



SERVICIO SALUD VIÑA-QUILLOTA
SUBDIRECCION DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
CALIDAD DE VIDA LABORAL
SERVICIO DE BIENESTAR
HFR/JMD/PSR/VTV 23.01.2025

RESOLUCION EXENTA (E) N°

VIÑA DEL MAR,

VISTOS: El decreto supremo 28 del año 1994 y el decreto supremo número 270 del año 2021, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; así como las facultades que al suscrito otorgan el Decreto Afecto N.º 50/2022 del Ministerio de Salud, dicto lo siguiente:

CONSIDERANDO:

La necesidad de formalizar los procesos que desarrolla el servicio de bienestar para dar cumplimiento a lo mandado por la norma, y el objetivo de colaborar en el mejoramiento de calidad de vida laboral de los funcionarios.

RESOLUCIÓN

1. APRUÉBESE el "MANUAL DE PROCESOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR" para la aplicación del Reglamento Particular del Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, aprobado por el DS N° 270 del 17 de noviembre de 2021.

2. ENTRE EN VIGENCIA el texto del presente documento, a contar de la fecha de la presente resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y PUBLÍQUESE

HAROLDO FAUNDEZ ROMERO
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR - QUILLOTA

MANUAL DE PROCESOS

SERVICIO DE BIENESTAR

El presente documento tiene por objetivo dar cuenta de los procesos que se llevan a cabo en el Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, los que se enmarcan en lo establecido en el Decreto Supremo N°28 del 27 de enero de 1994 y el decreto 270 del 17 de noviembre del 2021, ambos de la Superintendencia de seguridad social.

El documento da cuenta de cada uno de los procesos que lleva a cabo el Servicio de Bienestar, con sus respectivos responsables, actividades y acciones, y tiene por objetivo formalizar y estandarizar los procedimientos del Servicio de Bienestar.

1. PROCESO: RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y BENEFICIOS.

1.1. Actividad: Recepción de beneficios.

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar

Acciones:

- I. Se recepciona la nómina de beneficios con formulario de beneficios y documentación en adjunto por establecimiento. Para ello cada establecimiento de la red SSVQ, deberá enviar los beneficios en el formato dispuesto para tales efectos. En adjunto.
- II. Se imprime el timbre de Bienestar con fecha de recepción en la nómina de beneficios, y en cada uno de los formularios de solicitud de beneficios en adjunto
- III. Se coteja la coincidencia de cada uno de los beneficios en nómina y lo adjuntado, revisando nombre de afiliado/a y contenido en detalle.
- IV. En caso de haber coincidencia, los beneficios son ingresados a la carpeta del día de recepción junto a todos los beneficios recepcionados ese mismo día.
- V. En caso de no haber coincidencia, el responsable de la recepción de correspondencia, enviará vía correo electrónico las observaciones respecto de aquello que no coincide. Posterior a ello, todas las solicitudes de beneficios son ingresadas a la carpeta del día de recepción junto a todos los beneficios recibidos ese mismo día.
- VI. Se archiva la nómina de los beneficios según corresponda, considerando el apartado para cada establecimiento en orden de fecha de recepción.

- VII. Al finalizar la semana, se ordenan los beneficios recepcionados de toda la semana por establecimiento y en orden alfabético según apellido paterno, materno y nombre, en ese orden, para dejar todos los documentos disponibles para el proceso de codificación.

1.2 Actividad: Recepción de beneficios en formato digital.

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Se revisa correo institucional del Servicio de Bienestar bienestar.ssvq@redsalud.gob.cl diariamente.
- II. Se imprime el correo y los documentos en adjunto de aquellos afiliados autorizados para hacer envío digital de solicitud de reembolso.
- III. Se incorpora el beneficio en la semana que corresponda a la recepción para el proceso de codificación.

1.3 Actividad: Recepcionar y distribuir correspondencia de acuerdo a responsabilidades de cada uno de los funcionarios del Servicio de Bienestar.

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Se recepcionan los documentos, memo conductor y adjuntos, si corresponde.
- II. Se imprime el timbre de Bienestar con fecha de recepción en el documento recibido.
- III. Se registra lo recepcionado en planilla Excel incorporando nombre del documento, fecha, contenido, número de memorándum u ordinario y al funcionario a quien se le haya distribuido
- IV. Se entrega el documento a quien corresponda para las gestiones que de este se desprendan.

1.4 Actividad: Recepcionar y distribuir correspondencia digital de acuerdo a responsabilidades de cada uno de los funcionarios del Servicio de Bienestar.

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Se revisa correo institucional del Servicio de Bienestar bienestar.ssvq@redsalud.gob.cl diariamente.
- II. En caso de recepcionar correspondencia por esa vía, la responsable del proceso, reenvía el correo electrónico, según corresponda.

2. PROCESO: INGRESO Y EGRESO DE AFILIADOS AL SERVICIO DE BIENESTAR

2.1 Actividad: Ingreso afiliados activos.

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar y contadora Servicio de Bienestar, profesional a cargo de las gestiones de jubilados, y profesional contadora.

Acciones.

- I. Se recepciona solicitud de ingreso a bienestar, la que debe venir con relación de servicio en adjunto.
- II. Se imprime el timbre de Bienestar con fecha de recepción.
- III. Se archivan en una carpeta destinada para ingresos de todas las solicitudes recepcionadas en el mes.
- IV. Los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la recepción se revisa cada una de las solicitudes de ingreso, previendo que cumplan con todos los requisitos de afiliación determinados en el manual de normas y procedimientos vigente.
- V. Se registran en una planilla Excel todas las solicitudes de ingreso, distinguiendo las que cumplen de las que no cumplen con los requisitos de afiliación como activos establecidos en la norma vigente y en el manual de normas y procedimientos del servicio de bienestar vigente.
- VI. Planilla se envía a jefa de bienestar, quien presentará las solicitudes de afiliación al Consejo Administrativo de Bienestar, quienes autorizan o no dichos ingresos para registrar en SIRH.
- VII. Jefa de bienestar envía vía correo electrónico listado autorizado por el consejo administrativo de bienestar.
- VIII. Funcionario administrativo a cargo del proceso, ingresa lo autorizado al Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) cada uno de las solicitudes aprobadas.
- IX. El listado de funcionarios que cumplen, ya ingresado a SIRH, deberá enviarse, vía correo electrónico, a la profesional contadora del Servicio de Bienestar.
- X. Profesional contadora revisa nómina de ingresos, contrastando con los ingresos en SIRH para verificar que el proceso se ha realizado de manera correcta.
- XI. Profesional contadora, envía a jefa de bienestar nómina de ingresos, quien enviará a los hospitales dicha nómina para conocimientos de las profesionales de calidad de vida laboral.
- XII. Para hacer efectivo el descuento en la liquidación de sueldo del funcionario, la Contadora del Servicio de Bienestar, debe realizar el envío de información a remuneraciones a más tardar el día 12 de cada mes, a través de SIRH.
- XIII. Se enviará desde el correo de Bienestar, bienestar.ssvq@redsalud.gob.cl, a cada uno de los afiliados ingresados, el Manual de Normas y Procedimientos y Reglamento particular, de acuerdo a lo exigido en circular 3.829 del 10.09.2024 de la SUSES0.

