GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y
DOCUMENTACION
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 Santiago -
www.ips.gob.cl

RESOLUCIÓN EXENTA N° 487

SANTIAGO, 27 MAY 2010

V I S T O S:

1.-La Ley Nº 20.255, de Reforma Previsional, artículos 53º, 54º y 55º, que crean el Instituto de Previsión Social y fijan sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. Nº 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece la fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.- El D.F.L.N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. Nº 49 de 1973; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y las facultades que confiere el artículo 57º, de la Ley Nº 20.255.

C O N S I D E R A N D O:

1.- Que, el Instituto de Previsión Social, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, cuyo objeto especialmente es la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por su antecesor el Instituto de Normalización Previsional, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55º de la Ley de Reforma Previsional, singularizada en el Vistos Nº 1, de la presente Resolución.

2.- Que, la Compañía de Seguros BBVA Seguros de Vida S.A., de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley Nº 251, de 1931, y sus modificaciones posteriores cuyo objeto se ajusta a lo establecido en dicho cuerpo legal y que como tal está sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguros y Valores.

3.- Que, con fecha 24 de mayo de 2010, el INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL y la COMPAÑÍA DE SEGUROS BBVA Seguros de Vida S.A., vienen en suscribir un CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO, con el objeto de coordinarse, apoyarse y trabajar en conjunto desde el ámbito de sus respectivas competencias, y otorgarse mutua cooperación para la ejecución de acciones de orientación, información, derivación y recepción de solicitudes, de los beneficios de aporte solidario de vejez, de invalidez, y de bonificación de hijo nacido vivo, que los pensionados de la Compañía soliciten, con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales permitiendo de esta forma una mejor atención a los clientes ciudadanos con derecho a los beneficios que otorga la citada Ley Nº 20.255.

4.- Que, mediante Pase Interno de 24 de mayo de 2010, la Asesora de la Dirección Nacional, remite los antecedentes para la emisión del presente acto administrativo.

R E S U E L V O:

1.- Apruébase el **CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO**, suscrito con fecha 24 de mayo de 2010, entre el INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL y la COMPAÑÍA DE SEGUROS BBVA Seguros de Vida S.A., cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Y
COMPAÑÍA DE SEGUROS

En Santiago de Chile, a 24 de Mayo de 2010, entre el **INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**, RUT Nº 61.979.440-0, en adelante e indistintamente, el **Instituto** o el **IPS**, representado por su Directora Nacional, doña Labibe Yumha Varas, chilena, Ingeniero Comercial y Economista, cédula nacional de identidad Nº 7.817.800-0, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O`Higgins Nº 1353, sexto Piso, de la comuna y ciudad de Santiago, y la **COMPAÑIA DE SEGUROS BBVA Seguros de Vida S.A.**, RUT Nº 96.933.770-3,en adelante la **COMPAÑIA**, representada por su Gerente don James Murray Torrejón, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nº 9.590.111-5, ambos domiciliados en Bandera 76, oficina Nº 602, comuna y ciudad de Santiago, vienen en suscribir el presente convenio:

PRIMERO.- ANTECEDENTES:

1. La Ley Nº 20.255, sobre Reforma Previsional, establece las bases de un sistema de pensiones dotado de legitimidad social y política, que entrega protección , independiente de las oportunidades que cada persona haya tenido durante su vida activa, refuerza el carácter solidario del sistema, amplía su

cobertura, supera o atenúa las discriminaciones de género y establece un nuevo marco institucional que posibilita una gestión del sistema coherente, articulado y eficiente, y, en el Titulo Primero crea el **Sistema de Pensiones Solidarias**, complementario del sistema de pensiones a que se refiere el D. L. Nº 3.500, de 1980, cuya administración corresponde al Instituto de Previsión Social. Dicho Sistema será financiado con recursos del Estado y comprende el otorgamiento de los beneficios de pensión básica solidaria de vejez, y de invalidez, aporte previsional solidario de vejez y de invalidez y el Bono por hijo nacido vivo.

2.- El **IPS**, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley Nº 20.255, que lo crea, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuyo objeto especialmente es la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el Instituto de Normalización Previsional.

3.- La **COMPAÑIA**, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, y sus modificaciones posteriores, es una compañía de seguros de vida cuyo objeto se ajusta a lo establecido en dicho cuerpo legal y que como tal está sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguros y Valores.

4.- El artículo 47, punto Nº 2, de la Ley Nº 20.255, establece que la Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente la función de ejercer la supervigilancia y fiscalización del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social. Para tal efecto, la Superintendencia dictará las normas necesarias, las que serán obligatorias para todas las instituciones o entidades que intervienen en el mencionado Sistema.

5. El artículo 55, punto Nº 9, de la Ley Nº 20.255, otorga al Instituto de Previsión Social, la atribución de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información de los beneficios del sistema solidario.

6. La Circular Nº 1515, de 2008, de la Superintendencia de Pensiones que imparte instrucciones para la suscripción de convenios de prestación de servicios por el Instituto de Previsión Social.

7.- La Ley Nº 19.628, sobre protección de la vida privada, cuyo objetivo es regular el tratamiento que los organismos públicos y los particulares efectúen de los datos de carácter personal que se encuentren almacenados en registros o bancos de datos, sean estos de carácter automatizado o no.

SEGUNDO.- OBJETO DEL CONVENIO:

En virtud de la necesidad de mejorar las condiciones de los pensionados de la compañía , a través de todas las facultades que tienen ambas instituciones, es que el **IPS** y la **COMPAÑIA** acuerdan suscribir el presente Convenio con el fin de coordinarse, apoyarse y trabajar en conjunto desde el ámbito de sus

respectivas competencias, y otorgarse mutua cooperación para la ejecución de acciones de orientación, información, derivación y recepción de solicitudes, de los beneficios de aporte solidario de vejez y de invalidez, y de bonificación por hijo nacido vivo, que los pensionados de la compañía soliciten, con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales permitiendo de esta forma una mejor atención a los clientes ciudadanos con derecho a los beneficios que otorga la ley 20.255.

