III. INFORME ECONÓMICO (USO EXCLUSIVO SERVICIO DE BIENESTAR)**

FECHA SOLICITUD	N° CARGAS ACREDITADAS	N° GRUPO FAMILIAR	
TIPO DE PRÉSTAMO	RENTA BRUTA	RENTA LIQUIDA	30% RENTA IMPONIBLE
	\$	\$	\$
	DEUDA BIENESTAR	DEUDA ASOCIACION	
	SALDO PRÉSTAMO ANTERIOR: \$	\$	
	MONTO PRÉSTAMO DESCONTADO: \$	\$	
	SALDO PRÉSTAMO PENDIENTE: \$	\$	

**IV. INFORME COMITÉ DE PRÉSTAMOS (USO EXCLUSIVO COMITÉ DE PRÉSTAMOS)**

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE PRÉSTAMOS QUE SUSCRIBE, CERTIFICA QUE EN LA SESIÓN EFECTUADA EN LA FECHA QUE SE INDICA, EL CONSEJO APROBÓ LA PRESENTE SOLICITUD DE PRÉSTAMO POR EL MONTO Y CONDICIONES QUE SE SEÑALAN:

FECHA SESIÓN	OBJETIVO DEL PRÉSTAMO	MONTO PRÉSTAMO	N° DE CUOTAS
		\$	

\_\_\_\_\_  
FIRMA PRESIDENTE COMITÉ PRÉSTAMOS

**V. ANTECEDENTES DEL PRÉSTAMO (USO EXCLUSIVO JEFE/A UNIDAD DE BIENESTAR)**

APROBADO	RECHAZADO	FECHA RESOLUCIÓN	N° RESOLUCIÓN	MONTO OTORGADO	N° CUOTAS	IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO/A SERVICIO BIENESTAR

**004.- Solicitud de Reembolsos de Salud (Médicos y Dental):**



SOLICITUD DE REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS						
<b>DECLARACION DEL MEDICO (Uso exclusivo del Médico)</b>						
Agradeceremos proporcionar los siguientes antecedentes para que su paciente acceda al beneficio de salud:						
Nombre completo del paciente: _____						Edad: _____
<b>Diagnóstico principal, tratamiento y pronóstico (letra imprenta)</b>						
Fecha de Atención						_ _ _ _ _ _ _ _ _
Fecha inicio de síntomas que originaron la consulta						_ _ _ _ _ _ _ _ _
Fecha que se le diagnosticó por primera vez la enfermedad						_ _ _ _ _ _ _ _ _
<b>Tratamiento e Indicaciones Médicas</b>						
Tratamiento Prolongado o a permanencia    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Período de Tratamiento _____						
Detallar tipo de tratamiento: _____						
<b>En caso de accidente, indicar</b>						
Tipo de Accidente:    LABORAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>						Fecha de Atención  _ _ _ _ _ _ _ _ _
Breve descripción del accidente: _____						
<b>En caso de embarazo:</b>						
Fecha Probable fecundación:  _ _ _ _ _ _ _ _ _		Fecha Diagnóstico:  _ _ _ _ _ _ _ _ _		FPP:  _ _ _ _ _ _ _ _ _		
<b>Nombre del Médico:</b>			<b>R.U.T.:</b>			
<b>Especialidad del Médico:</b>			<b>Fono:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>DECLARACION DEL ASEGURADO</b>						
Nombre del Asegurado Titular: _____						R.U.T.: _____
Nombre del paciente o Beneficiario: _____						Isapre: _____
Síntomas que originaron la visita al médico: _____						
¿ Es continuación de tratamiento ? En caso afirmativo, indicar:						
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Nº Liquidación: _____    Diagnóstico Anterior: _____						
<b>Por este medio certifico que los datos aportados son verdaderos. Autorizo a los médicos y/o instituciones a entregar todos los antecedentes patológicos, o copias de sus archivos, tanto del suscrito como de sus dependientes.</b>						
<b>CANTIDAD DE DOCUMENTOS</b>						
Bonos/Orden At.	Reembolsos	Boleta Farmacia	Recetas	Programas	Otras	Total
Total Gastos Solicitados. \$ _____ ( Gastos efectivamente incurridos por el asegurado )		Fecha  _ _ _ _ _ _ _ _ _		Firma _____		
<b>DECLARACION DEL CONTRATANTE</b>						