2.2 Actividad: Ingreso afiliados pasivos.

Responsable: As. Social de Gestión y Profesional Contadora.

Acciones

- I. Las solicitudes de afiliación son a demanda de los funcionarios jubilados interesados en continuar siendo afiliados posterior a su retiro, acercándose a bienestar a firmar la continuidad de afiliación, para lo que requiere presentar la liquidación de pensión. Esta acción puede realizarse en los establecimientos de la red.
- II. Profesional trabajadora social entrega orientación respecto de los beneficios y el pago de cuota de los afiliados pasivos. Asimismo, calcula la cuota que le corresponde al jubilado, a quien se le informa en ese acto. La cuota se calcula respecto del imponible de la pensión el 0,5% más el aporte institucional que determina cada año la superintendencia de seguridad social.
- III. La solicitud de afiliación se presenta en el Consejo Administrativo de Bienestar.
- IV. Una vez autorizado e ingreso, el solicitante del ingreso debe transferir o depositar la o las cuotas que correspondan para hacer efectivo la afiliación.
- V. Una vez autorizado el ingreso por parte del consejo administrativo y depositada la o las cuotas que correspondan a la cuenta corriente del Servicio de Bienestar, el equipo contable hace el ingreso del afiliado a sistema de información de recursos humanos (SIRH).
- VI. Posteriormente, profesional trabajadora social envió manual, tríptico y toda información relevante para el afiliado.

2.3 Actividad: Egreso afiliados activos a Bienestar por renuncia

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar, contadora Servicio de Bienestar y jefa de bienestar.

Acciones.

- I. Se recepciona la renuncia y se imprime el timbre del Servicio de Bienestar con la fecha de la recepción.
- II. Contadora del Servicio de Bienestar gestionará la nómina de las renunciaciones recepcionadas en el mes, la que deberá ser enviada vía correo electrónico a la Jefa de Bienestar.
- III. El listado de renunciaciones se presentará al Consejo Administrativo de Bienestar por parte de la Jefa de Bienestar, quienes autorizarán o no dichas renunciaciones.
- IV. En el caso de las renunciaciones no autorizadas por deudas con el Servicio de Bienestar, se informará al funcionario/a para la correspondiente regularización. Una vez gestionada la misma, se concretará la renuncia.
- V. En el caso de las renunciaciones autorizadas, profesional contadora del Servicio de Bienestar gestionará el cese de descuento en el SIRH a partir del mes siguiente de recepcionada la renuncia.
- VI. La profesional contadora del Servicio de Bienestar enviará un correo electrónico al funcionario renunciante, informando del cese de descuento y la fecha del mismo.

2.4 Actividad: Egreso afiliados activo a Bienestar por discontinuidad de contrato

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. La Contadora del Servicio de Bienestar, posterior a una revisión mensual de cuotas y días trabajados de los afiliados, genera una nómina de funcionarios, que no cumplen con los requisitos de afiliación establecidos en el Manual de normas y procedimientos vigente.
- II. La nómina se envía a la jefa de bienestar, quien la presentará al consejo administrativo de bienestar para su aprobación o rechazo.
- III. Una vez realizada la aprobación de las desafiliaciones por el consejo administrativo, profesional contadora, procede a la eliminación del Afiliado en SIRH, dónde se debe evaluar la fecha de desafiliación, considerando fecha del último contrato mensual completo, pagos de cuotas y reembolsos de beneficios.
- IV. Finalmente la Contadora del Servicio de Bienestar, envía un correo electrónico al afiliado, informando su desafiliación o en su defecto a la Asistente Social de Calidad de vida laboral, que corresponda.

2.5 Actividad: Desafiliación del Servicio de Bienestar de afiliados/as pasivos/as por renuncia.

Responsable: As. Social de Gestión y área contable.

Acciones.

- I. Los afiliados pasivos podrán gestionar la renuncia al Servicio de Bienestar por escrito, de forma presencial o vía correo electrónico. A partir de ello, quién recepcione dicha renuncia, deberá entregarla a la profesional contadora.
- II. Contadora del Servicio de Bienestar gestionará la nómina de las renunciaciones recepcionadas en el mes, la que deberá ser enviada vía correo electrónico a la Jefa de Bienestar.
- III. El listado de renunciaciones se presentará al Consejo Administrativo de Bienestar, quienes autorizarán o no dichas renunciaciones.
- IV. En el caso de las renunciaciones no autorizadas, se informará al afiliado pasivo para que regularice la deuda pendiente con el Servicio de Bienestar, para a partir de ahí, concretar la renuncia.
- V. En caso de aprobar las renunciaciones, contadora dará de baja la afiliación en SIRH.

2.6 Actividad: Desafiliación del Servicio de Bienestar de afiliados/as pasivos/as no pago de cuotas.

Responsable: As. Social de Gestión y área contable.

Acciones.

- I. Profesional trabajadora social a cargo del programa jubilados, 1 vez al mes, revisa la nómina de jubilados y el estado de pago de cuotas en el SIRH.

