



**SP** DDN

**N° 249**

Recepcionado Of. Partes  
29 de Octubre de 2019



**NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°**

**REF.: MODIFICA EL TÍTULO V DEL LIBRO III,  
SOBRE BENEFICIOS PREVISIONALES,  
DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL  
SISTEMA DE PENSIONES.**

---

**Santiago,**

En uso de las facultades legales que confiere la ley a esta Superintendencia, en particular, el artículo 47 N° 6 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General, al Título V del Libro III del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

**I. Modifícase el Capítulo I. de la Letra L. OBLIGACIONES DE LAS ADMINISTRADORAS RESPECTO DEL SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS, de acuerdo a lo siguiente:**

**1. Modifícase el número 4 de la siguiente forma:**

**a) Elimínase la última oración contenida en el primer párrafo.**

**b) Remplázase el quinto párrafo por el siguiente:**

“El IPS deberá remitir a las Administradoras, el último día hábil de cada mes, la información de todos los potenciales beneficiarios que determine, utilizando los archivos definidos en el Anexo IX "Información de potenciales beneficiarios de APS", de este Título. Dicho archivo deberá excluir respecto de la información remitida del mes anterior, a los siguientes pensionados: fallecidos, con solicitud de APS suscrita y con garantía estatal mayor que el monto del APS.”

**c) Agrégase como último párrafo lo siguiente:**

“Una vez que el IPS determine los potenciales beneficiarios, tanto las Administradoras como dicho Instituto, deberán implementar a lo menos las siguientes acciones para informar al pensionado de su calidad de potencial beneficiario del Sistema de Pensiones Solidarias:

- Incluir un mensaje claro y destacado en las liquidaciones de pago de pensión.
- Enviar avisos mediante e-mail y mensaje de texto al teléfono móvil.

- Incluir un mensaje automático en los sistemas de soporte a la atención para recordar a los ejecutivos que atienden público, ya sea por la vía presencial, contact center o call center, que deben informar al pensionado su calidad de potencial beneficiario del Sistema de Pensiones Solidarias.
- Indicar la calidad de potencial beneficiario de APS, a través de ventanas emergentes (Pop Up), en la página personal del pensionado y en los puntos de auto atención.
- Propiciar convenios con las entidades de pago de pensiones, para que éstas implementen en las Cajas pagadoras ventanas emergentes (Pop Up), que indiquen la calidad de potencial beneficiario de APS del pensionado.
- Seguimiento y reiteraciones de notificación.

En la comunicación con los pensionados, las Administradoras y el IPS deberán informar a éstos la forma y medio por el cual pueden señalar que no desean seguir siendo contactados para recibir nuevamente la misma información, debiendo las entidades antes mencionadas tomar las medidas para excluirlos de futuras notificaciones. Las Administradoras y el IPS deberán mantener los respaldos de las comunicaciones efectuadas por los pensionados, en las que manifiesten no desear seguir siendo contactados.”

**2. Agrégase la siguiente oración al final del número 7, pasando el punto aparte a ser punto seguido:**

“Además, estos beneficios podrán ser solicitados a través del sitio web del Instituto de Previsión Social, cuyo link deberá estar disponible en la página web de la Administradora”.

**II. Disposiciones Transitorias**

Las Administradoras de Fondos de Pensiones y el Instituto de Previsión Social, deberán enviar a la Superintendencia de Pensiones dentro de los primeros cinco días del séptimo mes siguiente a su emisión, un informe respecto de las acciones implementadas y los resultados obtenidos por las gestiones de notificación efectuadas, en cuanto a solicitudes presentadas.

**III. Vigencia**

La presente Norma de Carácter General comenzará a regir el 1 de enero de 2020.


  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
 Superintendente de Pensiones