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023

INDICACIONES IMPORTANTES	
1.	La "SOLICITUD DE REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS" debe ser completada por el asegurado, llenando el recuadro titulado "Declaración del Asegurado". El médico tratante, debe llenar el recuadro "Declaración del Médico", y la persona autorizada por el empleador, debe completar el recuadro "Declaración del Contratante".
2.	El asegurado debe presentar a la Compañía este formulario por cada solicitud de bonificación. Los gastos médicos, en particular los de farmacia (medicamentos ambulatorios) deben ser de carácter curativo y como consecuencia de una consulta médica.
3.	El Asegurado debe adjuntar a la Solicitud: bonos de reembolso, bonificaciones y/o programas de la Isapre o Fonasa, además de las recetas médicas y originales de las boletas de farmacia.
4.	En el recuadro "Total de Gastos \$", indicar el monto total de la(s) diferencia(s) no cubierta(s) por la Isapre o Fonasa.
5.	Gastos de Medicamentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>Las recetas de medicamentos deben señalar el nombre completo del paciente, escrito de puño y letra por el médico.</li> <li>Las boletas de farmacia deben señalar el nombre y precio de cada medicamento y adjuntar la receta médica correspondiente. Aquellas boletas que sólo indiquen el total de la compra, debe obtener de la farmacia el detalle del nombre y precio de los medicamentos, que podrá anotarse al reverso o en hoja aparte, debidamente timbrados por la farmacia.</li> <li>Para gastos por medicamentos de uso permanente o prolongado, adjuntar el original de la receta junto a la primera solicitud y fotocopias de ella, en las solicitudes de reembolso posteriores. La receta original debe ser renovada cada 6 meses.</li> <li>Para los gastos por medicamentos de "uso controlado", adjuntar a la solicitud una fotocopia de la orden o receta médica debidamente timbrada por la farmacia.</li> </ul>
6.	Para gastos de Psicología, Kinesioterapia, Fonoaudiología y Radiología, presentar la orden médica de interconsulta, señalando el tipo de tratamiento y/o la cantidad de sesiones.
7.	En el caso que la póliza de salud cubra gastos ópticos, presentar la orden médica (o fotocopia) para la compra de lentes, indicando separadamente, el valor de marcos y cristales.
8.	Para hospitalizaciones, presentar programa timbrado por la ISAPRE o FONASA, junto a los bonos, (en caso que corresponda) y comprobantes de gastos tales como: copia de la factura, detalle de los medicamentos, días de hospitalización, fotocopia de las boletas de honorarios médicos (en caso de reembolso), etc.
9.	Continuaciones de Tratamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de tratamientos prolongados o permanentes, o de controles por maternidad, este formulario será completado por el médico solamente la primera vez, haciendo constar el tipo y período aproximado de tratamiento.</li> <li>Las solicitudes de reembolso para "Continuación de Tratamiento" sólo deben ser completadas por el Asegurado y por la persona autorizada por el contratante, indicando el diagnóstico y N° de reclamo anterior.</li> </ul>
10.	En caso de accidente automovilístico, en primer lugar deberá utilizar las coberturas que otorgan otros seguros, como el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales; luego a la Institución Previsional de Salud (Isapre o Fonasa) a la cual se encuentre afiliado. Si aún persiste diferencia enviar copias de gastos y liquidaciones efectuadas.
11.	El asegurado debe presentar todos los antecedentes al encargado de la póliza en la empresa, quién los presentará a su vez, de manera conjunta, a la Compañía.
12.	Sólo se aceptarán "Solicitudes de Reembolso de Gastos Médicos" con una antigüedad máxima de 30 días, contados a partir de la fecha de la prestación.