- II. Respecto de los afiliados pasivos que no tengan al día sus cuotas por 5 meses, son contactados por la profesional a cargo del programa jubilados para informar la situación en relación a las cuotas.
- III. En el caso que el afiliado regularice las cuotas, se registra en planilla de cuotas y se ingresa a SIRH.
- IV. En caso que las cuotas no se regularicen, se presentará la propuesta de desafiliación al consejo administrativo de bienestar.
- V. Aprobada la desafiliación, se dará de baja en SIRH, Lo anterior se avisará el quinto mes, mediante - al menos- tres intentos de contacto telefónico, o a través de los medios de contacto disponibles.

3. PROCESO: GESTIÓN DE REEMBOLSO DE BENEFICIOS.

3.1 Actividad: Codificación.

Responsable: Equipo administrativo.

Acciones.

- I. Funcionario administrativo recoge los beneficios recepcionados durante una semana completa de un establecimiento o parte de él, en el caso que el establecimiento tenga un alto volumen de documentos, los que previamente fueron recepcionados y ordenados alfabéticamente por el encargado/a de recepción de correspondencia.
- II. El funcionario asigna un código a cada documento entregado por el afiliado, y el valor asociado de acuerdo al tope y el valor de la prestación. Ello en base a lo descrito en el codificador, el que se construye en base al manual de normas y procedimientos vigente.
- III. Al momento de asignar el código se debe revisar y registrar el monto, el número del documento, y si este corresponde al afiliado o a sus cargas familiares.
- IV. En caso que la solicitud de beneficios o algunos de los documentos contenidos en el que no cumplan con lo referido en el Manual de Normas y Procedimientos vigente, deberá pasar a devolución, proceso descrito más adelante.
- V. Se disponen los beneficios codificados para la continuidad del proceso por parte de otro funcionario administrativo de la unidad que haya realizado la gestión.

3.2 Actividad: Revisión e ingreso de beneficios

Responsable: Equipo administrativo

Acciones.

- I. Un funcionario administrativo recoge los beneficios codificados durante una semana completa de un establecimiento o parte de él, en el caso que el establecimiento tenga un alto volumen de documentos.

- II. El funcionario revisa que la codificación esté gestionada de forma correcta, de acuerdo al codificador, el Manual de normas y procedimientos vigente y el contenido de la solicitud.
- III. Si la codificación tiene algún error, se corrige. Si corresponde devolución de algún documento, se gestiona de acuerdo a lo descrito en la actividad "Devoluciones de beneficios"
- IV. Las solicitudes de beneficios codificadas, revisadas y corregidas, son ingresadas en SIRH.
- V. Al ingresar, se debe revisar que las cuotas del afiliado estén al día, y tenga los meses mínimos requeridos para el pago de la prestación médica o subsidio.
- VI. Se digitan los códigos, valores y número de cada uno de los documentos codificados por separado, al grabar el ingreso de beneficios del afiliado, se corrobora que los códigos y los montos asociados estén bien ingresados.
- VII. En caso de las prestaciones o subsidios de cargas familiares, se asigna el beneficio a la carga familiar. En caso de no estar vigente, pasa a proceso de devolución.
- VIII. En el caso que el SIRH indique que no dispone de cupo para el reembolso respectivo del beneficio, este pasa a proceso de devolución.
- IX. Una vez ingresados todos los beneficios dispuestos, codificados y revisados en la solicitud, se graba la información.
- X. Se revisa que lo ingresado sea coincidente con lo codificado y revisado en la solicitud.

3.3 Actividad: pago de Beneficios

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar y Jefe/a de Servicio de Bienestar.

Acciones.

- I. Una vez ingresados todos los beneficios al SIRH, se debe realizar un pre-cierre de nómina, con el fin de imprimir el detalle de lo ingresado por establecimiento.
- II. Los funcionarios administrativos de la unidad, revisarán que haya coincidencia entre lo ingresado a SIRH (códigos y montos) y lo reflejado en la nómina, revisando que los códigos y montos estén correctos.
- III. De encontrar una diferencia entre lo informado en la solicitud de beneficio y lo ingresado, los revisores deberán informar a la contadora para realizar las modificaciones al proceso de ingreso de ingreso de beneficio.
- IV. Posterior a la revisión, la profesional contadora procede a realizar el cierre de nómina final en SIRH.
- V. Con la aprobación final en SIRH, el sistema envía automáticamente un asiento contable de egreso, al sistema Contable de Bienestar.
- VI. Para poder cargar las nóminas al banco es necesario aprobar el asiento contable, en el sistema Contable.
- VII. En SIRH, se generan las nóminas bancarias tanto de transferencia como de pago Cash, las que son cargadas a la página de Banco Estado.
- VIII. La Contadora es la encargada de realizar la carga de las nóminas, las que deben ser aprobadas y provisionadas por la Jefa de Bienestar, y las personas que se hayan designado para tal efecto.

3.4 Actividad: Devolución de beneficios

Responsable: Equipo Administrativo

Acciones.

- I. Las solicitudes de beneficios o documentos contenidos en ella que no cumplan con los requisitos dispuestos en el Manual de Normas y Procedimientos vigente, deberán ser devueltos al funcionario solicitante.
- II. Identificada la falta de requisito, el funcionario que esté codificando, revisando o ingresando, deberá llenar el formulario de devolución respectivo, registrando el nombre del funcionario, el rut, el establecimiento de desempeño, la fecha de recepción del beneficios en Bienestar, y los documentos que se adjuntan, marcar el motivo de la devolución, el nombre del funcionario administrativo que gestiona la devolución y la fecha de la devolución.
- III. Posteriormente las devoluciones se dejarán en la carpeta de las devoluciones de la semana.
- IV. Al finalizar el proceso de pago de la semana, el funcionario encargado de la recepción de correspondencia, gestionará una nómina en excel con fecha de recepción del beneficio, rut, nombre, documento devuelto y motivo de la devolución.
- V. La nómina será enviada, por hospital, por el encargado de la correspondencia a las profesionales de calidad de vida de la red del SSVQ vía estafeta. Lo anterior con las respectivas firmas de recepción conforme en la copia de la nómina de devoluciones.

3.5 Actividad: Resolución de consultas de beneficios.

Responsable: Administrativo designado por la jefatura del Servicio de Bienestar.

