

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE HECHOS RELEVANTES

**UNIDAD DE BIENESTAR
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA**

<i>Validado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Realizado por</i>
---------------------	---------------------	----------------------

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	ALCANCE	4
4.	CONCEPTOS DE CLAVES	4
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
	5.1. CONSEJO ADMINISTRATIVO	5
	5.2. PRESIDENTE DEL CONSEJO DE BIENESTAR	5
	5.3. JEFA DE BIENESTAR.....	6
	5.4. REFERENTE BIENESTAR DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SSM	6
	5.5. CONTABILIDAD DE BIENESTAR.....	6
	5.6. AFILIADOS DE BIENESTAR	7
	5.7. TERCERAS PERSONAS	7
6.	PROCEDIMIENTO	7
7.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	8
8.	VIGENCIA	8
9.	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO	9
10.	ANEXO 1: FORMA DE INGRESO A WEB SISBI	10
11.	ANEXO 2: INFORMACIÓN PARA INGRESO WEB SISBI	12
12.	ANEXO 3: FORMULARIO DE DENUNCIA	13

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

1. INTRODUCCIÓN.

La dotación de personal del Servicio de Salud de Magallanes, se distribuye en 5 establecimientos de la red, ubicadas en las provincias de Magallanes: Hospital Clínico de Magallanes Dr. Lautaro Navarro Avaria, Hospital de Puerto Natales Dr. Augusto Essmann, Hospital Comunitario de Porvenir Dr. Marco Chamorro Iglesias, Hospital Comunitario de Puerto Williams Cristina Calderón y la Dirección del Servicio de Salud.

El Servicio de Bienestar del Servicio de Salud de Magallanes, es un organismo que se administra a través del DS N°28/27.05.1994, DS N° 29/15.10.1997 y es fiscalizado por la Superintendencia de Seguridad Social y Contraloría General de la República y administrado por el Consejo Administrativo de Bienestar (CAB), integrados por; el Director/a del Servicio o por la persona que designe en su reemplazo quien lo presidirá, Jefe de Recursos Humanos, Director Hospital Clínico de Magallanes, un representante de la asociación gremial con mayor número de afiliados y dos afiliados que son elegidos democráticamente, a través de un proceso de votación por parte de los afiliados.

El Servicio de Bienestar tiene por finalidad proporcionar a sus afiliados y cargas familiares reconocidas, en la medida que sus recursos lo permitan, beneficios de carácter médico, económicos, sociales y demás prestaciones que se indican en el presente Reglamento, cooperando a la elevación de sus condiciones de vida.

El servicio de Bienestar del Servicio de Salud de Magallanes, cuenta con equipo de trabajo compuesto por 6 integrantes, la jefatura, 2 profesionales que se desempeñan en el área de contabilidad, 3 administrativos. Así mismo en cada uno de los establecimientos de la red existe un referente de Bienestar establecido por Resolución, que cumple funciones como coordinador de bienestar.

Este manual surge como una manera de orientar a los afiliados, para que conozcan el procedimiento de divulgación de hechos relevantes, cuyos alcances y lineamientos se encuentra indicadas en la Política de Divulgación de Hechos Relevantes aprobada por el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar y con los lineamientos entregados en la Circular N°3712 de la Suseso.

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

2. OBJETIVOS.

- Identificar acontecimiento, circunstancia o antecedente, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener influencia significativa en la gestión administrativa, operacional o económica financiera del Servicio de Bienestar que pudieren llegar a afectar la oportuna entrega de las prestaciones de bienestar social que otorgan a los afiliados y cargas familiares reconocidas.
- Determinar si acontecimiento, circunstancia o antecedente identificado puede ser calificado como un hecho relevante.
- Informar oportunamente todo hecho relevante a la Superintendencia de Seguridad Social.
- Implementar acciones de mitigación de los hechos relevantes identificados, informados a entidad fiscalizadora y comunicada a los afiliados/as.

3. ALCANCE.

El presente Manual y de acuerdo a la Política de Divulgación de los Hechos relevantes 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.

