



**CIRCULAR N°**

**1709**

**VISTOS:** Las facultades que el artículo 47 N° 2 de la Ley N° 20.255, de 2008, le confiere a la Superintendencia de Pensiones, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para el Instituto de Previsión Social.

**REF. : Modifica Circular N° 1510, que establece normas para que el Instituto de Previsión Social otorgue los beneficios de Pensión Básica Solidaria y Aporte Previsional Solidario.**

**I. Modifícase el Capítulo I: Disposiciones Generales, de la siguiente manera:**

- a) **Agrégase como segundo párrafo de la letra a. “Recepción de la Solicitud” del número 2. “Solicitud de los Beneficios”, lo siguiente:**

“Los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias también podrán ser solicitados en el IPS en forma electrónica, de acuerdo a lo normado en el punto b. de este número.”

- b) **Agrégase la siguiente letra b. en el número 2. “Solicitud de los Beneficios”, pasando las actuales letras b. y c. a ser letras c. y d., respectivamente:**

**“b. Solicitudes vía Internet**

- i. De acuerdo con lo establecido en los incisos segundo y cuarto del artículo 3° del reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, decreto supremo N° 23 del 19 de mayo de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el Instituto de Previsión Social podrá utilizar medios electrónicos para disponer de los formularios de solicitud de beneficios del citado sistema y para la recepción de las aludidas solicitudes.
- ii. Los formularios para solicitar los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, disponibles a través del sitio web del IPS o en una página web especialmente habilitada para estos efectos, deberán contener a lo menos la información señalada en la sección “Solicitud del Beneficio” del Anexo I de la presente Circular: *“Item Mínimos a considerar en los formularios”*, excepto lo indicado en la última viñeta, “Firma del solicitante o quien debidamente lo represente”. Dichos formularios deberán estar redactados en lenguaje simple y mantenerse actualizados según las normas vigentes.  
  
El diseño de los formularios electrónicos podrá ser adaptado por el Instituto de Previsión Social de acuerdo con la tecnología de que disponga.
- iii. El Instituto de Previsión Social deberá implementar mecanismos que permitan verificar la identidad del solicitante al suscribir la solicitud de incorporación electrónica, debiendo dejar respaldos auditables de dicha verificación. Dicho Instituto deberá asegurar que cualquier transacción o comunicación a través del sitio web se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.
- iv. El Instituto de Previsión Social deberá ofrecer a los usuarios realizar las siguientes operaciones a través del sitio web:
  - a) Suscribir el formulario de solicitud de PBS (vejez e invalidez).
  - b) Suscribir el formulario de solicitud de APS (vejez e invalidez).
  - c) Suscribir el formulario de bonificación por hijo.

- v. Los formularios deberán encontrarse en forma destacada en el sitio web, el que deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara, de fácil

comprensión y operación para los usuarios y beneficiarios, con el objeto de no dificultarles la tramitación de los beneficios, debiendo procurarse el uso de tecnología ampliamente difundida y compatible.

- vi. Para autorizar el procesamiento de cualquier operación, el sitio web deberá verificar inmediatamente que la información ingresada por los usuarios en los formularios electrónicos sea correcta y concordante o coincidente con la disponible en los sistemas de información del Instituto, que respalden las operaciones que se realicen a través del sitio web. Efectuada esta verificación, deberá comunicar la aceptación o rechazo del requerimiento realizado.
- vii. Si el requerimiento es aceptado, el IPS deberá poner a disposición del afiliado en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación, que certifique que ésta fue aceptada. En caso de rechazo, el mensaje deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida. Adicionalmente, estos comprobantes podrán ser enviados por el IPS a la dirección de correo electrónico que el solicitante haya informado en el respectivo formulario de solicitud.
- viii. Para toda solicitud que se realice a través del sitio, el Instituto deberá permitir a los usuarios conocer la evolución del estado de dicha operación a través de este medio.
- ix. Los requerimientos aceptados por el Instituto deberán resolverse de acuerdo con los mismos procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados directamente en alguna de sus dependencias de atención de público, considerándose como fecha de inicio del trámite, aquélla en la que el Instituto los aceptó. Para estos efectos, cualquier trámite que se hubiere efectuado en días inhábiles o festivos, deberá entenderse que fue realizado el día hábil siguiente.
- x. Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el sitio web, el IPS deberá incorporar procedimientos de control que garanticen a lo menos, lo siguiente:
  - a) Acceso y disponibilidad permanente del servicio.
  - b) Que las operaciones se realicen en un ambiente seguro.
  - c) Formularios electrónicos organizados de una manera lógica, de aplicación expedita y fácil comprensión por el usuario.
  - d) Que todas las solicitudes realizadas durante el día, sean cursadas dentro de los plazos que para tales operaciones se establecen en la normativa vigente.
  - e) Información acerca del estado o etapa de la tramitación de los requerimientos formulados por los usuarios, que le permitan conocer en forma permanente si éstos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
  - f) Transmisión de la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
  - g) Registro de las operaciones realizadas.
  - h) Que el funcionamiento del sitio web sea compatible con la normativa que regula la operación del Sistema de Pensiones Solidarias.
  - i) Respaldo, en medios inalterables, por un período de 5 años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado

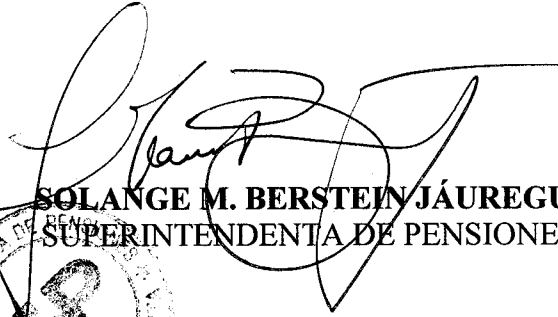
determinadas transacciones u operaciones, con sus respectivas solicitudes cuando corresponda.


- xi. El IPS estará obligado a implementar y disponer de procedimientos de auditoría que tengan como propósito verificar que las operaciones de solicitud y trámite de los beneficios han sido correctamente ejecutadas. Asimismo, deberá mantener a disposición de esta Superintendencia el acceso expedito y sin formalidades a toda la información referida a los requerimientos y solicitudes efectuadas por los usuarios a través de este medio.

Además, el IPS deberá mantener un registro de control auditable de cada operación realizada por los usuarios y la especificación de si éstas fueron exitosas o fallidas. Complementariamente deberá incorporar en el Sistema de Atención y Concesión información estadística relativa a las operaciones efectuadas por los usuarios a través del sitio web, desglosadas según lo señalado en el numeral iv., anterior.

## II VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a contar de esta fecha.

  
**SOLANGE M. BERSTEIN JÁUREGUI**  
SUPERINTENDENTA DE PENSIONES



Santiago, 13 JUL 2010