TERCERO.- COLABORACION DEL IPS:

1.- Para cumplir el objetivo de colaboración entre las instituciones, el **IPS** pondrá a disposición de la **COMPAÑIA**, una aplicación Web con módulos de atención y concesión de beneficios para consultar, informar y orientar, así como para recepcionar solicitudes de beneficios de la Ley Nº 20.255.

2.- Asimismo, el **IPS** pondrá a disposición de la **COMPAÑÍA,** las claves de acceso a los módulos informáticos precedentemente indicados, obligándose a mantenerlos en operación, en Internet.

3.- El **IPS** aportará las capacitaciones necesarias a los funcionarios que la **COMPAÑÍA** designe, para operar esto módulos informáticos, sin perjuicio de las instrucciones básicas de operación referidas a los módulos en la atención de consultas y atención de beneficios, que se incorporan como Anexo del presente Convenio, el que para todos los efectos legales se entiende formar parte de éste.

4.- El **IPS** pondrá a disposición de la **COMPAÑIA** una línea telefónica especial para atender consultas técnicas y dar soporte a los funcionarios responsables, respecto del uso y funcionamiento de los módulos, sin perjuicio de la mesa de ayuda, fono 800-646090, en caso de ser necesario.

5.- El **IPS** se compromete a comunicar a la **COMPAÑIA**, vía sistema computacional los resultados de cada solicitud, a fin que ésta pueda informar al solicitante, conforme a las instrucciones señaladas en Anexo del presente convenio.

6.- El **IPS** compartirá con la **COMPAÑIA**, las circulares y nuevas normativas que sobre la materia establezca la Superintendencia de Pensiones. Esto no establece necesariamente que la Superintendencia de Pensiones sea un ente fiscalizador de las Compañías, teniendo estas su propio organismo fiscalizador.

CUARTO.- COLABORACION DE LA COMPAÑIA:

1. Para la ejecución de las acciones objeto del presente convenio, la **COMPAÑÍA** designará a uno o más funcionarios, según corresponda, de las oficinas o centros de atención, para operar los Módulos de Atención y de Concesión habilitados por el **IPS** e individualizados en el numeral 1, de la Cláusula Tercera de este Convenio, debiendo informar al **IPS** dicha designación y de cualquier cambio en ella.

2. La **COMPAÑÍA** adoptará las medidas necesarias a fin de que el IPS pueda acceder a los antecedentes y/o información que pudiere requerir para evaluar el funcionamiento de este convenio y eventualmente hacer las correcciones necesarias para dar solución a posibles inconvenientes.

3. A fin de asegurar el correcto uso de los beneficios que otorga el pilar solidario a sus pensionados, la **COMPAÑÍA** se compromete a dar el correcto uso de las claves de acceso a los Módulos informáticos, siendo éstas de uso personalísimo e intransferible, debiendo ser utilizadas sólo por los funcionarios designados y con la exclusiva finalidad prevista en este Convenio, en atención a que la información recabada es de carácter reservado.

4. La **COMPAÑÍA** adoptará las medidas administrativas necesarias para que cada funcionario a cargo del Módulo de Concesión –"Solicitud de Beneficios", ingrese oportuna y efectivamente al sistema, las respectivas solicitudes de beneficios. Asimismo, los funcionarios deberán requerir de los beneficiarios la suscripción (o impresión digital) de dos ejemplares físicos, quedando uno de ellos en poder de la **COMPAÑÍA** y el otro en poder del solicitante.

5. La **COMPAÑÍA** y el **IPS** acordarán en conjunto, los estándares mínimos de calidad de servicio que mejor cumplimiento den a las observaciones que entrega la Superintendencia de Pensiones en su normativa vigente.

6. Con el objetivo de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Nº 19.628 referida a guardar reserva sobre los datos de carácter personal de los solicitantes de Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, la **COMPAÑÍA** en conjunto al **IPS**, adoptarán las medidas necesarias para cumplir con dicha normativa.

7. La **COMPAÑÍA** deberá mantener una conexión ininterrumpida con los sistemas del **IPS**, durante el horario de atención de público y contemplar un procedimiento de contingencia en caso de falla de los módulos informáticos, todo ello ajustado a las instrucciones indicadas en el Anexo del Convenio.

QUINTO.- TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO:

Tanto el **IPS** como la **COMPAÑÍA** podrán poner término inmediato y en forma anticipada a este Convenio, en caso de detectar que la contraparte no ha mantenido la debida reserva de la información considerada confidencial, así como cualquiera de las otras cláusulas del presente convenio.

SEXTO.- ADMINISTRACION DEL CONVENIO:

Con la finalidad de controlar y coordinar la correcta ejecución del presente convenio y el cumplimiento de las obligaciones que de este instrumento se derivan, el **IPS** y la **COMPAÑIA** designarán a un funcionario de su dependencia en calidad de Coordinador Titular del Convenio, y a otro en calidad de Coordinador Suplente del mismo.

SEPTIMO.- VIGENCIA DEL CONVENIO:

El presente convenio de coordinación entrará en vigencia a contar de la fecha de notificación a la **COMPAÑÍA** de la total tramitación de la resolución que lo apruebe y su duración será hasta el 30 de Junio 2011, renovándose tacita y automáticamente por periodos iguales y sucesivos de un año, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle termino, mediante comunicación escrita , la que deberá ser enviada a la otra mediante carta certificada , con una antelación de a lo menos 60 días a la fecha de su expiración del convenio o de una de sus prorrogas , según corresponda. Igual procedimiento deberá aplicarse en el caso previsto en las cláusulas quinta del presente instrumento

OCTAVO.- ANEXO

Este convenio será complementado por un anexo que para todos los efectos forma parte integrante del convenio

NOVENO.- EJEMPLARES

El presente convenio, se firma en dos ejemplares igualmente auténticos, quedando uno en poder de cada parte.

PERSONERIAS:

La personería de doña Labibe Yumha Varas, consta en Decreto Supremo Nº 35, 1º de julio de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de James Murray Torrejón, en representación de BBVA Seguros de Vida S.A., consta en escritura pública otorgada con fecha 23 de junio de 2003, respectivamente, en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie.