USO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA		
N° de Póliza: _____	N° Grupo: _____	N° Asegurado: _____
N° de Carga: _____	N° Reclamo: _____	V°B° Liq.: _____
V°B° Médico: _____		

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023

## SOLICITUD DE REEMBOLSO PARA GASTOS DENTALES



### PARTE 1 DECLARACIÓN DEL ASEGURADO

FOLIO N°

NOMBRE DEL ASEGURADO TITULAR		RUT ASEGURADO TITULAR	
NOMBRE DEL PACIENTE	DIAGNOSTICO PRECISO	FECHA DEL DIAGNOSTICO	
NOMBRE DE LA EMPRESA		INSTITUCIÓN SALUD PREVISIONAL	
		<input type="checkbox"/> FONASA <input type="checkbox"/> Isapre (nombre)	

Autorización: Yo, por la presente autorizo a cualquier Dentista, Médico, Hospital, Farmacia, Cía. de Seguros u otra Organización, a suministrar cualquier información relacionada con la historia dental, tratamiento o beneficios pagaderos por este reclamo a Contraloría Dental de BCI Seguros de Vida S.A., con el objeto de validar y determinar los beneficios a pagar por concepto de este reclamo.-

FECHA

FIRMA ASEGURADO TITULAR

### PARTE 2: DEBE SER COMPLETADA POR EL ODONTÓLOGO

NOMBRE PROFESIONAL	RUT	TELEFONO	FIRMA DEL PROFESIONAL
FECHA INICIO TRATAMIENTO	FECHA TERMINO TRATAMIENTO	¿CONTINUIDAD TRATAMIENTO? En caso (+) ratifique fecha inicio	

### DETALLE DEL TRATAMIENTO

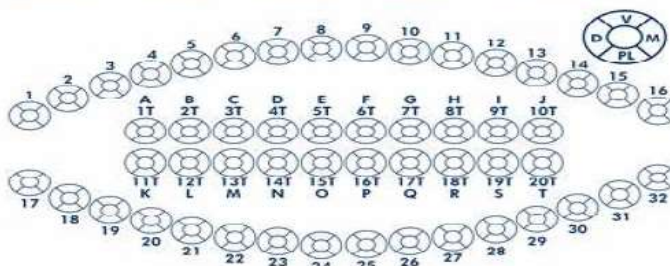
#### 1.-TRATAMIENTO PIEZAS DENTARIAS, DETALLE TRATAMIENTO Y COMPLETAR DIAGRAMA

PRESTACIONES	PIEZAS N°	FECHA DE ATENCIÓN (DD/MM/AA)	VALOR UNITARIO	TOTAL
			MONTO TOTAL	
			CANTIDAD DE DOCUMENTOS	

#### INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL DIAGRAMA:

- Piezas Ausentes indicar con X. Piezas Extraídas indicar con E.
- Piezas Obturadas indicar rellenando el círculo en la parte correspondiente.
- Prótesis Fija o Removible, efectuar dibujo circundando los círculos.

M=Mesial    T=Triturante    D=Distal    P=Palatino    L=Lingual    V=Vestibular



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023

### 2.-TRABAJOS DE LABORATORIO

PRESTACIÓN	FECHA ATENCION	CANTIDAD	NºPIEZAS DENTARIAS	VALOR UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)

### 3.-TRATAMIENTOS PROLONGADOS DE ORTODONCIA

TIPOS DE APARATOS	FECHA INSTALACION	FECHA 1ER.CONTR	NºCONTROL ACTUAL	DURACIÓN APROX.TTO.	VALORES APARATOS (\$)

#### Controles Mensuales

FECHA CONSULTA	DESCRIPCIÓN	VALOR CONSULTA (\$)

### 4.-OTROS TRATAMIENTOS PROLONGADOS (Disfunción, Rehabilitación)

FECHA CONSULTA	DESCRIPCIÓN	VALOR CONSULTA (\$)

### COMENTARIOS ODONTÓLOGO

--

### IMPORTANTE:

Una vez terminado el tratamiento, emita boleta de honorarios adjuntando el presupuesto, para ser presentados a la Compañía de Seguros. Siempre se debe presentar documentos originales.

