



**SE APRUEBA EL “CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO”, ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A. Y SE DESIGNA A SUS COORDINADORES.**

---

**RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 224**

**SANTIAGO, 22 MAY 2018**

**VISTOS:**

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 la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.

2.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra establecido en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960; del Ministerio de Hacienda; 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 fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y las facultades que me confiere el artículo 57 de la Ley N° 20.255.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Instituto de Previsión Social, creado por la Ley N° 20.255, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuyo objeto especialmente, es la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el Instituto de Normalización Previsional y cuyo artículo 55 N° 9, le otorga la atribución de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información de los beneficios del sistema solidario.





2.- Que, MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A. de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, y sus modificaciones posteriores, es una compañía de seguros de vida, cuyo objeto se ajusta a lo establecido en dicho cuerpo legal, y que como tal, se encuentra sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguros y Valores, siendo regida, además, por el libro III, Título V, Letra k), del Compendio de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones, cuyo Capítulo III establece las Obligaciones de las Compañías de Seguros de Vida respecto del Sistema de Pensiones Solidarias y la Bonificación por Hijo para las mujeres; y su Capítulo IV, las normas sobre Pago de los Aportes Previsionales Solidarios y/o de las Bonificaciones por Hijo para las mujeres.

3.- Que, conforme a la normativa ya citada, MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A. y el Instituto de Previsión Social, acordaron suscribir el “Convenio de Apoyo al Sistema Solidario”, con el fin de coordinarse, apoyarse y trabajar en conjunto desde el ámbito de sus respectivas competencias, y otorgarse mutua cooperación para la ejecución de acciones de orientación, información, derivación y recepción de solicitudes de los beneficios de Aporte Previsional Solidario de Vejez y de Invalidez, y de Bonificación por Hijo Nacido Vivo, que los pensionados de dicha compañía de seguros de vida soliciten, con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales, permitiendo de esta forma una mejor atención a los clientes ciudadanos con derecho a los beneficios que otorga la Ley N° 20.255.

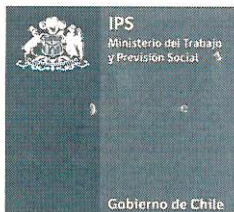
4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante su Oficio Ordinario N° 47237/451-18, de 06 de abril de 2018, aprobó y visó el proyecto del referido Convenio, precisando que el correspondiente acto administrativo aprobatorio, se encuentra exento del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República, de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 1.600, de 2008, del Órgano Contralor.

5.- Que, por documento electrónico de 09 de mayo de 2018, complementado por documento electrónico de 10 de mayo de 2018, la División Canales de Atención a Clientes, remitió la propuesta de los funcionarios que actuarán como Coordinadores en calidad de titular y suplente, de conformidad a la Cláusula Quinta de la convención que se aprueba por el presente instrumento.

## **RESUELVO:**

1.- Apruébase el “Convenio de Apoyo al Sistema Solidario” y su Anexo, suscrito con fecha 11 de mayo de 2018, entre MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A. y el Instituto de Previsión Social, por el cual las partes acuerdan coordinarse, apoyarse y trabajar en conjunto desde el ámbito de sus respectivas competencias, y otorgarse mutua cooperación para la ejecución de acciones de orientación, información, derivación y recepción de solicitudes de los beneficios de Aporte Previsional Solidario de Vejez y de Invalidez, y de Bonificación por Hijo Nacido Vivo, que los pensionados de dicha compañía de seguros de vida soliciten, con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales, permitiendo de esta forma una mejor atención a los clientes ciudadanos con derecho a los beneficios que otorga la Ley N° 20.255, que en once (11) páginas forma parte integrante del presente acto administrativo.





2.- Desígnanse como Coordinadores del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, a las funcionarias de la División Canales de Atención a Clientes, doña Monica Rodriguez Vergara, en calidad de titular y doña Eulalia Pilgrin Concha, en calidad de suplente, quienes tendrán las facultades y responsabilidades que establece su Cláusula Quinta.

3.- Téngase presente, que las funcionarios que se designan como Coordinadores Titular y Suplente, mediante la presente resolución, actuarán en representación del Instituto de Previsión Social, de conformidad con las facultades y obligaciones que emanan del convenio en referencia.

4.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner “Gobierno Transparente”.