Los instrumentos antes citados no se insertan por ser conocidos por las partes.

JAMES MURRAY TORREJÓN
GERENTE GENERAL
BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.

LABIBE YUMHA VARAS
DIRECTORA NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

ANEXO CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Y COMPAÑÍA DE SEGUROS

1. PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto establecer las normas básicas de operación, referidas a los módulos de consulta de requisitos y atención de los beneficios establecidos en el Título I de la Ley Nº 20.255, y demás aspectos necesarios para la ejecución del Convenio de Coordinación.

2. ALCANCE

Funcionarios de atención de público de la Compañía de Seguro en Convenio y la contraparte del IPS.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las establecidas en la cláusula "PRIMERA" del convenio.

4. DEFINICIÓN DE ENTIDADES

4.1 CENTRO DE ATENCIÓN PREVISIONAL INTEGRAL DEL IPS

Unidad orgánica del IPS, a cargo de prestar servicios integrales de información, orientación previsional y atención a todos los usuarios del sistema de pensiones, que para los efectos del Convenio, será la instancia interna del IPS, a la cual la Compañía de Seguros deberá remitir la información establecida en el punto 5 de la Cláusula Cuarta del Convenio.

El listado de oficinas de IPS a lo largo de todo Chile se puede ver en la siguiente página Web http://portal.ips.gob.cl/portal/inp/lugares_atencion/

4.2 REDES COMPLEMENTARIAS

Entidades externas al IPS como Municipalidades, Consultorios, Oficinas del Registro Civil , AFP y Compañías de Seguros, en donde también estará implementado un punto de información, Orientación y Derivación. Además las entidades en convenio tendrán la capacidad de recibir solicitudes de beneficios del Pilar Solidario y del Bono por Hijo nacido vivo.

5. RESPONSABILIDADES

Las establecidas en las cláusulas "TERCERA", "CUARTA" y "QUINTA" del convenio.

6. COORDINADOR DEL CONVENIO

Las responsabilidades del Coordinador del Convenio Titular, así como del Suplente será la de canalizar la relación entre ambas instituciones y tendrán las siguientes facultades:

1.- Controlar la entrega y recepción, según corresponda, de las claves de acceso a los Módulos informáticos de Atención y Concesión de Beneficios de Ley Nº 20.255.

2.- Informar a la Jefatura superior respectiva, cualquier falla o anomalía en la operación de los módulos informáticos.

3.- Informar a la Jefatura superior respectiva, de cualquier incumplimiento a las obligaciones del presente convenio.

4.- Generar los reportes periódicos requeridos sobre la administración de los módulos y la atención de los beneficios.

5.- Desarrollar las acciones de prevención que correspondan adoptar para asegurar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del presente convenio.

7. PROCEDIMIENTOS

7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL, VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES Y SOLICITUD DE BENEFICIOS EN EL CANAL COMPAÑÍA DE SEGUROS

7.1.1. ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los pensionados de la Compañía pueden solicitar información sobre cualquiera de los beneficios del Título I, de la Ley Nº 20.255, en forma gratuita y personal, sin necesidad de patrocinio.

El funcionario de la Compañía de Seguros deberá informar al usuario, lo siguiente:

a) Que no necesita el patrocinio de terceros para obtener los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias , de no tratarse de un pensionado de la Compañìa de Seguros , indicarle que puede concurrir al centro de atención de su Compañía o a su AFP o, utilizar sin costo, los fonos consulta o sitio Web del IPS si fuere el caso.

b) Que la percepción indebida de beneficios por presentación de datos o antecedentes falsos es sancionada, como delito de acuerdo al artículo 467 del Código Penal, además de la restitución de los valores indebidamente percibidos.

c) Las causales que generen la extinción y suspensión del beneficio.

d) Tratándose de PBS o APS de invalidez, las reducciones a las que puede estar afecto el beneficio si percibe un ingreso laboral mensual superior al ingreso mínimo mensual.

e) Para la modalidad de pago de un APS deberá informar que este beneficio se paga conjuntamente con su pensión de régimen previsional.

f) Que si percibe garantía estatal por pensión mínima deberá comparar dicho beneficio con el monto del APS, si tiene derecho, y optar por el beneficio de mayor monto.

El principal material de apoyo para esta función está contenido en fichas de atención :

- **Fichas de Atención:** Fichas orientadas a la atención de público que detallan cada uno de los beneficios de la Reforma Previsional. Entregan información completa y detallada sobre Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos, requisitos, beneficios y otros.

Adicionalmente se encuentra disponible manual de la reforma

- **Manual de la Reforma:** Entrega una descripción básica de los principales beneficios de la Reforma Previsional, sus características, requisitos de acceso y gradualidad.

- **Sitio Web Reforma Previsional:** En éste se encuentran los dos documentos antes descritos en versión digital, además de información sobre los beneficios en un formato de búsqueda interactiva. Su dirección es: http://www.reformaprevisional.cl

7.1.2. ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN

Esta labor implica, dependiendo de la consulta, indicar al usuario sobre los trámites adicionales que debe hacer, como también indicarle cuáles son las instancias a las que debe recurrir para iniciar su trámite o completar sus antecedentes. Si bien, las derivaciones pueden ser múltiples en atención a las necesidades del usuario, de modo general, se señala el siguiente esquema:

- **El usuario requiere solicitar Aporte Previsional Solidario**: Toda solicitud de APS debe ser recibida y derivada al IPS.

- **El usuario no está de acuerdo con su calificación de Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos**: Luego de indicarle las razones de su rechazo, debe indicársele que concurra al Centro de Atención IPS más cercano para que ingrese una apelación, por composición de su grupo familiar u otro motivo.

- **El usuario tiene dudas respecto de la o las pensiones que percibe distintas de las de Renta Vitalicia**: Se debe direccionar a la institución de origen de su pensión: IPS para pensiones de las Ex cajas de previsión; AFP ; Ministerio del Interior pensiones de leyes especiales; SUSESO para pensiones de la ley del trabajo.

- **El usuario tiene dudas respecto de su ficha de protección social:** Deberá consultar en el Departamento Social de su municipio.

