

REF.: SE APRUEBA "PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS POR RECHAZO DE REEMBOLSO - SERVICIO DE BIENESTAR - SERVICIO DE SALUD BIOBÍO.


RESOLUCION EXENTA N° RESS4645

LOS ANGELES, 28 de Octubre 2024

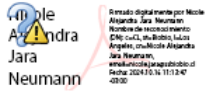
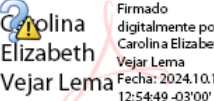

VISTOS: Estos antecedentes; lo dispuesto en la Resolución N°6 y N°7 de 2019 y N°14 de 2023 de la Contraloría General de la República; los arts. 20, 21, 22 y 23 del D.L. N°2763 de 1979 cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°01/2005 del Ministerio de Salud; los art. 8 del D.S. N°140 del 2004 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Ley N°18834, que aprueba el Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°29 del 16 de Junio del 2004, del Ministerio de Hacienda; el Decreto Afecto N°27 del 17 de Octubre de 2023, del Ministerio de Salud, que me designó en el cargo de Director de este Servicio de Salud:

R E S O L U C I Ó N


1.- Apruébase documento que fija "Procedimiento de devolución de documentos por rechazo de reembolso - Servicio de Bienestar - Servicio de Salud Biobío", que se indica a continuación:

	<p>PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO</p>	<p>Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024</p>
---	---	--

**PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS POR RECHAZO DE REEMBOLSOS
SERVICIO DE BIENESTAR
SERVICIO DE SALUD BIOBIO**

<p>Preparó Unidad Bienestar</p>	<p>Revisó Dpto. Calidad de Vida Laboral</p>	<p>Aprobó Subdirección de Gestion y Desarrollo de las Personas del Servicio Salud Biobío</p>
<p>Firma Nicole Jara Neumann</p> 	<p>Firma Carolina Vejar Lema</p> 	<p>Firma Alvaro Basualto Bustamante</p> 

Servicio de Salud Biobío, Sub dirección de Gestion y desarrollo de las personas, Departamento Calidad de Vida Laboral, Unidad de Bienestar

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO	Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024
---	---	--

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimiento, se concibe como un documento que proporciona información a todos los afiliados activos y jubilados, sobre los actos administrativos que desarrolla el Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Biobío respecto al procedimiento de devolución de documentación por rechazo de su reembolso, el que ha sido aprobado por el Consejo Administrativo de Bienestar y su aplicación se realiza a contar de la fecha de la respectiva resolución.

La confección de este manual, nace de la necesidad de dar a conocer los distintos mecanismos y plazos que dispone Bienestar para efectuar las devoluciones de la documentación presentada por los afiliados y que se rechaza por no cumplir con lo dispuesto en el set de Beneficios vigente, el que es aprobado por el Consejo Administrativo y formalizado a través de la resolución correspondiente, el que está en concordancia con lo establecido en el Reglamento General y particular de este Servicio de Bienestar, además de las jurisprudencias y normativas emanadas de los organismos que ejercen fiscalización y control a los Servicio de Bienestar del sector público, como son la Superintendencia de Seguridad Social y la Contraloría General de la República.

2. OBJETIVO

- Al ser documentos valorados, es imprescindible contar con un manual de carácter público que estipule la forma y los tiempos en que se devuelve la documentación rechazada a los afiliados de Bienestar de toda la red asistencial del SS.BB.
- Dar a conocer el procedimiento de devolución de documentación rechazada con el objetivo de que el afiliado pueda recuperar y resolver el motivo de objeción, con la finalidad de que vuelva a presentarlos para hacer uso de su beneficio si corresponde.


3. ALCANCE

El procedimiento será aplicable a todos los afiliados a Bienestar del Servicio de Salud Biobío, tanto activos como pasivos, funcionarias de la Unidad de Bienestar y los/as coordinadores/as de la red asistencial de este Servicio de Salud.

4. CONCEPTOS CONTEMPLADOS EN EL PROCEDIMIENTO

- **Imponentes Activos:** Son los funcionarios de la Dirección de Servicio y de la red asistencial, que deciden voluntariamente ingresar como afiliados a Bienestar.

