



**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE  
PREVISIÓN SOCIAL INSTRUCTIVO  
INSTITUCIONAL “PROCEDIMIENTO  
BONO BODAS DE ORO”,  
ACTUALIZADO.**

---

**RESOLUCION            82  
EXENTA N°**

**SANTIAGO,    07 FEB 2017**

**V I S T O S:**

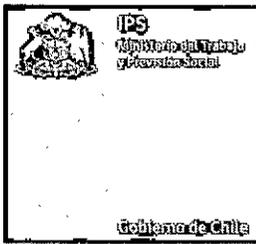
1.- La Ley N°20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija su Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades.

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 de Bases Generales de la Administración del Estado.

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

4.- La Ley N° 20.506, otorga un Bono Extraordinario a los cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio y su Reglamento fijado por el Decreto N° 415, de 2011, del Ministerio de Hacienda.

5.- El D.F.L.N° 278(H), de 1960; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón y las facultades que me concede el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.



## CONSIDERANDO:

1.- Que, por Resolución Exenta N° 393, de 17 de agosto de 2016, esta Dirección Nacional aprobó el Instructivo Institucional denominado **“PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO”**, con la finalidad de entregar las herramientas e indicaciones para atención, orientación y pago de este beneficio a los Ejecutivos de Atención de los distintos canales de atención de este Instituto de Previsión Social.

2.- Que, el Subdepartamento Canales Internos, dependiente del Departamento de Atención Presencial, de la División Canales de Atención a Clientes, de la Subdirección de Servicios al Cliente, ha estimado necesario modificar el Procedimiento singularizado en el Considerando precedente con la finalidad de ampliar las responsabilidades del Subdepartamento de Operaciones No Previsionales dependiente del Departamento Gestión de Beneficios de la División Beneficio y de incorporar la modificación propuesta por la Superintendencia de Pensiones, a través de oficio ordinario N° 55833, de 06 de octubre de 2016, entre otras modificaciones especificadas en el acápite “Control de Cambios”, del Procedimiento sometido a modificación.

3.- Que, por lo anterior, se ha actualizado el texto del **“PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO”**, el cual ha sido revisado y aprobado por la División Jurídica de este Instituto, por oficio ordinario N°43294/4506-16, de 18 de noviembre de 2016, no obstante requerir mediante oficio ordinario N° 43294/4590-16, de 30 de noviembre de 2016, al Subdepartamento Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo de la División Planificación y Desarrollo, reemplazar en el texto aprobado, la mención del vocablo “Sucursales” por “Centros de Atención Previsional Integral IPS” y “Centros de Atención IPS”.

4.- Que, el Subdepartamento Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo de la División Planificación y Desarrollo, por correo electrónico de 23 de enero de 2017, remite los antecedentes para la tramitación del presente instrumento.

## RESUELVO:

1.- **Apruébase**, el instructivo institucional denominado **“PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO”**, del Instituto de Previsión Social, cuyo texto ha sido actualizado, con las herramientas e indicaciones normativas y operativas para la concesión, emisión y pago del beneficio o para su rechazo, si fuere procedente, así como el almacenamiento y resguardo de los antecedentes de respaldo, documento que en cincuenta y una (51) páginas, forma parte integrante de la presente Resolución Exenta.



2.- Déjase sin efecto, a contar de la total tramitación del presente acto administrativo, la Resolución Exenta N° 393, de 17 de agosto de 2016, de este Instituto de Previsión Social.

3.- Publíquese el Procedimiento que se aprueba por el presente acto administrativo en el ambiente “Instructivos Institucionales”, de la Intranet del IPS.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

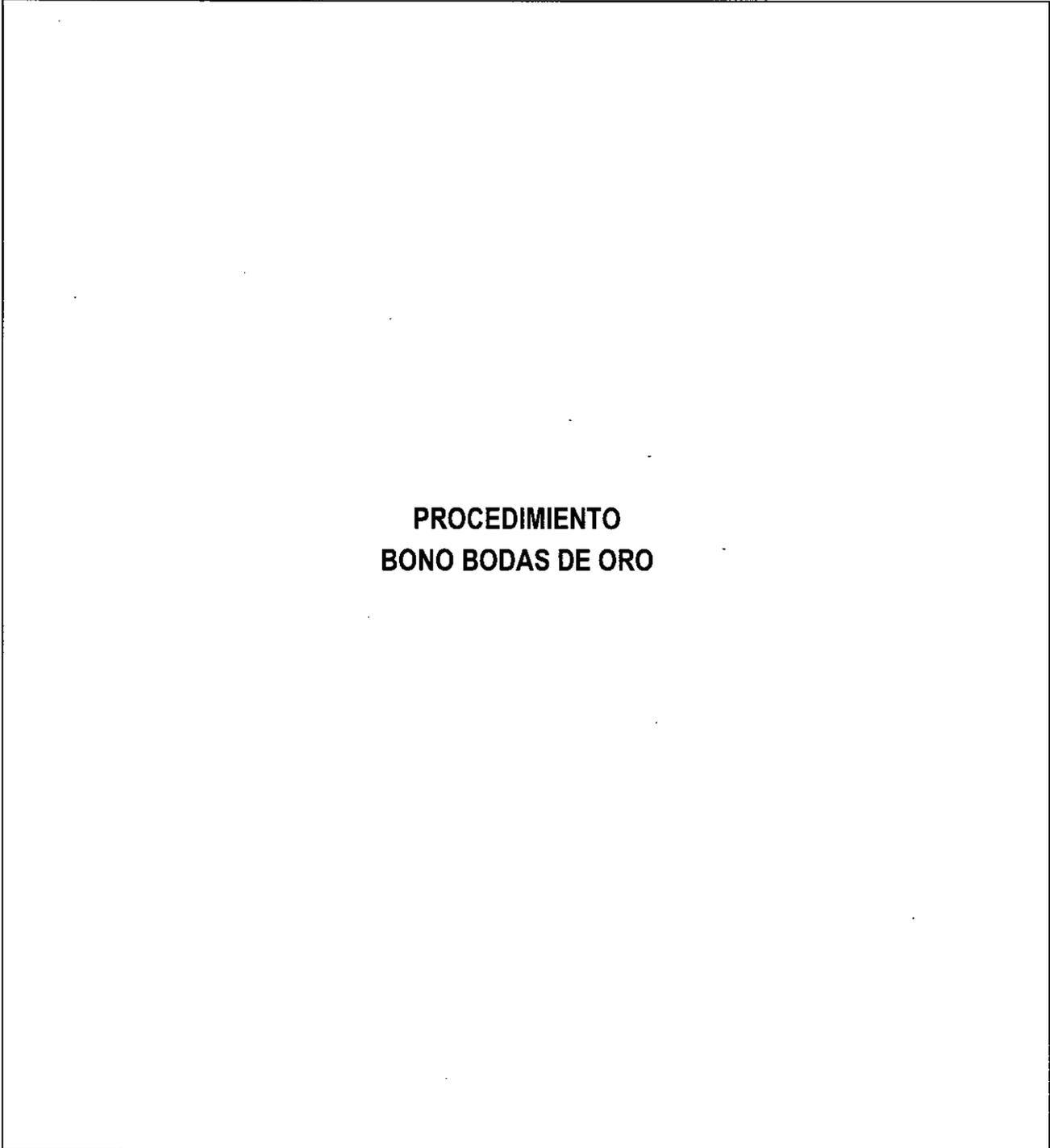


**DISTRIBUCION:**

- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Cliente
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento de Personas
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Cobranza Institucional
- A los Directores Regionales IPS, quienes deberán comunicar el presente instrumento a los Centros de Atención Previsional Integral y Centros de Atención de su dependencia.

YGF/RMB/MVE/W/NCR/RBY/nct  
Resoluciones Internas  
CP APROBACIÓN INSTRUCTIVOS  
I-

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 1 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	



	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>11 8 NOV. 2016</b>	Página 2 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
12/12/2016		6 19 24 y 25 32 20	5.2 6.7 6.12 6.20 6.8	<p>JAV/ Modifica Procedimiento aprobado por Resolución Exenta N° 393 del 17/08/2016. En los siguientes aspectos:</p> <p>Punto 5.2 Se amplían las responsabilidades del Subdepartamento Operaciones no Previsionales</p> <p>En todos los puntos en que se hace mención a la ficha de protección social se modifica por Registro Social de Hogares.</p> <p>Se modifican los plazos establecidos en los puntos 6.7, 6.12 y 6.20.</p> <p>En el punto 6.8, se incorpora instrucción de la Superintendencia de Seguridad Social.</p> <p>En virtud a lo dispuesto en la Ley N° 20.255, y Oficio Ord. N°4547/4418-16 del 15-11-2016, de la División Jurídica, se modifica denominación Sucursales a Centros de Atención Previsional Integral (Centros de Atención).</p>
28/6/2016			6.21	JAV/ Modifica aspectos contables
19/5/2015			6.16 y 6.20	JAV/ se agregan documentos relacionados y se efectúan modificaciones solicitadas por Fiscalía
14/9/2015		Todas	Todas	<p>BMP/JAV/JNA traspasa a formato nuevo. Modifica montos., cambia denominación del documento de Instrucción de Trabajo a Procedimiento.</p> <p>Se modifica Ficha de Protección Social por Registro Social de Hogares.</p>

**NOTA:**

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres, ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género, representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b></p>	<p align="center"><b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b></p>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 3 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

**Í N D I C E**

1	OBJETIVO	5
2	ALCANCE	5
3	DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
4	DEFINICIONES	5
4.1	Bodas de oro	5
5.	RESPONSABILIDADES	6
5.1	Centros de Atención Previsional Integral	
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
5.2	Subdepartamento Operaciones no Previsionales	6
5.3	Subdepartamento Operaciones no Previsionales	6
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
6.1	Beneficiarios y Requisitos	7
6.2	Monto, Reajustabilidad y Plazos	10
6.3	Ingreso, Formularios y Soportes para la Solicitud	11
6.4	Información a Entregar a los Usuarios	15
6.5	Recepción de la solicitud	16
6.6.	Admisibilidad de la Solicitud	18
6.7.	Importante Información para todos los Canales de Atención	19
6.8	Procedimiento de Excepción para la Recepción de Solicitudes Extemporáneas	20
6.9	Otorgamiento del Bono	22

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 4 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

6.9.1 Validación de la información	22
6.10 Solicitud de Antecedentes Adicionales	23
6.11 Resolución	23
6.12 Notificación	24
6.13 Formación del expediente y despacho para resguardo en Archivo General	25
6.14 Recepción para resguardo definitivo e ingreso al sistema de archivo de expedientes	27
6.15 Pago del Bono	27
6.16 Sanciones	29
6.17 Base de Datos	29
6.18 Reclamos	29
6.19 Procedimientos de contingencia	31
6.20 Gestión y Tratamiento para Cobros Rezagados	32
6.21 Procedimiento contable	33
7. INDICADORES DE GESTIÓN	44
8. CONTROL DE REGISTRO	44
9. ANEXOS	44

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 5 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

## 1 OBJETIVO

El presente procedimiento, modifica el aprobado por Resolución Exenta N° 393 del 17/08/2106, En las materias que se indican en "Control de Cambios" de fecha 12/10/2016. El cual tiene por finalidad entregar las herramientas e indicaciones operativas sobre el beneficio Bono Bodas de Oro a los ejecutivos de los distintos canales de atención, necesarias para conceder el mejor servicio y orientación a los potenciales beneficiarios, informando de la aceptación o rechazo de las solicitudes o señalando las causas que imposibilitan su recepción y aceptación, y de la fecha estimada para su emisión y entrega, en el caso que ésta sea presentada en conformidad a los requisitos establecidos, acorde a las responsabilidades definidas para cada canal.

## 2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance a todos los canales de atención del Instituto, considerando los aspectos normativos y operativos para favorecer la entrega de respuestas a consultas y solicitudes de los interesados o de sus representantes, contemplando los trámites y procedimientos internos dispuestos para la concesión, emisión y pago del beneficio o para su rechazo, de corresponder, hasta el almacenamiento y resguardo de los antecedentes.

## 3 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley N°20.506 publicada el 30 de marzo de 2011
- Reglamento N° 415 de M. de Hacienda de 07.04.2011, publicado en D. Oficial el 17.05.2011;
- Circular N° 2734 de 17.05.2011 de Superintendencia de Seguridad Social y su oficio N° 55.833 de 2016.
- Ley N° 20.610 publicada el 22.08.2012
- Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indebidos y de otras Acreencias, aprobado por Res. N° 590 del 30-10-2015.
- Procedimiento Declaración de Incobrabilidad, aprobado por Res. N°21 del 25-01-2016.

## 4 DEFINICIONES

### 4.1. Bodas de oro

Es un beneficio monetario extraordinario de cargo fiscal, de monto fijo y reajutable anualmente de acuerdo al IPC, que se otorga y paga por una sola vez y por parte iguales a todos los cónyuges y personas viudas que cumplan con 50 años de matrimonio, y requisitos

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 6 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

de residencia, vida en común y focalización; beneficio que no constituye remuneración ni renta para ningún efecto legal y, en consecuencia, no es imponible ni tributable, ni afecto a descuento alguno.