- **Otros canales oficiales para derivar a un usuario son:**

Páginas Web: www.reformaprevisional.cl (Reforma Previsional)
www.safp.cl (SAFP)
www.ips.cl (IPS)

Call Center: 800 64 60 90 (Reforma previsional)

800 20 25 00 (IPS)

600 831 20 12 (SAFP)

7.1.3.VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Para efectos de determinar el derecho al beneficio, se contará con una aplicación Web de Verificación de Antecedentes (Módulo de Consulta), que permitirá consultar mediante el ingreso del RUN la condición de cumplimiento de requisitos del solicitante y el tipo de beneficio a recibir.

La aplicación Web de Verificación de Antecedentes, señalará si puede o no presentar el "Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley Nº 20.255"

7.1.4. SOLICITUD DEL BENEFICIO

Para efectos de generar la solicitud del beneficio, se contará con una aplicación Web de Recepción de Solicitud (Módulo de Ingreso de Beneficios).

- **Recepción de la Solicitud.**

Los beneficios, preferentemente, deben ser invocados directa y personalmente por los interesados con su cédula nacional de identidad vigente, suscribiendo en original el Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley Nº 20.255.

Los interesados podrán encomendar a terceras personas la tramitación de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias a que tengan derecho, mediante el otorgamiento de un mandato especial para estos efectos, otorgado mediante escritura pública o instrumento privado suscrito ante Notario Público.

Si se trata de una solicitud presentada por un tercero, deberá presentar un poder autorizado ante notario público o por escritura publica. La Compañía de Seguros no será responsable de los contenidos de dicho documento.

La exigencia de la presentación de la cédula de identidad será obligatoria y no se podrá acoger a trámite una solicitud sin la presentación de ésta o en su reemplazo de una cédula provisoria de identificación emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

- **Recepción de documentación**

Al recepcionar una solicitud de beneficio, previa verificación de la identificación del solicitante, el funcionario de la Compañía deberá:

1. Respaldar en papel la respectiva solicitud, original y copia,
2. Adjuntar cualquier otro documento presentado.
3. Estampar en todos ellos un timbre que identifique a la Compañía de Seguros
4. Registrar nombre, RUN y firma del funcionario autorizado.
5. Con el original de la Compañía de Seguros debe constituir el expediente para ser enviado al IPS.
6. Una copia se entregará al solicitante.

- **Información Ruta del Trámite**

El funcionario de la Compañía debe entregar al solicitante la ruta del trámite correspondiente considerando, desde la presentación de la solicitud hasta el pago o rechazo del beneficio, antecedente que debe ser emitido por la aplicación disponible en la Web IPS

• **Comunicación de Resultado**

El resultado de la solicitud de beneficio, presentada por el interesado, sea éste el potencial beneficiario o su representante, estará siempre disponible en el sistema, y el funcionario de la Compañía de Seguros correspondiente podrá informar de dicho resultado al referido interesado, sin perjuicio de las notificaciones que realice el IPS directamente al interesado.

7.2. OPERACIÓN DE MODULOS INFORMATICOS

El coordinador de la Compañía de Seguros deberá comunicar al coordinador del IPS los Nombres, RUN, Perfil y Correo Electrónico de los funcionarios que utilizaran el modulo informático; con esta información el IPS procederá a crear las cuentas de acceso indicando nombre de usuario y clave, las cuales comunicará directamente a los funcionarios respectivos.

La operación misma de los módulos está contenida en el manual del sistema.

7.3. PLAN DE CONTINGENCIA DEL MODULO INFORMATICO

Ante la no disponibilidad temporal del modulo informático se generará un expediente físico a partir del formulario único de solicitud, debidamente foliado y validado por el IPS. En este caso, el funcionario deberá adjuntar al formulario todos los antecedentes entregados por el solicitante, el que deberá ser firmado por el solicitante.

Una vez reestablecido el sistema, deberán ser ingresadas las solicitudes a través del modulo informático, respetando la fecha original de presentación.

7.4. REPORTES PERIODICOS

a. REPORTE DE ARQUEO SEMANAL

Al cierre diario el funcionario de la Compañía debe realizar las siguientes actividades:

- Imprimir reporte diario del Módulo de Solicitud del Beneficio que contiene un resumen por tipo de beneficio solicitado.

- Reunir todas las solicitudes con sus respectivos documentos adjuntos, cuya contabilización e individualización deberá corresponder al resumen diario del sistema.

- Preparar el despacho físico de la documentación en forma semanal.

- En aquellos lugares o ciudades donde exista un centro de atención IPS, la documentación será retirada por un funcionario IPS debidamente autorizado. En caso contrario, la Compañía de

Seguros enviará los documentos por valija (correo u otro), al Centro de Atención del IPS que corresponda con cargo al IPS

- El IPS revisará la información recepcionada contrastándola con el reporte del sistema y mediante correo electrónico comunicará a la conformidad u observaciones según corresponda.

b. REPORTE DE EVENTOS QUE AFECTEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ATENCIÓN DE SERVICIO.

Cualquier evento que implique dejar de cumplir los estándares mínimos de atención de servicio establecidos en el punto 8 del convenio, debe ser comunicado a la contraparte del IPS mediante correo electrónico.

8. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SERVICIO

En atención a las disposiciones legales, reglamentarias e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Pensiones , el IPS debe cumplir estándares mínimos de atención para el acceso de las personas a los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias de la Ley Nº 20.255.

En este contexto, la Compañía de Seguro en conjunto con el IPS, deberán coordinar acciones para otorgar una atención eficiente, oportuna y eficaz a las personas en el ejercicio de sus derechos; considerando aspectos tales como horario de atención, infraestructura física y tecnológica, recursos humanos, tiempos de espera entre otros, por lo que se deja establecido en este anexo la necesidad de reuniones permanentes con el IPS a través de una mesa de trabajo para responder a estos requerimientos.

9. EVALUACIONES AL CONVENIO

En virtud a las exigencias de la Superintendecia de Pensiones, el IPS puede ejercer evaluaciones periódicas respecto del funcionamiento del convenio y que en ningún caso se referirán a materias distintas al convenio de apoyo. Básicamente las evaluaciones consistirán en aplicar pautas de observación y chequeo de carpetas de datos las que serán coordinadas previamente y visados por el Coordinador de Convenio de la Compañía.