4. CONCEPTOS DE CLAVES.

HECHO RELEVANTE: Debe entenderse a todo acontecimiento, circunstancia o antecedente, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener influencia significativa en la gestión administrativa, operacional o económica financiera del Servicio de Bienestar que pudieren llegar a afectar la oportuna entrega de las prestaciones de bienestar social que otorgan a los afiliados y cargas familiares reconocidas.

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

Tipos de Hechos Relevantes:

- a) Pérdidas iguales o superiores a 100 Unidades de Fomento Mensuales. SSM01
- b) Pérdidas que impidan el oportuno otorgamiento de los beneficios. SSM02
- c) Hechos que afecten al 10% de los afiliados o a 100 o más de ellos. SSM03
- d) Hechos que causen alarma pública. SSM04
- e) Irregularidades que hayan dado origen a acciones judiciales. SSM05
- f) Otros hechos de similar magnitud. SSM06

Plazos de Comunicación: Espacio de tiempo de que se dispone para informar a la SUSESO acerca de la ocurrencia de un hecho relevante (24 horas desde su ocurrencia o desde que se tomó conocimiento del hecho).

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

5.1. CONSEJO ADMINISTRATIVO

- a) Ejecutar y fiscalizar la política y procedimiento de divulgación de Hechos Relevantes.
- b) Evaluar los hechos relevantes, determinar calidad de “hecho relevante” y medidas de mitigación, mediante acuerdo adoptado en reunión extraordinaria.
- c) Informar a través de la jefatura del Servicio de Bienestar los hechos relevantes calificados como tal, a la Superintendencia de Seguridad, desde la ocurrencia o toma de conocimiento de este.

5.2. PRESIDENTE DEL CONSEJO DE BIENESTAR

- a) Mantener individualización actualizada, de los usuarios autorizados para reportar mediante formulario web SISBI, los hechos relevantes.
- b) Informar mediante la jefatura del Servicio de Bienestar, a la Superintendencia de Seguridad Social, los hechos relevantes, mediante una carta suscrita por él/ella, al correo oficinadepartes@suseso.cl. Conteniendo la información del hecho relevante de acuerdo a formato tipo, en un plazo de 24 horas desde la ocurrencia o toma de conocimiento de este.

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

5.3. JEFA DE BIENESTAR

- a) Aplicar Manual de Procedimiento, que asegure la detección, divulgación y comunicación de hechos relevantes según criterios establecidos en esta Política.
- b) Subir a plataforma SISBI de la Superintendencia de Seguridad Social, los hechos relevantes, en un plazo de 24 hrs. desde la ocurrencia o toma de conocimiento de este. (Anexo 1)
- c) Enviar carta firmada por presidente del Consejo Administrativo que informa los hechos relevantes al correo oficinadepartes@suseso.cl.
- d) Asignar código interno al formulario web de la Superintendencia de Seguridad Social.
- e) Mantener un archivo electrónico o físico, con todos los antecedentes que se generen a raíz del control, que debe ejercer en la solución de cada caso.
- f) Generar las estrategias de comunicación de los hechos relevantes para los afiliados, en un plazo no superior a tres días hábiles.
- g) Convocar a reunión extraordinaria al Consejo Administrativo cada vez que se presente un hecho relevante.

5.4. REFERENTE BIENESTAR DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SSM

- a) Comunicar en forma conjunta a jefa del Servicio Bienestar, de cualquier acontecimiento que pueda ser considerado como un hecho relevante en forma inmediata la toma de conocimiento del mismo. Según formato Anexo N°2 al correo bienestar.ssm@redsalud.gob.cl

5.5. CONTABILIDAD DE BIENESTAR

- a) Comunicar en forma conjunta a jefa del Servicio de Bienestar y a la Jefa del Departamento de Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Magallanes de cualquier acontecimiento que pueda ser considerado como un hecho relevante en forma inmediata a la toma de conocimiento del mismo. Según formato Anexo N°2 al correo bienestar.ssm@redsalud.gob.cl

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

5.6. AFILIADOS DE BIENESTAR

- a) Comunicar en forma conjunta a jefa del Servicio de Bienestar, de cualquier acontecimiento que pueda ser considerado como un hecho relevante en forma inmediata a la toma de conocimiento del mismo. Según formato Anexo N°2 al correo bienestar.ssm@redsalud.gob.cl