El beneficio Bono Bodas de Oro tiene su origen en el Mensaje Presidencial N° 194-358 de 07.07.2010, en el cual se valora la importancia de la familia en la sociedad, determinando premiar a quienes han cumplido 50 años de matrimonio y acrediten los requisitos de residencia, vida en común y focalización.

El 30 de marzo de 2011 se publica en el Diario Oficial la Ley N° 20.506 estableciendo quienes tienen derecho al beneficio, los requisitos a cumplir, el monto a percibir, su forma de reajustabilidad, los plazos para solicitarlo y los plazos para efectuar su cobro, indicando que el Instituto de Previsión Social será la entidad encargada de verificar el cumplimiento de los requisitos para acceder al bono y ordenar su pago.

En sus disposiciones transitorias, la Ley N° 20.506 estableció un cronograma para que todos aquellos matrimonios que al 1° de enero de 2010 contaban con más de 50 años de matrimonio, pudiesen acceder al beneficio. El referido cronograma, que privilegió a los matrimonios con más años de casados, se extendió inicialmente hasta el año 2014, fecha que fue adelantada mediante la Ley N° 20.610, publicada el 22 de agosto del 2012, dando cumplimiento anticipado al cronograma original.

En consecuencia, y en concordancia con el nuevo marco legal, desde la ley 20.610 son beneficiarios del bono quienes cumplen 50 años de casados y acrediten los demás requisitos contemplados en la Ley, aun cuando después de ese aniversario uno de ellos hubiere fallecido antes del plazo de los doce meses contemplados para solicitar el beneficio.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Centro de Atención Previsional Integral

Los Centros de Atención Previsional Integral, en adelante Centro de Atención, Están encargados de recepcionar y tramitar el beneficio Bodas de oro.

### 5.2. Subdepartamento Operaciones no Previsionales

- Efectuar proceso de Resolución de Solicitudes
- Dar respuesta y solucionar los reclamos presentados.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 7 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

➤ Generar archivo de concesión para generación de emisiones de pago

### 5.3. Departamento Canales de Atención Presencial

Encargado de gestionar los casos de bonos emitidos que no han sido cobrados dentro del plazo.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Beneficiarios y Requisitos

#### 6.1.1. Cónyuges

Serán beneficiarios del bono Bodas de Oro los cónyuges que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Cumplir 50 años de matrimonio a partir del 1 de enero de 2010<sup>1</sup>
- b) Que el matrimonio no hubiese terminado por cualquier causa legal<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Para comprender el alcance de este requisito, es necesario recordar que tras la publicación de la Ley N° 20.610, el régimen permanente y transitorio en esta materia estaban regulados de la siguiente forma:

1. En régimen permanente, accedían a este beneficio dos grupos:
  - a. Los cónyuges que cumplieron 50 años de matrimonio a partir del 01.01.2010 y hasta el 30.03.2011 fecha de publicación de la ley, pudiendo solicitarlo sólo hasta el 30.03.2012.
  - b. Los cónyuges que cumplieron 50 años de matrimonio a partir del 30.03.2011, pudiendo solicitarlo dentro de los doce meses siguientes a la fecha del respectivo aniversario de Bodas de Oro.
2. En régimen transitorio, accedían a este beneficio los cónyuges que cumplieran más de 50 años de matrimonio a partir del 01.01.2010, distinguiéndose a su vez:
  - a. Los cónyuges que cumplieran 60 o más años de matrimonio durante el año 2010, todos quienes pudieron solicitar el beneficio hasta el 30.03.2012.
  - b. Los cónyuges que cumplieran 60 años de matrimonio entre el 01.01.2011 y el 30.03.2011, todos quienes pudieron solicitar el beneficio hasta el 30.03.2012.
  - c. Los cónyuges que cumplieran 60 años de matrimonio entre el 31.03.2011 y el 31.12.2011, quienes pudieron solicitar el beneficio dentro de los doce meses siguientes a la fecha del respectivo aniversario de 60 años de matrimonio.
  - d. Los cónyuges que durante 2012 cumplieran 58, 59 o 60 años de matrimonio, quienes tuvieron derecho a solicitar el bono dentro de los 12 meses siguientes a la fecha en que cumplieran los años de matrimonio señalados.
  - e. Los cónyuges que durante 2013 cumplieran 57 o 58 años de matrimonio, sin la Ley N° 20.610 tenían derecho a solicitar el bono dentro de los 12 meses siguientes a la fecha en que cumplieran los años de matrimonio indicados.
  - f. Los cónyuges que durante 2014 cumplan 55, 56 o 57 años de matrimonio, sin la Ley N° 20.610 tenían derecho a solicitar el bono dentro de los 12 meses siguientes a la fecha en que cumplieran los años de matrimonio mencionados.

**Nota:** En estos dos últimos tramos (e. y f.), con la publicación de la Ley N° 20.610, pudieron impetrar el derecho al bono los cónyuges que durante el año 2012 cumplieran entre 53 y 57 años de matrimonio, pudiendo hacerlo dentro de los doce meses siguientes a la fecha en que hubiesen cumplido los años de matrimonio indicados o a contar de la publicación de la referida Ley N° 20.610, si esta fecha fuese posterior. La nueva Ley contempló que quienes no solicitaran el beneficio dentro del nuevo plazo establecido, renunciaban al mencionado bono.

<sup>2</sup> En conformidad con el Art. 42 de la Ley 19.947 de 2004 que establece la Nueva Ley de Matrimonio Civil, las causales legales de terminación del matrimonio son:

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 8 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

c) Que los cónyuges no se encuentren separados de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo III de la ley N° 19.947, de Matrimonio Civil<sup>3</sup>.

d) Que los cónyuges no se encuentren divorciados de acuerdo con la Ley de Matrimonio Civil del 10 de enero de 1884<sup>4</sup>.

A propósito de los requisitos de las letras b), c) y d) precedentes, se entiende que éstos se establecen en atención al matrimonio respectivo, por lo que, para acceder al bono, los cónyuges no deben haberse separado, anulado o divorciado entre sí. Así, nada obsta para que personas divorciadas o viudas, contraigan matrimonio en segundas nupcias y puedan ser beneficiarias del bono en la medida que cumplan 50 años en ese nuevo matrimonio.

e) Integrar un hogar perteneciente a los cuatro primeros quintiles<sup>5</sup>, de acuerdo al umbral de focalización que resulte de la calificación en el Registro Social de Hogares (RSH) o el instrumento que la reemplace<sup>6</sup>.

Los cónyuges deben pertenecer al mismo hogar, y se entiende que pertenecen al mismo hogar cuando poseen el mismo folio en el Registro Social de Hogares.

Podrán acreditar residencia, ambos o cualquiera de ellos, en un establecimiento de larga estadía para adultos mayores que se encuentre reconocido por la autoridad competente<sup>6</sup>.

1. La muerte de uno de los cónyuges. No obstante, hay que tener presente que el Bono Bodas de Oro también es derecho de los viudos y viudas, en determinadas circunstancias y cumplidos ciertos requisitos que se especifican en la presente Instrucción de Trabajo.

2. La muerte presunta, cuando hayan transcurrido diez años desde la fecha de las últimas noticias, fijada en la sentencia que declara la presunción de muerte, sin perjuicio de ciertas excepciones que reducen ese plazo a uno o cinco años

3. Sentencia firme de nulidad, y  
4. Por sentencia firme de divorcio.

<sup>3</sup> Se trata de la separación de hecho y la separación judicial, ninguna de las cuales termina con el matrimonio. La separación de hecho permite dar fecha cierta al cese de la convivencia de común acuerdo, y además regular las relaciones mutuas y respecto de los hijos. Por su parte, la separación judicial es la que consta en una sentencia y deja subsistentes todos los derechos y obligaciones personales que existen entre los cónyuges, con excepción de aquellos cuyo ejercicio sea incompatible con la vida separada de ambos, tales como los deberes de cohabitación y de fidelidad, que se suspenden.

<sup>4</sup> Se trata de la antigua ley de matrimonio Civil, que estuvo vigente hasta el 17.05.2004, fecha de entrada en vigencia de la Nueva ley de matrimonio Civil, N° 19.947. En aquélla, no se contemplaba el divorcio como causal de terminación del matrimonio, pero sí como una forma de separación sancionada judicialmente y que producía determinados efectos en los derechos y deberes personales del matrimonio, muy parecido a lo que en la nueva ley se llama separación judicial. Este requisito se estableció para excluir del Bono Bodas de Oro a los matrimonios que hubieren estado divorciados en conformidad con esa antigua Ley de Matrimonio Civil.

<sup>5</sup> El lenguaje utilizado es equivalente al existente en otras leyes que otorgan bonos a un determinado grupo de la población. Así con el objeto de focalizar los recursos que se entregan, se hace necesario referirse a un determinado porcentaje de vulnerabilidad de la población de Chile, en este caso al 80%. A mayor abundamiento, los matrimonios que tendrán derecho a recibir el bono son aquellos que, cumpliendo con los requisitos establecidos, pertenezcan al 80% más vulnerable.

<sup>6</sup> Los cónyuges solicitantes no estarán afectos al requisito de residencias en común, cuando ambos o cualquiera de ellos resida en un establecimiento de larga estadía para adultos mayores reconocido por la autoridad competente. En este caso, deberán acreditar dicha situación mediante un certificado otorgado por el mencionado establecimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 9 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

La residencia de uno o ambos cónyuges en alguno de esos hogares debe acreditarse ante el IPS mediante la entrega de un certificado extendido y firmado por el responsable del establecimiento, donde señale que el o los interesados residen permanentemente en dicho lugar, y que lo extienden para fines de favorecer el cumplimiento del requisito señalado en la letra e) del artículo 1° de la Ley N° 20.506.

En estos casos, el ejecutivo de plataforma debe asistir a quienes se encuentran en dicha situación, haciendo entrega del formato de certificado de residencia en establecimiento de larga estadía, publicado en la intranet, banner Biblioteca Virtual.

- f) Acreditar residencia en el territorio de la República de Chile, por un lapso no inferior a cuatro años en los últimos cinco años, inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

Este requisito se cumple en la actualidad mediante la suscripción de una Declaración Jurada Simple de residencia en Chile que se encuentra incluida en la misma solicitud del beneficio, el que se gestiona a través del Sistema de Atención Reforma<sup>7</sup>.

### 6.1.2. Viudas y Viudos

#### ✓ Cuando la viudez se produce antes de solicitar el Bono Bodas de Oro

El derecho al Bono Bodas de Oro que la Ley concede a los viudos y viudas, está directamente vinculado al plazo que la misma concede para impetrar el derecho a los cónyuges, a saber, doce meses desde la publicación de la Ley N° 20.506 (30.03.2011) o publicación de la Ley N° 20.610 (22.08.2012) o desde la fecha del respectivo aniversario de matrimonio que da derecho al beneficio.

De esta forma, si habiendo cumplido 50 años de matrimonio, uno de los cónyuges fallece con posterioridad a esa fecha y antes del término del plazo de 12 meses contemplado para impetrar el derecho al bono, el viudo o viuda mantendrá su derecho a solicitar y cobrar el equivalente a la mitad del bono, siempre que cumpla los requisitos de las letras e) y f) del numeral 6.1 precedente (focalización, residencia en común<sup>8</sup> y residencia en Chile).

<sup>7</sup> Ver letra a.4 del numeral 8.1.1. de esta Instrucción de Trabajo.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 10 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Además, a la fecha de fallecimiento del cónyuge de que se trate, el matrimonio debe haber estado vigente, esto es, no haber terminado por alguna de las causas establecidas en las letras b), c) o d) del mismo numeral 6.1 precedente.

✓ **Cuando la viudez se produce después de haber solicitado el Bono Bodas de Oro**

Presentada la solicitud por los cónyuges o por quien debidamente los represente y verificado el cumplimiento de los requisitos legales, si cualquiera de los solicitantes falleciere en el transcurso de la tramitación del bono, una vez concedido éste, el monto pasará a integrar la masa hereditaria.

En consecuencia, procede -en estos casos- pagar aquella parte del Bono Bodas de Oro del beneficiario fallecido de acuerdo con las normas establecidas para los saldos insolutos de pensión.