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



**PATRICIO CORONADO ROJO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

#### **DISTRIBUCION:**

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Canales de Atención al Cliente
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento Contraloría Interna
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Departamento Cobranza Institucional
- Unidad de Apoyo Documental de la División Jurídica
- Funcionarios designados
- MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A

JJCH/RMB/ASO/MEGA/JPAB/BAC/RPY/rpy

Convenio de Apoyo al Sistema Solidario IPS- MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A

V- (Folio D.S.G.T. 4371-7)



**CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO  
ENTRE  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL  
Y  
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.**

En Santiago de Chile, a 11 MAYO 2018, entre el **INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**, RUT N° 61.979.440-0, en adelante e indistintamente, el **Instituto** o el **IPS**, representado por su Director Nacional don **Patricio Coronado Rojo**, chileno, soltero, administrador público, cédula de identidad N° [REDACTED], ambos con domicilio en **Huérfanos 886 piso 2 de la comuna y ciudad de Santiago**, y **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.**, RUT N° 96.933.030-K, en adelante la **COMPAÑÍA**, representada por su Gerente Técnico doña **María Daniela Campos Pino**, chilena, casada, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° [REDACTED] ambos con domicilio en **Isidora Goyenechea 3520, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago**, vienen a suscribir el siguiente convenio:

**PRIMERO: ANTECEDENTES.**

1. La Ley N° 20.255, sobre Reforma Previsional, crea el **Sistema de Pensiones Solidarias**, complementario del sistema de pensiones regulado por el D.L. N° 3.500, de 1980, cuya administración corresponde al Instituto de Previsión Social. Dicho Sistema es financiado con recursos del Estado y comprende el otorgamiento de los beneficios de Pensión Básica Solidaria de Vejez, y de Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez y de Invalidez y el Bono por Hijo Nacido Vivo.
2. El **IPS**, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley N° 20.255, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuyo objeto especialmente, es la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el Instituto de Normalización Previsional.
3. La **COMPAÑÍA**, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, y sus modificaciones posteriores, es una compañía de seguros de vida cuyo objeto se ajusta a lo establecido en dicho cuerpo legal y que como tal, se encuentra sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguros y Valores.
4. El artículo 47 N° 2, de la Ley N° 20.255, establece que la Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente la función de ejercer la supervigilancia y fiscalización del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social. Para tal efecto, la Superintendencia dictará las normas necesarias, las que serán obligatorias para todas las instituciones o entidades que intervienen en el mencionado Sistema.
5. El artículo 55 N° 9, de la Ley N° 20.255, otorga al Instituto de Previsión Social, la atribución de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información de los beneficios del sistema solidario.







6. La Circular N° 1515, de 2008, de la Superintendencia de Pensiones que imparte instrucciones para la suscripción de convenios de prestación de servicios por el Instituto de Previsión Social.

7. El libro III, Título V, Letra k), del Compendio de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones, que en su Capítulo III establece las Obligaciones de las Compañías de Seguros de Vida respecto del Sistema de Pensiones Solidarias y la Bonificación por Hijo para las mujeres; y en su Capítulo IV, normas sobre Pago de los Aportes Previsionales Solidarios y/o de las Bonificaciones por Hijo para las mujeres.

8. La Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, que regula el tratamiento que los organismos públicos y los particulares efectúen de los datos de carácter personal que se encuentren almacenados en registros o bancos de datos, sean estos de carácter automatizado o no.

## SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO.

En virtud de la necesidad de mejorar las condiciones de los pensionados, a través de todas las facultades que tienen ambas instituciones, es que el IPS y la COMPAÑÍA acuerdan suscribir el presente Convenio con el fin de coordinarse, apoyarse y trabajar en conjunto desde el ámbito de sus respectivas competencias, y otorgarse mutua cooperación para la ejecución de acciones de orientación, información, derivación y recepción de solicitudes, de los beneficios del Aporte Previsional Solidario de Vejez y de Invalidez, y de Bonificación por Hijo Nacido Vivo, que los pensionados de la COMPAÑÍA soliciten, con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales permitiendo de esta forma una mejor atención a los clientes ciudadanos con derecho a los beneficios que otorga la Ley N° 20.255.

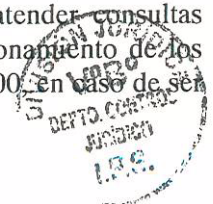
## TERCERO: OBLIGACIONES DEL IPS.

1. Para cumplir el objetivo de colaboración entre las instituciones, el IPS pondrá a disposición de la COMPAÑÍA, una aplicación Web, con módulo de atención y módulo de concesión –“Solicitud de Beneficios” –, para consultar, informar y orientar, así como para recepcionar solicitudes de beneficios de la Ley N° 20.255.