10. DECLARACION

En conformidad a lo establecido en la Cláusula Tercera, punto 4 del "Convenio de Apoyo al Sistema Solidario Instituto de Previsión Social – Compañía de Seguro", el presente Anexo es parte integrante de aquél.

GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL

DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y
DOCUMENTACION
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 Santiago -
www.ips.gob.cl

487

2.- Desígnese a la brevedad a los Administradores del convenio de la especie, conforme lo dispone la Cláusula Sexta del mismo.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48º, de la Ley Nº19.880, de 2003, citada en Vistos Nº 3 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. Nº008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta Nº3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

Comuníquese a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Beneficios, Atención a Clientes, Informática y Administración y Finanzas; de los Departamentos de Finanzas, Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Comunicaciones; y Compañía de Seguros BBVA Seguros de Vida S.A.. Regístrese y distribúyase por el Departamento de Transparencia y Documentación.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTORA NACIONAL

ABIBE YUMHA VARAS
DIRECTORA NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

APQR/MVEW/ NCR/ AMS/EVV/ncr
Aprueba Convenio de Colaboración IPS-Cía. Seguros BBVA.
CP CTTOS – CONV. Nva. Institucionalidad
05-35

GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Y COMPAÑÍA DE SEGUROS

En Santiago de Chile, a 24 de Mayo de 2010, entre el **INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**, RUT Nº 61.979.440-0, en adelante e indistintamente, el **Instituto** o el **IPS**, representado por su Directora Nacional, doña Labibe Yumha Varas, chilena, Ingeniero Comercial y Economista, cédula nacional de identidad Nº 7.817.800-0, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O`Higgins Nº 1353, sexto Piso, de la comuna y ciudad de Santiago, y la **COMPAÑIA DE SEGUROS BBVA Seguros de Vida S.A.**, RUT Nº 96.933.770 – 3, en adelante la **COMPAÑIA**, representada por su Gerente don James Murray Torrejón, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Nº 9.590.111-5, ambos domiciliados en Bandera 76, oficina Nº 602, de la comuna y ciudad de Santiago, vienen en suscribir el presente convenio:

PRIMERO.- ANTECEDENTES:

1. La Ley Nº 20.255, sobre Reforma Previsional, establece las bases de un sistema de pensiones dotado de legitimidad social y política, que entrega protección , independiente de las oportunidades que cada persona haya tenido durante su vida activa, refuerza el carácter solidario del sistema, amplía su cobertura, supera o atenúa las discriminaciones de género y establece un nuevo marco institucional que posibilita una gestión del sistema coherente, articulado y eficiente, y, en el Titulo Primero crea el **Sistema de Pensiones Solidarias**, complementario del sistema de pensiones a que se refiere el D. L. Nº 3.500, de 1980, cuya administración corresponde al Instituto de Previsión Social. Dicho Sistema será financiado con recursos del Estado y comprende el otorgamiento de los beneficios de pensión básica solidaria de vejez, y de invalidez, aporte previsional solidario de vejez y de invalidez y el Bono por hijo nacido vivo.

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

2.- El **IPS**, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley Nº 20.255, que lo crea, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuyo objeto especialmente es la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el Instituto de Normalización Previsional.

3.- La **COMPAÑIA**, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, y sus modificaciones posteriores, es una compañía de seguros de vida cuyo objeto se ajusta a lo establecido en dicho cuerpo legal y que como tal está sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguros y Valores.

4.- El artículo 47, punto Nº 2, de la Ley Nº 20.255, establece que la Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente la función de ejercer la supervigilancia y fiscalización del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social. Para tal efecto, la Superintendencia dictará las normas necesarias, las que serán obligatorias para todas las instituciones o entidades que intervienen en el mencionado Sistema.

5. El artículo 55, punto Nº 9, de la Ley Nº 20.255, otorga al Instituto de Previsión Social, la atribución de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información de los beneficios del sistema solidario.

6. La Circular Nº 1515, de 2008, de la Superintendencia de Pensiones que imparte instrucciones para la suscripción de convenios de prestación de servicios por el Instituto de Previsión Social.

7.- La Ley Nº 19.628, sobre protección de la vida privada, cuyo objetivo es regular el tratamiento que los organismos públicos y los particulares efectúen de los datos de carácter personal que se encuentren almacenados en registros o bancos de datos, sean estos de carácter automatizado o no.

SEGUNDO.- OBJETO DEL CONVENIO:

En virtud de la necesidad de mejorar las condiciones de los pensionados de la compañía , a través de todas las facultades que tienen ambas instituciones, es que el **IPS** y la **COMPAÑIA** acuerdan suscribir el presente Convenio con el fin de coordinarse, apoyarse y trabajar en conjunto desde el ámbito de sus respectivas competencias, y otorgarse mutua cooperación para la ejecución de acciones de orientación, información, derivación y recepción de solicitudes, de los beneficios de aporte solidario de vejez y de invalidez, y de

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

bonificación por hijo nacido vivo, que los pensionados de la compañía soliciten, con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales permitiendo de esta forma una mejor atención a los clientes ciudadanos con derecho a los beneficios que otorga la ley 20.255.

TERCERO.- COLABORACION DEL IPS:

1.- Para cumplir el objetivo de colaboración entre las instituciones, el **IPS** pondrá a disposición de la **COMPAÑIA**, una aplicación Web con módulos de atención y concesión de beneficios para consultar, informar y orientar, así como para recepcionar solicitudes de beneficios de la Ley Nº 20.255.

2.- Asimismo, el **IPS** pondrá a disposición de la **COMPAÑÍA,** las claves de acceso a los módulos informáticos precedentemente indicados, obligándose a mantenerlos en operación, en Internet.

3.- El **IPS** aportará las capacitaciones necesarias a los funcionarios que la **COMPAÑÍA** designe, para operar esto módulos informáticos, sin perjuicio de las instrucciones básicas de operación referidas a los módulos en la atención de consultas y atención de beneficios, que se incorporan como Anexo del presente Convenio, el que para todos los efectos legales se entiende formar parte de éste.