**6.2. Monto, Reajustabilidad y Plazos**

**6.2.1. Monto y reajustabilidad del Bono Bodas de Oro**

El monto del beneficio Bodas de Oro fue contemplado en el artículo 2° de la Ley N° 20.506. En éste se señala que su valor **inicial** ascenderá a la suma de \$ 250.000 por matrimonio, el que debe ser pagado en partes iguales a cada uno de los cónyuges. Señala dicha norma legal, que el monto del beneficio se debe reajustar el 1° de octubre de cada año, en el 100% de la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace, entre el mes de septiembre del año precedente y el mes de agosto del año en que opere el reajuste respectivo. Los montos históricos y actualizados del Bono Bodas de Oro se encuentran disponibles en: Cartilla Informativa Montos Bono Bodas de Oro

Para efecto de su entrega a los favorecidos y en concordancia a lo señalado por la Circular de la Superintendencia de Seguridad Social<sup>9</sup>, el monto del bono se determinará por la fecha de emisión de pago y no por la fecha de presentación de la solicitud.

<sup>8</sup> Sin perjuicio del derecho que también asiste a los cónyuges que, cumpliendo los demás requisitos, no residen bajo un mismo techo por encontrarse uno o ambos en calidad de residentes de un Hogar de Larga Estadía registrado y autorizado por la Seremi de Salud respectiva.

<sup>9</sup> Circular N° 2734 de 17.05.2011

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 11 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Este beneficio es una transferencia fiscal directa, por lo que no constituye remuneración ni renta para ningún efecto legal y, en consecuencia, no es imponible ni tributable y no está afecto a descuento alguno, tal como se ha expuesto en la definición.

### 6.2.2. Plazos

#### ✓ Plazo para solicitar el bono

El plazo para impetrar el derecho al bono se cuenta a partir de la fecha del cumplimiento del requisito establecido en la letra a) del artículo 1° de la Ley N° 20.506, esto es, cumplir 50 años de matrimonio y hasta los doce meses siguientes a la verificación de dicha exigencia.

Se entenderá que renuncian al bono, los beneficiarios que no lo soliciten en el plazo antes señalado.

#### ✓ Plazo para cobrar el bono

El plazo para el cobro del bono será de seis meses, contado a partir de la fecha en que fue ordenado su pago por el IPS.

En caso de fallecimiento del beneficiario con fecha posterior a la presentación de la solicitud y, una vez verificados el cumplimiento de los requisitos legales, los herederos podrán cobrar el bono, dentro del plazo de seis meses, contados desde la fecha en que fue ordenado su pago.

### 6.3. Ingreso, Formularios y Soportes para la Solicitud

El beneficio Bono Bodas de Oro cuenta con un aplicativo diseñado en el ambiente del Sistema de Reforma Previsional para registrar e ingresar las solicitudes de los potenciales beneficiarios, las que son validadas totalmente, aceptadas y sujetas a confirmación de antecedentes, o rechazadas al momento de registrar sus datos personales. Para acceder al aplicativo existen dos alternativas:

- i) [REDACTED]
- ii) Ubicar Menú en el lado derecho de la intranet y pinchar "Sistema Atención Reforma"



	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 13 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Sin perjuicio del aplicativo habilitado para el registro e ingreso de las solicitudes, el IPS -a objeto de brindar atención oportuna y de calidad a los usuarios- ha puesto a disposición de los Canales de Atención, los siguientes formularios de apoyo al proceso:

**a. Formularios manuales de solicitud, conjunta o para las y los viudos<sup>11</sup>**

Son Formularios en formato papel, dispuestos para recibir solicitudes de beneficio ante caídas de sistema o necesidad de los solicitantes de recibir atención directa en terreno, cuyos datos deben ser ingresados al sistema computacional tan pronto se reponga el sistema o inmediatamente después del regreso de la atención domiciliaria, según sea el caso. Todos ellos se encuentran publicados en la intranet, Biblioteca Red de Canales de Atención, Bono Bodas de Oro, Ejecutivo de Atención, Formularios.

Es importante señalar que tanto este formulario como los habilitados en el propio sistema computacional, contemplan la indicación de acciones que puede ejecutar el IPS para validar los antecedentes recibidos como también para favorecer el cumplimiento del requisito de residencia en el territorio mediante la formulación de una declaración jurada expresa, todo lo cual facilita el ejercicio oportuno de derechos a estos usuarios. A saber:

**a1. Toma de conocimiento de los efectos de la percepción indebida del beneficio**

El artículo 7° de la Ley 20.506 establece que "quienes perciban indebidamente el bono extraordinario que otorga esta Ley, ocultando datos o proporcionando datos falsos, se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieran corresponderles. Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución".

De acuerdo a ello, si se detecta un aprovechamiento indebido de obtención del beneficio, el Instituto no solo solicitará la restitución de los fondos, sino que también podrá impulsar acciones administrativas y penales en contra de los responsables.

**a2. Solicitud de antecedentes a otras entidades**

Autorización expresa para que el IPS pueda solicitar los antecedentes necesarios para el otorgamiento del beneficio a otras entidades<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Ver anexos 1 y 2 de la presente Instrucción de Trabajo

<sup>12</sup> Este es un deber-facultad del IPS, otorgada directamente por el artículo 4° de la ley 20.506:

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>11.8 NOV. 2016</b>	Página 14 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### a3. Fidelidad de la información

La información proporcionada en la solicitud se ajusta a la realidad, aceptando las responsabilidades por el retraso en la entrega del bono si proporciona información errónea.

### a4. Declaración jurada simple de residencia en territorio nacional

Declaración de los cónyuges señalando residir en el territorio de la República de Chile por un lapso no inferior a cuatro años en los últimos cinco años inmediatamente anteriores a la fecha de esta solicitud, en conformidad al artículo 1° letra f de la ley 20.506.

### b. Formulario de poder especial para solicitar y cobrar el bono<sup>13</sup>

De acuerdo con la regla general, este documento debe suscribirse ante Notario Público o ante Oficial Civil del Servicio de Registro Civil e Identificación de aquellas localidades donde no exista Notario y sirve para representar al titular del beneficio ante el Instituto o ante la entidad pagadora, cuando ello es expresamente señalado.

### c. Formulario de la acreditación de residencia en establecimiento de larga estadía<sup>14</sup>.

Es un formulario que permite favorecer el cumplimiento del requisito de vivir conjuntamente (los cónyuges deberán pertenecer al mismo hogar o acreditar residencia, ambos o cualquiera de ellos, en un establecimiento de larga estadía para adultos mayores reconocido por la autoridad competente), de acuerdo a la información contenida en el Registro Social de Hogares. Si el Folio es el mismo para ambos cónyuges, se subentiende que viven conjuntamente. Si el Folio del Registro Social de Hogares es diferente, la solicitud se aceptará contra presentación de un certificado extendido y firmado por el representante del establecimiento de larga estadía y que menciona expresamente el hecho de tener entre sus residentes a uno de los cónyuges que solicita el beneficio, como también de que dicho hogar se encuentra reconocido y autorizado por parte de la Secretaría Regional Ministerial de Salud respectiva<sup>15</sup>.

"El Instituto de Previsión Social verificará el cumplimiento de los requisitos para acceder al bono y ordenará su pago, con todos los antecedentes que disponga el Sistema de Información contenido en el artículo 56 de la ley N° 20.255. Además, el Instituto estará facultado para solicitar al Servicio de Registro Civil e Identificación, al Ministerio de Desarrollo Social, a la Policía de Investigaciones de Chile y otros organismos públicos, los datos personales y la información necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos para acceder al bono."

<sup>13</sup> Ver anexo 3 del presente documento

<sup>14</sup> Ver Anexo 4 del presente documento

<sup>15</sup> Ver lo señalado en la letra e) del numeral 6.1 del presente documento

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 15-de-51-
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

Sin perjuicio de la disponibilización permanente de los formularios en PDF, a través de la ruta de la intranet indicada precedentemente, cada una de los Centros de Atención del canal presencial, deberá mantener un stock razonable y prudente de ellos, en formato papel, a fin de garantizar la atención inmediata a los usuarios, especialmente cuando se producen situaciones de contingencia (cortes de luz, caídas de sistema, etc.)

#### 6.4. Información a Entregar a los Usuarios

Al momento de presentación de sus antecedentes, el ejecutivo de plataforma deberá informar a los solicitantes los requisitos que deben cumplir para acceder al beneficio, las sanciones a las que se exponen en caso de percibir indebidamente dicho beneficio, los procesos a que será sometida la solicitud y que, finalmente, ésta podrá ser aceptada o rechazada.

##### ✓ **Presentación de la solicitud**

Los cónyuges deberán presentar conjuntamente su solicitud o el viudo/a por si solo del bono ante el IPS o ante los organismos públicos con los cuales éste se coordine para que reciban dicha solicitud, ya sea personalmente o debidamente representados.

##### ✓ **Representación para solicitar y/o percibir el Bono Bodas de Oro<sup>16</sup>**

La representación para estos efectos deberá constar en un documento escrito diseñado especialmente para el Bono Bodas de Oro de la Ley N° 20.506. La firma de quien otorga el poder debe estar autorizada ante Notario Público o bien, ante el Oficial del Servicio de Registro Civil e Identificación en aquellos lugares donde no exista Notaría.

El mandato especial, se entenderá otorgado para llevar a cabo todas las gestiones tendientes a la obtención del beneficio, aun cuando no se haga mención expresa de algunas de ellas, incluidas las opciones que deban efectuar para acceder a la forma de pago de dicho beneficio.

No obstante lo anterior, para que el mandatario pueda cobrar y percibir el beneficio, estas dos facultades deberán incluirse expresamente en el mandato.

<sup>16</sup> Todos los casos especiales y demás situaciones deben reconducirse en su aplicación al Instructivo Institucional de Tratamiento de Poderes o Mandatos para el Trámite y Cobro de Beneficios, Aprobado por Resolución Exenta N° 566 del 23/12/2011 de la Dirección Nacional del IPS.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 16 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### 6.5. Recepción de la solicitud

Las solicitudes se recibirán únicamente en el Canal de Atención Presencial del IPS, debiendo los Canales No Presenciales brindar toda la orientación necesaria para favorecer la realización del trámite, informando:

- Requisitos exigidos para acceder al beneficio,
- Lugares más cercanos a los cuales concurrir,
- Antecedentes que debe acompañar para favorecer su aceptación
- Cédula de identidad vigente de cada uno de ellos o una cédula provisoria de identificación emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación la que debe ser validada por el ejecutivo de atención consultando el sitio web del Servicio<sup>17</sup> (sistema de verificación de papeletas provisionales).
- Poder notarial en caso de representación o poder extendido por Oficial del Registro Civil, de no existir Notaria,
- Certificado de residencia en hogar de larga estadía (de no vivir conjuntamente), y
- Que se les exigirá presentarse conjuntamente o debidamente representado(s) (en caso de ser viudo(a), esta condición no será aplicable).

**Nota:** Ante consulta previa de los interesados, es recomendable indicar que acompañen un certificado o libreta de matrimonio, de contar con ello. De esta manera podrá apoyar la recepción de la solicitud, al no encontrar registro del matrimonio en la base de datos del SRCel.

No obstante la identificación que se hace a los Centros de Atención como los lugares exclusivos para presentar las solicitudes, ante requerimiento expreso del interesado, de sus familiares o representantes, por causa mayor debidamente explicitada, el Jefe del Centro de Atención respectivo autorizará la presencia de un profesional asistente social o en quién determine, para concurrir al domicilio del beneficiario o al establecimiento en que éste se encuentre, levantando un informe de su visita que dé cuenta de su actual condición y situación<sup>18</sup>, disponiendo la toma de la solicitud del beneficio en formato de contingencia.

<sup>17</sup> Ver y aplicar en esta materia lo dispuesto en Identificación de Beneficiarios.

<sup>18</sup> Este informe se debe elaborar en el mismo formato existente y disponible para los beneficios del Pilar Solidario en la intranet institucional, sin perjuicio de lo cual también se incluye en el Anexo 5

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 17 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

El ejecutivo de atención o profesional asistente social asignado para realizar la visita al lugar donde se encuentren el o los solicitantes, por su condición de postración u otra similar y justificada, debe siempre cuidar:

- a) Que el formulario de solicitud sea exclusivamente aquel cuyo formato está dispuesto para estos efectos en esta Instrucción de Trabajo y disponible en el ambiente intranet.
- b) Que la solicitud del beneficio contenga todos los datos de identidad y de domicilio del o los solicitantes
- c) El ejecutivo de atención o asistente social debe consultar a los interesados la forma en que harán efectivo el cobro del beneficio, registrando la(s) opción(es) elegida(s) en el formulario (depósito bancario o cobro en ventanilla en Centro de Pago de IPS CCAF Los Héroes o Banco Estado), señalando también que pueden designar a un representante para realizar el cobro del beneficio (individual o conjuntamente), gestionando la entrega inmediata de un poder<sup>19</sup> para dichos fines, dejando constancia de la naturaleza del beneficio expresamente en el comprobante que debe presentar el apoderado en el Centro de Pago, en donde lo retendrán en forma definitiva.
- d) Que el mencionado formulario de solicitud del beneficio contenga la huella dactilar y/o la firma personal del o los solicitantes. Dependerá de la condición de salud en la que se encuentre(n) para utilizar una u otra modalidad, o ambas, en la que manifiestan su voluntad de acceder al beneficio, declarando cumplir con los requisitos exigidos y de aceptar las acciones que pueda emprender el Instituto, ante necesidades de comprobación de datos en otras entidades. En estos casos, es necesario que el ejecutivo o asistente social, porte consigo un tampón para entintar los dedos del o los solicitantes, posibilitando tramitar oportunamente su concesión.
- e) Siempre se debe entregar a los solicitantes un comprobante o una copia de la solicitud debidamente firmada por quien realiza la visita domiciliaria.
- f) Que se efectúe el ingreso inmediato de la solicitud al sistema computacional, tan pronto se retorne de la visita domiciliaria al Centro de Atención, verificando la validez de los datos recibidos al ser aceptados por las reglas de negocio establecidas en el sistema, el que asignará una numeración única y correlativa a todas las solicitudes, permitiendo su control y posterior ingreso a los sistemas de información.

