

## Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI

# Capítulo II. Servicios que prestan los CAPRI

---

1. De acuerdo con lo señalado en el artículo 61 de la Ley N° 20.255, los CAPRI deben cumplir con las siguientes funciones y atribuciones:

a) Acoger a tramitación las solicitudes de los beneficios que otorga el Instituto de Previsión Social e informar de su otorgamiento, modificación o cese.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 233, de fecha 30 de noviembre de 2018.**

b) Informar y atender consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones Solidarias.

c) Informar y atender consultas referidas a los beneficios que otorga el IPS, entre otros, los referidos a las bonificaciones por hijo para las mujeres y al subsidio previsional a los trabajadores jóvenes.

d) Recibir los reclamos que presenten los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y de los regímenes que administra el Instituto de Previsión Social.

e) Recibir las solicitudes y reclamos que presenten los usuarios originados en subsidio previsional a los trabajadores jóvenes.

f) Recibir las solicitudes y reclamos que presenten los usuarios originados en bonificaciones por hijo para las mujeres.

g) Emitir certificaciones relacionados con los regímenes que administra el Instituto de Previsión Social y los beneficios que éste otorga.

h) Recibir las Solicitudes de pensión de vejez por cumplimiento de la edad legal, invalidez y sobrevivencia que presenten los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones establecido en el D.L. N° 3.500 de 1980, y remitirlas a las Administradoras de Fondos de Pensiones que corresponda para su tramitación.

i) Recibir los reclamos que presenten los afiliados al régimen de pensiones establecido por el D.L. N° 3.500 o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia y remitirlos a las Administradoras de Fondos de Pensiones que corresponda para su tramitación.

j) Informar y atender consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

k) Recibir las solicitudes de calificación de invalidez de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, asegurar la debida coordinación con la Comisión Médica Regional que corresponda según su localización para que sean tramitadas y la custodia de la documentación que se genere en este proceso.

l) Prestar los servicios que el IPS convenga con las entidades o personas jurídicas de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, y para los fines que señala el artículo 62 de la Ley N° 20.255.

**Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.**

En virtud de dicho artículo, los CAPRI sólo podrán realizar una o más de las siguientes actividades:

i. Recibir solicitudes de beneficios que las entidades o personas jurídicas otorguen o paguen, remitirlas a aquella que corresponda para su tramitación y resolución, o atenderlas en los casos

que proceda. En el convenio que se suscriba deberán establecerse los procedimientos de recepción, remisión de dichas solicitudes y atención.

ii. Emitir certificados que corresponda otorgar a dichas entidades o personas jurídicas. En el convenio que se suscriba deberán establecerse los procedimientos para la entrega de información por parte de las entidades o personas jurídicas, de ser necesaria para la emisión de las certificaciones aludidas y especificar los tipos de certificaciones que se otorgarán.

iii. Pagar los beneficios que concedan dichas entidades o personas jurídicas. En el convenio que se suscriba deberán detallarse los procesos que abarcará el servicio de pago respectivo. El servicio de pago podrá comprender todas o algunas de las labores que se indican: a) generación mensual de las emisiones de pago, la que incluye el ingreso de tablas de datos y parámetros que se requieran para efectuar la actualización de la base de beneficiarios a pagar, el cálculo y liquidación de cada beneficio con sus haberes y descuentos, la generación de los archivos de emisión y disponibilización de los mismos a la entidad que ejecute el pago directo a los beneficiarios; b) los procesos financieros y contables, los que podrán incluir entre otras tareas, la rendición, conciliación y transferencias a que haya lugar, como asimismo, la transferencia a los acreedores de los descuentos que se realicen; y c) el entero de los descuentos en las entidades que corresponda y la prestación de los demás servicios asociados a dicha actividad.

**Nota de actualización: Este literal fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.**

iv. Recibir los reclamos que se presenten por los usuarios respecto de dichas entidades o personas jurídicas, remitirlos a ellas para su tramitación o atenderlos en los casos que corresponda. En el convenio que se suscriba deberán establecerse los procedimientos de recepción, remisión y atención de dichos reclamos.

**Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 233, de fecha 30 de noviembre de 2018.**

m) Las demás funciones definidas en otros cuerpos legales.

2. Los CAPRI deberán entregar los servicios antes señalados en forma presencial, sin perjuicio de los sistemas de información que destine para apoyar el cumplimiento de estas funciones y realizar los pagos de beneficios señalados en el número 1, en caso de que dichos pagos puedan realizarse a través de transferencia a cuentas bancarias de los beneficiarios.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.**

3. Los CAPRI deberán contar con sistemas de información que les permitan entregar los servicios de atención de usuarios en forma continua. Esto significa que deberán contar con procedimientos de contingencia y de recuperación de desastres, con el objetivo de mantener el servicio dentro del horario definido para ello.

4. En forma previa a la suscripción de los convenios a que se refiere el artículo 62 de la ley N° 20.255, el IPS deberá remitir a esta Superintendencia una copia de ellos para su autorización.

**Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.**