4.- El **IPS** pondrá a disposición de la **COMPAÑIA** una línea telefónica especial para atender consultas técnicas y dar soporte a los funcionarios responsables, respecto del uso y funcionamiento de los módulos, sin perjuicio de la mesa de ayuda, fono 800-646090, en caso de ser necesario.

5.- El **IPS** se compromete a comunicar a la **COMPAÑIA**, vía sistema computacional los resultados de cada solicitud, a fin que ésta pueda informar al solicitante, conforme a las instrucciones señaladas en Anexo del presente convenio.

6.- El **IPS** compartirá con la **COMPAÑIA**, las circulares y nuevas normativas que sobre la materia establezca la Superintendencia de Pensiones. Esto no establece necesariamente que la Superintendencia de Pensiones sea un ente fiscalizador de las Compañías, teniendo estas su propio organismo fiscalizador.

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

CUARTO.- COLABORACION DE LA COMPAÑIA:

1. Para la ejecución de las acciones objeto del presente convenio, la **COMPAÑÍA** designará a uno o más funcionarios, según corresponda, de las oficinas o centros de atención, para operar los Módulos de Atención y de Concesión habilitados por el **IPS** e individualizados en el numeral 1, de la Cláusula Tercera de este Convenio, debiendo informar al **IPS** dicha designación y de cualquier cambio en ella.

2. La **COMPAÑÍA** adoptará las medidas necesarias a fin de que el IPS pueda acceder a los antecedentes y/o información que pudiere requerir para evaluar el funcionamiento de este convenio y eventualmente hacer las correcciones necesarias para dar solución a posibles inconvenientes.

3. A fin de asegurar el correcto uso de los beneficios que otorga el pilar solidario a sus pensionados, la **COMPAÑÍA** se compromete a dar el correcto uso de las claves de acceso a los Módulos informáticos, siendo éstas de uso personalísimo e intransferible, debiendo ser utilizadas sólo por los funcionarios designados y con la exclusiva finalidad prevista en este Convenio, en atención a que la información recabada es de carácter reservado.

4. La **COMPAÑÍA** adoptará las medidas administrativas necesarias para que cada funcionario a cargo del Módulo de Concesión –"Solicitud de Beneficios", ingrese oportuna y efectivamente al sistema, las respectivas solicitudes de beneficios. Asimismo, los funcionarios deberán requerir de los beneficiarios la suscripción (o impresión digital) de dos ejemplares físicos, quedando uno de ellos en poder de la **COMPAÑÍA** y el otro en poder del solicitante.

5. La **COMPAÑÍA** y el **IPS** acordarán en conjunto, los estándares mínimos de calidad de servicio que mejor cumplimiento den a las observaciones que entrega la Superintendencia de Pensiones en su normativa vigente.

6. Con el objetivo de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Nº 19.628 referida a guardar reserva sobre los datos de carácter personal de los solicitantes de Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, la **COMPAÑÍA** en conjunto al **IPS**, adoptarán las medidas necesarias para cumplir con dicha normativa.

7. La **COMPAÑÍA** deberá mantener una conexión ininterrumpida con los sistemas del **IPS**, durante el horario de atención de público y contemplar un procedimiento de contingencia en caso de falla de los módulos informáticos, todo ello ajustado a las instrucciones indicadas en el Anexo del Convenio.

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

QUINTO.- TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO:

Tanto el **IPS** como la **COMPAÑÍA** podrán poner término inmediato y en forma anticipada a este Convenio, en caso de detectar que la contraparte no ha mantenido la debida reserva de la información considerada confidencial, así como cualquiera de las otras cláusulas del presente convenio.

SEXTO.- ADMINISTRACION DEL CONVENIO:

Con la finalidad de controlar y coordinar la correcta ejecución del presente convenio y el cumplimiento de las obligaciones que de este instrumento se derivan, el **IPS** y la **COMPAÑIA** designarán a un funcionario de su dependencia en calidad de Coordinador Titular del Convenio, y a otro en calidad de Coordinador Suplente del mismo.

SEPTIMO.- VIGENCIA DEL CONVENIO:

El presente convenio de coordinación entrará en vigencia a contar de la fecha de notificación a la **COMPAÑÍA** de la total tramitación de la resolución que lo apruebe y su duración será hasta el 30 de Junio 2011, renovándose tacita y automáticamente por periodos iguales y sucesivos de un año, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle termino, mediante comunicación escrita , la que deberá ser enviada a la otra mediante carta certificada , con una antelación de a lo menos 60 días a la fecha de su expiración del convenio o de una de sus prorrogas , según corresponda. Igual procedimiento deberá aplicarse en el caso previsto en las cláusulas quinta del presente instrumento

OCTAVO.- ANEXO

Este convenio será complementado por un anexo que para todos los efectos forma parte integrante del convenio

NOVENO.- EJEMPLARES

El presente convenio, se firma en dos ejemplares igualmente auténticos, quedando uno en poder de cada parte.

GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

PERSONERIAS:

La personería de doña Labibe Yumha Varas, consta en Decreto Supremo Nº 00, de junio de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de James Murray Torrejón, en representación de BBVA Segusros de Vida S.A., consta de escritura pública otorgada con fecha 23 de junio de 2.003, respectivamente, en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie.

Los instrumentos antes citados no se insertan por ser conocidos por las partes.

JAMES MURRAY TORREJÓN
GERENTE GENERAL
BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECTORA NACIONAL

LABIBE YUMHA VARAS
DIRECTORA NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Santiago, Mayo 2010

IPS INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Personas al Servicio de las Personas

GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

ANEXO CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Y COMPAÑÍA DE SEGUROS

1. PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto establecer las normas básicas de operación, referidas a los módulos de consulta de requisitos y atención de los beneficios establecidos en el Título I de la Ley Nº 20.255, y demás aspectos necesarios para la ejecución del Convenio de Coordinación.

2. ALCANCE

Funcionarios de atención de público de la Compañía de Seguro en Convenio y la contraparte del IPS.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las establecidas en la cláusula "PRIMERA" del convenio.