<sup>19</sup> Para efectos de simplificar la coordinación y gestión operativa de Centros de Atención con los Centros de Pago IPS CCAF Los Héroes, se utilizará para el otorgamiento de estos poderes simples y excepcionales, el Formulario 7093-B, en donde se debe dejar expresa constancia por parte de IPS del beneficio Bono Bodas de Oro y su naturaleza especial y exclusiva.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 18 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Si el sistema no valida la relación o no posee el registro del matrimonio al consultar la base del Servicio de Registro Civil e Identificación, el funcionario responsable debe requerir a los interesados el correspondiente Certificado, Libreta o Partida de Matrimonio.

- g) Si es de interés de los beneficiarios que el pago se realice en el domicilio en el que permanecen postrados, el ejecutivo o asistente social deberá gestionar internamente la entrega de los valores correspondientes, a través del procedimiento Fondos a Rendir (FONRE) y efectuar el pago del bono en el domicilio de los requirentes
- h) Todos los documentos generados en los procesos de toma de solicitud, entrega de poder y/o pago a domicilio, a través del Procedimiento Fondos a Rendir, deben ser ingresados al expediente Bodas de Oro respectivo, incluyendo el formulario manual y computacional y los documentos contables, a fin de respaldar las acciones de verificación y control ejercidas por auditorías internas o auditorías externas, éstas últimas, efectuadas por entidades supervisoras y contraloras del Instituto.

#### 6.6. Admisibilidad de la Solicitud

El I.P.S. acogerá a trámite una solicitud, una vez que se acrediten los siguientes requisitos:

- a) Los solicitantes y quienes debidamente los representen, acrediten su identidad a través de la cédula de identidad.
- b) Mientras no se encuentre operativo el registro de datos de residencia que para tal efecto administrará la Policía de Investigaciones de Chile, los solicitantes deberán acreditar su residencia en el territorio de la República de Chile, mediante una declaración jurada simple, cuyo formato y contenido ya han sido explicados en este procedimiento<sup>20</sup>.
- c) En el caso que los cónyuges no residan en el mismo hogar por encontrarse ambos o uno de ellos residiendo en un hogar de larga estadía, deberán acreditar tal circunstancia mediante la presentación del certificado emitido por el establecimiento cuyo formato y contenido ya han sido explicado en la presente Procedimiento<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Ver letra a.4 del numeral 6.3 del presente procedimiento.

<sup>21</sup> Ver letra c del numeral 6.3 del presente procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 19 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- d) Que los solicitantes cumplan con el requisito de integrar un hogar perteneciente a los cuatro primeros quintiles establecidos en la letra e) del art. 1° de la Ley N° 20.506, el Instituto de Previsión Social deberá verificar que cumplan con esta condición, de conformidad con lo establecido por la calificación socioeconómica del Registro Social de Hogares (RSH).

### 6.7. Importante Información para todos los Canales de Atención

- a) El I.P.S. deberá acoger a tramitación la solicitud de los cónyuges que carezcan de Registro Social de Hogares (RSH) o del instrumento que la reemplace, debiendo orientar a los requirentes el proceso de obtención de dicho instrumento, por ende, no procederá el rechazo de la solicitud por no disponer de RSH.
- b) El requisito de cumplir 50 años de matrimonio, será validado directamente por el IPS a través del Servicio de Registro Civil e Identificación: no debe exigirse a los requirentes certificado alguno, con la excepción de los casos señalados en la letra f) del punto 6.5.
- c) Una vez recibido el o los certificados de residencia en establecimientos de larga estadía, deberán ser escaneados e ingresados al SACH (Institución: IPS; Materia: Beneficiarios Bodas de Oro; Submateria: Solicitud de Beneficios), incorporando comentario alusivo al trámite, contactando a la Mesa Gestión de Casos Complejos para su derivación y atención por parte del área de negocios. Estos datos, serán comprobados con el registro informado por la Seremi de Salud. De no estar en el registro de entidades acreditadas, el beneficio no será concedido.

La documentación recibida en el Centro de Atención deberá ser incorporada al expediente respectivo.

- d) Si uno o ambos cónyuges residen en hogares de larga estadía para adultos mayores y no poseen Registro Social de Hogares, deben solicitar ser encuestados en dichos lugares, siendo válido la obtención de puntajes no iguales. **Lo que importará para la tramitación del beneficio, es que el puntaje obtenido de cada uno no exceda del puntaje máximo permitido para acceder al bono**, ya que de lo contrario se denegará el beneficio.
- e) Concluida la gestión de ingreso de la solicitud y todos los documentos que correspondan según el caso, se deberá informar al usuario, que de no existir errores ni inconsistencia en la información de base, el bono será concedido de acuerdo con el calendario definido e informado a los Centros de Atención, el cual se encuentra disponible en el link: Calendario Concesión Bono Bodas de Oro

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV 2016</b>	Página 20 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- f) Aceptada la solicitud bajo cualquier condición, el ejecutivo de plataforma, debe informar a los solicitantes que el IPS dispondrá de distintos mecanismos para conocer el estado de tramitación de su solicitud, indicándole que para tal efecto, puede consultar al call center (6004400040) o en los lugares de atención presencial de todo el país.
- g) El portal institucional referido en el numeral 6.3 permite efectuar consultas acerca de la validación de los datos ingresados, conocer el estado de tramitación de la solicitud y conocer la fecha de concesión del beneficio y el plazo máximo para cobrar.

#### 6.8. Procedimiento de Excepción para la Recepción de Solicitudes Extemporáneas

Por regla general y tal como es sabido, el plazo para invocar el derecho prescribe al cabo de un año (12 meses) contado desde la fecha de celebración de aniversario de matrimonio que permite impetrar el beneficio.

De acuerdo a instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social, impartidas en Oficio Ord. N° 55.833 del 06-10-2016, **se debe registrar la fecha de todas las atenciones que se otorguen a los cónyuges, como también a terceros o familiares que vengan a su nombre, que se refieran a consultas respecto a la forma de acceder a este beneficio**, aun cuando en dicha atención no haya recepción de documentación alguna, sino únicamente una orientación verbal sobre la materia.

Debido a que se han presentado las siguientes situaciones:

- a) Beneficiarios que al concurrir a solicitar el bono dentro de plazo, sus solicitudes no fueron ingresadas al sistema por carecer de Registro Social de Hogares (RSH) o por indicar la aplicación que "con la información existente no es posible acreditar el matrimonio".
- b) Se ejecutó procedimiento administrativo de concurrir al domicilio de los beneficiarios a tomar solicitud y posteriormente hubo una demora del ingreso al sistema y al intentar hacerlo uno de los cónyuges aparece fallecido, no permitiendo ingresar la solicitud como cónyuges, o bien, al intentarlo su ingreso con posterioridad indica que el plazo se ha extinguido.

En este orden, la Superintendencia de Seguridad Social se ha pronunciado expresamente en dos materias:

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 21 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- Cuando la presentación de la solicitud ocurre después del plazo de un año de cumplido los requisitos, la prescripción que la disposición legal contempla no será considerada al demostrarse la existencia de acciones útiles comprobables, existentes dentro del plazo establecido para solicitar el beneficio y que consten en documentos o registros extendidos por el Instituto, como por ejemplo el comprobante de la solicitud de una visita domiciliaria y/o un registro en SACH por consulta sobre la materia, etc. Al respecto y según lo señala la Superintendencia de Seguridad Social en su Oficio 075442 de 07.12.2012, el IPS debe acoger la solicitud y los antecedentes que presenten los interesados, requiriendo la entrega de ellos para que el área de negocios constate su veracidad y adopte la resolución de acoger y conceder el beneficio.
- El IPS debe acoger las solicitudes Bodas de Oro, aun si los interesados -uno o ambos- carecen de Registro Social de Hogares (RSH), si cumplen con el resto de los requisitos. El ejecutivo de plataforma debe orientar a los interesados a que obtengan su Registro Social de Hogares y dependiendo de la calificación socioeconómica accederán o no al beneficio.

De no cumplir con la calificación socioeconómica, los interesados recibirán del área de negocios la Resolución a través del cual se establece el incumplimiento del requisito de pertenecer a un hogar perteneciente a los cuatro primeros quintiles, y por ende, a no cumplir todos los requisitos para acceder al beneficio. En caso positivo, el área de negocios dará curso a la emisión y ordenará su pago, tan pronto reciba la información de RSH enviado en la actualidad por el Ministerio de Desarrollo Social (MINDES).

Lo señalado se encuentra indicado por la Superintendencia de Seguridad Social en su oficio 061725 de 27.09.2012

En consecuencia, ante la detección de estas situaciones, los canales de atención deberán observar el siguiente protocolo:

1. Los Jefes de Centros de Atención o de Plataforma deben remitir al Subdepto. Operaciones No Previsionales, un oficio conductor con el conjunto de antecedentes que certifiquen la realización de gestiones útiles por parte de los interesados, previas o anteriores a la fecha de vencimiento del plazo para solicitar el bono.
2. Dentro de los antecedentes a remitir, deberá incluirse una declaración jurada simple, de las gestiones realizadas por los beneficiarios para obtener el beneficio.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 22 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

3. Previo al envío de los antecedentes al área de negocios, el Centro de Atención deberá conformar un expediente con los documentos descritos, incorporando en ella, la solicitud manual debidamente firmada por él o los beneficiarios según corresponda, dejando en resguardo, una copia de los antecedentes remitidos al nivel central.
4. El área de negocios procederá a revisar la validez de los antecedentes remitidos, y en función del análisis de dichos documentos, procederá a resolver la pertinencia de la solicitud, informando de ello al o los interesados y el Centro de Atención que envía dichos documentos. Para esta última acción podrá informar a través de oficio, correo electrónico u otra que estime de mayor efectividad.

## 6.9. Otorgamiento del Bono

### 6.9.1. Validación de la información

Para efectos de verificar los antecedentes registrados en la solicitud de bono, se tendrá por válida la información emanada de las siguientes fuentes:

- a) Del Servicio de Registro Civil e Identificación, información referente a los roles únicos nacionales; fecha de celebración del matrimonio; inscripción en el registro señalado en el artículo 135 del Código Civil cuando corresponda; si el matrimonio hubiere terminado por cualquier causa legal; si los cónyuges se encuentran separados de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo III de la ley N° 19.947, de Matrimonio Civil; y si los cónyuges se encuentran divorciados de acuerdo con la Ley de Matrimonio Civil de 10 de enero de 1884, cuando corresponda.
- b) Del Ministerio de Desarrollo Social, al que se le solicitará la información referente a la calificación socioeconómica que los solicitantes tienen en RSH o en el instrumento que la reemplace y, si los cónyuges pertenecen al mismo hogar, de acuerdo con la información contenida en dicho registro.
- c) De la Policía de Investigaciones de Chile, se requerirá la información que registre sobre entradas y salidas de la República de Chile, con el objeto de verificar el cumplimiento del requisito de residencia en el país.
- d) El IPS deberá validar, a través de la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente, el reconocimiento del establecimiento de larga estadía para adultos mayores.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 23 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

El IPS verificará el cumplimiento de los requisitos con los antecedentes disponibles en su Sistema de Información de Datos Previsionales. No obstante, si se presentan discrepancias respecto a la información contenida en dicho sistema, el IPS procederá a arbitrar las medidas conducentes a obtener, aclarar o actualizar la información con los organismos competentes.

#### 6.10. Solicitud de Antecedentes Adicionales

Una vez acogida a trámite la solicitud, el IPS podrá requerir información adicional a los solicitantes que permita verificar la totalidad de los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento para el otorgamiento del bono, así como solicitar el complemento de antecedentes cuando existan datos erróneos o cuya validez esté en duda. Para esto, el IPS notificará por escrito a los solicitantes la información y/o antecedentes requeridos, mediante carta certificada o a través de medios electrónicos, cuando lo hayan solicitado, otorgando un plazo que no podrá ser inferior a 5 días hábiles ni superior a 30 días hábiles.

Además, el IPS debe dejar claramente establecido que, si transcurrido dicho plazo, no se recepciona la información o los antecedentes requeridos, se podrá dar por rechazada la solicitud en su totalidad. Este requerimiento de información se podrá realizar en cualquier instancia del proceso de una solicitud.