La Compañía reembolsará sólo las prestaciones efectuadas y canceladas, no se reembolsarán prestaciones contra presupuestos cancelados en forma anticipada, por lo tanto, al presentar boletas por tratamiento anual, se bonificará sobre lo realizado a la fecha.

FECHA
FIRMA ODONTÓLOGO

### INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR FORMULARIO DE REEMBOLSO

#### DATOS A COMPLETAR POR EL ASEGURADO TITULAR

PARTE 1 :Declaración del Asegurado

#### DATOS A COMPLETAR POR EL ODONTOLOGO

PARTE 2:

Identificación del Profesional

Descripción del Tratamiento

Descripción del tipo de prestaciones, material y la cantidad

Identificación del número de piezas dentarias tratadas

En tratamientos prolongados como ortodoncia, rehabilitación, indicar los valores clínicos unitarios.

Identificar fecha de ejecución de las prestaciones. Ejemplo: Instalación, primer control, cementación etc.



## 005.- Solicitud de Designación de Beneficiarios:



### DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS SEGURO DE VIDA GRUPAL

#### IDENTIFICACIÓN ASEGURADO

R.U.T.: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_

#### IDENTIFICACIÓN PÓLIZA

Empleador: \_\_\_\_\_ Póliza: \_\_\_\_\_

RUT (Obligatorio)	APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, NOMBRES	RELACIÓN	%BENEF.	DATOS CONTACTO (TELÉFONO / EMAIL)

Nota: Favor completar todos los items solicitados.

Total debes sumar 100%

#### **BENEFICIARIOS SEGURO DE VIDA** (En caso de fallecimiento del asegurado titular).

Si usted designa beneficiarios menores de edad, se le recuerda que éstos necesariamente deben actuar debidamente representados. Si necesita espacio adicional, favor adjuntar hoja anexa de designación de beneficiarios, que incluye nombre, rut, fecha y firmas. **IMPORTANTE:** Esta declaración de beneficiarios reemplaza y deja sin efecto cualquier designación de beneficiarios efectuada con anterioridad.

Fecha:        /        /

\_\_\_\_\_  
Firma del Asegurado

Esta designación de beneficiarios es confidencial, pudiendo ser cambiada en el futuro mediante carta certificada.  
Existe completa libertad en cuanto al número y personas designadas, pudiendo éstas ser o no, familiares del asegurado.  
En caso de designar más de un beneficiario, indicar el capital asignado a cada uno; en caso de omitir este detalle, se prorrateará el capital asegurado en partes iguales entre los designados.

**006.- Certificado Disponibilidad Presupuestaria:**

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE FINANZAS  
UNIDAD DE CONTABILIDAD

Nº: 11  
SANTIAGO, 11 DE JULIO DE 2023

**CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA**

De conformidad al presupuesto aprobado para el año 2023 de este Servicio de Bienestar del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, por la Resolución Exenta N°139 de la Superintendencia de Seguridad Social de fecha 01/02/2023, certifico que, en la actualidad, el Servicio cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los bienes y/o servicios que se adquieran cuya imputación presupuestaria es la siguiente:

Subtitulo xx, Ítem xx, Asignación xx.

