



Servicio de Salud Biobío
Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

POLITICA DE DIVULGACIÓN HECHOS ELEVANTES SERVICIO DE BIENESTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Unidad Bienestar	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas	Presidente Consejo Administrativo de Bienestar

I.- INTRUDUCCION

La Política de divulgación de hechos relevantes del Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Biobío constituye una declaración explícita de la relevancia e importancia de informar todo acontecimiento, circunstancia o antecedente, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga a 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 entregan a sus afiliados y causantes de asignación familiar.

El presente documento se sustenta en la Circular N° 3712 de fecha 28 de noviembre 2022 que “Imparte instrucciones a los Servicios de Bienestar sobre los hechos relevantes que deben comunicar a esta Superintendencia”, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, bajo 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.

La Circular en referencia fue informada detallando los alcances, al Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar, mediante acuerdo N° 73 del año 2022.

La presente Política fue aprobada por el Consejo Administrativo a través del acuerdo Reunión Ordinaria N° 4 efectuada el 28 de Julio del año 2023 y comenzará a regir a contar de la fecha una vez emitida la resolución exenta que la apruebe, estableciendo su carácter indefinido, a menos que se modifique el cuerpo normativo que la fundamenta.

II.- CONTEXTO

El riesgo en una organización corresponde a las potenciales contingencias que presentan.

De lo que se desprende que para afrontar las consecuencias si se materializan, ya sea para reducir o mitigar la incertidumbre, la organización debe identificar y administrar los riesgos. Lo que se denominará “hecho relevante”.

Por tanto, los Servicios de Bienestar del Sector Público, como organizaciones, se enfrentan a una serie de riesgos, que deben ser identificados y clasificados, para así poder orientar de la mejor forma su análisis y mitigación.

La importancia de observar los riesgos o hecho relevante, apunta a salvaguardar la correcta administración de recursos por parte de los Servicios de Bienestar. Y se circscribe en las facultades de fiscalización de la Superintendencia de Seguridad, que implica verificar que los beneficios sean correctamente otorgados a las personas en tiempo y forma conforme a las disposiciones legales normativas que lo regulan; cautelar el buen uso de los recursos administrados y conocer información relevante que ocurra en el Servicio de Bienestar.

Una vez identificado el hecho relevante, que implica incumplimiento normativo o riesgos que afecten los recursos de la organización, se requiere la mitigación del riesgo materializado y adoptar las acciones que correspondan, evaluando la acción implementada.

III.- VISION SERVICIO DE BIENESTAR

Queremos ser un servicio de bienestar caracterizado por escuchar a las personas, en terreno, visibles, entregar respuestas rápidas y efectivas, mediante un diálogo transparente y una intervención social focalizada.

IV.- MISION SERVICIO DE BIENESTAR

Somos un equipo de trabajo con alta vocación de servicio, orientado al bienestar de sus afiliados, que contribuye a mejorar las condiciones de vida de él y su grupo familiar.

V.- VALORES DE LA POLITICA DE DIVULGACION DE HECHOS RELEVANTES

- 1. Transparencia:** disposición de informar a los afiliados y quien lo requiera, sobre la situación actual, de qué decisiones se toman, por quiénes son tomadas y sus consecuencias.
- 2. Oportunidad:** entrega de información de procesos, de beneficios, de implementación de medidas u otros similares, en el tiempo establecido previamente y que responde a plazos requeridos por la normativa vigente y por las expectativas de los afiliados.
- 3. Probidad Administrativa:** observancia de una conducta intachable y desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

VI.- OBJETIVOS DE LA POLITICA DE DIVULGACION DE HECHOS RELEVANTES

1. Identificar hechos relevantes que puedan afectar la oportuna entrega de las prestaciones de bienestar social que el Servicio de Bienestar otorga a los afiliados y cargas familiares.
2. Informar oportunamente, todo hecho relevante a la Superintendencia de Seguridad Social.
3. Generar las acciones necesarias para utilizar canales de comunicación internos que permitan informar a los afiliados la ocurrencia de un hecho relevante.
4. Implementar acciones de mitigación de los hechos relevantes identificados, informados a entidad fiscalizadora y comunicada a los afiliados.

VII.- DEFINICIONES DE RIESGO – HECHO RELEVANTE

Para la identificación de riesgo entendido para la presente Política, como hecho relevante, es necesario conocer los tipos de riesgos o pérdida, a los que las organizaciones se ven enfrentados:

- 1. Riesgo Reputacional:** Riesgo de pérdida por no cumplimiento de las “expectativas” del medio.
- 2. Riesgo Estratégico:** Riesgo de pérdida por no elegir el camino “de lo que se debe hacer” o “lo correcto de hacer”.
- 3. Riesgo Crédito:** Riesgo de pérdida por clientes que no cumplen con las obligaciones adquiridas.