5.7. TERCERAS PERSONAS

- a) Terceras personas tendrán facultad para comunicar cualquier acontecimiento que pueda ser considerado como un hecho relevante en forma inmediata a la toma de conocimiento del mismo, si se ajusta a la definición establecida y es utilizar el procedimiento respectivo. Según formato Anexo N°2 al correo bienestar.ssm@redsalud.gob.cl

6. 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: SSM01_01
- 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, según Anexo 1 (Tabla) y Anexo 2 (ingreso)

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

- Se debe enviar la carta al correo 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

7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

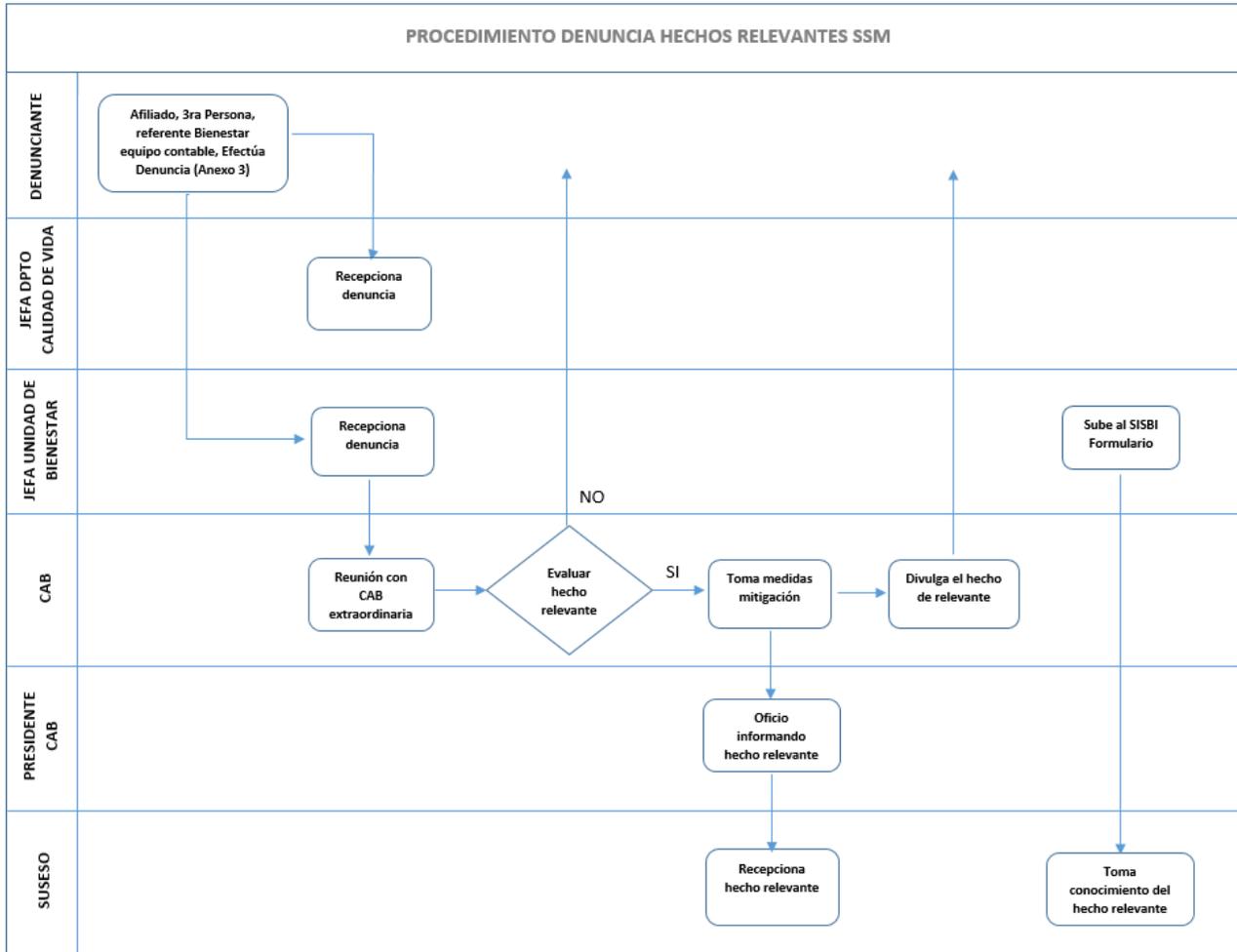
Este Manual será difundido entre los funcionarios del Servicio de Bienestar, permitiendo que exista cumplimiento normativo y proactividad en la gestión interna, para el mejoramiento de su funcionamiento, mediante resolución exenta a través de correo electrónicos, y publicación en página WEB de la Unidad de Bienestar del Servicio de Salud Magallanes, con el objetivo que los afiliados/as tomen conocimiento del concepto y alcance de los hechos relevantes, así como las responsabilidades y roles en la comunicación de los mismos.