Código	Presupuesto Anual	Saldo Presupuestario	Recursos Asignados	Saldo Disponible
xx.xxx.xx	-	-	-	-

**Constanza Nora Hermosilla Aravena**  
ANALISTA UNIDAD DE CONTABILIDAD  
Firma Electrónica Avanzada  
rut: 17.306.576-0  
email: chermosilla@gobiernosantiago.cl  
serie: 3526706817886292031

**007.- Política Hechos Relevantes SUSESO:**

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



**APRUEBA POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE  
HECHOS RELEVANTES DEL SERVICIO DE  
BIENESTAR DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA  
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°: 1611**

**SANTIAGO, 27-07-2023**

**VISTOS:**

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 09 de julio de 2021; lo dispuesto en las letras h) y ñ) del artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones.; lo establecido en el D.F. L N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado la Ley N° 19.880, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. el Decreto Supremo N°67 del 2008, que aprueba el Reglamento Particular del Servicio de Bienestar del Personal del Gobierno Regional Región Metropolitana de Santiago, en adelante, "Servicio de Bienestar", del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Circular N°3712 de 28 de noviembre de 2022 la Intendencia de Beneficios Sociales; la Resolución N° 7 del 2019 y Resolución N° 14 del 2022, ambas de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Servicio de Bienestar del Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago es fiscalizado y regularizado por la Superintendencia de Seguridad Social.
2. Que, conforme al artículo 2° letra a) de la Ley N°16.395 a la Superintendencia de Seguridad Social le corresponde dictar las circulares, instrucciones y resoluciones a las entidades sometidas a su supervigilancia, en tanto sean necesarias para el ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere esta ley.
3. Que, mediante Circular N°3712 de 28 de noviembre de 2022 la Intendencia de Beneficios Sociales dependiente de la Superintendencia de Seguridad Social imparte instrucciones a los Servicios de Bienestar sobre los hechos relevantes que debe comunicar a dicha Superintendencia.
4. Que, la referida Circular establece la obligación de las entidades fiscalizadas de informar a la Superintendencia del Seguridad Social los hechos

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



relevantes que puedan afectar la gestión y oportuno otorgamiento de beneficios a sus afiliados y afiliadas.

5. Que, para ello, acorde a lo dispuesto por la mencionada Circular, "el Consejo Administrativo de cada Servicio de Bienestar deberá establecer una Política de Divulgación de Hechos Relevantes".

6. Que, siendo ello así, resulta del todo necesario incorporar una política de divulgación de hechos relevantes, que garantice la identificación y comunicación oportuna de tales hechos a la Superintendencia de Seguridad Social.

7. Que, es menester señalar que con fecha 25 de julio del corriente, integrantes del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar de este Gobierno Regional en forma unánime aprobaron la Política de Divulgación de Hechos Relevantes.

8. Que, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3º y 5º de la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, apruébese por este acto la **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE HECHOS RELEVANTES DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO**.

### RESUELVO:

1. **APRUEBESE**, la **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE HECHOS RELEVANTES DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO**, cuyo texto íntegro es el siguiente:

### **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE HECHOS RELEVANTES DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL GOBIERNO DE SANTIAGO**

#### 1. INTRODUCCIÓN

A partir del día 1º de junio de 2023, conforme a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social, en adelante SUSESO, en su Circular N° 3.712 del 28 de noviembre del año 2022, el Servicio de Bienestar del Gobierno Regional de la Región Metropolitana de Santiago, tiene la obligación de informar los hechos relevantes que puedan afectar la gestión o el oportuno otorgamiento de beneficios contemplados para los/as afiliados/as en su respectivo Reglamento, en un plazo máximo de veinticuatro horas desde su ocurrencia de los hechos o bien desde la toma de conocimiento de los mismos.

