

# Implementación de la Circular de Hechos Relevantes para los Servicios de Bienestar del Sector Público

Presentación respecto de la  
elaboración de una Política y  
Manual para la remisión, mediante  
el sistema SISBI, de aquellos  
Hechos Relevantes ocurridos en  
un Servicio de Bienestar

Circular N°3712, de 2022.



Superintendencia  
de Seguridad  
Social

Gobierno de Chile



**Irving Contreras Rojas**

Coordinador de Riesgo Operacional Departamento  
de Supervisión y Fiscalización  
Intendencia de Beneficios Sociales  
Superintendencia de Seguridad Social



## ▪ Índice

1

La Circular de Hechos Relevantes

2

La Política de Hechos Relevantes

3

El Manual de reporte de Hechos Relevantes

4

Aspectos relevantes a tener en consideración al reportar



1

## La Circular de Hechos Relevantes

**A partir del día 1° de junio de 2023, conforme a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N° 3.712, los Servicios de Bienestar tienen la obligación de informar, 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.**

Como parte de la implementación de la Circular N°3.712, los Servicios de Bienestar deberán desarrollar un proceso para informar estos hechos relevantes que consta de:

- Una **Política de Hechos Relevantes** que tiene como objetivo establecer los criterios que garanticen la identificación y comunicación oportuna de los hechos relevantes
- Un **Manual para el reporte de Hechos Relevantes**, que describe el procedimiento y responsables para reportar los hechos relevantes, implementando en la práctica, la Política descrita anteriormente.



1

## La Circular de Hechos Relevantes

Para una buena gestión de un Servicio de Bienestar, recuerde que se deben implementar aspectos relevantes de un sistema de gestión. Entre estos elementos de gestión se encuentran:



**Políticas:** definir las políticas estratégicas en la organización, para definir la metodología y responsabilidad de la gestión.



**Procedimientos formalizados:** definir claramente las actividades, etapas y procedimientos, formalizándolos mediante la aprobación por parte de la organización.



**Documentación:** documentar los procedimientos de manera *escrita*, estableciendo claramente los flujos de las actividades de los procesos.



**Registro de Eventos:** utilizar herramientas para el registro de los riesgos (*Matrices de Riesgo*) y de aquellos eventos que expongan a la organización, en la medida que se descubran.



2

## La Política de Hechos Relevantes

Una política se define como un conjunto de normas sobre un tema específico (*en este caso la identificación y reporte de Hechos Relevantes*). El objetivo general de la creación de políticas es establecer definiciones del Servicio de Bienestar, frente a la identificación y reporte incidentes que puedan perturbar el flujo de trabajo de la organización.

**Política de  
identificación y  
reporte de Hechos  
Relevantes**

**Elaborar una Introducción y definir los objetivos de la Política.**

**Definir el alcance de la Política para identificar y reportar eventos.**

**Definiciones de qué se entenderá como un “hecho relevante”.**

**Definición de roles y responsables, de quienes participarán en el proceso.**

## 2

## La Política de Hechos Relevantes

### Elaborar una Introducción y definir los objetivos de la Política.

A partir del día 1° de junio de 2023, conforme a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N° 3.712, los Servicios de Bienestar tienen la obligación de informar, 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.

Por lo anterior, la presente política tiene como objetivo establecer los criterios que garanticen la identificación y comunicación oportuna y coherente de los hechos relevantes, de acuerdo a la normativa establecida por la Superintendencia de Seguridad Social.

### Definir el alcance de la Política para identificar y reportar eventos.

La presente Política es de aplicación general a todos los funcionarios del Servicio de Bienestar, en los hechos relacionados a lo establecido en la Circular N°3.712 de la Superintendencia de Seguridad Social. Los afiliados podrán informar a los funcionarios del Servicio de Bienestar elementos que puedan ser considerados para reporte como Hechos Relevantes, pero deberán ser revisados, previamente, por los miembros del Consejo.



2

## La Política de Hechos Relevantes

### Definiciones de qué se entenderá como un “hecho relevante”.

**Hechos Relevantes:** 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. Entre estos se encuentran:

- Pérdidas iguales o superiores a 100 Unidades de Fomento Mensuales.
- Pérdidas que impidan el oportuno otorgamiento de los beneficios.
- Hechos que afecten al 10% de los afiliados o a 100 o más de ellos.
- Hechos que causen alarma pública.
- Irregularidades que hayan dado origen a acciones judiciales.
- Otros hechos de similar magnitud.