Acciones.

- I. Administrativo recibe correo electrónico con consulta de profesional de calidad de vida laboral de los establecimientos.
- II. Según sea la situación, el funcionario realiza las gestiones que se desprendan de la situación en la que se encuentra el beneficio.
- III. Revisado en detalle la consulta, se da respuesta según corresponda en 3 días hábiles.

4. PROCESO: GESTIÓN DE SUBSIDIOS POSTULABLES

4.1 Actividad: Gestionar solicitud de subsidio médico especial proveniente de establecimientos de la red SSVQ.

Responsable: Asistente social de Gestión y contadora.

Acciones.

- I. El funcionario a cargo de la correspondencia entrega por mano solicitud de subsidio a la profesional a cargo.
- II. Profesional trabajadora social realiza revisión de la solicitud y los antecedentes presentados, según lo establecido en el Manual de normas y Procedimientos vigente, existiendo un plazo máximo de tres días hábiles para dar respuesta a la profesional solicitante.
- III. En el caso de cumplir en su totalidad con lo establecido normativamente, el profesional informa impresión técnica y antecedentes del caso a Jefa de Bienestar.
- IV. Una vez aprobado el subsidio por la jefa de bienestar, esta envía memorándum dirigido a contabilidad, con copia a la profesional trabajadora social, indicando individualización del afiliado beneficiario, monto de subsidio, monto de reembolso – si corresponde– y patología que respalda la solicitud.
- V. Profesional trabajadora social informa vía correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento respectivo, indicando la autorización del pago por el subsidio solicitado.
- VI. En el caso que las solicitudes de subsidio se encuentren incompletas, profesional trabajadora social enviará correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento, informando el estado pendiente de la solicitud, indicando los motivos que la respaldan, quien a su vez deberá informar al afiliado/a respectivamente. Podrán presentarse antecedentes nuevos o complementarios que posibiliten la re evaluación de la solicitud de subsidio.
- VII. De ser complementados o corregidos los antecedentes de la solicitud, se vuelve a revisar según lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos vigente. De cumplir con los requisitos respectivos, pasa a revisión de la Jefa de Bienestar, mediante memorándum, indicado en el punto III de este apartado.
- VIII. En el caso de que la solicitud, o los documentos complementarios no cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Normas y procedimientos vigente, se informará vía correo electrónico a referentes de Calidad de Vida del establecimiento, indicando el rechazo de pago del subsidio solicitado.
- IX. Con la recepción del memorándum el área contable del Servicio de Bienestar, tiene tres días hábiles para realizar el pago al afiliado solicitante.
- X. El pago se puede realizar a través del proceso normal de beneficios o en una nómina diferenciada, siempre priorizando no sobrepasar los tres días establecidos como límite de pago.

4.2 Actividad: Gestionar solicitud de subsidio por catástrofe proveniente de establecimientos de la red SSVQ.

Responsable: Asistente social de Gestión y contadora.

Acciones.

- I. El funcionario a cargo de la correspondencia entrega por mano solicitud de subsidio a la profesional a cargo.

- II. Se realiza revisión de la solicitud y los antecedentes presentados, según lo establecido en el Manual de normas y Procedimientos vigente, existiendo un plazo máximo de tres días hábiles.
- III. En el caso de cumplir en su totalidad con lo establecido normativamente, el profesional informa impresión técnica y antecedentes del caso a Jefa de Bienestar.
- IV. Una vez aprobado el subsidio por la jefa de bienestar, esta envía memorándum dirigido a contabilidad, con copia a la profesional trabajadora social, indicando individualización del afiliado beneficiario, monto de subsidio, monto de reembolso situación general respalda la solicitud.
- V. Profesional Trabajadora Social informa vía correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento respectivo, indicando la autorización del pago por el subsidio solicitado.
- VI. En el caso que las solicitudes de subsidio se encuentren incompletas, se enviará correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento, informando el estado pendiente de la solicitud, indicando los motivos que la respaldan, quien a su vez deberá informar al afiliado/a respectivamente. Podrán presentarse antecedentes nuevos o complementarios que posibiliten la re evaluación de la solicitud de subsidio.
- VII. De ser complementados o corregidos los antecedentes de la solicitud, se vuelve a revisar según lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos vigente. De cumplir con los requisitos respectivos, pasa a proceso contable, mediante memorándum, indicado en el punto III de este apartado.
- VIII. En el caso de que la solicitud, o los documentos complementarios no cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Normas y procedimientos vigente, se informará vía correo electrónico a referentes de Calidad de Vida del establecimiento, indicando el rechazo de pago del subsidio solicitado.
- IX. Con la recepción del memorándum el área contable del Servicio de Bienestar, tiene 3 días hábiles para realizar el pago al afiliado solicitante.
- X. El pago se puede realizar a través del proceso normal de beneficios o en una nómina diferenciada, siempre priorizando no sobrepasar los tres días establecidos como límite de pago.

4.3 Actividad: Gestionar subsidio médico catastrófico proveniente de establecimientos de la Red SSVQ.

Responsable: As. Social de Gestión

Acciones.

- I. El funcionario a cargo de la correspondencia entrega por mano solicitud de subsidio a la profesional a cargo.
- II. Profesional trabajadora social realiza revisión de la solicitud y los antecedentes presentados, según lo establecido en el Manual de normas y Procedimientos vigente.
- III. En el caso de cumplir en su totalidad con lo establecido normativamente, se completa un cuadro resumen con los antecedentes presentados en el informe, sin referir nombre del afiliado, sólo se incorpora edad, estamento y establecimiento de origen, además de la situación social, económica y de salud del grupo familiar. Esto se

complementa con las respectivas opiniones profesionales, tanto de la referente de Calidad de Vida del Establecimiento de origen, como de la As. Social de Gestión del Servicio de Bienestar.

