



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL

Subdepartamento de Gestión y Coordinación de Sucursales
Avenida Brasil 1265 - Valparaíso
Teléfonos 2324732- 2324763 - www.ips.gob.cl

Ord. DR. N° 346/2010

MAT.: Envía copias convenio

VALPARAISO,

26 JUL 2010

MUNICIPALIDAD DE CASABL.
OFICINA DE PARTES

Posana Aubley
para suscripción a Portal

FOLIO... 42 ... N° 1023
Sección... *Depto. Social*

DE: DIRECTOR REGIONAL IPS VALPARAÍSO

**A: MANUEL JESÚS VERA DELGADO
ALCALDE ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CASABLANCA**

De mi consideración.

Mediante el presente remitimos 2 copias del convenio de colaboración para el Sistema Solidario de la Reforma Provisional, suscrito entre vuestra Ilustre Municipalidad y este Instituto.

Atento a cualquier apoyo que requieran, le saluda atentamente a Ud.



Jorge Figueroa Sutherland
**JORGE FIGUEROA SUTHERLAND
DIRECTOR REGIONAL
IPS VALPARAISO**

ANEXO CONVENIO IPS - MUNICIPALIDADES LEY N° 20.255

1. PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto establecer las instrucciones 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 los Departamentos Sociales de las Municipalidades en convenio y la contraparte del IPS.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las establecidas en la cláusula "PRIMERA" del convenio.

4. DEFINICIÓN DE ENTIDADES

4.1 CENTRO DE ATENCIÓN PREVISIONAL INTEGRAL DEL IPS

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

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

4.2 REDES COMPLEMENTARIAS

Entidades externas al IPS como Municipalidades, Consultorios u otros, en donde también estará implementado un punto de Información, Orientación y Derivación. Además las entidades en convenio tendrán la capacidad de recibir solicitudes de beneficios.

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 MUNICIPAL

6.1.1 ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los usuarios pueden 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 municipal deberá informar al usuario, lo siguiente:

- a) Que no necesita el patrocinio de terceros para obtener los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, pudiendo concurrir a cualquier Centro de Atención, o utilizar, sin costo, los fonos consulta o sitio Web del IPS, si fuere el caso.
- b) Que la percepción indebida de beneficios por presentación de datos o antecedentes falsos es sancionada, como delito de estafa, de acuerdo al artículo 467 del Código Penal, además de la restitución de los valores indebidamente percibidos.
- c) Las causales que generen la extinción y suspensión del beneficio.
- d) Tratándose de PBS o APS de invalidez, las reducciones a las que puede estar afecto el beneficio si percibe un ingreso laboral mensual superior al ingreso mínimo mensual.
- e) Las modalidades de pago de la PBS. Cuando se trate de un APS deberá informar que este beneficio se paga conjuntamente con una de sus pensiones 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 material de apoyo para esta función está contenido en:

- **Manual de la Reforma:** Entrega una descripción básica de los principales beneficios de la Reforma Previsional, sus características, requisitos de acceso y gradualidad.
- **Fichas de Atención:** Fichas orientadas a la atención de público que detallan cada uno de los beneficios de la Reforma Previsional. Entregan información completa y detallada sobre Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos, requisitos, beneficios y otros.
- **Sitio Web Reforma Previsional:** En éste se encuentran los dos documentos antes descritos en versión digital, además de información sobre los beneficios en un formato de búsqueda interactiva. Su dirección es: <http://www.reformaprevisional.cl>

6.1.2 ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN

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

- **El usuario requiere solicitar Aporte Previsional Solidario:** Toda solicitud de APS debe ser recibida y derivada al IPS.
- **El usuario no está de acuerdo con su calificación de Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos:** Luego de indicarle las razones de su rechazo, debe indicársele que concurra al Centro de Atención IPS más cercano para que ingrese una apelación, por composición de su grupo familiar u otro motivo.
- **El usuario tiene dudas respecto de la o las pensiones que percibe:** Se debe direccionar a la institución de origen de su pensión: IPS para pensiones de las Ex cajas de previsión; AFP y Compañías de Seguro para pensiones del D. L. Nº 3.500; Ministerio del Interior pensiones de leyes especiales; SUSESO para pensiones de la ley Nº 16.744.
- **El usuario tiene dudas respecto de su ficha de protección social:** Deberá consultar en el mismo Departamento Social.