En caso que los solicitantes deban cumplir con un plazo para proporcionar la información adicional que requiera el IPS para la tramitación del beneficio, y que los requerimientos sean notificados mediante carta certificada, el plazo se contabilizará a partir del tercer día hábil, contado desde la fecha del despacho por correos.

#### 6.11. Resolución

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios para el otorgamiento del bono, el I.P.S. emitirá por cada solicitud una resolución individual concediendo el bono o rechazándolo, situación esta última en la cual deberá detallar sus fundamentos. El I.P.S. deberá emitir las resoluciones dentro del plazo máximo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de la solicitud respectiva.

Las resoluciones deberán contener al menos la siguiente información:

- a) Número de resolución
- b) Fecha de emisión,
- c) Nombres completos de los solicitantes,

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 24 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- d) Cédulas de identidad de los solicitantes,
- e) Fecha, lugar y forma de pago.

### 6.12. Notificación

La notificación es un acto a través del cual se informa a los interesados de la emisión y concesión del beneficio y del monto y lugar en que debe hacer efectivo su cobro.

De acuerdo a dicha definición y al proceso estructurado por el IPS, este acto ocurre al momento de presentación de la solicitud, donde inmediatamente se conoce si la misma ha sido aceptada, ha quedado pendiente, o ha sido rechazada.

- Si es aceptada, el ejecutivo de plataforma notificará a los interesados que el beneficio se emitirá según calendario definido e informado, por el valor equivalente al beneficio y que, dependiendo de la forma elegida, éste valor se depositará en su cuenta corriente o estará disponible para su cobro en el Centro de Pago IPS Los Héroes o Banco Estado. La suscripción de la solicitud -firmada y/o con huella dactilar- será el respaldo que la información ha sido debidamente entregada a los interesados, la que se refrenda con el cobro que estos hacen del beneficio. Si el cobro no se realiza, los Centros de Atención deben efectuar posteriores acciones de contacto, telefónico o visitas a domicilio, informando que el pago está disponible para su cobro inmediato.
- Si la solicitud ha quedado pendiente, se informa a los usuarios cual o cuales requisitos se requieren resolver, con el objeto que éste o estos realicen las acciones respectivas y/o acompañen los antecedentes faltantes (registro del matrimonio, falta de Registro Social de Hogares y/o certificado de residencia en hogar de larga estadía, etc.). Una vez resueltos los reparos, se informa a los usuarios del plazo de concesión y emisión del beneficio, tal como ésta descrito precedentemente. De existir rechazo en los antecedentes presentados o en el resultado del RSH, se emitirá una carta certificada enviando una resolución, explicitando las razones para no conceder el beneficio.
- Si la solicitud es rechazada y no apelada por los interesados, el sistema emitirá una resolución de rechazo en proceso inmediatamente siguiente al día de recepción la que será enviada centralizadamente por el área de negocios en carta certificada dirigida al domicilio de los solicitantes.

De igual forma, se entienden debidamente notificados de la concesión del beneficio, todos los favorecidos a quienes les ha sido depositado el beneficio o lo han cobrado presencialmente por ventanilla en los Centros de Pago de IPS CCAF Los Héroes.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 25 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Complementan este grupo de notificados, las acciones de contacto que realizan las Centros de Atención con el envío mensual que hace el Depto. Atención Presencial a todas las Centros de Atención de todos los bonos no cobrados antes del plazo de expiración, incluyendo aquellos en estado caducado, requiriéndoles hacer las gestiones de contacto con los interesados o sus familiares a fin de favorecer el cobro oportuno del beneficio<sup>22</sup>.

En todo caso, cualquiera sea el resultado del proceso de solicitud, el ejecutivo de atención deberá indicar a los interesados que la resolución, que aprueba o rechaza la solicitud, estará disponible a contar del día de la concesión informada según calendario, exceptuando aquellos casos en espera de antecedentes, los que se resolverán una vez que se obtenga información que permita tal acción. Las resoluciones a la que se aluden (de concesión o de rechazo), se obtienen del aplicativo Bono Bodas de Oro, Título Resoluciones<sup>23</sup>.

**6.13. Formación del expediente y despacho para resguardo en Archivo General**

Por cada solicitud recibida y acogida a trámite, el I.P.S. debe habilitar un expediente de trámite.

Los expedientes de trámite permanecerán en los Centros de Atención en carpetas físicas similares a las utilizadas en la conformación de expedientes del Sistema de Reforma o a las utilizadas por el área Bono de Reconocimiento (carpetas con solapa) las que permanecerán en cajas de almacenamiento, código 1935-5 u otra de similares características, hasta que éstas se encuentren íntegramente copada y todos ellos resueltos (concedidos o rechazados), siendo luego despachada al Subdepto. Gestión de Archivos, dependiente del Departamento Transparencia y Documentación, para su resguardo definitivo.

El expediente debe contener el respaldo documentado de todas las actuaciones y gestiones efectuadas en relación con el beneficio, desde la solicitud hasta la emisión de la resolución. En consecuencia, todo expediente debe incluir, al menos los siguientes documentos:

- a) Solicitud del beneficio, debidamente firmada y/o con huella dactilar del o los solicitantes. Si la solicitud se tomó en contingencia o en el domicilio de los beneficiarios, se deben adjuntar ambas, en cuyo caso, solo existirá firma y/o huella dactilar en la solicitud manual.

<sup>22</sup> Cada inicio de mes, el Depto. Atención Presencial emite reportes de bonos no cobrados ordenados por el Centro de Atención, solicitando a sus jefaturas contacten a los favorecidos o a sus familiares, a objeto informarles de la emisión del bono indicándoles concurran a realizar el cobro del beneficio.

<sup>23</sup> Ver numeral 8.1 de la presente Instrucción de Trabajo

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 26 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

- b) Fotocopia por ambos lados de la o las cédulas de identidad del o los solicitantes. Se excluye este antecedente cuando se realiza la toma de la solicitud mediante visita domiciliaria.
- c) Poder especial de representación, si correspondiere, para actuar por el beneficiario para solicitar, cobrar y/o percibir, extendido ante Notario Público, ante Oficial de Registro Civil o a través de informe social y formulario 7093-8 en el marco de una visita domiciliaria.
- d) Sólo cuando exista inconsistencia entre la base de datos del Servicio de Registro e Identificación y lo declarado por los solicitantes, se debe adjuntar el certificado de matrimonio impreso en papel blanco obtenido directamente desde la intranet, con timbre y firma del funcionario. En su defecto, fotocopia de la libreta de matrimonio, acta de matrimonio o certificado de matrimonio, según sea el caso.
- e) Certificado de residencia en hogar de larga estadía, cuando proceda
- f) El informe social levantado tras la visita a domicilio
- g) Resolución de concesión o rechazo<sup>24</sup>
- h) Los antecedentes del procedimiento de Fondos a Rendir que haya procedido para hacer llegar el dinero en efectivo al domicilio del o los beneficiarios.
- i) Si hubo pago a los herederos a título de saldo insoluto de beneficios, se debe adjuntar la documentación que señala dicho Procedimiento (formulario Declaración Jurada para Saldo Insoluto, con el registro e identidad de cada uno de los herederos, debidamente firmado por estos ante Ministro de Fe del Centro de Atención facultado al efecto).

Será responsabilidad de cada Centro de Atención el ingreso íntegro de la documentación a cada expediente.

Ante ausencia o falta de alguno de ellos, el Centro de Atención deberá revisar sus archivos y documentos almacenados a fin de remitir la documentación faltante a quién lo demande.

<sup>24</sup> Dado que el proceso de concesión se ejecuta según calendario, es aconsejable que el ejecutivo de atención mantenga el expediente en un repositorio transitorio, a la espera de contar con la resolución, permitiendo su emisión e incorporación al expediente correspondiente y luego a la caja de almacenamiento que será enviada posteriormente al Subdepto. Gestión de Archivo para su resguardo definitivo.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 27 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Tal como se indicó precedentemente, una vez copada la capacidad de la caja de almacenamiento, el Centro de Atención<sup>25</sup> dispondrá su envío a la jefatura del Subdepto. de Gestión de Archivo para su resguardo definitivo, mediante oficio conductor debidamente firmado por la jefatura responsable, indicando como materia que se trata de Expedientes Bono Bodas de Oro para Resguardo, identificando el Centro de Atención que remite dicha documentación, el número asignado a la caja de almacenamiento y la expresión "Expedientes BDO", y la identificación de cada uno de los expedientes (RUT y nombre del solicitante), como medio de comprobación del despacho y de recepción conforme por las partes.

El Centro de Atención podrá conformar un segundo expediente de un mismo beneficiario, si la caja de almacenamiento que resguarda el expediente inicial ha sido remitida al Archivo General para su ingreso al sistema de control y archivo de expedientes. En este caso, el área de resguardo asignará un nuevo número de carpeta para ese beneficiario.

De ser requeridos, por auditorías o revisiones internas o externas, el Subdepto. Gestión de Archivos acompañará ambos expedientes,

#### 6.14. Recepción para resguardo definitivo e ingreso al sistema de archivo de expedientes

Los expedientes recibidos por el Subdepto. Gestión de Archivos serán chequeados contra entrega de nómina enviada por el Centro de Atención junto a oficio conductor, asignándoles un código único de identificación e ingresados al Sistema de Control de Expedientes Previsionales, con el objeto de favorecer su almacenamiento y posterior búsqueda.

El área de resguardo no será responsable de la documentación que conforma cada expediente, la que se limitará a proporcionar estos expedientes a quienes los demandan, tal cual y como han sido recibidos desde los Centros de Atención.

#### 6.15. Pago del Bono

Una vez dictada la resolución que otorga el beneficio, el I.P.S. deberá emitir la orden de pago respectiva, dando curso a éste a través de una de las siguientes modalidades:

- a) Mediante un depósito en la cuenta bancaria del beneficiario.
- b) Mediante el pago presencial al beneficiario o a quien debidamente lo represente a través de los Centros de pago de IPS CCAF Los Héroes o Banco Estado.

<sup>25</sup> El Centro de Atención deberá requerir y centraliza los expedientes conformados por los Centros de Atención para su despacho al archivo General

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 28 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- c) Sólo muy excepcionalmente y ante razones fundadas que imposibilitan la concurrencia de uno o ambos beneficiarios a realizar el cobro del beneficio, es posible acceder al pago directo en el domicilio del o los titulares del beneficio, impulsando el procedimiento de Fondos a Rendir

En materia estrictamente operacional el pago a domicilio del Bono Bodas de Oro, debe considerarse lo siguiente:

- El funcionario que efectúa el pago a domicilio debe tener vigente a su respecto la póliza de fidelidad funcionaria, requisito indispensable para portar, gestionar y entregar valores públicos, así como para responder por ellos, de acuerdo a las normas generales vigentes en la materia.
- Se deben tomar todos los resguardos del caso para proteger la integridad y seguridad del funcionario actuante, reduciendo al máximo la posibilidad de ser víctimas de robos o hurtos mientras efectúa la diligencia de pago a domicilio. Siempre que exista vehículo institucional, deberá utilizarse como medio de transporte del o los funcionarios que realizan el pago el cometido, en su defecto, se deberá usar un medio seguro, como radio taxi o vehículo particular de alquiler.
- En el acto del pago, junto con los antecedentes documentales que se requieren, a propósito de la modalidad Fondos a Rendir, es indispensable que el o los receptores del pago suscriban ese hecho en un documento que debe contener:
  - Nombre del beneficio,
  - Individualización completa del o los beneficiarios,
  - Identificación de la resolución de concesión del beneficio
  - Monto en efectivo que se entrega y recibe en el acto, con indicación expresa de su entrega y recepción a plena conformidad.
  - Fecha, Centro Atención, nombre del funcionario actuante, su timbre y firma
  - Firma y/o huella dactilar del o los receptores del pago

Este documento de recibo de pago conforme debe agregarse al conjunto de antecedentes que conforman el expediente Bodas de Oro y al compendio de documentos que respaldan la rendición del Fondo a Rendir de acuerdo a las reglas generales que regulan cada materia

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 29 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

No procede efectuar pagos a domicilio a favor de apoderados, sólo titulares. Si el apoderado designado en su oportunidad para el cobro del beneficio se encuentra en situación de postración, se deberá tomar contacto con el titular para que proceda a designar un nuevo apoderado o para convenir otra modalidad de pago de acuerdo a las alternativas disponibles.

#### 6.16. Sanciones

A todos aquellos que con el objeto de percibir indebidamente el bono, oculten datos o proporcionen datos falsos, se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieren corresponderles. Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, las cuales serán reajustadas de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución.

Para el cobro de las sumas percibidas indebidamente se deberá aplicar lo dispuesto en el "Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indevidos y de otras Acreencias y en la Resolución Exenta N°21 del 25-01-2016, en la que se delega la facultad de declarar incobrabilidad de las deudas de seguridad social, por pagos indevidos de beneficios, en la Jefatura de la División Jurídica del Instituto.