#### 2. DEFINICIONES

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



- 2.1 **SUSESO:** Superintendencia de Seguridad Social. Organismo autónomo del Estado, a cargo de fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias. Asimismo, es la Entidad que fiscaliza y regula a los Servicios de Bienestar.
- 2.2 **Hechos Relevantes:** Todo ocurrencia o eventualidad, que acontezca no frecuentemente, y tenga o pueda tener influencia significativa en la gestión administrativa, operacional o económica financiera del Servicio de Bienestar, o en términos de oportunidad de entrega de las prestaciones de bienestar social que son otorgadas a los afiliados/as y causantes de asignación familiar.
- 2.3 **Divulgación:** Exponer de manera formal al Consejo Administrativo de Bienestar la información relacionada con hechos relevantes ocurridos o desde que se toma conocimiento de este, a fin de se efectúe la calificación respectiva y se comunique de manera oportuna a SUSESO.
- 2.4 **Plazo de notificación:** Tiempo que establece la SUSESO para comunicar los hechos relevantes, el que no podrá superar las 24 horas desde la ocurrencia o la toma de conocimiento de los tales hechos.
- 2.5 **Manual de procedimientos Servicio de Bienestar:** Instrumento que incorpora acciones para comunicar a la Superintendencia de Seguridad Social sobre un acontecimiento relacionado como "Hecho Relevante", acorde a los criterios estipulados por ese Organismo fiscalizador.

### 3. ALCANCE

El contenido del presente instrumento será aplicable y deberá ser cumplido por todas y todos los miembros del Consejo Administrativo de Bienestar, las personas vinculadas a la toma de decisiones de trascendencia en la gestión administrativa, operacional o económica y financiera del Servicio de Bienestar y los usuarios autorizados para enviar reportes de hechos relevantes.

### 4. OBJETIVO

Establecer los criterios que garanticen la identificación y comunicación oportuna, relacionada a los hechos relevantes, de acuerdo a la normativa establecida por la Superintendencia de Seguridad Social, especialmente lo dispuesto en la Circular N°3.712 de 28 de noviembre de 2022, siendo estos los siguientes:

- a) Pérdidas iguales o superiores a 100 Unidades de Fomento Mensuales (se deberá indicar si ha habido intervención de personas del servicio y medidas que se haya adoptado).

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



- b) Pérdidas que impidan el oportuno otorgamiento de los beneficios (se deberá indicar si ha habido intervención de personas del servicio y medidas que se haya adoptado).
- c) Hechos que afecten al 10% de los afiliados o a 100 o más de ellos (se deberá indicar si ha habido intervención de personas del servicio y medidas que se haya adoptado).
- d) Hechos que causen alarma pública.
- e) Irregularidades que hayan dado origen a acciones judiciales.
- f) Otros hechos de similar magnitud.

La información que se requiera en los casos de las letras a), b), c) y d) deberá indicar si ha habido intervención de personal del Gobierno Regional y las medidas que se hayan adoptado para tales efectos.

### 5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Identificar cualquier acontecimiento, circunstancia o antecedentes de ocurrencias no frecuentes o periódica, que tenga o pueda tener una influencia significativa en la gestión administrativa, operacional o financiera del Servicio de Bienestar del Gobierno de Santiago y/o pueda llegar afectar la entrega de beneficios de los/as afiliados.
- b) Calificar si los acontecimientos, circunstancias o antecedentes identificados pueden ser catalogados como hechos relevantes.
- c) Notificar a la SUSESO, dentro del plazo de 24 horas, los hechos relevantes identificados.

### 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

#### 6.1. PRESIDENTE/A DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Es el responsable de la implementación de la presente política dentro del Servicio de Bienestar, cumpliendo las siguientes funciones:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



- a) Determinar administradores/as del sistema SISBI, enviando nombre completo, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de dos usuarios que estarán especialmente autorizados a reportar, en el formato establecido en el Anexo.
- b) Informar al Gobernador Regional, sobre los hechos relevantes ocurridos al interior del Servicio de Bienestar y medidas adoptadas al respecto.
- c) Enviar Oficio a correo electrónico [oficinadelartes@susesu.cl](mailto:oficinadelartes@susesu.cl) el que debe contener una relación de los de los hechos ocurridos y las medidas adoptadas, en un plazo máximo de 24 horas de que estos ocurrieran.

### 6.2. MIEMBROS DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR:

Los integrantes del Consejo Administrativo de Bienestar tendrán las siguientes funciones:

- a) Asegurar la incorporación de Política de divulgación de hechos relevantes y su aprobación.
- b) Aprobar la incorporación de una Política de Divulgación de Hechos Relevantes en el manual de procedimientos del Servicio de Bienestar.
- c) Controlar la efectiva aplicación de la Política de Divulgación de Hechos Relevantes por parte del Presidente/a del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar y del encargado/a del Servicio de Bienestar, así como también la detección, divulgación y comunicación a la SUSESO de los hechos relevantes.