- IV. En el caso que la solicitud se presente incompleta, se enviará correo electrónico al referente de Calidad de Vida del establecimiento, informando el estado pendiente de la solicitud, y los motivos que la respaldan, quien a su vez deberá informar al afiliado respectivamente. Podrán enviarse antecedentes nuevos o complementarios que posibiliten la re evaluación de la solicitud del subsidio.
- V. La solicitud completada es presentada a la siguiente sesión del Consejo Administrativo de Bienestar, quienes pueden autorizar o rechazar el pago del subsidio.
- VI. De ser autorizado por el Consejo Administrativo de Bienestar, Jefa de Bienestar deberá entregar un memorándum dirigido a contabilidad, indicando individualización de afiliado/a beneficiario, monto de subsidio, monto de reembolso – si corresponde- y patología que respalda la solicitud, indicando el número de acta y fecha de la sesión del Consejo Administrativo donde se aprobó el subsidio.
- VII. Profesional trabajadora social envía correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento respectivo, informando la autorización del pago por el subsidio solicitado, quien a su vez deberá informar al afiliado.
- VIII. En el caso que la solicitud sea rechazada por el Consejo Administrativo de bienestar, As. Social de Gestión enviará correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento, informando el rechazo de la solicitud y los motivos que lo respalda, quien a su vez deberá informar al afiliado/a respectivamente.
- IX. Podrán presentarse antecedentes nuevos o complementarios que posibiliten la re evaluación de la solicitud de subsidio en la siguiente sesión ordinaria del Consejo administrativo.
- X. Con la recepción del memorándum el área contable del Servicio de Bienestar, tiene tres días hábiles para realizar el pago al afiliado solicitante.
- XI. El pago se puede realizar a través del proceso normal de beneficios o en una nómina diferenciada, siempre priorizando no sobrepasar los tres días establecidos como límite de pago.

4.4 Actividad: Gestión de préstamo proveniente de establecimientos de la Red SSVQ.

Responsable: As. Social de Gestión y contadora.

Acciones.

- I. El funcionario a cargo de la correspondencia entrega por mano solicitud de subsidio a la profesional a cargo.
- II. Se realiza revisión de la solicitud y los antecedentes presentados, según lo establecido en el Manual de normas y Procedimientos vigente, incluyendo los dos co-deudores.
- III. En el caso de cumplir en su totalidad con lo establecido normativamente, el profesional informa impresión técnica y antecedentes del caso a Jefa de Bienestar.

- IV. En caso de cumplir en su totalidad con lo indicado, Jefa de Bienestar debe emitir un documento dirigido a contabilidad con el registro de los datos personales del afiliado/a, monto de préstamo, valor y número de cuotas, además del motivo de solicitud.
- V. As. Social de Gestión debe enviar correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento respectivo, informando la autorización del pago por el préstamo solicitado.
- VI. En el caso que las solicitudes de préstamo se encuentren incompletas, o contengan información insuficiente, se enviará correo electrónico a referente de Calidad de Vida del establecimiento, informando el estado pendiente de la solicitud, indicando los motivos que la respaldan, quien a su vez deberá informar al afiliado/a respectivamente. Podrán presentarse antecedentes nuevos o complementarios que posibiliten la re evaluación de la solicitud de préstamo.
- VII. Si la solicitud presentada no cumple con los requisitos indicados en el respectivo Manual de Normas y procedimientos vigentes, o bien, los antecedentes complementados no se ajustan a lo requerido por la norma, el préstamo será rechazado, lo que se informará mediante correo electrónico a la profesional referente de Calidad de Vida del establecimiento donde se origina la solicitud.
- VIII. Para el caso que el afiliado no quede conforme con la respuesta entregada, podrá enviar una carta de apelación al Consejo Administrativo de Bienestar, la que será presentada por la Jefa de Bienestar en instancia de sesión ordinaria.
- IX. Con la recepción del memorándum el área contable del Servicio de Bienestar, tiene tres días hábiles para realizar el pago al afiliado solicitante.
- X. Se ingresan a SIRH los datos del préstamo, y se aprueban las condiciones del mismo, generando una nómina de pago de préstamos, la que es enviada al sistema contable para su aprobación.
- XI. Una vez aprobado el asiento contable, se genera nómina de pago bancario. la que es aprobada y provisionada por la Jefa de Bienestar y quienes ella designe para tal efecto.

5. PROCESO: GESTIÓN PROGRAMA JUBILADOS

5.1 Actividad: Atención social de afiliados/as pasivos/as.

Responsable: As. Social de Gestión.

Acciones.

- I. La profesional trabajadora social, de acuerdo a demanda, realizará atención social a los afiliados/as pasivos/as respecto de los beneficios y subsidios.
- II. Toda atención social será registrada en una planilla de registro diseñada para tales efectos.
- III. En los casos que corresponda, profesional dará respuesta a las consultas del afiliados o realizará gestiones que se requieran para dar respuesta a lo consultado.

5.2 Actividad: Monitoreo de cuotas de afiliados/as pasivos/as.

Responsable: As. Social de Gestión y contadora.

Acciones.

- I. Profesional trabajadora social a cargo del programa jubilados, 1 vez al mes, revisa la nómina de jubilados y el estado de pago de cuotas en el SIRH.
- II. Cuando se identifique más de 2 meses sin pagar de cuotas por parte de afiliados pasivos, profesional se comunicará con ellos vía telefónico o por WhatsApp.
- III. En los casos en que el afiliado refiera que el pago de las cuotas reconocidas como pendientes están canceladas, se recoge la información del monto y fecha de depósito para el registro, cotejo e ingreso a SIRH.
- IV. En caso que en dicho contacto sea necesario, se realizará orientación y atención social.

6. PROCESO: GESTIÓN DE BENEFICIOS COLECTIVOS (regalo de navidad, fiesta de navidad, proyectos de ejecución local)

6.1 Actividad: Gestión proyecto postulables por parte de los establecimientos

Responsable. Jefa de Bienestar

Acciones.