## 2

## La Política de Hechos Relevantes

**Definición de roles y responsables, de quienes participarán en el proceso.****Del Consejo Administrativo:**

- Establecer y actualizar, de ser necesario, la Política de Hechos Relevantes luego de su aprobación por dicho Consejo.
- 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 de los hechos relevantes.

**Del Presidente del Consejo Administrativo:**

- Conocimiento y autorización sobre lo informado en los hechos remitidos.
- Dirigir a la Superintendencia de Seguridad Social una carta suscrita por él, al correo [oficinadepartes@suseso.cl](mailto:oficinadepartes@suseso.cl) conteniendo la información de los hechos relevantes dentro del plazo de veinticuatro horas desde la ocurrencia o toma de conocimiento de estos.
- Enviar o actualizar 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 Circular N° 3.712.

**De la Jefa y funcionarios del Servicio de Bienestar**

- Detectar e informar oportunamente, los Hechos Relevantes al Consejo Administrativo.
- Recopilar la información de respaldo de los Hechos detectados.
- Evaluar posibles impactos para el Servicio y sus afiliados.
- Proponer medidas que se adoptarán, para mitigar el efecto del hecho ocurrido, si corresponde.
- Proponer respuestas a las solicitudes de información adicionales requeridas por SUSESO.





### 3 El Manual de reporte de Hechos Relevantes

Un procedimiento se define como una lista ordenada de pasos recomendados para realizar una tarea. Lo anterior implica que debe seguirse, paso a paso las indicaciones, para obtener el resultado deseado. Desviarse en cualquier paso del procedimiento puede llevar a resultados inesperados, con las respectivas consecuencias.





## 3 El Manual de reporte de Hechos Relevantes

### Procedimiento

- El funcionario que detecta el hecho, en conjunto con la Jefa del Servicio de Bienestar, deben verificar que se trata de un Hecho Relevante, de acuerdo a la definición establecida en la Circular N° 3.712.
- La Jefatura del Servicio de Bienestar, debe preparar los antecedentes del hecho, bajo el formato requerido por SUSESO, para ser presentados ante el Consejo Administrativo.
- El Consejo debe evaluar los antecedentes y verificar que se trata de un Hecho Relevante, solicitando antecedentes adicionales, en caso de ser necesario, aprobando el envío del Hecho Relevante.
- Se ingresa en el sistema SISBI el Hecho relevante, incorporando el código del evento (correlativo). Por ejemplo: HR\_0001
- El Presidente del Consejo Administrativo debe firmar la carta dirigida a la Superintendencia de Seguridad Social para comunicar el Hecho Relevante, conjuntamente con el registro del hecho relevante en el Sistema SISBI.
- Se debe enviar la carta 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.
- Se deben registrar los antecedentes en archivo electrónico o físico, del hecho y los que se generen a raíz del control que deben ejercer en la solución de cada caso, adjuntado copia con todos los documentos fundamentales correspondientes a las acciones y trámites efectuados en relación con los hechos relevantes ocurridos.



## 4 Aspectos relevantes a tener en consideración al reportar

Ciertos aspectos que son relevantes en relación con la Política y el Manual para identificar y reportar “Hechos Relevantes” se encuentran:

- **La Política y el Manual deben ser aprobados** mediante resolución por el Servicio, dando la formalidad y el conocimiento necesario de estos procesos en la organización.
- **La Política y Manual deben ser difundidos** entre los funcionarios del Servicio de Bienestar, permitiendo que exista cumplimiento normativo y proactividad en la gestión interna, para el mejoramiento de su funcionamiento.
- Existen diversos modelos para la construcción de una Política y un Manual. Lo anterior se pueden homologar a los establecidos por el sistema de control de gestión de su institución y/o auditoría del Servicio.
- Hay otros aspectos que el SBSP puede considerar importante incorporar en su Política y/o Manual que no necesariamente se encuentran contemplados en esta presentación.



4

## Aspectos relevantes a tener en consideración al reportar



### RECUERDE LOS SIGUIENTE

- ✓ Pérdidas iguales o superiores a 100 Unidades de Fomento Mensuales.
- ✓ Pérdidas que impidan el oportuno otorgamiento de los beneficios.
- ✓ Hechos que afecten al 10% de los afiliados o a 100 o más de ellos.
- ✓ Hechos que causen alarma pública.
- ✓ Irregularidades que hayan dado origen a acciones judiciales.
- ✓ Otros hechos de similar magnitud.