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

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

4. El IPS pondrá a disposición de la COMPAÑÍA una línea especial para atender consultas técnicas y dar soporte a los funcionarios responsables, respecto del uso y funcionamiento de los módulos, a través la Mesa de Soporte a Canales de Atención, teléfono 600 441 1000, en caso de ser necesario.





5. El **IPS** se compromete a comunicar a la **COMPAÑÍA**, vía sistema computacional los resultados de cada solicitud, a fin de que ésta pueda informar al solicitante, conforme a las instrucciones señaladas en Anexo adjunto el cual íntegramente forma parte del presente Convenio.

6. El **IPS** compartirá con la **COMPAÑÍA**, las circulares y nuevas normativas que sobre la materia establezca la Superintendencia de Pensiones. Lo anterior, sin que ello implique que la Superintendencia ejerza atribuciones fiscalizadoras respecto de las Compañías de Seguros, en tanto éstas cuentan con su propio organismo fiscalizador.

#### CUARTO: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA.

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

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

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

4. La **COMPAÑÍA** adoptará las medidas administrativas necesarias para que cada funcionario a cargo del Módulo de Concesión –“Solicitud de Beneficios”, ingrese oportuna y efectivamente al sistemas, las respectivas solicitudes de beneficios, Asimismo, los funcionarios deberán requerir de los beneficiarios la suscripción (o impresión digital) de dos ejemplares físicos quedando uno de ellos en poder de la **COMPAÑÍA**, ejemplar que deberá ser remitido al CAPRI correspondiente a la comuna de recepción de la solicitud [REDACTED] y el otro en poder del solicitante.

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

6. Con el objeto de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley N° 19.628 referida a guardar reserva sobre los datos de carácter personal de los solicitantes de Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, la **COMPAÑÍA** en conjunto con el **IPS**, de manera alguna podrán utilizar la información obtenida mediante el presente Convenio, sea total o parcial, para otros fines que los expresamente regulados por el acuerdo que en este acto se suscribe.

7. La **COMPAÑÍA** deberá mantener una conexión ininterrumpida con los sistemas del **IPS**, durante el horario de atención de público y contemplar un procedimiento de contingencia en caso de





falla de los módulos informáticos, todo ello ajustado a las instrucciones indicadas en el Anexo del Convenio.

#### **QUINTO: ADMINISTRACION DEL CONVENIO.**

Con la finalidad de controlar y coordinar la correcta ejecución del presente convenio y el cumplimiento de las obligaciones que de este instrumento se derivan, el **IPS** y la **COMPAÑÍA** designarán a un funcionario de su dependencia en calidad de Coordinador Titular del Convenio, y a otro en calidad de Coordinador Suplente del mismo, quienes canalizarán la relación institucional y tendrán las siguientes facultades:

- 1- Controlar la entrega y recepción, según corresponda, de las claves de acceso a los Módulos Informáticos de Atención y Concesión de Beneficios de la Ley N° 20.255.
- 2- Informar a la jefatura superior respectiva, cualquier falla o anomalía en la operación de los módulos informáticos.
- 3- Informar a la Jefatura superior respectiva, cualquier incumplimiento de las obligaciones del presente convenio.
- 4- Generar reportes periódicos requeridos sobre la administración de los módulos y la atención de los beneficios.
- 5- Desarrollar las acciones de prevención que correspondan adoptar para asegurar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del presente convenio.

#### **SEXTO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO.**

El presente Convenio podrá terminarse de común acuerdo en cualquier momento, como asimismo de manera unilateral por la **COMPAÑÍA** o el **INSTITUTO**, comunicándose por escrito a la otra parte dicha circunstancia, con al menos 60 días de anticipación, lo que no exime de la obligación de mantener la confidencialidad sobre la información contemplada en el presente Convenio en forma indefinida.

#### **SÉPTIMO: VIGENCIA DEL CONVENIO.**

El presente convenio de coordinación entrará en vigencia a contar de la fecha de notificación a la **COMPAÑÍA** de la resolución que lo apruebe y su duración será hasta el 31 de diciembre del 2018, renovándose tácita y automáticamente por periodos iguales y sucesivos de 1 (un) año, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término, mediante comunicación escrita, la que deberá ser enviada a la otra mediante carta certificada, con la antelación de a lo menos 60 días a la fecha de su expiración o de una de las prórrogas, según corresponda. Igual procedimiento deberá aplicarse en el caso previsto en la cláusula quinta del presente instrumento.