#### 6.17. Base de Datos

El I.P.S. ha implementado y mantiene una base de datos en la que se registran todos los antecedentes de las solicitudes acogidas a trámite, las resoluciones emitidas aceptadas o rechazadas y las emisiones de pagos realizadas. Esta base de datos se actualiza cada vez que se ordena un nuevo proceso de emisión.

#### 6.18. Reclamos

En caso de existir disconformidad de los usuarios ante la determinación de rechazo del beneficio o concurrencia fuera de los plazos contemplados en la Ley, y los interesados manifiestan les sea revisada la situación que los afecta, los ejecutivos de plataforma deberán apegarse al siguiente procedimiento:

Informar a los interesados que pueden presentar una solicitud de revisión o de reclamo ante el IPS.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 30 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Esta podrá efectuarse bajo la modalidad que más acomode a los interesados, sea mediante una carta, oficio o solicitud manual.

Junto a la solicitud, deberán acompañarse todos los antecedentes que estimen sean pertinentes para que la resolución que se adopte, les sea favorable.

De ser requerido, los ejecutivos de plataforma revisarán los registros de atención de dichos usuarios en el Sistema de Atención Chile Atiende (SACH), constatando la existencia o no de trámites anteriores sobre la materia, haciendo entrega de dichos registros a los interesados.

Ante solicitud de revisión o presentación de reclamo por denegación del beneficio, el ejecutivo de atención deberá recibir los antecedentes que acompañan los interesados para revisar su situación, procediendo a escanearlos e ingresarlos al SACH, y de acuerdo a modelo de escalamiento, ser asignado, en primer término, al jefe del Centro de Atención, para su respuesta. De no corresponder su atención, el jefe del Centro de Atención procederá a escalar el caso al supervisor de la Mesa Gestión de Casos Complejos (ver procedimiento de reclamo en dicho sistema), quien podrá responder o en su defecto derivar al experto del área de negocios. La respuesta entregada por el supervisor de la Mesa o por el experto, según sea el caso, quedará registrada en el folio del sistema e informada al jefe del Centro de Atención para disponer las gestiones de comunicación con el interesado.

La documentación recibida en el Centro de Atención deberá ser incorporada al expediente respectivo.

- a) Como en instancias precedentes, los reclamos podrán ser presentados ante el IPS, por un tercero en su representación, debiendo acompañar para ello un poder autorizado ante Notario Público, o bien, ante el Oficial del Registro Civil en aquellos lugares donde no exista Notaría.
- b) Los reclamos presentados en la plataforma de atención, quedarán en resguardo en la Centro de Atención, dejando constancia, además de la individualización del funcionario del I.P.S. que recepcionó el reclamo, de la hora y fecha de recepción, a la espera de la determinación que adopte el área encargada de su resolución. Copia de los antecedentes recibidos, con las constancias señaladas, se entregará al o los interesados presentes, indicándoles que el Instituto remitirá a su domicilio o a la dirección electrónica informada, la respuesta a su reclamación en un plazo no mayor a los señalados en la Ley N° 19.880.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 31 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- c) El área responsable de analizar y resolver la pertinencia de los reclamos es el Subdepartamento Operaciones No Previsionales del Departamento Gestión de Beneficios, dependiente de la División Beneficios. Si este es acogido, dicha área informará a quien haya remitido. Si este es rechazado, los solicitantes podrán concurrir de apelación ante la Superintendencia de Seguridad Social, si lo estiman procedente.
- d) Si el reclamo es aceptado y el sistema no acoge la solicitud por encontrarse fuera de los plazos establecidos, la solicitud debe acogerse en forma manual y remitirse con todos los antecedentes de respaldo al Subdepartamento Operaciones No Previsionales.
- e) Copia de cada uno de los antecedentes, tanto del reclamo como de la solicitud, quedarán incorporados al expediente de solicitud del beneficio y almacenados en los medios físicos establecidos, una vez emitida la resolución de concesión.

**6.19. Procedimientos de contingencia**

En casos de caídas de sistema, se podrá tomar la solicitud en forma manual.

Los formularios para permitirlo (ambos cónyuges y cónyuge viudo), se encuentran disponibles en Biblioteca Virtual de la Intranet, Beneficios Bono Bodas de Oro, sin perjuicio de tener por cumplida la obligación de mantener en formato físico, todos los formularios asociados que se requieren para favorecer la recepción oportuna de las solicitudes, en todos los Centros de Atención Presenciales de IPS, en número razonable y prudente.

En dicha circunstancia, el ejecutivo de plataforma debe requerir a los interesados o a sus representantes, la entrega de todos los datos del formulario solicitud del (a excepción del dato de Registro Social de Hogares) incluyendo la firma y/o huella digital correspondiente de cada uno de ellos, señalándoles que la solicitud estará condicionada a los datos almacenados en los sistemas de información.

Copia de la solicitud manual debe ser entregada al o los solicitantes.

Una vez normalizado el sistema, el ejecutivo de atención IPS, procederá al ingreso de los datos. Si la solicitud es aceptada, deberá imprimir y anexar a la solicitud manual con el respaldo de la firma y/o huella digital del o los solicitantes, informando de ello a los interesados. Si no es posible su ingreso al sistema, por incumplimiento de requisitos o falta de ellos, deberá también informar a los solicitantes, por la vía que haya seleccionado para los efectos (correo electrónico, teléfono, etc.), o procediendo a citarlo para la orientación que corresponda.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 32 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

Este procedimiento de recepción de solicitud es aplicable también para quienes requieren ser atendidos en su domicilio o en el lugar en que se encuentran residiendo (hogar de larga estadía, centro médico u otros) de encontrarse impedidos para concurrir físicamente al Centro de Atención.

## 6.20. Gestión y Tratamiento para Cobros Rezagados

Tal como se ha señalado, una vez aprobada la solicitud se espera que la emisión del beneficio esté disponible para el cobro de los interesados de acuerdo con el calendario informado. No obstante y por diferentes causas o circunstancias, el cobro efectivo del mismo se pospone o demora en plazos que varían desde una semana hasta llegar al límite del plazo establecido, esto es, 6 meses, y en algunos otros, superando dicho plazo, caso en el cual no es factible materializar el cobro. Producto de ello y con el fin de asegurar el cobro del beneficio, se ha establecido el siguiente procedimiento:

- a) Cada Centro de Atención recepcionará mensualmente del Departamento Atención Presencial, un listado de bonos emitidos no cobrados y caducados, con el propósito de que se efectúen las gestiones pertinentes para ubicar a los beneficiarios indicándoles que se acerquen a los Centros de Pago a materializar su cobro.
- b) Si el documento de pago no es cobrado dentro del plazo de vigencia establecido para su cobro en el Centro de Pago IPS CCAF Los Héroes o Banco Estado, el beneficiario deberá concurrir al Centros de Atención más cercano a su domicilio, para que le efectúen el pago a través del reemplazo del documento caducado, considerando los plazos establecidos por la Ley.
- c) Será responsabilidad de los Jefes de Centros de Atención, establecer los mecanismos de comunicación con los beneficiarios y procurar que éstos efectúen el cobro del 100% de los bonos emitidos, dentro de los plazos establecidos.
- d) Si el o los beneficiarios hubieren fallecidos se debe contactar a sus familiares para que inicien el procedimiento de Saldo Insoluto, dentro del plazo de los 6 meses de emitido el beneficio. Si el trámite se inicia con posterioridad a los 6 meses, no será posible dar curso al procedimiento de Saldo Insoluto
- e) El Departamento Canal de Atención Presencial, supervisará la efectividad de las acciones realizadas por los Centros de Atención a los que se derivarán los listados de bonos no cobrados y caducados, solicitando -de corresponder- acciones directas de los propios encargados de esos espacios de atención.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 33 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### 6.21. Procedimiento contable

El IPS; registrará contablemente la recepción del Aporte, la emisión del gasto, la provisión de fondos, la rendición financiera de las entidades pagadoras y conciliación bancaria, incluyendo los cobros indebidos, en las siguientes operaciones Contables:

#### a.) Recepción del Aporte

N° Operación : 2635  
 Clase de Operación : Ingresos a Tesorería  
 Operación Contable : Recepción Aporte Fiscal

Esta Operación es realizada por el SubDepartamento de Tesorería, Unidad Gestión de Pagos (145).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
21196	11102	1015	130	GIRADORA NACIONAL BANCO ESTADO CTA CTE 127230		XXX		
21196	11103	1008	130	GIRADORA NACIONAL BCO BBVA CTA CTE 0504-0019-0100162427		XXX		
1110901002000	11509	6369	130	APORTE FISCAL LIBRE		XXX	XXX	
59996	461049999	8000	130	INGRESOS DE GESTION			XXX	

**Glosa Comprobante** : TRF Aporte Fiscal DD/MM/AA.  
**Tipo Comprobante** : Ingreso.  
**Respaldo** : Cartola del Banco donde aparece el Aporte Fiscal.

#### b.) Provisión de Fondos

N° Operación : 5405  
 Clase de Operación : Pagos Tesorería  
 Operación Contable : Provisión de Fondos para Bono Bodas de Oro

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Tesorería, Unidad Gestión de Pagos (145).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
41301	11403	1311	130	BONO BODAS DE ORO BCO. ESTADO COM CONF	R	XXX		
41301	11403	1313	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 CCAF LOS HEROES COM. CONF.	R	XXX		
41301	11403	1327	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 BBVA COM. CONF.	R	XXX		
21196	11102	1015	130	GIRADORA NACIONAL BANCO ESTADO CTA CTE 127230			XXX	

**Glosa Comprobante** : Provisión de Fondos Bono Bodas de Oro MM/AA.  
**Tipo Comprobante** : Egreso.  
**Respaldo** : Traspaso entre cuentas corrientes.  
**Referencia** : MMMM/AAAA.  
**Nota** : La cuenta 1015 puede ser reemplazada por otra cuenta de Giradora Nacional, acorde al criterio del SubDepartamento de Tesorería.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 34 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

**c.) Emisión**

N° Operación : 5406  
 Clase de Operación : Emisión  
 Operación Contable : Emisión Bono Bodas de Oro

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Registro Contable (135).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
39996	56103	7000	130	GASTOS DE GESTION		XXX		
1212302010000	21523	5357	Por Región	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 MATRIMONIOS		XXX	XXX	Total Líquido
1212302010000	21523	5358	Por Región	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 VIUDOS (AS)		XXX	XXX	Total Líquido
61301	21406	2170	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 POR PAGAR BANCO	R		XXX	Por pagar

**Glosa Comprobante** : Emisión Bono Bodas de Oro.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Resumen Total Nacional MMMM/AAAA.  
**Referencia** : MMMM/AAAA.

**d.) Reversa de Emisión**

N° Operación : 15  
 Clase de Operación : Ajuste  
 Operación Contable : Ajustes Nivel Central

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Registro Contable (135).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
61301	21406	2170	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 POR PAGAR BANCO	R	XXX		
1212302010000	21523	5357	Por Región	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 MATRIMONIOS		(XXX)	(XXX)	
1212302010000	21523	5358	Por Región	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 VIUDOS (AS)		(XXX)	(XXX)	
39996	56199	7000	130	GASTOS DE GESTION			XXX	

**Glosa Comprobante** : Reversa Bono Bodas de Oro MM/AA.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Resumen Total Nacional MM/AA.  
**Referencia** : MMMM/AAAA.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 35 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

**e.) Rendición de las Entidades Pagadoras por Caducados - Retirados - Bloqueados  
Pago, Bloqueados Emisión y Orden de no Pago**

N° Operación : 5407  
 Clase de Operación : Ingresos Tesorería  
 Operación Contable : Remanente pago Bono Bodas de Oro

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Tesorería, Unidad Gestión de Pagos (145).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
21196	11102	1015	130	GIRADORA NACIONAL BANCO ESTADO CTA CTE 127230		XXX		
41301	11403	1311	130	BONO BODAS DE ORO BCO. ESTADO COM CONF	R	XXX		
41301	11403	1313	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 CCAF LOS HEROES COM. CONF.	R		XXX	
41301	11403	1327	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 BBVA COM. CONF.	R		XXX	

**Glosa Comprobante** : MM/AA Devolución Bono Bodas de Oro no pagados por emisión.

**Tipo Comprobante** : Ingreso.

**Respaldo** : Fotocopia Vale Vista Carta del Banco

**Referencia** : MMMM/AAAA.

**Nota:** La cuenta 1015 puede ser reemplazada por otra cuenta de Giradora Nacional, acorde al criterio del Subdepartamento de Tesorería.