- 4. Riesgo de Liquidez:** riesgo de no poder adquirir fondos para enfrentar obligaciones.
- 5. Riesgo Legal o de Cumplimiento:** riesgo por no cumplir con los requerimientos legales y normativos.
- 6. Riesgo Operacional:** riesgo de pérdida por “no hacer las cosas bien”. Que se representa con falla de los procesos, del personal, de sistemas internos y/o de los controles internos, o a causa de acontecimientos externos.
 - 1. Procesos:** los procesos mal diseñados o mal ejecutados son fuentes de riesgo.
Por ejemplo:
 - a) Afiliación y Desafiliación.
 - b) Desarrollo y actualización del Reglamento General.
 - c) Elección del Consejo Administrativo.
 - d) Gestión de los recursos (presupuesto).
 - e) El otorgamiento de gestión de los beneficios.
 - f) Los requisitos para acceder a los beneficios.
 - 2. Personas:** las personas son fuente de riesgo por el inherente error humano en su actuar o por su comportamiento ético. Por ejemplo:
 - a) Error inherente a la condición humana.
 - b) Funcionarios/as con capacitación insuficiente.
 - c) Comportamientos no apegados al código.
 - d) Alta rotación del personal y falta de inducción.
 - 3. Sistemas internos y controles:** Sistemas mal diseñados o controles inadecuados. Por ejemplo:
 - a) Sistemas de información débiles o con errores.
 - b) Carencia de controles internos adecuados.
 - c) Altos volúmenes de procesamiento.

- d) Respaldos inadecuados
- e) No incorporar requerimientos tecnológicos

4. Eventos externos: los eventos externos como los robos, fraudes externos, terremotos y otros similares. Por ejemplo:

- a) Robos o fraudes.
- b) Ataque cibernético sobre sistemas de información.
- c) Infraestructura dañada por efectos de la naturaleza.
- d) Cualquier acto externo que afecte el normal funcionamiento.

VIII.- PROCESO DE GESTION DEL RIESGO – HECHO RELEVANTE

1. **Identificar:** utilizo herramientas para el reconocimiento de riesgos. Tomado la opinión experta de los dueños de los procesos, los expertos en riesgos operacionales, financieros y todo quien participe como partes en el proceso evaluado.
2. **Medir:** mido la probabilidad e impacto de los riesgos. Mediante metodologías definidas y aprobadas para determinar la probabilidad de ocurrencia.
3. **Monitorear:** monitoreo su comportamiento inherente previo a los controles y residual es decir después de los controles. Generando indicadores de gestión e indicadores de riesgo que alerten sobre variaciones significativas en las exposiciones a los riesgos.
4. **Mitigar:** Potenciar los controles existentes para reducir la ocurrencia o impacto del riesgo, o ambos. Disminuyendo la probabilidad o la ocurrencia del riesgo o ambas, mediante el potenciamiento de los controles internos.

IX.- HECHOS RELEVANTES A COMUNICAR

Para definir el tipo de hecho relevante a difundir, se considerarán los siguientes criterios:

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

X.- ACTORES RELEVANTES EN LA GESTION DEL RIESGO

La identificación de actores y sus respectivos roles en la gestión del riesgo operacional, es de vital relevancia:

1. Consejo Administrativo de Bienestar:

- a) Establecer una política de divulgación de hechos relevantes, dentro de un plazo máximo de tres días hábiles contado desde la aprobación por dicho Consejo.
- b) Definir y aprobar un manual de procedimientos y controlar su efectiva aplicación por la Jefatura del Servicio de Bienestar.

2. Presidente Consejo de Bienestar:

- a) Definir e informar a Superintendencia de Seguridad Social, los usuarios autorizados para reportar mediante formulario web los hechos relevantes. (nombre, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto).
- b) Informar a Superintendencia de Seguridad Social mediante una carta suscrita por él, al correo oficinadepartes@suseso.cl, conteniendo la información del hecho relevante, en un plazo de 24 horas desde la ocurrencia o toma de conocimiento de este.

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.
- c) 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.

4. Coordinador/a de Bienestar de los Establecimientos de la red del Servicio de Salud Biobío:

- 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.

5. Equipo de contabilidad 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.

6. Afiliados Servicio 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.

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.

XI.- VIGENCIA

La vigencia de la presente Política es a contar de la fecha de la emisión correspondiente a la resolución exenta que la apruebe y es de carácter indefinida.