



AU08-2020-01081

CIRCULAR N° 3502

SANTIAGO, 19 MAR 2020

SERVICIOS DE BIENESTAR DEL SECTOR PÚBLICO. IMPARTE INSTRUCCIONES ACERCA DE LA FORMA EN QUE DEBEN PLANTEAR LAS CONSULTAS A ESTA SUPERINTENDENCIA. DEROGA Y REEMPLAZA CIRCULAR N°1348.



Ante la variedad de medios existentes utilizados por los Servicios de Bienestar fiscalizados por esta Superintendencia para plantear consultas o comunicar hechos o situaciones que les interesan o afectan, y con el objeto que ésta pueda desarrollar en forma más eficiente y expedita las funciones que le asigna la Ley, en especial su labor fiscalizadora, se ha estimado necesario instruir que las inquietudes o dudas que les surjan en el desarrollo de sus funciones y/o interpretación de preceptos legales o reglamentarios relativos a las normas por las que se regulan deberán ser planteadas por escrito a este Organismo.

Al efecto, se derogan las instrucciones impartidas en la Circular N° 1348, de 1994, las que se reemplazan por las que se indican a continuación:

- 1.- Todas las consultas de orden jurídico, referidas a la normativa legal que rige a los Servicios de Bienestar, deberán ser acompañadas de un informe de la Fiscalía o Asesoría Jurídica de la Institución de la que el Servicio de Bienestar forma parte. Dicho informe deberá contener la opinión fundada sobre la materia y, cuando corresponda, se deberá señalar, además, la proposición que recomienda o sugiera sobre el particular.

En el caso de las consultas de orden presupuestario, contable y de gestión administrativa o de riesgo no será necesaria la presentación de dicho informe jurídico, pero sí la interpretación de las instrucciones impartidas y/o la propuesta o sugerencia que el Servicio pretende aplicar.

Las consultas que no cumplan con los requisitos precedentes, serán devueltas sin más trámite a fin de que se completen.

Además, en virtud de las nuevas plataformas de comunicación desarrolladas por esta Superintendencia, serán recibidas consultas de **carácter administrativo** mediante contacto o consulta web implementado en el sitio web de esta Superintendencia www.suseso.cl.

Cabe hacer presente, que ya no se responderán consultas que sean remitidas a las casillas de correo electrónico creadas por esta Superintendencia para recibir reportes normativos o para remitir circulares emitidas por esta Superintendencia, tales como serviciosdebienestar@suseso.cl, infobienestares@suseso.cl o fupefdebienestares@suseso.cl, entre otras que puedan crearse para dichos fines.

Se excluye de la instrucción indicada en el párrafo anterior, la dirección de correo electrónico sisbi@suseso.cl, la cual seguirá cumpliendo su función de recepción de solicitudes referidas a la plataforma de reporte web SISBI.

- 2.- Por otra parte, las solicitudes de reuniones con profesionales y/o jefaturas de esta Superintendencia, sólo para aclarar conceptos o disposiciones contenidas en la normativa vigente o instrucciones impartidas por esta Superintendencia, **que no implique resolver una materia que necesita la firma de la autoridad como las indicadas en la letra c) del artículo 2° de la Ley N° 16.395**, deberán enviarse o comunicarse con la debida antelación indicando el detalle de la materia objeto de consulta, de modo que permita programar y preparar la reunión y otorgar una atención adecuada.
- 3- Cabe hacer presente que el número de teléfono de contacto (call center) de esta Superintendencia está habilitado para consultas de afiliados a las entidades de seguridad social fiscalizadas por esta Superintendencia. Los funcionarios del



Servicio de Bienestar deberán remitir sus consultas según lo indicado en los números 1 y 2 de esta Circular.

4.- Vigencia

Las instrucciones precedentes rigen a contar de la fecha de emisión de la presente Circular.

Saluda atentamente a Ud.,



CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

PSA / NMM / CLLR / SVZ / JAS / LQV / JTM

DISTRIBUCIÓN:

- Servicios de Bienestar fiscalizados por esta Superintendencia