**OCTAVO: ANEXO.**

Este convenio será complementado por un Anexo que para todos los efectos se entiende formar parte del presente acuerdo.


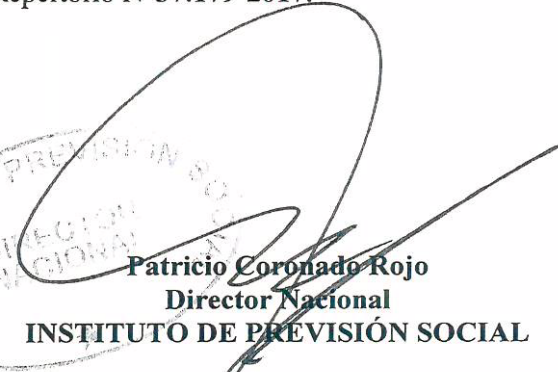
**NOVENO: EJEMPLARES.**

El presente convenio, se firma en dos ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando uno en poder de cada parte.

**DÉCIMO: PERSONERÍAS.**

La personería de don **Patricio Coronado Rojo**, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N°04, del 09 de febrero de 2015, renovado por el Decreto Supremo N°09 de 17 de enero de 2018, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de doña **María Daniela Campos Pino**, consta en la sesión de Directorio N°166 de MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A., celebrada el 30 de agosto de 2017, reducida a escritura pública con fecha 29 de septiembre de 2017 en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash, Repertorio N°37.179-2017.-



**Patricio Coronado Rojo**  
Director Nacional  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



**María Daniela Campos Pino**  
Gerente Técnico  
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.



CGTP/MAP





## ANEXO CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.

### 1. OBJETIVO

Este documento tiene como objeto establecer las normas básicas de operación, referidas a los módulos de consulta de requisitos y atención de los beneficios establecidos en el Título I de la Ley N° 20.255, y demás aspectos necesarios para la ejecución del Convenio de Coordinación.

### 2. ALCANCE

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

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las establecidas en la cláusula "PRIMERA" del convenio.

### 4. DEFINICION DE ENTIDADES

#### 4.1 CENTRO DE ATENCIÓN PREVISIONAL INTEGRAL DEL IPS

Unidad orgánica del IPS, a cargo de prestar servicios integrales de información, orientación previsional y atención a todos los usuarios del sistema de pensiones, que para los efectos del Convenio, será la instancia interna del IPS, a la cual la Compañía de Seguros deberá remitir la información establecida en el número 4 de la Cláusula Cuarta del Convenio.

El listado de oficinas de IPS a lo largo de todo Chile se puede ver en la siguiente página Web  
[REDACTED]

#### 4.2 REDES COMPLEMENTARIAS

Entidades externas al IPS como Municipalidades, AFP y Compañías de Seguros, en los que también estará implementado un punto de información (correspondiente a esas entidades) orientación y derivación. Asimismo, las entidades en convenio tendrán la capacidad de recibir solicitudes de beneficios del Pilar Solidario y del Bono por Hijo Nacido Vivo.

### 5. RESPONSABILIDADES

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







## 6. PROCEDIMIENTOS

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

#### 6.1.1 ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los pensionados de la Compañía podrán solicitar información sobre cualquiera de los beneficios del Título I, de la Ley N° 20.255, en forma gratuita y personal, sin necesidad de patrocinio.

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

- a) Tratándose de un pensionado de la Compañía de Seguros, que no necesita el patrocinio de terceros para obtener los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias. En caso de no tratarse de un pensionado de la Compañía de Seguros, indicarle que puede concurrir al centro de atención de su respectiva Compañía o AFP, o bien, utilizar los fonos consulta o sitio Web del IPS.
- b) Que la percepción indebida de los beneficios por presentación de datos o antecedentes falsos es sancionada, como delito de acuerdo al artículo 467 del Código Penal, sanción que además, implica de la restitución de los valores indebidamente percibidos.
- c) Las causales que generen la extinción y suspensión del beneficio.
- d) Tratándose de PBS o APS de Invalidez, las reducciones a las que puede ser afecto el beneficio si percibe un ingreso laboral mensual superior al ingreso mínimo mensual.
- e) Para la modalidad de pago de un APS deberá informar que este beneficio se paga conjuntamente con su pensión de régimen previsional.
- f) Que, si percibe garantía estatal por pensión mínima deberá comparar dicho beneficio con el monto del APS, si tiene derecho, y optar por el beneficio de mayor monto.