4. DEFINICIÓN DE ENTIDADES

4.1 CENTRO DE ATENCIÓN PREVISIONAL INTEGRAL DEL IPS

Unidad orgánica del IPS, a cargo de prestar servicios integrales de información, orientación previsional y atención a todos los usuarios del sistema de pensiones, que para los efectos del Convenio, será la instancia interna del IPS, a la cual la Compañía de Seguros deberá remitir la información establecida en el punto 5 de la Cláusula Cuarta del Convenio.

El listado de oficinas de IPS a lo largo de todo Chile se puede ver en la siguiente página Web http://portal.ips.gob.cl/portal/inp/lugares_atencion/

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

4.2 REDES COMPLEMENTARIAS

Entidades externas al IPS como Municipalidades, Consultorios, Oficinas del Registro Civil , AFP y Compañías de Seguros, en donde también estará implementado un punto de información, Orientación y Derivación. Además las entidades en convenio tendrán la capacidad de recibir solicitudes de beneficios del Pilar Solidario y del Bono por Hijo nacido vivo.

5. RESPONSABILIDADES

Las establecidas en las cláusulas "TERCERA", "CUARTA" y "QUINTA" del convenio.

6. COORDINADOR DEL CONVENIO

Las responsabilidades del Coordinador del Convenio Titular, así como del Suplente será la de canalizar la relación entre ambas instituciones y tendrán las siguientes facultades:

1.- Controlar la entrega y recepción, según corresponda, de las claves de acceso a los Módulos informáticos de Atención y Concesión de Beneficios de Ley Nº 20.255.

2.- Informar a la Jefatura superior respectiva, cualquier falla o anomalía en la operación de los módulos informáticos.

3.- Informar a la Jefatura superior respectiva, de cualquier incumplimiento a las obligaciones del presente convenio.

4.- Generar los reportes periódicos requeridos sobre la administración de los módulos y la atención de los beneficios.

5.- Desarrollar las acciones de prevención que correspondan adoptar para asegurar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del presente convenio.

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

7. PROCEDIMIENTOS

7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL, VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES Y SOLICITUD DE BENEFICIOS EN EL CANAL COMPAÑÍA DE SEGUROS

7.1.1. ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los pensionados de la Compañía pueden solicitar información sobre cualquiera de los beneficios del Título I, de la Ley Nº 20.255, en forma gratuita y personal, sin necesidad de patrocinio.

El funcionario de la Compañía de Seguros deberá informar al usuario, lo siguiente:

a) Que no necesita el patrocinio de terceros para obtener los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias , de no tratarse de un pensionado de la Companìa de Seguros , indicarle que puede concurrir al centro de atención de su Compañía o a su AFP o, utilizar sin costo, los fonos consulta o sitio Web del IPS si fuere el caso.

b) Que la percepción indebida de beneficios por presentación de datos o antecedentes falsos es sancionada, como delito de acuerdo al artículo 467 del Código Penal, además de la restitución de los valores indebidamente percibidos.

c) Las causales que generen la extinción y suspensión del beneficio.

d) Tratándose de PBS o APS de invalidez, las reducciones a las que puede estar afecto el beneficio si percibe un ingreso laboral mensual superior al ingreso mínimo mensual.

e) Para la modalidad de pago de un APS deberá informar que este beneficio se paga conjuntamente con su pensión de régimen previsional.

f) Que si percibe garantía estatal por pensión mínima deberá comparar dicho beneficio con el monto del APS, si tiene derecho, y optar por el beneficio de mayor monto.

El principal material de apoyo para esta función está contenido en fichas de atención :

- **Fichas de Atención:** Fichas orientadas a la atención de público que detallan cada uno de los beneficios de la Reforma Previsional. Entregan información completa y detallada sobre Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos, requisitos, beneficios y otros.

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

Adicionalmente se encuentra disponible manual de la reforma

- **Manual de la Reforma:** Entrega una descripción básica de los principales beneficios de la Reforma Previsional, sus características, requisitos de acceso y gradualidad.

- **Sitio Web Reforma Previsional:** En éste se encuentran los dos documentos antes descritos en versión digital, además de información sobre los beneficios en un formato de búsqueda interactiva. Su dirección es: http://www.reformaprevisional.cl

7.1.2. ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN

Esta labor implica, dependiendo de la consulta, indicar al usuario sobre los trámites adicionales que debe hacer, como también indicarle cuáles son las instancias a las que debe recurrir para iniciar su trámite o completar sus antecedentes. Si bien, las derivaciones pueden ser múltiples en atención a las necesidades del usuario, de modo general, se señala el siguiente esquema:

- **El usuario requiere solicitar Aporte Previsional Solidario**: Toda solicitud de APS debe ser recibida y derivada al IPS.

- **El usuario no está de acuerdo con su calificación de Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos**: Luego de indicarle las razones de su rechazo, debe indicársele que concurra al Centro de Atención IPS más cercano para que ingrese una apelación, por composición de su grupo familiar u otro motivo.

- **El usuario tiene dudas respecto de la o las pensiones que percibe distintas de las de Renta Vitalicia**: Se debe direccionar a la institución de origen de su pensión: IPS para pensiones de las Ex cajas de previsión; AFP ; Ministerio del Interior pensiones de leyes especiales; SUSESO para pensiones de la ley del trabajo.

- **El usuario tiene dudas respecto de su ficha de protección social:** Deberá consultar en el Departamento Social de su municipio.

- **Otros canales oficiales para derivar a un usuario son:**

  Páginas Web: www.reformaprevisional.cl (Reforma Previsional)
  www.safp.cl (SAFP)

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

www.ips.cl (IPS)

Call Center: 800 64 60 90 (Reforma previsional)
800 20 25 00 (IPS)
600 831 20 12 (SAFP)

7.1.3. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Para efectos de determinar el derecho al beneficio, se contará con una aplicación Web de Verificación de Antecedentes (Módulo de Consulta), que permitirá consultar mediante el ingreso del RUN la condición de cumplimiento de requisitos del solicitante y el tipo de beneficio a recibir.