Servicio de Salud Biobío, Sub dirección de Gestión y desarrollo de las personas, Departamento Calidad de Vida Laboral, Unidad de Bienestar

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO	Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024
---	--	--

- **Imponentes Pasivos:** Son los imponentes de Bienestar que una vez acogidos a jubilación, reingresan de manera voluntaria a Bienestar.
- **Solicitud de Beneficio:** Formulario que debe ser completado por el afiliado con sus datos personales detallando los beneficios presentados, el que se debe presentar en la Unidad de Bienestar del SS.BB. o en las oficinas de los coordinadores/as de Bienestar de los establecimientos de la red, junto con la documentación que respalde el beneficio solicitado, lo que está establecido en el set de beneficios.



PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO

Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024

SOLICITUD DE FRANQUICIAS y/o PRESTAMOS

Unidad de Bienestar: _____

Recibe en Bienestar: _____

A. IDENTIFICACIÓN DEL BIENESTER

Apellido Paterno: _____ Apellido Materno: _____ Nombre: _____

R.U.N. N°: _____ Cargo: _____ Establecimiento: _____

Dirección: _____ Ciudad: _____

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

B. SOLICITA AL SERVIDOR DE BIENESTAR LOS SIGUIENTES DINEROS, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO PARTICULAR.

Cant.	DETALLE DE DINEROS	Valor de cada uno	Devolución	Deposición

Deposito: Cargo/Franquia: Nombre: _____

C. PRESTAMOS (Marque lo que corresponda)

Anción: _____ Milón: _____ Subvención: _____ N° de cupos: _____ Monto \$: _____

Nombre y Apellidos completos: _____

Fecha 1: _____ R.U.N.: _____ Fecha: _____

Fecha 2: _____ R.U.N.: _____ Fecha: _____

Tipo Prestamo	Fecha Otorgamiento	Monto en \$	Deposición

Al hacer este préstamo, el afiliado declara que es responsable de la devolución de los recursos otorgados y que estos serán utilizados para el pago de los servicios de salud que corresponden al afiliado.

Al Consejo Administrativo de Bienestar
Servicio de Salud Biobío

FECHA: _____ FIRMA BIENESTER: _____

UNIDAD DE BIENESTAR

Suplen a Bienestar: _____
aparte de: _____
alumno: _____

N° DE ENCARGADA

CONTADOR


CERTIFICACIÓN DEL PAGO

Certifico que he recibido cheque N° _____
por el monto de \$ _____ del Banco del Estado de Chile, por el valor de \$ _____ que pago mediante B.O.C.

FECHA RECIBÍ CONFORME FIRMA RECIBÍ CONFORME

JEFE BIENESTAR


- **Formulario de Devolución:** Documento escrito y firmado por la funcionaria de la Unidad de Bienestar que revisa y devuelve la documentación rechazada, en donde traspasa los datos del afiliado/a (Nombre, establecimiento al que pertenece, dirección, teléfono y correo electrónico si el afiliado/a lo proporciona), además del motivo de devolución, fecha de recepción y envío de los documentos devueltos.

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO	Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024
---	---	--

DEVOLUCION DE DOCUMENTOS																					
NOMBRE: _____ TELÉFONO: _____ E-MAIL: _____ DIRECCIÓN: _____ MOTIVO DEVOLUCIÓN: _____ _____ _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; padding: 2px;">ESTABLECIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="padding: 2px;">DIRECCIÓN SS.BB</td><td style="text-align: center; width: 20px;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">COMPLEJO ASISTENCIAL</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">REC.SEA, BARBARA</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">REC.NACIMIENTO</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">REC.LAJA</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">REC.MULCHÉN</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">REC.YUMBEL</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">REC.HOSPIL</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">PASIVOS</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>	ESTABLECIMIENTO		DIRECCIÓN SS.BB	<input type="checkbox"/>	COMPLEJO ASISTENCIAL	<input type="checkbox"/>	REC.SEA, BARBARA	<input type="checkbox"/>	REC.NACIMIENTO	<input type="checkbox"/>	REC.LAJA	<input type="checkbox"/>	REC.MULCHÉN	<input type="checkbox"/>	REC.YUMBEL	<input type="checkbox"/>	REC.HOSPIL	<input type="checkbox"/>	PASIVOS	<input type="checkbox"/>
ESTABLECIMIENTO																					
DIRECCIÓN SS.BB	<input type="checkbox"/>																				
COMPLEJO ASISTENCIAL	<input type="checkbox"/>																				
REC.SEA, BARBARA	<input type="checkbox"/>																				
REC.NACIMIENTO	<input type="checkbox"/>																				
REC.LAJA	<input type="checkbox"/>																				
REC.MULCHÉN	<input type="checkbox"/>																				
REC.YUMBEL	<input type="checkbox"/>																				
REC.HOSPIL	<input type="checkbox"/>																				
PASIVOS	<input type="checkbox"/>																				
FECHA RECEPCIÓN BIENESTAR: _____ FECHA DEVOLUCIÓN DOCUMENTO: _____																					
_____ V°B° REVISOR BIENESTAR																					

5. NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE PAGO DE BENEFICIOS

- **Decreto Supremo N°28**, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el diario oficial del 27 de Mayo de 1994, Aprueba el reglamento general para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.
- **Ley N°17.538**, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado el 15 de octubre de 1971; Establece que los Departamentos de Bienestar de las reparticiones fiscales, semifiscales y de administración autónoma extenderán sus beneficios a los Jubilados de la misma.
- **Decreto Supremo N°168**, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Publicado el 11 de octubre de 1996. Aprueba Reglamento Particular de Bienestar del Servicio de Salud Biobío y sus posteriores modificaciones 26 noviembre de 1997; 27 de junio de 2000; 21 de febrero de 2007; 16 de mayo de 2011; 8 de febrero de 2018.
- **Ley de Probidad N°20.285**, Ministerio de Secretaría General de la República, publicado 14 diciembre de 1999; Sobre Probidad Administración Aplicable a los órganos de la Administración del Estado.
- **Ley de Transparencia N° 20285**; Ministerio General de la Presidencia, Publicada el 20 de agosto de 2008; Sobre Acceso de la Información Pública.
- **Circulares y Dictámenes Emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social** para regímenes de bienestar públicos.
- **Resolución Exenta**, Servicio de Salud Bio Bio, aprueba el Set de Beneficios Anual. El cual siempre se encuentra disposición del afiliado en la página web del Servicio de Salud Biobío, en el banner de Bienestar del Personal
https://www.ssbiobio.cl/view/bienestar_del_personal.php

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO	Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024
---	---	--

6. RESPONSABILIDADES

- Afiliado al Bienestar:** El afiliado, tanto activo como jubilado, tendrá la responsabilidad de confeccionar íntegramente la solicitud de beneficio, completando todos los campos en donde se solicite sus datos personales, adjuntando la documentación respaldante de acuerdo al Set de Beneficios vigente, por lo tanto, será el primer responsable de que la documentación este de acuerdo a lo instruido.


Será responsable además de mantener sus datos personales actualizados (Teléfono, dirección, correo electrónico), con la finalidad de que desde Bienestar se pueda contactar en caso de devolución de documentación. Los funcionarios/as activos deberán realizar la actualización de sus datos en las Unidades de Personal de cada establecimiento y en el caso de los/as imponentes jubilados/as deberán hacerlo directamente en la Unidad de Bienestar del Servicio de Salud Biobío.

En el caso de rechazo de algún beneficio, será responsabilidad del afiliado retirar la documentación objetada, por lo que deberá considerar que todo beneficio vence a los 6 meses desde la fecha en que se originó el hecho o documento, plazo que deberá tomar en cuenta en el caso de que desee volver a presentar la documentación.

- Coordinador/a de Bienestar de los establecimientos de salud pertenecientes al Servicio de Salud Biobío:**
Será el encargado de recepcionar la documentación devuelta o rechazada enviada por Bienestar a través de un memorándum, en donde se detalla el motivo de la devolución y se adjunta lo rechazado.
En un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados desde la recepción del memorándum, el encargado/a deberá contactar al imponente de Bienestar, vía telefónica y/o a través de correo electrónico, para informar el rechazo con la finalidad de que el interesado retire la documentación. Para este efecto el coordinador/a deberá contar con un cuaderno donde registrará la fecha y el horario en que fue realizado el llamado telefónico y/o enviado el correo electrónico.
Cabe señalar que el no retiro de la documentación es estrictamente responsabilidad del imponente de Bienestar.