- I. Jefa de bienestar propone al Consejo Administrativo de Bienestar las bases técnicas de proyectos postulables desde los establecimientos de la red.
- II. Consejo Administrativo de Bienestar aprueba, observa o rechaza la propuesta de la Jefa de Bienestar.
- III. Una vez aprobadas las bases para la postulación de los proyectos, Jefa de Bienestar difunde a los establecimientos dichas bases, a través de las profesionales de calidad de vida laboral.
- IV. Cumplidos los plazos establecidos en las bases, se reciben los proyectos y se revisan en virtud de las bases estipuladas. En caso que las bases cuenten con una tabla de puntaje, se le asigna el puntaje.
- V. Jefa de Bienestar presenta el resultado de la revisión al Consejo Administrativo de Bienestar, para la definición del mismo de la asignación de recursos.
- VI. Jefa de bienestar informa a los establecimientos de la red el resultado de la postulación.
- VII. Contadora del servicio de bienestar gestiona con la Unidad de Abastecimiento la compra que corresponde a cada proyecto.
- VIII. Concretada la gestión de compra, cada establecimiento ejecuta el proyecto, para posteriormente enviar acta de recepción conforme a Bienestar Central

IX. Contadora con dicha acta y factura, gestiona el pago de esta última.

6.2 Actividad: Gestión del regalo de navidad

Responsable. Jefa de Bienestar

Acciones.

- I. Jefa de bienestar presenta al Consejo Administrativo de Bienestar la propuesta de regalo de navidad correspondiente al año.
- II. Consejo Administrativo de Bienestar aprueba, observa o rechaza la propuesta de la Jefa de Bienestar.
- III. Contadora del Servicio de Bienestar levanta nómina de afiliados con derecho al Regalo de Navidad.
- IV. Jefa de Bienestar difunde en la red de establecimiento las condiciones del regalo de navidad y fecha de pago.
- V. Contadora gestiona en el banco, junto a Jefa de Bienestar, el pago del regalo de navidad.
- VI. Jefa de Bienestar envía a las profesionales del departamento de Calidad de Vida Laboral la nómina de beneficiados con el regalo de navidad.
- VII. Contadora elabora nómina de pagos rechazados para gestionar el pago de los mismos si correspondiese.

6.3 Actividad: Gestión de actividades colectivas

Responsable. Jefa de Bienestar

Acciones.

- I. Jefa de bienestar propone al Consejo Administrativo de Bienestar actividades colectivas para los afiliados de los establecimientos de la red.
- II. Consejo Administrativo de Bienestar aprueba, observa o rechaza la propuesta de la Jefa de Bienestar.
- III. Jefa de Bienestar, junto al equipo de la unidad, gestiona la actividad de acuerdo a lo aprobado por el Consejo Administrativo de Bienestar.
- IV. Contadora del servicio de bienestar gestiona con la Unidad de Abastecimiento la compra que corresponde a cada actividad.
- V. Se ejecuta la actividad de acuerdo a lo programado, y gestiona acta de recepción conforme para el pago de la misma.
- VI. Contadora con dicha acta y factura, gestiona el pago de esta última.
- VII. Jefa de bienestar gestiona la evaluación de la actividad y se presenta al consejo administrativo de bienestar.

7. PROCESO: GESTIÓN CONTABLE

7.1 Actividad: Elaboración de presupuesto anual

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones

- I. El proceso inicia con la recepción de las instrucciones para la confección y presentación de los Presupuestos anuales de los Servicio de Bienestar y de los antecedentes para la confección de los presupuestos que indica la Superintendencia de Seguridad Social.
- II. Se debe tener claridad de la proyección de ingresos y gastos al 30 de septiembre del año en curso, esto con el fin de determinar el traspaso de saldo de un año a otro, que se deberá considerar para el presupuesto anual del siguiente año.
- III. Una vez hechas las proyecciones tanto de ingresos como de gastos, se prepara una propuesta para presentar al Consejo administrativo, con el presupuesto a presentar a la Superintendencia de Seguridad Social.
- IV. Con la aprobación del Consejo Administrativo, se procede a realizar el envío de Proyecto de Presupuesto según lo establecido en la circular hasta el día 15 del mes noviembre del año en curso.

7.2 Actividad: Elaboración de Estados Financieros anuales

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones

- I. Posterior al 31 de diciembre de cada año, la encargada de contabilidad, procede a extraer la información del sistema contable de Bienestar, y realiza análisis de saldos de cuentas y cuadraturas.
- II. Posterior a la revisión, se procede a la confección de los Estados Financieros, de acuerdo a lo establecido en la circular N°3.268 del 16 de diciembre de 2016, de la Superintendencia de Seguridad Social
- III. Se deben confeccionar los siguientes informes:
 - Balance General Clasificado
 - Estado de Resultado
 - Notas explicativas
 - Estados demostrativos de saldos
 - Balance General de 8 columnas
 - Informe explicativo F.U.P.E.F
 - Balance Presupuestario
- IV. Una vez confeccionados los informes, se deben presentar al consejo administrativo para su aprobación

- V. Con la aprobación del Consejo administrativo, se solicitan las respectivas firmas con las que se deben enviar los informes a la Superintendencia.
- VI. El envío de los Estados Financieros a la Superintendencia de Seguridad Social se realizará conforme a lo establecido en la Circular n°3.569 de la misma Superintendencia.

7.3 Actividad: Elaboración de Estados Financieros Trimestrales.

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Al cierre de cada trimestre se debe realizar la confección de los Estados Financieros trimestrales, según lo establecido en la Circular N°3.268 de la Superintendencia de seguridad social.
- II. Se deben confeccionar los mismos informes que se confeccionan al cierre de año y mantenerlos disponibles, ante cualquier solicitud de la Superintendencia.

7.4 Actividad: Elaboración de informe Trimestral del Préstamos y convenios

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Este informe se realiza conforme a lo establecido en la circular N°3.295 de la SUSES0.
- II. Se extrae la información de Sirh con fecha de corte al 30 de marzo, junio, septiembre y diciembre.
- III. Los informes deben ser enviados a través de la plataforma SISBI, a más tardar el día 15 del mes siguiente de la fecha de corte del informe.
- IV. Tanto la jefatura de Bienestar, la contadora u otra funcionaria designada para ello, pueden realizar el envío a través de la plataforma.

7.5 Actividad: Cierre contable mensual.

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones

- I. Para efectuar el cierre contable mensual, se debe realizar revisión de los saldos de las cuentas contables y realizar las cuadraturas correspondientes.
- II. Se deben dejar contabilizados los aportes reglamentarios, de afiliados activos y aporte institucional antes del cierre de mes, ya sea percibidos o por cobrar.
- III. Se deben revisar e ingresar los depósitos realizados en la cuenta del Servicio de Bienestar, al 30 de cada mes.

