

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

# Capítulo III. Sistemas de información

---

1. Los CAPRI deben contar con sistemas de información que les permita apoyar las funciones que la ley les encarga y en forma especial el proceso de atención de beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias. Los sistemas de información diseñados deben permitir como mínimo la realización en forma eficiente de las siguientes funciones:

a) Atención de usuarios, ingreso de solicitudes de beneficios, resolución de consultas y entrega de información acerca del estado de los trámites de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias.

b) Comunicar a los beneficiarios y afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 el estado de los trámites de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias que estén en análisis en el IPS.

c) Ingreso de solicitudes de beneficios referidos al subsidio de trabajadores jóvenes y comunicación del estado del trámite de estos beneficios.

d) Ingreso de solicitudes de beneficios referidos a las bonificaciones por hijo para las mujeres y comunicación del estado del trámite de estos beneficios.

e) Emitir las certificaciones que correspondan a los imponentes y beneficiarios de los regímenes administrados por el IPS.

f) Recibir solicitudes de Pensión de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, esto es Solicitud de Pensión de Vejez por cumplimiento de la edad legal, Invalidez y su correspondiente solicitud de calificación de invalidez y Solicitud de Pensión de Sobrevivencia.

g) Recibir reclamos de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de los trabajadores de los regímenes administrado por el IPS y de los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias.

2. Con el objeto de complementar las funciones de los CAPRI, el Instituto de Previsión Social deberá poner a disposición de los usuarios a través del Sitio Web y el Call Center un procedimiento que les permita conocer el estado de la tramitación de sus requerimientos referidos al Sistema de Pensiones Solidarias y otros beneficios que entrega el IPS, el cual debe considerar niveles suficientes de seguridad para autenticar al usuario requirente con el propósito de resguardar la privacidad de la información.

3. Los sistemas de información de los CAPRI deberán permitir registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los usuarios y entregarles la documentación que éstos necesiten, debiendo asegurar la continuidad operacional y la atención de público a lo menos en un 95% del tiempo.

4. Asimismo, los sistemas de información deberán disponer de medidas de seguridad que a lo menos consideren el registro de la trazabilidad de las consultas sobre los datos de los trabajadores y de este modo preservar su debida confidencialidad.

5. Con el objeto de administrar en forma eficiente la atención de público y obtener información sobre la gestión realizada, los CAPRI deberán contar con procedimientos que les permitan controlar la atención de público que realizan y mejorarla permanentemente, los cuales podrán contemplar apoyo de tecnologías de información. Estos procedimientos deberán permitir al menos lo siguiente:

a) Administrar la atención de usuarios y resolver incidentes dentro del horario de atención.

b) Estimar una dotación de personal adecuada a la demanda de atención.

c) Emitir reportes de la gestión de atención.

6. Para controlar eficientemente la suscripción de las solicitudes de beneficios del D.L. N° 3.500 y los reclamos que presenten sus afiliados o beneficiarios, los CAPRI deberán contar con sistemas de información que les permitan ingresar estas solicitudes, efectuar validaciones, emitir comprobantes de

atención y registrar todas las operaciones realizadas. Estos procedimientos podrán ser establecidos conjuntamente entre el IPS y las Administradoras de Fondos de Pensiones y deben cumplir con los plazos que rigen a estas últimas entidades.

7. El acceso a los sistemas de información para los fines antes indicados deberá estar restringido a los funcionarios de los CAPRI que desempeñen la función de atención de público, quienes deberán guardar el secreto respecto de los datos personales que ellos consignen, como asimismo de aquellos que en virtud del ingreso de solicitudes y reclamos tomen conocimiento. El acceso a la información sólo tendría por objeto permitir la atención individual del recurrente, estando prohibida su utilización para un fin diverso. La infracción de esta norma podrá acarrear la responsabilidad a que alude al artículo 23 de la Ley N° 19.628.