### 6.3. ENCARGADO/A DE BIENESTAR

- a) Comunicar al Presidente/a del Consejo Administrativo de Bienestar cualquier acontecimiento que pueda ser considerado como un hecho relevante. La comunicación deberá ser a la brevedad posible atendido que, existe la obligación de informar dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia o bien desde que se tomó conocimiento de los hechos relevantes.
- b) Recopilar la información que sustenten la ocurrencia de los hechos relevantes.
- c) Evaluar posibles impactos para el Servicio de Bienestar y a sus afiliados y afiliadas.
- d) Proponer medidas que se adoptarán para mitigar lo ocurrido, si fuera procedente.
- e) Proponer respuestas a las solicitudes de información adicionales requeridas por SUSESO.
- f) Controlar la efectiva aplicación que asegure la detección, divulgación y comunicación de hechos relevantes para ser informados a SUSESO.
- g) Mantener un expediente electrónico o físico, con todos los antecedentes que se generen a raíz del control que deben ejercer en la solución de los casos informados. El expediente deberá contener copia de los documentos



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR**



fundamentales correspondientes a las acciones y trámites efectuados en relación con los hechos relevantes ocurridos.

- h) Estos antecedentes podrán ser requeridos por la SUSESO en cualquier momento, en uso de sus atribuciones legales.
- i) En caso de que, se requiera información por parte de la SUSESO, deberá proponer respuestas a las solicitudes de información adicionales que sea requeridas en un eventual proceso de fiscalización.
- j) Implementar los mecanismos que sean necesarios para detectar e informar oportunamente, los hechos relevantes al Consejo de Bienestar.

## **7. ANEXOS**

### **7.1. FORMULARIO HECHOS RELEVANTES**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



**Formulario Web:** Hechos Relevantes.

**Periodicidad:** Se deberá informar a este organismo dentro del plazo de 24 horas desde la ocurrencia o bien desde que tomó conocimiento de un hecho relevante.

**Descripción:** Se debe informar todo acontecimiento, circunstancia o antecedente, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener una influencia significativa en su gestión administrativa, operacional o económica financiera o en términos de la oportunidad de las prestaciones de bienestar social que otorgan a sus afiliados.

Nombre del Campo	Descripción	Formato
Código de hecho relevante	Código único de identificación del hecho relevante asignado por el Servicio de Bienestar. Dicho código no deberá contener tildes.	A[20]
Tipología del hecho	Clasificación del tipo de hecho, en función a las letras a) a la j) del número 1 de la presente Circular.	A[120]
Fecha ocurrencia del hecho	Fecha en que ocurre el evento.	AAAAMDD
Fecha detección del hecho	Fecha en que se tiene conocimiento del evento dentro de la entidad.	AAAAMDD
Descripción detallada del hecho	Descripción pormenorizada de la situación que configura el hecho, así como del o los efectos que genera o pudiere generar para la Institución y para sus afiliados.	A[=]
Medidas adoptadas	Descripción de las medidas que tomó la Institución y el Servicio de Bienestar	A[=]

## 7.2. USO DE PLATAFORMA WEB



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



Presentación SUSESO – Hechos Relevantes SBSP Superintendencia de Seguridad Social - Gobierno de Chile

## 4 Sistema de reporte



### Iniciar sesión

Nombre de usuario:  
El nombre de usuario  
Nombre usuario registrado:  
Contraseña:  
Contraseña registrada:  
 Recordar mis datos

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?