8. APROBACION Y VIGENCIA.

La vigencia del presente Manual de Procedimientos de Hechos Relevantes, es a contar de la fecha de emisión correspondiente de la Resolución exenta que lo apruebe y es de carácter indefinida. Pudiendo ser modificada en razón de modificación de normativa o medida de mejora interna aprobada en acuerdo por el Consejo Administrativo.

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

9. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO.



Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

10. ANEXO 1: FORMA DE INGRESO A WEB SISBI.



Iniciar sesión

Nombre de usuario

Nombre usuario asignado.

Contraseña

Contraseña asignada.

Recordar mis datos

Iniciar sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Datos de usuario

Recuperar contraseña



Crear un nuevo reporte

Crear nuevo reporte

Puede ver los detalles de un reporte que haya remitido

ID	Bienestar	Código Bienestar	Código Hecho	Fecha De Ocurrencia	Fecha De Detencion Del Hecho	Tipología	Descripción	Medidas Adoptadas	Usuario	Ver
10	Bienestar de SUSES	155	prueba-3	2023-05-24	2023-05-27	Pérdidas iguales o sup...	prueba	prueba	Iquezada	Ver
9	Bienestar de SUSES	155	prueba-2	2022-11-03	2022-12-31	Hechos que afecten al ...	prueba	prueba	Iquezada	Ver
8	Bienestar de SUSES	155	PRUEBA1	2023-05-01	2023-05-17	Pérdidas iguales o sup...	Prueba	Prueba	Iquezada	Ver

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

Reporte Hechos Relevantes

* Código Hecho Relevante

* Fecha Ocurrencia Hecho

* Fecha Detección Hecho

* Tipología Hecho

* Descripción Detallada Hecho

* Medidas Adoptadas

Complete la información en el Formulario de reporte

Envíe el reporte

12

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

11. ANEXO 2: INFORMACIÓN PARA INGRESO WEB SISBI

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION	FORMATO
Código del hecho relevante	Código único de identificación del hecho relevante asignado por el Servicio de Bienestar.	A[20]
Tipología del hecho relevante	Clasificación del tipo de hecho en función al punto 4 de este manual.	A[120]
Fecha de ocurrencia del evento	Fecha en que ocurre el evento.	AAAAMMDD
Fecha de 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[∞]

Dpto. Calidad de Vida	MANUAL DE PRECEDIMIENTOS HECHOS RELEVANTES UNIDAD DE BIENESTAR	Código	
		N° de versión	
		Fecha	01-12-2023
		Páginas	13

12. ANEXO 3: FORMULARIO DE DENUNCIA



FORMULARIO DENUNCIA DE HECHOS RELEVANTES

Fecha de Denuncia	
Nombre Completo	
Establecimiento	
Rut	
Correo Electrónico	
Fono Contacto	
Fecha de toma conocimiento	
TIPO DE HECHO RELEVANTE (Selecciona la opción)	
a) Pérdidas iguales o superiores a 100 UF Mensuales. SSM01	
b) Pérdidas que impidan el oportuno otorgamiento de los beneficios. SSM02	
c) Hechos que afecten al 10% de los afiliados o a 100 o más de ellos. SSM03	
d) Hechos que causen alarma pública. SSM04	
e) Irregularidades que hayan dado origen a acciones judiciales. SSM05	
f) Otros hechos de similar magnitud. SSM06	
Indicar que Documentos Adjunta	

Nombre, Firma y Rut Denunciante