**f.) Registro de la Conciliación Bancaria**

**f.1.) Pago Financiero**

N° Operación : 5408  
 Clase de Operación : CONBAN  
 Operación Contable : Pago Ingreso Bono Bodas de Oro

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Tesorería, Unidad Conciliación Bancaria (129).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
61301	21406	2170	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 POR PAGAR BANCO	R	XXX		(1)
41301	11403	1311	130	BONO BODAS DE ORO BCO. ESTADO COM CONF	R		XXX	(2)
41301	11403	1313	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 CCAF LOS HEROES COM. CONF.	R		XXX	(2)
41301	11403	1327	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 BBVA COM. CONF.	R		XXX	(2)

**Glosa Comprobante** : MM/AA Bono Bodas de Oro Pagados Com. Conf.

**Tipo Comprobante** : Traspaso.

**Respaldo** : Resumen de Documentos Pagados.

**Referencia** : (1) Código de Banco. (2) MMMM/AAAA.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 36 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

### **f.2) Caducados, Retirados, Bloqueados Pago, Emisión, Orden de no Pago, Anulados y Rechazo de Abono**

N° Operación : 5409  
 Clase de Operación : CONBAN  
 Operación Contable : Bono Bodas de Oro Caducados y otros

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Tesorería, Unidad Conciliación Bancaria (129).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
61301	21406	2170	130	BONO BODAS DE ORO LEY 20.506 POR PAGAR BANCO	R	XXX		(1)
61311	21601	2198	130	BENEFICIOS CADUCADOS Y OTROS ANTERIORES AL 02 DE ENERO 2014	R		XXX	(2)
61311	2102199	2199	130	BENEFICIOS CADUCADOS Y OTROS	R		XXX	(2)

**Glosa Comprobante** : Bono Bodas de Oro MM/AA Caducados, Retirados, Bloqueados pago y emisión, Orden de no pago, Anulados y por rechazo de abono com. Conf.

**Tipo Comprobante** : Traspaso.

**Respaldo** : Resumen de Documentos.

**Referencia** : (1) Código de Banco. (2) Fecha de Emisión.

### **f.3) Reemplazo Control Documento de Pago**

N° Operación : 5577  
 Clase de Operación : Concban  
 Operación Contable : REEMPLAZADOS

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Tesorería, Unidad Conciliación Bancaria (129).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	DEBE	HABER	OBSERVACION
1311	1601	198	30	BENEFICIOS CADUCADOS Y OTROS ANTERIORES AL 02 DE ENERO 2014	XX		
1311	1601	199	30	BENEFICIOS CADUCADOS Y OTROS	XX		
1311	1406	140	130	PENSIONES Y BENEFICIOS CADUCADOS SUCURSALES		XX	

**Glosa Comprobante**: MM/AA Reemplazos código banco.

**Tipo Comprobante** : Traspaso.

**Respaldo** : Informe CDP Documento Reemplazado.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 37 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

**g. Cobros Indevidos**

**Pensiones, Bonos, Subsidios, Aportes y Otros Beneficios de Leyes Orgánicas**

IPS (Pensiones Solidarias Vejez, Invalidez, Aportes Solidarios, Pensiones Leyes Orgánicas, Subsidio Discapacidad Mental, Bono Bodas de Oro, Bono Permanente, Bono a la Familia Ley N° 20.326-20.360-20.428.)

**g.1 Constitución Deuda**

N° Operación : 5657  
 Clase de operación: COBROINDEB  
 Operación Contable : Declara Deuda Pensión y otros Beneficios L. Org.

Esta operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Registro Contable (135).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
41111	1210102	1671	130	DEUDORES POR COBRO INDEBIDO PENS Y OTROS BENEF LEY ORGANICA	R	XXX		
59996	46367	8061	130	ING. DE GEST. COBRO INDEBIDO BENEFICIOS LEYES ORGANICAS			XXX	

**Glosa Comprobante** : Constitución deuda, Beneficio, desde hasta mm/aaaa.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Correo electrónico u oficio que adjunta Archivo planilla excel con los datos del beneficiario, causante y de la deuda.  
**Referencia** : RUT del deudor.

**g.2 Percepción del Total de la Deuda, Cupón de Deuda**

N° Operación : 245  
 Clase de Operación : Ingresos Tesorería  
 Operación Contable : Suc. Recaudación Cotizaciones y otros

Esta operación es realizada por el Centro de Atención.

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
21196	11101	1001		CAJA SUCURSALES		XXX		
61311	21407	2226		RECAUDACION DEUDAS POR COBROS INDEBIDOS	R		XXX	Monto Total de la Recaudación

**Glosa Comprobante** : Rec. Cobros Indevidos; DD/MM/AA; Caja N°; Hoja Auxiliar  
**Tipo Comprobante** : Ingreso.  
**Respaldo** : Hoja auxiliar de Recaudación, Original de Cupones de Pago.  
**Referencia** : Fecha de recaudación.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 38 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

N° Operación : 246  
 Clase de Operación : Pagos Tesorería  
 Operación Contable : Suc. Depósito Cotizaciones y otros

Esta operación es realizada por el Centro de Atención.

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
61311	21407	2226		RECAUDACION DEUDAS POR COBROS INDEBIDOS	R		XXX	Monto Total de la Recaudación
21196	11101	1001		CAJA SUCURSALES			XXX	

**Glosa Comprobante** : Cupones Cobro Indevido; FR: DD/MM/AA; FD: DD/MM/AA.  
**Tipo Comprobante** : Egreso.  
**Respaldo** : Original del Comprobante de Depósito.  
**Referencia** : N° Cupón de pago más dígito verificador (xxxxxxx-x).  
**Observación** : La cuenta contable N° 2226 se debe registrar por cada cupón recaudado y depositado, es decir se debe repetir la cuenta las veces que sea necesario.  
**Nota** : El Depósito se efectuará en la cuenta corriente N° 251909 del Banco del Estado.  
**FR= Fecha de recaudación**, corresponde a la fecha de timbre de caja estampado en el cupón por parte del Centro de Atención y **FD= fecha de depósito**, corresponde a la fecha señalada en el respectivo comprobante entregado por el banco. En consecuencia, se debe confeccionar un comprobante contable por cada depósito.

### g.3 Condonación Total o Parcial de la Deuda

N° Operación : 5658  
 Clase de Operación : COBROINDEB  
 Operación Contable : Condona deuda Pensión y otros Beneficios L. Org.

Esta operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Registro Contable (135).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
39996	56367	7042	130	GTOS DE GEST. COBRO INDEBIDO BENEFICIOS LEYES ORGANICAS		XXX		
41111	1210102	1671	130	DEUDORES POR COBRO INDEBIDO PENS Y OTROS BENEF LEY ORGANICA	R		XXX	

**Glosa Comprobante** : Condona deuda, Beneficiario (ap/paterno, ap/materno y nombre), Rut., período desde hasta.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Archivo y (resolución) enviado por el Depto. Cobranza Centralizada.  
**Referencia** : N° asiento/ MM/AA donde se contabilizó la deuda.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 39 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

**g.4 Traspaso de Cuentas por Cobrar a Dudosa Recuperación**

N° Operación : 5368  
 Clase de Operación : COBROINDEB  
 Operación Contable : Incobrabilidad Pensión y otros Beneficios L. Org

Esta operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Estados Demostrativos (137).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
41111	12401	1684	130	BENEFICIO INCOBRABLE COBROS INDEBIDOS		XXX		
41111	1210102	1671	130	DEUDORES POR COBRO INDEBIDO PENS Y OTROS BENEF LEY ORGANICA	R		XXX	

**Glosa Comprobante** : Incobrabilidad de la deuda, Beneficio, desde hasta mm/aaaa.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Archivo y resolución enviado por el Depto. Cobranza Centralizada  
**Referencia** : RUT del deudor.  
**Nota** : Se efectuará una vez que se reciban deudores de dudosa recuperación.

**g.5 Deterioro de Bienes Financieros y su Reversión**

Deterioro de bienes financieros determinados al 31 de Diciembre de cada año.

N° Operación : 15  
 Clase de Operación : Ajustes  
 Operación Contable : Ajustes Unidades Centrales

Esta operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Estados Demostrativos (137).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
	56358	7049	130	DETERIORO DE BIENES FINANCIEROS		XXX		
	12604	1980	130	DETERIORO ACUMULADO DE DUDOSA RECUPERACION	R		XXX	

**Glosa Comprobante** : Deterioro de bienes financieros determinados en el ejercicio, Beneficio, desde hasta mm/aaaa.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Archivo de deterioro.  
**Referencia** : Beneficio.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 40 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

### g.6 Reversión Deterioro de Bienes Financieros

#### - Reversión Deterioro de bienes financieros determinados en ejercicios anteriores

Si existe algún indicio, la entidad debe evaluar al final de cada ejercicio si la pérdida reconocida en periodos anteriores ya no existe o ha disminuido.

### g.7 Castigo

N° Operación : 15  
 Clase de Operación : Ajustes  
 Operación Contable : Ajustes Unidades Centrales

Esta operación es realizada por el Subdepartamento de Contabilidad, Unidad Estados Demostrativos (137).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
	12604	1980	130	DETERIORO ACUMULADO DE DUDOSA RECUPERACION	R	XXX		
41111	12401	1684	130	BENEFICIO INCOBRABLE COBROS INDEBIDOS			XXXX	

**Glosa Comprobante** : Castigo deterioro de dudosa recuperación de la deuda, Beneficio, desde hasta mm/aaaa.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Archivo del castigo.  
**Referencia** : Beneficio.  
**Nota** : El castigo procederá cuando se hayan agotado todas las instancias administrativas y legales de cobro y se haya dado cumplimiento a los procedimientos de autorización establecidos en la normativa legal vigente.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 41 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

82

### h. Reemplazo de documento en el CAP IPS

Es el pago que se realiza en el CAP IPS en sustitución al documento originalmente emitido por el Nivel Central y entregado para su pago al BBVA y a la CCAF Los Héroes, en convenio a través del Sistema de Comisión de Confianza. El reemplazo debe efectuarse mediante las aplicaciones de Conciliación Bancaria.

N° Operación : 1793 Bco. Estado – 1794 Bco. BBVA  
 Clase de Operación : Reemplazo  
 Operación Contable : Suc. Reemp Pens. y Benef. Caducados

Esta Operación es realizada por el Centro de Atención.

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
41311	1104140	1140		PENSIONES Y BENEFICIOS CADUCADOS SUCURSALES	R	XXX		
21196	11102	1042		GIRADORA LOCAL BANCO ESTADO SUCURSALES			XXX	
21196	11103	1710		BANCO BBVA SUCURSALES			XXX	

**Glosa Comprobante** : Numero de documento de DD/MM/AA Rut. Nombre del beneficiario y código de Institución.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Documento reemplazado, nómina de reemplazo.  
**Referencia** : N° de nómina de reemplazo.

### i. Asignación Fondos a Rendir

Ante enfermedad grave o incapacidad física o mental de uno o ambos solicitantes, el Jefe de CAP dispondrá -excepcionalmente- la presencia de un profesional asistente social en el domicilio del o los requirentes a efecto de obtener la firma y huella digital en el formulario solicitud del beneficio (ambos cónyuges o cónyuge viudo).

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos por parte del o los solicitantes, concedido el beneficio y dispuesta la emisión para su cobro, el Jefe de CAP ordenará el retiro del o los documentos de pago de la entidad prestadora de servicios de pago de beneficios y procederá a impulsar el procedimiento de Fondo a Rendir, disponiendo se efectúe el pago del bono en el domicilio del o los requirentes.

En cada evento, debe dar curso al siguiente procedimiento contable:

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 42 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### j. Entrega del Fondo a Rendir a Funcionario

N° Operación : 355-555  
 Clase de Operación : FDOAREN  
 Operación Contable : SUC ENTREGA ANTICIPO

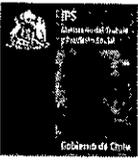
Esta operación es realizada por el Centro de Atención.

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
41301	11403	1171		FONDOS A RENDIR	R	XXX		Monto Fondo entregado. La rendición por parte del Funcionario se debe realizar el 3° día de terminado el periodo de pago
21196	11103	1710		BANCO BBVA SUCURSALES			XXX	
21196	11102	1042		GIRADORA LOCAL BANCO ESTADO SUCURSALES			XXX	

**Glosa Comprobante** : Nombre beneficio asociado - Fondo a Rendir - Nombre Funcionario - Periodo MM/AA - Rut Funcionario - Motivo  
**Tipo Comprobante** : Egreso.  
**Respaldo** : Orden De Pago Directo.  
**Referencia** : N° Comprobante de la entrega del Fondo a Rendir y Fecha" "N° asto-mm-aaaa".  
**Nota** : Las cuentas de Banco podrán ser reemplazadas según el banco que opere el Centro de Atención de acuerdo al plan de cuentas vigentes.