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

- **Fichas de Atención:** Fichas orientadas a la atención de público que detallan cada uno de los beneficios de la Reforma Previsional. Entregan información completa y detallada sobre verificación de antecedentes y cumplimiento de requisitos y otros.

Adicionalmente se encuentra disponible página web [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) y [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)







### 6.1.2 ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN

Dependiendo de la consulta, esta tarea implica la indicación al usuario sobre los trámites adicionales que debe realizar, como, asimismo, indicarle cuáles son las instancias a las que debe recurrir para iniciar su trámite o completar sus antecedentes. Si bien, las derivaciones pueden ser múltiples en atención a las necesidades del usuario, de modo general, se establece el siguiente esquema:

- **El usuario requiere solicitar Aporte Previsional Solidario:** Toda solicitud de APS debe ser recibida y derivada al IPS.
- **El usuario no está de acuerdo con su calificación de Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos:** Luego de indicarle las razones de su rechazo, debe indicársele que concurra al Centro de Atención Previsional Integral IPS más cercano para que ingrese una apelación, por composición de su grupo familiar u otro motivo.
- **El usuario tiene dudas respecto de la o las pensiones que percibe distintas de las de Renta Vitalicia:** Se debe direccionar a la institución de origen de su pensión: IPS para pensiones de las Ex cajas de previsión; AFP; Ministerio del interior pensiones de leyes especiales; SUSESO para pensiones de la ley del trabajo.
- **El usuario tiene dudas respecto de sus antecedentes sociales:** deberá consultar en el Departamento Social de su municipio.
- **Otros canales oficiales para derivar a un usuario son:**

Página Web: [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) (IPS)  
[www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl) (ChileAtiende)  
<http://www.spensiones.cl> (SUPEN)

Call Center: 600 440 0040 (IPS)  
 101 (IPS)  
 600-831-2012 (SUPEN)

### 6.1.3 VERIFICACION DE ANTECEDENTES DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

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

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



#### 6.1.4. SOLICITUD DEL BENEFICIO

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

- **Recepción de la Solicitud**

Preferentemente, los beneficios deben ser solicitados directa y personalmente por los interesados con su cédula nacional de identidad vigente, suscribiendo en original el Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley N° 20.255.

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

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

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

- **Recepción de documentación**

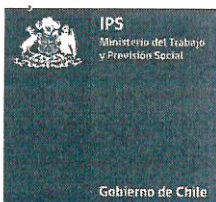
Al recepcionar una solicitud de beneficios, previa verificación de la identificación del solicitante, el funcionario de la Compañía deberá:

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

- **Información Ruta del Trámite**







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

- **Comunicación de Resultado**

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

## 6.2 OPERACIÓN DE MODULOS INFORMÁTICOS

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

La operación misma de los módulos está contenida en el Manual de Coordinación Operativa, que el Instituto entregará a las Compañías de seguros.

## 6.3 PLAN DE CONTINGENCIA DEL MÓDULO INFORMÁTICO

Ante la indisponibilidad temporal del módulo informático se generará un expediente físico a partir del formulario único de solicitud, debidamente foliado y validado por el IPS. En este caso, el funcionario deberá adjuntar al formulario todos los antecedentes entregados por el solicitante, el que deberá ser firmado por éste.

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

## 6.4 REPORTES PERIODICOS

### a. REPORTE DE ARQUEO SEMANAL

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

- Imprimir reporte diario del Módulo de Solicitud del Beneficio que contiene un resumen por tipo de beneficio solicitado.
- Reunir todas las solicitudes con sus respectivos documentos adjuntos, cuya contabilización e individualización deberá corresponder al resumen diario del sistema.
- Preparar el despacho físico de la documentación en forma semanal.
- La Compañía de Seguros enviará los documentos por valija (correo u otro), al Centro de Atención Previsional Integral del IPS que corresponda.





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

#### **b. REPORTE DE EVENTOS QUE AFECTEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS**

Cualquier evento que implique dejar de cumplir los estándares mínimos de atención de servicio establecidos en el punto 7 del presente anexo, debe ser comunicado a la contraparte del IPS mediante correo electrónico.

### **7. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SERVICIO**

En atención a las disposiciones legales, reglamentarias e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Pensiones, el IPS debe cumplir estándares mínimos de atención para el acceso de las personas a los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias de la Ley N° 20.255.

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

### **8. EVALUACIONES AL CONVENIO**

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

### **9. DECLARACIÓN**

Las partes declaran que el presente Anexo es parte integrante del convenio colaboración que por este acto suscriben y que da cuenta la cláusula octava del mismo.