7.6 Actividad: Cierre diario

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones

- I. Diariamente se realizan contabilizaciones, tanto de egresos, ingresos y traspasos.
- II. Se debe realizar el cierre recaudación en el caso de que hubiese depósitos en la cuenta del Servicio de Bienestar.
- III. Una vez realizadas las contabilizaciones diarias, se procede a registrar los movimientos de la cuenta Banco en un excel establecido para ello, con el fin de cuadrar los saldos con la cuenta.
- IV. Los asientos contables, mas la impresión del libro mayo de la cuenta Banco son presentados a la Jefa de Bienestar, para su revisión y firma.
- V. Posterior a la firma se archivan los asientos contables y el libro mayo de la cuenta Banco por día.

7.7 Actividad: Recaudación diaria.

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Diariamente se deben imprimir y revisar las cartolas bancarias, con el fin de identificar los depósitos realizados en la cuenta del Servicio de Bienestar.
- II. Se debe revisar la planilla Excel compartida en donde, se registran las llamadas y WhatsApp de los afiliados, informando el pago de cuotas.
- III. Se deben revisar los correos electrónicos recibidos de las asistentes sociales de calidad de vida, en donde informan el pago de cuotas de los afiliados pasivos y/o activos.
- IV. Una vez identificados los depósitos se ingresan en el módulo de recaudación de SIRH, se imprime el comprobante de recaudación junto con la cartola bancaria en donde aparece el depósito registrado, cada comprobante menciona el nombre, Rut, mes que cancela y observaciones de cada afiliado.
- V. Luego de ingresar todos los depósitos identificados, se debe procesar el cierre de recaudación en el módulo Sirh.
- VI. Con el cierre de recaudación se envía automáticamente un asiento contable de ingreso al módulo de Contabilidad para su aprobación y posterior registro para el cierre contable diario.

7.8 Actividad: Control de pago de cuotas de los afiliados activos

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones

- I. Cada mes se realiza un cruce de información entre la nómina de afiliados y la nómina de descuentos de cuotas de afiliados del Servicio de Bienestar.

- II. La nómina de afiliados se descarga mensualmente al cierre del proceso accesorio realizado por la unidad de personal y la nómina de descuentos se extrae del Exportar datos del SIRH.
- III. En el cruce de información revisamos que la cuota esté descontada y se revisa los días trabajados.
- IV. Se revisa caso por caso los afiliados que no tengan descuentos, menos días trabajados o cuotas inferiores a las mínimas.
- V. De la revisión pueden aparecer distintas situaciones:
 - Funcionarios sin descuento de cuota, debido a que se encuentra con permiso sin goce de sueldo, se envía correo al funcionario realizando el cobro de la cuota, con copia a la asistente social de Calidad de Vida.
 - Funcionarios sin descuento de cuota, por problemas con el descuento, se envía a cobro en la remuneración del mes siguiente como Bienestar atrasado.
 - Funcionarios con menos días trabajados por laguna en contrato, se envía correo informando al afiliado/a sobre el no cumplimiento de los requisitos de afiliación, y se presenta al consejo administrativo para realizar la desafiliación.
 - Funcionarios con menos días trabajados, por contratos por días, se espera que los días faltantes sean descontados en el proceso de remuneraciones del mes siguiente, y se mantienen los beneficios sin pagar hasta que se complete el descuento.

7.9 Actividad: Recaudación de cuotas de afiliados

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Cada vez que un afiliado realiza un pago debe informar vía teléfono, correo electrónico o WhatsApp a Bienestar Central, indicando fecha del pago, monto y mes que corresponde.
- II. Los depósitos que son informados vía teléfono o WhatsApp, son registrados en una planilla compartida por todos los funcionarios del Servicio de Bienestar. En donde se debe registrar fecha del llamado o WhatsApp, nombre del afiliado, mes que cancela, fecha del depósito y nombre de quien recibe la información de pago.
- III. La unidad de contabilidad diariamente, debe revisar las cartolas bancarias y cotejarla con la información de pago de cuotas, una vez que se identifican los afiliados y los montos asociados se registran en Recaudación.
- IV. El mantenedor de recaudación se ingresa Rut del afiliado, fecha del registro, tipo de recaudación, situación y forma de pago (seleccionar depósito, ya que es la única opción que trabaja el servicio de Bienestar para recepcionar pagos).
- V. Al final de la jornada, se realiza un cierre de recaudación, se imprimen los respaldos y se envía al modulo de contabilidad para revisión y contabilización respectiva.

- VI. En el modulo de contabilidad se aprueba el asiento contable de Ingreso, el que se debe imprimir junto con todos los comprobantes de ingreso más los respaldos respectivos.
- VII. El comprobante de ingreso diario, se adjunta al cierre diario de contabilidad.

7.9 Actividad: Control de pago de cuotas de afiliados pasivos

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- VIII. El pago de cuotas de los afiliados pasivos se realiza de manera mensual, mediante transferencia o deposito en caja vecina, banco estado en la cuenta del Servicio de Bienestar.
- IX. Cada vez que un afiliado realiza un pago debe informar via teléfono, correo electrónico o whatsapp a Bienestar Central.
- X. La unidad de contabilidad se encarga de ingresar y contabilizar esos aportes, debiendo actualizar la nómina de afiliados pasivos, con el último mes cancelado.
- XI. De esta manera la asistente social de los Jubilados, podrá realizar contacto con los afiliados pasivos que no se encuentren al día.

7.10 Actividad: Envío de información a remuneraciones (cuotas de afiliados, cuotas de préstamos, fondos de terceros)

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Una vez al mes y de acuerdo al calendario enviado desde la unidad de remuneraciones del SSVQ, se debe realizar el traspaso de la información desde Bienestar a rentas, respecto a cuotas de afiliados y cuotas de préstamos
- II. posterior a la carga de contratos de personal y al ingreso desde Bienestar de nuevos afiliados y solicitudes de desafiliación, se realiza el traspaso de descuentos.
- III. El envío se realiza en el módulo de Bienestar SIRH.