Datos de usuario

Recuperar contraseña

Presentación SUSESO – Hechos Relevantes SBSP Superintendencia de Seguridad Social - Gobierno de Chile

## 4 Sistema de reporte



Bienvenido

Ingrese al menú de "Hechos Relevantes"



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR**



Presentación SUSESO – Hechos Relevantes SBSP Superintendencia de Seguridad Social - Gobierno de Chile

## 4 Sistema de reporte

**Hechos Relevantes Recibidos** Bienestar de SUSESO-1150

Período: 2023 [Descargar reporte]

Mostrar: 10 [+] registros Buscar: [ ]

ID	Evento	Código Bienestar	Código Hecho	Fecha de Occurrencia	Fecha de Cierre del Hecho	Tipología	Descripción	Medidas Adoptadas	Estado	Ver
10	Evento de SUSESO	100	evento.1	2023-09-24	2023-09-27	Personas que se...	gratuito	gratuito	Completado	Ver
9	Evento de SUSESO	100	evento.2	2023-11-02	2023-12-01	Personas que piden...	gratuito	gratuito	Completado	Ver
8	Evento de SUSESO	100	evento.1	2023-05-01	2023-05-17	Personas que se...	gratuito		Completado	Ver

Mostrando registros de 1 al 3 de un total de 3 registros

[Anterior] [1] [Siguiente]

**Crear un nuevo reporte** [Crear nuevo reporte]

**Puede ver los detalles de un reporte que haya remitido**

Presentación SUSESO – Hechos Relevantes SBSP Superintendencia de Seguridad Social - Gobierno de Chile

## 4 Sistema de reporte

**Reporte Hechos Relevantes**

1 Código Hecho Relevante

2 Fecha Occurrencia Hecho

3 Fecha Descripción Hecho

4 Tipología Hecho

5 Descripción Detallada Hecho

6 Medidas Adoptadas

**Enviar Reporte**

**Complete la información en el formulario de reporte**

**Envíe el reporte**



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



Presentación SUSESO – Hechos Relevantes SBSP

Superintendencia de Seguridad Social - Gobierno de Chile

4

#### Sistema de reporte



#### RECUERDE LOS SIGUIENTE

- ✓ Lograr conocer las situaciones que ocurren en el Servicio de Bienestar, es el primer paso para definir si deben ser informadas.
- ✓ Revise si lo ocurrido aplica para ser reportado como un “Hecho Relevante”.
- ✓ Si lo es, recuerde hacer un plan de acción e informar las medidas realizadas.
- ✓ “Es mejor reportarlo que a que sea encontrado”.

2. DIFÚNDASE el presente acto administrativo que aprueba la **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE HECHOS RELEVANTES** a todos y a todas las afiliadas y afiliados del Servicio de Bienestar del Gobierno Regional.

SERVICIO DE BIENESTAR DEL GOBIERNO DE SANTIAGO

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



FIRMADO

CLAUDIO ORREGO LARRAÍN

CARGO : GOBERNADOR REGIONAL

SERIE : 3347191599686175911

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR

Fecha Autorización: 12/09/2023



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
SERVICIO DE BIENESTAR



MGS/MRT/MDG/JLF/IHC

**Distribución:**

- Afiliados y afiliadas del Servicio de Bienestar
- Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar
- Servicio de Bienestar
- Administración Regional
- División Administración y Finanzas
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Oficina de Partes

ID DOC 76668

## 7- Resumen de Indicadores de Gestión:

No Hay

## 8.- Detalle de las modificaciones en cada revisión:

Fecha Autorización/ Validación	Identificación (nuevo y/o modificación)	Página
18.12.09	Creación documento	Todas
Res. Exenta N° 1.279 (29.06.2012)	Modificación (actualización de estructura, definición de cargos responsables, mapa de procesos, diagrama de flujos, actividades, controles, formularios e indicadores de gestión)	Todas
13.11.14	Actualización	Todas
Res. Exenta N° 2.933 (23.11.2015)	Actualización	Todas
Res. Exenta N° 3.125 (29.12.2017)	Actualización	Todas
Res. Exenta N° 1.903 (13.08.2018)	Modificación (actualización de estructura, definiciones y formulario)	5, 9 y 28