N° de memo recepcionado	Fecha de recepción del memo	Nombre del Imponente de Bienestar con Documentación Rechazada	Registro de la Fecha de la Llamada	Registro de la Hora de la Llamada	Toma Conocimiento	
					Sí	No

Si en el plazo de 1 mes el imponente de Bienestar no ha tomado conocimiento y no ha retirado la documentación rechazada, se enviará una carta certificada al domicilio que el afiliado que registró en la solicitud de beneficio, o en su defecto a la registrada en la Oficina de Personal de cada establecimiento, la que se extraerá de SIRH (Sistema Informático de Recursos Humanos), dejando

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO POR RECHAZO DE REEMBOLSO	Dpto. Calidad de Vida - Unidad de Bienestar Versión N°1/ Octubre 2024
---	---	--

una copia de dicha carta con el fin de resguardar la gestión efectuada por el coordinador de Bienestar.

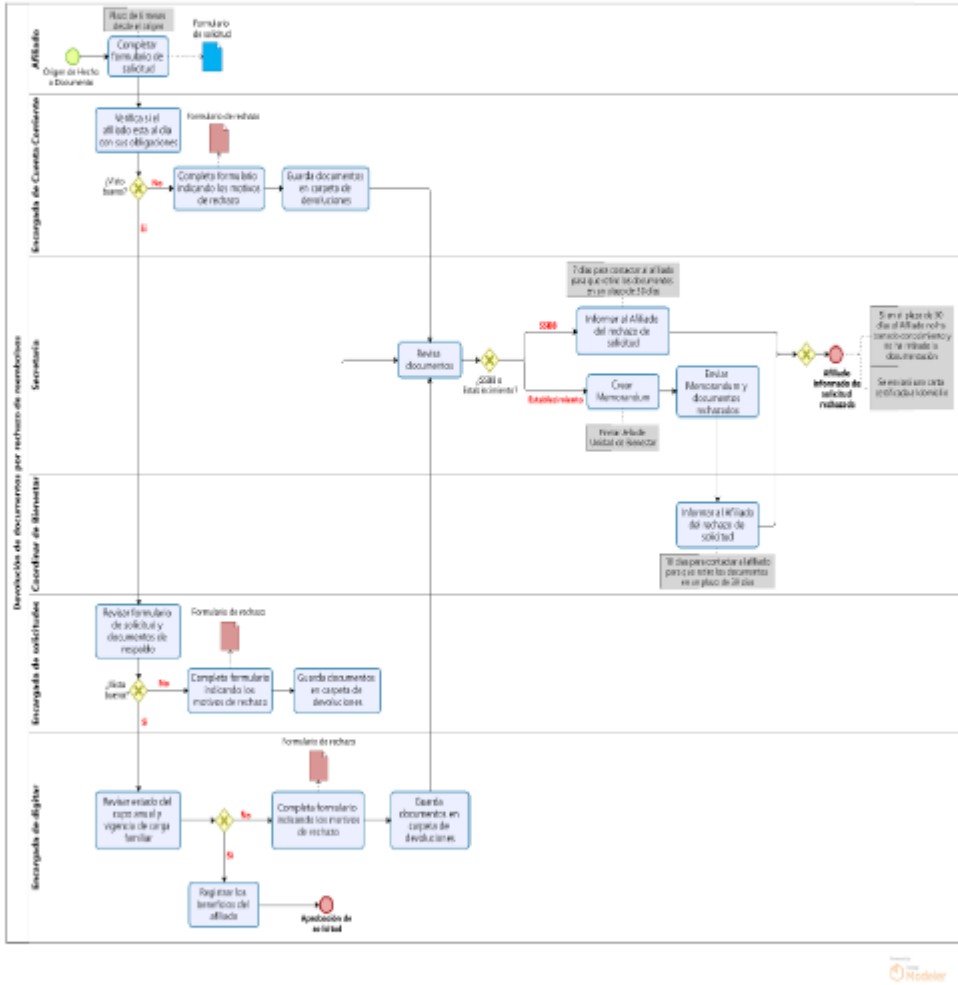
Equipo Unidad de Bienestar Dirección de Servicio Salud Biobío:

- **Secretaría de la Unidad de Bienestar y/o administrativo de Bienestar:** Serán las encargadas de despachar vía memorándum a cada coordinador/a de Bienestar, la documentación rechazada, para que estos las hagan llegar a los interesados. En el caso de los afiliados funcionarios de la Dirección de este Servicio de Salud, serán contactados vía telefónica y/o correo electrónico en un plazo no mayor a 7 días hábiles. En el caso del que el afiliado no retire la documentación rechazada dentro del plazo de un mes, esta será enviada a su domicilio a través de carta certificada.
- **Jefe de Bienestar y en ausencia la encargada del área contable de la Unidad de Bienestar:** Serán las encargadas de revisar y firmar los memorándums enviados a los/as coordinadores/as de Bienestar de los establecimientos de la red, con la documentación que respalda el rechazo de los beneficios de los imponentes afiliados.

7. DESARROLLO:

- a) La encargada de "Cuentas Corrientes" de la Unidad de Bienestar, verificara si el afiliado está al día con sus obligaciones (aportes y cuotas de préstamos canceladas si es que hubiese solicitado uno), si no está al día deberá devolver la solicitud, completando el formulario y dejando la solicitud en la carpeta de devoluciones
- b) Las personas encargadas de revisar las solicitudes con la documentación que respalda cada cobro de reembolso presentado por el imponente, deberán dejar en la carpeta de devolución los documentos rechazados, para que posteriormente desde secretaría de despachen a quien corresponda.
- c) La persona encargada de digitar (ingresar los beneficios al Módulo de Bienestar), será la responsable de devolver los documentos si el afiliado ya ha hecho uso del cupo anual o si el cobro del beneficio es de una carga familiar no vigente, completando el formulario destinado para esto y dejando lo rechazado en la carpeta de devolución.
- d) Desde Secretaría de Bienestar y/o Administrativo de Bienestar se contactará vía telefónica y/o a través de correo electrónico con los afiliados de la Dirección de Servicio que tiene documentos devueltos antes de 7 días, si los interesados no retiran la documentación dentro de un mes, deberán despacharlos a través de carta certificada.
En el caso de los imponentes de la red asistencial, es decir centros hospitalarios deberán confeccionar memorándum adjuntando los documentos, el que será firmado por la persona responsable, derivándolos posteriormente a cada uno de los coordinadores que corresponda.
- e) Los coordinadores recepcionarán los memorándums enviados desde Bienestar y procederán a devolver según lo dispuesto en este manual.
- f) Fin del Procedimiento

8. Flujograma de actuación



Servicio de Salud Biobío, Sub dirección de Gestión y desarrollo de las personas, Departamento Calidad de Vida Laboral, Unidad de Bienestar



Firmado digitalmente por
 SR. WALTER ALVIAL SALGADO
 Fecha 2024.10.28 17:16:39

**DIRECTOR SERVICIO DE SALUD
 BIOBÍO**

Visadores:

X NICOLE JARA NEUMANN

- CAROLINA VEJAR LEMA
- CAROLINA GALLARDO ALVAREZ
- ALVARO BASUALTO BUSTAMANTE
- MANUEL HERBAGE ESCALONA

Distribución:

- Sr. Director Complejo Asistencial
- Sres. Directores De Hospitales De La Familia Y La Comunidad
- Sres. Jefes Dpto. Ss.Ss.Bb.
- Subdirección Asistencial
- Subdirección Gestión Y Desarrollo De Personas
- Subdirección Recursos Físicos Y Financieros
- Asistentes Sociales Encargadas (Os) De Bienestar
- Consejo Administrativo De Bienestar
- Of. Partes Dss.Bb.
- Archivo.