



**INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES  
DEPARTAMENTO NORMATIVO**

**AU08-2022-00142**

**CIRCULAR N° 3712  
SANTIAGO, 28 DE NOVIEMBRE DE 2022**

**IMPARTE INSTRUCCIONES A LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SOBRE  
LOS HECHOS RELEVANTES QUE DEBEN COMUNICAR A ESTA  
SUPERINTENDENCIA**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley N° 16.395 y el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, esta Superintendencia ha resuelto instruir a los Servicios de Bienestar sometidos a su fiscalización, respecto del artículo 47 de la Ley N° 16.395, que establece la obligación de las entidades fiscalizadas de informar a esta Superintendencia, en un plazo máximo de veinticuatro horas desde su ocurrencia, los hechos relevantes que puedan afectar su gestión o el oportuno otorgamiento de los beneficios contemplados en sus respectivos Reglamentos.

## **1. HECHOS RELEVANTES QUE DEBEN INFORMARSE A ESTA SUPERINTENDENCIA**

Los Servicios de Bienestar deberán informar todo acontecimiento, circunstancia o antecedente, 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 y causantes de asignación familiar.

Por tanto, los Servicios de Bienestar deberán informar a esta Superintendencia, dentro del plazo de veinticuatro horas desde la ocurrencia o bien desde que tomó conocimiento, los hechos relevantes que puedan ser o no cuantificados en monto, por desconocimiento de impacto, o ser un hecho de magnitud incalculable al momento de ocurrido. Para estos efectos, deberán efectuar el reporte de Hechos Relevantes, utilizando el sistema de formularios web que proveerá esta Superintendencia para dichos fines, de acuerdo a lo indicado en el Anexo de la presente Circular. Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia podrá solicitar antecedentes adicionales en caso que lo amerite.

La información requerida en esta Circular deberá ser remitida siguiendo las instrucciones contenidas en la página web de esta Superintendencia ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)), en el área de contenidos del Proyecto SISBI, para lo cual debe dirigirse al mapa del sitio Web de SUSESOS (esquina inferior derecha), luego pinchar la opción "Sistemas de Información" dentro del ítem "Atención de usuarios" y seleccionar "SISBI". En esta misma sección del sitio web de esta Superintendencia, en la pestaña documentación técnica, encontrará el link del sistema web de reporte ([sisbi.suseso.cl](http://sisbi.suseso.cl)).

Además del envío por formulario electrónico del hecho relevante, el Presidente del Consejo Administrativo del respectivo Servicio de Bienestar deberá dirigir a esta Superintendencia una carta suscrita por él, al correo [oficinadepartes@suseso.cl](mailto:oficinadepartes@suseso.cl) conteniendo la misma información del hecho, dentro del plazo de veinticuatro horas desde la ocurrencia o toma de conocimiento de éste. No obstante lo anterior, los hechos remitidos a través de formulario web, serán también de responsabilidad del Presidente del Consejo Administrativo, y se asumirá su conocimiento y autorización sobre lo informado.

A continuación, se presentan hechos relevantes que los Servicios de Bienestar deben informar:

- a) Pérdidas iguales o superiores a 100 Unidades de Fomento Mensuales.
- b) Pérdidas que impidan el oportuno otorgamiento de los beneficios.
- c) Hechos que afecten al 10% de los afiliados o a 100 o más de ellos.

- 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 requiere en los casos de las letras a), b), c) y d), deberá indicar si ha habido intervención de personal de la entidad y las medidas que ésta haya adoptado.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, los Servicios de Bienestar deberán mantener un archivo electrónico o físico separado, con todos los antecedentes que se generen a raíz del control que deben ejercer en la solución de cada caso.

El archivo deberá contener copia de los documentos fundamentales correspondientes a las acciones y trámites efectuados en relación con los hechos relevantes ocurridos.

La documentación, informes y el archivo precedente podrán ser requeridos por este Organismo Contralor en cualquier momento, en uso de sus atribuciones legales.

## **2. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN Y MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

El Consejo Administrativo de cada Servicio de Bienestar deberá establecer una Política de Divulgación de Hechos Relevantes, dentro del plazo máximo de tres días hábiles contado desde su aprobación por dicho Consejo.

Adicionalmente, será responsabilidad del Consejo Administrativo de cada Servicio de Bienestar definir y aprobar un manual de procedimientos y controlar su efectiva aplicación por la Jefatura del Servicio de Bienestar, que asegure la detección, divulgación y comunicación a esta Superintendencia de los hechos relevantes.

## **3. AUTORIZACIÓN DE USUARIOS**

Para proceder a la creación de los usuarios autorizados para enviar el reporte de Hechos Relevantes, se requiere que el Presidente del Consejo Administrativo de cada Servicio de Bienestar, envíe el nombre completo, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de dos usuarios que serán especialmente autorizados a reportar, en el formato establecido en el Anexo de la presente circular.

## **4. VIGENCIA**

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia a partir del 1° de junio de 2023.

## **5. DEROGASE**

Derogase a partir de la entrada en vigencia del presente instrumento, la Circular N° 2140, de 2004, de esta Superintendencia.

**PAMELA GANA CORNEJO**  
**SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL**

PSA / CLLR / NMM / SVZ / LQV / JTM

DISTRIBUCIÓN:

TODOS LOS SERVICIOS DE BIENESTAR FISCALIZADOS POR SUSESO

EXPEDIENTE

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL E INVENTARIO

## ANEXO

**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.	AAAAMMDD
Fecha detección del hecho	Fecha en que se tiene conocimiento del evento dentro de la entidad.	AAAAMMDD
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[∞]