- **El usuario tiene dudas respecto de su calificación de invalidez:** Debe ser derivado a la institución de origen de su pensión tratándose de APS, para efecto de la apelación ante la comisión médica respectiva.
- **Otros canales oficiales para derivar a un usuario son:**

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

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

6.1.3 VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

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

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

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.**

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

Los interesados podrán encomendar a terceras personas la tramitación de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias a que tengan derecho, mediante el otorgamiento de un

mandato especial para estos efectos, otorgado mediante escritura pública o instrumento privado suscrito ante Notario Público.

Si se trata de una solicitud presentada por un tercero, el funcionario deberá revisar que el Mandato se ajuste a lo dispuesto anteriormente.

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

• Recepción de documentación

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

- Respalda en papel la respectiva solicitud, original y copia,
- Adjuntar cualquier otro documento presentado.
- Estampar en todos ellos un timbre que identifique a la Municipalidad
- Registrar nombre, RUN y firma del funcionario autorizado.
- Con el original la Municipalidad debe constituir el expediente para ser enviado al IPS.
- Una copia se entregará al solicitante.

• Información Ruta del Trámite

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

• Comunicación de Resultado

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

6.2 OPERACIÓN DE MODULOS INFORMATICOS

El coordinador municipal deberá comunicar al coordinador del IPS los Nombres, RUN, Perfil y Correo Electrónico de los funcionarios municipales que utilizaran el modulo informático; con

esta información el IPS procederá a crear las cuentas de acceso indicando nombre de usuario y clave, las cuales comunicará directamente a los funcionarios municipales respectivos.

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

6.3 PLAN DE CONTINGENCIA DEL MODULO INFORMÁTICO

Ante la no disponibilidad 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 el solicitante.

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 DIARIO

Al cierre diario el funcionario Municipal debe realizar las siguientes actividades:

- Imprimir reporte diario del Módulo de Solicitud del Beneficio que contiene un resumen por tipo de beneficio solicitado.
- Reunir todas las solicitudes con sus respectivos documentos adjuntos, cuya contabilización e individualización deberá corresponder al resumen diario del sistema.
- Enviar correo electrónico a su contraparte del IPS, informando el resumen de solicitudes.
- Preparar el despacho físico de la documentación.
- En aquellos lugares o ciudades donde exista un centro de atención IPS, la documentación será retirada por un funcionario IPS debidamente autorizado. En caso contrario, la Municipalidad enviará los documentos por valija (correo u otro), al Centro de Atención del IPS que corresponda.
- El IPS revisará la información recepcionada contrastándola con el reporte del sistema y mediante correo electrónico comunicará a la respectiva Municipalidad la conformidad o reclamo según corresponda.

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

Cualquier evento que implique dejar de cumplir los estándares mínimos de atención de servicio establecidos en el punto 6.5; debe ser comunicado a la contraparte del IPS mediante correo electrónico.

6.5 ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SERVICIO

En atención a las disposiciones legales, reglamentarias e instrucciones impartidas por la Superintendencia de AFP, 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, las Municipalidades, a efecto de dar cumplimiento al convenio suscrito, otorgará una atención eficiente, oportuna y eficaz a las personas en el ejercicio de sus derechos; considerando aspectos tales como horario mínimo de atención (09:00 a 14:00 hrs.), infraestructura física (modulo de atención), infraestructura tecnológica (conectividad, computador, impresora), recursos humanos (a lo menos un funcionario de dedicación exclusiva), tiempos de espera (no superiores a 60 minutos) y otros insumos necesarios.

6.6 DECLARACION

En conformidad a lo establecido en la Cláusula Tercera, punto 4 del “Convenio de Coordinación IPS – Municipalidades Ley N° 20.255”, el presente Anexo es parte integrante de aquél.