En relación con la rendición del Fondo a Rendir con o sin devolución de dinero que se detalla a continuación, el funcionario receptor de los antecedentes y responsable del registro y control contable de la operación de pago a domicilio del beneficio, deberá ceñirse a lo siguiente:

- No se deben aceptar documentos con borrones ni enmiendas y de contenerlos, éstos deben ser motivo de rechazo.
- Asegurar que el beneficiario dejó estampada su firma y huella dactilar en conformidad de la percepción de los dineros, teniendo a la vista el documento previsto en punto 6.3. Este documento debe exigirse siempre.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 43 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### j.1 Rendición sin devolución de dinero

Si no existe devolución de dinero, el registro contable se realiza según se indica:

N° Operación : 357  
 Clase de Operación : FDOAREN  
 Operación Contable : SUC RENDICION SIN DEVOLUCION DINERO

Esta operación es realizada por el Centro de Atención

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
41311	1104140	1140		PENSIONES Y BNEFICIOS CADUCADOS SUCUARSALAS	R	XXX		(1)
41301	11403	1171		FONDOS A RENDIR	R		XXX	(2)

**Glosa Comprobante** : Nombre beneficio asociado - Municipalidad XX pensiones mes/año.  
**Tipo Comprobante** : Traspaso.  
**Respaldo** : Formulario rendición mensual, Listado firmado por Beneficiarios.  
**Referencia** : (1) N° de la Nómina de Reemplazo.  
 (2) N° Comprobante de la entrega del Fondo a Rendir y Fecha "N° asto-mm-aaaa".

### j.2 Rendición con devolución de dinero

Si el monto pagado resulta menor que el que figura por pagar en el listado, corresponde contabilizar según el siguiente esquema

N° Operación : 358  
 Clase de Operación : FDOAREN  
 Operación Contable : SUC RENDICION CON DEVOLUCION DINERO

Esta operación es realizada por el Centro de Atención

COD. CONTR.	COD. SIGFE	N° CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
21196	11101	1001		CAJA SUCURSALES		XXX		
41311	1104140	1140		PENSIONES Y BNEFICIOS CADUCADOS SUCUARSALAS	R	XXX		(1)
41301	11403	1171		FONDOS A RENDIR	R		XXX	(2)

**Glosa Comprobante** : Nombre beneficio asociado - Municipalidad XX pensiones mes/año.  
**Tipo Comprobante** : Ingreso.  
**Respaldo** : Formulario rendición mensual, Listado firmado por Beneficiarios.  
**Referencia** : (1) N° de la Nómina de Reemplazo.  
 (2) N° Comprobante de la entrega del Fondo a Rendir y Fecha "N° asto-mm-aaaa".

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 44 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### k. Estadísticas e Informe Financiero

Conforme a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social, el Departamento Finanzas de este Instituto, debe remitir el día 15 de cada mes o hábil siguiente, el informe del gasto mensual de este Bono correspondiente al mes inmediatamente anterior, el cual, además, debe ser sustentado con los archivos de detalle referidos a los egresos por pago de bonos, reintegros y estado de los documentos de pago.

Conjuntamente con el informe anterior, este Instituto debe enviar Información Estadística del Bono Bodas de Oro, referida al número de solicitudes recibidas, aceptadas y rechazadas además de los montos emitidos a pago según rango etario y región.

Para dar cumplimiento a dichos requerimientos con la confiabilidad y completitud necesarias, la División Beneficios deberá disponibilizar o enviar en CD la información solicitada por el Departamento Finanzas, la cual deberá ser previamente validada y remitida en los plazos y formatos establecidos.

#### 7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

#### 8. CONTROL DE REGISTRO

No aplica.

#### 9. ANEXOS

9.1 Solicitud conjunta Bono Bodas de Oro

9.2 Solicitud viudos y viudas Bono Bodas de Oro

9.3 Poder especial para solicitar y cobrar el Bono Bodas de Oro

9.4 Certificado de residencia en establecimientos de larga estadía

9.5 Informe social para personas impedidas de desplazarse a efectuar sus trámites de solicitud o cobro del beneficio

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 45 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	



SOLICITUD BONO BODAS DE ORO LEY N° 20.506  
CONYUGES BENEFICIARIOS

N° Solicitud  
  
 Fecha Solicitud

Fecha del Matrimonio:   
 N° Inscripción:       Circunscripción:

**Datos de la cónyuge**

RUN:	Fecha Nacimiento:
Nombre:	
Puntaje FPS:	
Calle:	Número:
Block:	Departamento:
Población / Villa:	Región:
Comuna:	Celular:
Teléfono:	
Mail:	

En caso que la dirección corresponda a una residencia para adultos mayores indique rut y nombre de esta:

**Datos del Mandatario/ Apoderado**

Run:	Fecha Nacimiento:
Nombre:	
Calle:	
Block:	Número:
Población / Villa:	Departamento:
Comuna:	Región:
Teléfono:	Celular:
Mail:	

**Forma de pago**

Forma:       Banco:       N° de Cuenta:       Tipo Cuenta:

**Notificación**

Medio:

**Datos del cónyuge**

RUN:	Fecha Nacimiento:
Nombre:	
Puntaje FPS:	
Calle:	Número:
Block:	Departamento:
Población / Villa:	Región:
Comuna:	Celular:
Teléfono:	
Mail:	

En caso que la dirección corresponda a una residencia para adultos mayores indique rut y nombre de esta:

**Datos del Mandatario/ Apoderado**

Run:	Fecha Nacimiento:
Nombre:	
Calle:	
Block:	Número:
Población / Villa:	Departamento:
Comuna:	Región:
Teléfono:	Celular:
Mail:	

**Forma de pago**

Forma:       Banco:       N° de Cuenta:       Tipo Cuenta:

**Notificación**

Medio:

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 46 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	



**SOLICITUD BONO BODAS DE ORO LEY Nº 20.506  
CONYUGES BENEFICIARIOS**

Nº Solicitud
Fecha Solicitud

El artículo 7° de la Ley 20.506 establece "A quienes perciban indebidamente el bono extraordinario que otorga esta Ley, ocultando reales o proporcionando datos falsos, se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieran corresponderles. Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución".

**Declaraciones:**

- 1.- Autorizo expresamente al IPS para solicitar los antecedentes necesarios para el otorgamiento del beneficio.
- 2.- La información proporcionada en la solicitud se ajusta a la realidad, y acepto las responsabilidades en el retraso en la entrega del bono si proporciono información errónea.
- 3.- Declaramos que hemos residido en el territorio de la República de Chile por un lapso no inferior a cuatro años en los últimos cinco años inmediatamente anteriores a la fecha de esta solicitud, en conformidad al artículo 1 letra f de la ley 20.506

Informese sobre el estado de su solicitud llamándonos al 800202500 opción Bodas de Oro.

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y HUELLA DE LA CONYUGE

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y HUELLA DEL CONYUGE

Datos del Funcionario Responsable:

Nombre: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y Timbre Ministro de Fe

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 47 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	



**SOLICITUD BONO BODAS DE ORO LEY Nº 20.506  
BENEFICIARIO VIUDA(O)**

N° Solicitud  
  
 Fecha Solicitud

Fecha del Matrimonio:   
 N° Inscripción:       Circunscripción:

**Datos del cónyuge**

RUN:       Fecha Nacimiento:   
 Nombre:   
 Puntaje FPS:   
 Calle:       Número:   
 Bloq.:       Departamento:   
 Población / Villa:       Región:   
 Comuna:       Celular:   
 Teléfono:   
 Mail:

En caso que la dirección corresponda a una residencia para adultos mayores indique rut y nombre de esta:

**Datos del Mandatario/ Apoderado**

Run:   
 Nombre:   
 Calle:       Número:   
 Bloq.:       Departamento:   
 Población / Villa:       Región:   
 Comuna:       Celular:   
 Teléfono:   
 Mail:

**Forma de pago**

Forma:   
 Bancos:       N° de Cuenta:       Tipo Cuenta:

**Notificación**

Medio:

**Datos del cónyuge fallecido**

RUN:       Fecha Defunción:   
 Nombre:

El artículo 7° de la Ley 20.506 establece "A quienes perciban indebidamente el bono extraordinario que otorga esta Ley, ocultando datos o proporcionando datos falsos, se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieran corresponderles. Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución".

**Declaraciones:**

1.- Autorizo expresamente al IPS para solicitar los antecedentes necesarios para el otorgamiento del beneficio.  
 2.- La información proporcionada en la solicitud se ajusta a la realidad, y acepto las responsabilidades en el retraso en la entrega del bono si proporciono información errónea.  
 3.- Declaramos que hemos resido en el territorio de la República de Chile por un lapso no inferior a cuatro años en los últimos cinco años inmediatamente anteriores a la fecha de esta solicitud, en conformidad al artículo 1 letra f de la ley 20.506

Infórmese sobre el estado de su solicitud llamándonos al 800.362.600 opción Bodas de Oro.

FIRMA Y HUELLA DEL CONYUGE

Datos del funcionario Responsable  
 Nombre:

Firma y Tambre Ministro de Fe

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 48 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

**PODER ESPECIAL PARA SOLICITAR Y COBRAR  
EL BONO BODAS DE ORO DE LA LEY N° 20.506**

El suscrito Sr. (a) .....,  
 RUN : ....., viene a conferir poder especial al Sr. (a)  
 .....,  
 RUN: ....., domiciliado (a) en .....,  
 .....comuna de .....  
 a fin de que en mi nombre y representación y bajo mi exclusiva responsabilidad,  
 presente la solicitud del bono " Bodas de Oro" que establece la Ley N° 20.506 ,  
 retire y perciba el pago del monto correspondiente, facultando expresamente al  
 apoderado señalado para firmar los respectivos recibos.

La revocación de este poder no surtirá efecto alguno sino después de 15 días de  
 notificación al Instituto de Previsión Social, por carta autorizada ante notario.

.....  
 Firma del Mandante

.....  
 Firma del Mandatario

Fecha, .....

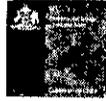
	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 49 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

### CERTIFICADO

#### ACREDITACION DE RESIDENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DE LARGA ESTADIA PARA ADULTOS MAYORES BONO BODAS DE ORO LEY N° 20.506

En....., con fecha ..... de .....de....., el suscrito  
Sr.(a)....., RUT.....  
certifica que el Sr. (a).....  
RUT....., reside en el establecimiento de larga estadía  
denominado.....  
RUT....., con domicilio en.....N°.....  
Depto....., Comuna....., Ciudad.....  
que ha sido autorizado por la Secretaría Regional Ministerial de Salud por la  
Resolución N°.....de.....de.....a fin de acreditar  
el requisito establecido en la letra e) del artículo 1° de la Ley N° 20.506.

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 50 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	



DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES  
 DEPARTAMENTO GESTIÓN CANALES INTERNOS  
 SUBDEPARTAMENTO PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS E  
 INNOVACIÓN  
 AVDA. BOO, O'NIGGIS N° 1353, PISO 5º

**INFORME VISITA DOMICILIARIA PARA OTORGAMIENTO PODER**

Centro de Atención Previsional .....

Fecha de Solicitud de la visita.....

Fecha de visita domiciliaria.....

NOMBRE BENEFICIARIO (A).....

RUN.....

DOMICILIO.....

TELEFONO.....

TIPO DE DISCAPACIDAD

- Física temporal ( intervenciones quirúrgicas, enfermedades )
- Física y/o mental con discernimiento
- Física y/o mental sin discernimiento

El Beneficiario (a) identificado es titular de una pensión de..... N°  
(tipo de pensión)  
de Inscripción.....y en la actualidad padece de.....

.....

.....

( Identificar estado actual permanente o transitorio).

El ( la) beneficiario (a) identificada, vive con .....

( Identificar en términos generales el grupo familiar).-

La pensión percibida por el beneficiario identificado se pagará por intermedio del

Sr.(a)..... Run..... Domiciliado  
(Nombre y Parentesco)

en..... quien lo tiene a su cargo.

Por este mismo acto, el mandatario se compromete a realizar el trámite de nombramiento

	<b>PROCEDIMIENTO BONO BODAS DE ORO</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>18 NOV. 2016</b>	Página 51 de 51
Elaborado por: Departamento Gestión Canales Internos.	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	



DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES  
 DEPARTAMENTO GESTIÓN CANALES INTERNOS  
 SUBDEPARTAMENTO PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS E  
 INNOVACIÓN  
 AVDA. BDO. O'HIGGINS N° 1353, PISO 5°

de curador .-( en los casos que corresponda)

**Observaciones.** (Consiguar cualquier circunstancia que respalde el correcto otorgamiento del Poder y registro de gestiones que el (la) profesional Asistente Social estime convenientes realizar)

Ant.- RESOLUCION INTERNA 605 DEL 30 DE JULIO DEL 2008  
 Oficio Ord. 21912 del 01/09/2009 de la Superintendencia de Pensiones

.....  
**Firma Apoderado**  
 (casos que requieren nombramiento de curador)

.....  
**NOMBRE, FIRMA Y TIMBRE  
ASISTENTE SOCIAL**

**NOTAS.-** En caso de pensionados con discernimiento solo debe consignar la situación que calificó para efectuar la visita domiciliaria