La aplicación Web de Verificación de Antecedentes, señalará si puede o no presentar el "Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley Nº 20.255"

7.1.4. SOLICITUD DEL BENEFICIO

Para efectos de generar la solicitud del beneficio, se contará con una aplicación Web de Recepción de Solicitud (Módulo de Ingreso de Beneficios).

- **Recepción de la Solicitud.**

Los beneficios, preferentemente, deben ser invocados directa y personalmente por los interesados con su cédula nacional de identidad vigente, suscribiendo en original el Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley Nº 20.255.

Los interesados podrán encomendar a terceras personas la tramitación de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias a que tengan derecho, mediante el otorgamiento de un mandato especial para estos efectos, otorgado mediante escritura pública o instrumento privado suscrito ante Notario Público.

Si se trata de una solicitud presentada por un tercero, deberá presentar un poder autorizado ante notario público o por escritura publica. La Compañía de Seguros no será responsable de los contenidos de dicho documento.

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

La exigencia de la presentación de la cédula de identidad será obligatoria y no se podrá acoger a trámite una solicitud sin la presentación de ésta o en su reemplazo de una cédula provisoria de identificación emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

- **Recepción de documentación**

Al recepcionar una solicitud de beneficio, previa verificación de la identificación del solicitante, el funcionario de la Compañía deberá:

1. Respaldar en papel la respectiva solicitud, original y copia,
2. Adjuntar cualquier otro documento presentado.
3. Estampar en todos ellos un timbre que identifique a la Compañía de Seguros
4. Registrar nombre, RUN y firma del funcionario autorizado.
5. Con el original de la Compañía de Seguros debe constituir el expediente para ser enviado al IPS.
6. Una copia se entregará al solicitante.

- **Información Ruta del Trámite**

El funcionario de la Compañía debe entregar al solicitante la ruta del trámite correspondiente considerando, desde la presentación de la solicitud hasta el pago o rechazo del beneficio, antecedente que debe ser emitido por la aplicación disponible en la Web IPS

- **Comunicación de Resultado**

El resultado de la solicitud de beneficio, presentada por el interesado, sea éste el potencial beneficiario o su representante, estará siempre disponible en el sistema, y el funcionario de la Compañía de Seguros correspondiente podrá informar de dicho resultado al referido interesado, sin perjuicio de las notificaciones que realice el IPS directamente al interesado.

7.2. OPERACIÓN DE MODULOS INFORMATICOS

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA N° 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

El coordinador de la Compañía de Seguros deberá comunicar al coordinador del IPS los Nombres, RUN, Perfil y Correo Electrónico de los funcionarios que utilizaran el modulo informático; con esta información el IPS procederá a crear las cuentas de acceso indicando nombre de usuario y clave, las cuales comunicará directamente a los funcionarios respectivos.

La operación misma de los módulos está contenida en el manual del sistema.

7.3. PLAN DE CONTINGENCIA DEL MODULO INFORMATICO

Ante la no disponibilidad temporal del modulo informático se generará un expediente físico a partir del formulario único de solicitud, debidamente foliado y validado por el IPS. En este caso, el funcionario deberá adjuntar al formulario todos los antecedentes entregados por el solicitante, el que deberá ser firmado por el solicitante.
Una vez reestablecido el sistema, deberán ser ingresadas las solicitudes a través del modulo informático, respetando la fecha original de presentación.

7.4. REPORTES PERIODICOS

a. REPORTE DE ARQUEO SEMANAL

Al cierre diario el funcionario de la Compañía debe realizar las siguientes actividades:

- Imprimir reporte diario del Módulo de Solicitud del Beneficio que contiene un resumen por tipo de beneficio solicitado.

- Reunir todas las solicitudes con sus respectivos documentos adjuntos, cuya contabilización e individualización deberá corresponder al resumen diario del sistema.

- Preparar el despacho físico de la documentación en forma semanal.

- En aquellos lugares o ciudades donde exista un centro de atención IPS, la documentación será retirada por un funcionario IPS debidamente autorizado. En caso contrario, la Compañía de Seguros enviará los documentos por valija (correo u otro), al Centro de Atención del IPS que corresponda con cargo al IPS

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

- El IPS revisará la información recepcionada contrastándola con el reporte del sistema y mediante correo electrónico comunicará a la conformidad u observaciones según corresponda.

b. REPORTE DE EVENTOS QUE AFECTEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ATENCIÓN DE SERVICIO.

Cualquier evento que implique dejar de cumplir los estándares mínimos de atención de servicio establecidos en el punto 8 del convenio, debe ser comunicado a la contraparte del IPS mediante correo electrónico.

8. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SERVICIO

En atención a las disposiciones legales, reglamentarias e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Pensiones , el IPS debe cumplir estándares mínimos de atención para el acceso de las personas a los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias de la Ley Nº 20.255.

En este contexto, la Compañía de Seguro en conjunto con el IPS, deberán coordinar acciones para otorgar una atención eficiente, oportuna y eficaz a las personas en el ejercicio de sus derechos; considerando aspectos tales como horario de atención, infraestructura física y tecnológica, recursos humanos, tiempos de espera entre otros, por lo que se deja establecido en este anexo la necesidad de reuniones permanentes con el IPS a través de una mesa de trabajo para responder a estos requerimientos.

9. EVALUACIONES AL CONVENIO

En virtud a las exigencias de la Superintendecia de Pensiones, el IPS puede ejercer evaluaciones periódicas respecto del funcionamiento del convenio y que en ningún caso se referirán a materias distintas al convenio de apoyo. Básicamente las evaluaciones consistirán en aplicar pautas de observación y chequeo de carpetas de datos las que serán coordinadas previamente y visados por el Coordinador de Convenio de la Compañía.

10. DECLARACION

GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL

DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES
DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS
ALAMEDA Nº 1353, PISO 5, SANTIAGO
Telefono 8709262
Fax 8709190
www.ips.gob.cl

En conformidad a lo establecido en la Cláusula Tercera, punto 4 del "Convenio de Apoyo al Sistema Solidario Instituto de Previsión Social – Compañía de Seguro", el presente Anexo es parte integrante de aquél.

Santiago, Mayo 2010