7.11 Actividad: Solicitud de aporte Institucional

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. Posterior al cierre del proceso accesorio desde personal, la encargada de contabilidad extrae de SIRH, la nómina de afiliados activos del Servicio de Bienestar.
- II. Se debe revisar si los afiliados se encuentran con contrato vigente. Para los casos que se encuentran sin contrato vigente, existen dos posibilidades

- La primera es que los funcionarios presentaron renuncia en su establecimiento de trabajo, por lo que se eliminan de Sirh y dejan de ser afiliados.
 - La segunda es que no hay información respecto al término de contrato y se debe consultar a las oficinas de personal que corresponda, sobre la permanencia del afiliado en su establecimiento.
- III. Con la nómina final y ya eliminados aquellos afiliados que no mantienen contrato con su establecimiento, se procede a generar un resumen de afiliados activos.
 - IV. Se realiza un memo desde el Subdirector de Gestión y desarrollo de las personas hacia el Subdirector Administrativo, realizando la solicitud del aporte.
 - V. En el memo se debe detallar el número de afiliados por ley y el monto final a transferir.

7.12 Actividad: Solicitud de aporte de afiliados activos

Responsable: Contador/a Servicio de Bienestar

Acciones.

- I. La contadora del Servicio de Bienestar, debe mensualmente realizar una cuadratura de descuentos.
- II. Se debe extraer de SIRH, en el módulo "Exportar datos" una nómina con los funcionarios del Servicio de Salud y asociar los códigos de descuento, 20, 24, 189.
- III. Se debe generar un resumen de descuentos por establecimiento, los que deben ser coincidentes con los resúmenes informados por los encargados de Remuneraciones.
- IV. Se realiza un memo desde el Subdirector de Gestión y desarrollo de las personas hacia el Subdirector Administrativo, realizando la solicitud del aporte.
- V. En el memo se debe detallar el total solicitado, detallando el monto por código descontado.

8. PROCESO: GESTIÓN CONSEJO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR

8.1 Actividad. Sesiones ordinarias

Responsable: Jefa de Bienestar

Acciones.

- I. Jefa de Bienestar, vía correo electrónico, cita a sesión ordinaria, informando fecha, horario y lugar y tabla de la reunión. En caso de reunión virtual, se adjunta link para la conexión. En adjunto se envió acta de la sesión anterior.
- II. Jefa de Bienestar registra asistencia, y solo da inicio a la sesión con la presencia de al menos 4 consejeros, que es el quorum mínimo de acuerdo al reglamento. De no contar con quorum, se suspende la sesión.

- III. Inicia sesión con la lectura del acta anterior. Consejeros, aprueban u observan el acta referida. En caso de observar, todas las observaciones quedan en el acta de dicha reunión.
- IV. La sesión se desarrolla de acuerdo a lo establecido en la tabla, registrando en acta todo lo discutido y los acuerdos tomados por los consejeros. Asimismo, se registra en dicha acta toda observación que requieran los consejeros presentes y la jefa de bienestar.
- V. Terminada la sesión, jefa de bienestar gestiona todas las acciones que se desprendan de los acuerdos tomadas en la sesión.
- VI. Jefa de Bienestar transcribe acta de la sesión, para ser enviada a los consejeros para su revisión. Cada acta será aprobada u observada en la sesión siguiente, quedando aquello registrado con la firma de cada consjero.

8.2 Actividad. Sesiones extraordinarias

Responsable: Jefa de Bienestar

Acciones.

- I. Jefa de Bienestar, vía correo electrónico, cita a sesión extraordinaria, informando fecha, horario y lugar y tabla de la reunión. En caso de reunión virtual, se adjunta link para la conexión. En adjunto se envía acta de la sesión anterior.
- II. Jefa de Bienestar registra asistencia, y solo da inicio a la sesión con la presencia de al menos 4 consejeros, que es el quorum mínimo de acuerdo al reglamento. De no contar con quorum, se suspende la sesión.
- III. Inicia sesión con la lectura del acta anterior. Consejeros, aprueban u observan el acta referida. En caso de observar, todas las observaciones quedan en el acta de dicha reunión.
- IV. La sesión se desarrolla de acuerdo a lo establecido en la tabla exclusivamente, registrando en acta todo lo discutido y los acuerdos tomados por los consejeros. Asimismo, se registra en dicha acta toda observación que requieran los consejeros presentes y la jefa de bienestar.
- V. Terminada la sesión, jefa de bienestar gestiona todas las acciones que se desprendan de los acuerdos tomadas en la sesión.
- VI. Jefa de Bienestar transcribe acta de la sesión, para ser enviada a los consejeros para su revisión. Cada acta será aprobada u observada en la sesión siguiente.

9. PROCESO. GESTIÓN DE FORMULARIO DE FELICITACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

9.1 Gestión de formulario de felicitaciones, reclamos y sugerencias.

Responsable: Jefa de Bienestar

Acciones.

- I. Jefa de Bienestar, revisa al menos 1 vez a la semana, las recepciones de felicitaciones, reclamos y sugerencia en el formulario web (cuenta gmail) o en formato papel.
- II. Cada formulario se responde de acuerdo a lo que refiera vía correo electrónico. Si lo contenido en el formulario, requiere de alguna gestión, esta debe realizarse e informar al afiliado solicitante.
- III. Cada 3 meses se debe informar al Consejo Administrativo de Bienestar el estado de las felicitaciones, sugerencias y reclamos del periodo referido.

Viña del mar, enero 2025

Resolución Manual de procesos Servicio de Bienestar

Correlativo: 479 / 23-01-2025

Documento firmado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Haroldo Enrique Faúndez Romero	DIRECCIÓN SSVQ	Director Servicio Salud (S)

Documento visado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Pablo Felipe Saldías Reyes	DIRECCIÓN SSVQ	--
Jose Eugenio Munoz Diaz	DIRECCIÓN SSVQ	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas (S)
Valeria Tapia Vargas	DIRECCIÓN SSVQ	Asistente Social



Verificar: <https://verificar.ssvq.cl/>

Folio: 111-AAO-T23

Código de verificación: HMH-6AG-PL6