

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

Capítulo IV. Personal de atención

1. Los CAPRI deberán contar con una dotación de personal que les permita absorber la demanda de los usuarios, de acuerdo con los estándares de calidad de servicio que se definen en el presente Título.

2. No obstante los estudios de demanda que pudieran realizarse para estimar una dotación de personal adecuada a la atención requerida en los CAPRI, para efectos de organización y responsabilidades, éstos deben contar, en forma permanente, con una o más personas responsables de las siguientes funciones:

a) Administrar y dirigir el funcionamiento del CAPRI, debiendo cautelar que la entrega de la información, la atención de consultas, gestión de reclamos y los trámites de beneficios, se realicen en forma eficiente y oportuna.

b) Coordinar la recepción de las Solicitudes de Pensión y los reclamos de los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 y el envío de la documentación que corresponda a las Administradoras de Fondos de Pensiones.

c) Coordinar, a nivel regional, el intercambio de información y documentos con la Comisión Médica Regional respectiva para efectos de la tramitación de la calificación de invalidez de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y preocuparse de la custodia de la documentación generada durante el proceso de calificación de invalidez.

3. Los CAPRI deberán contar con folletería o cartillas informativas actualizadas sobre materias relacionadas con los beneficios que entrega el IPS, en especial sobre el Sistema de Pensiones Solidarias, que les permita complementar la atención presencial que se entrega a los usuarios e informarles adecuadamente sobre dichos beneficios.

4. El personal de los CAPRI debe estar capacitado en materias del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de forma que le permita proporcionar a los trabajadores y/o beneficiarios en la oportunidad en que ellos lo requieran, información general sobre las siguientes materias:

a) Suscripción de solicitudes de pensión, plazos y etapas del trámite.

b) Suscripción de reclamos, etapas y plazos para la solución.

c) Información sobre el funcionamiento del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

5. El personal de los CAPRI que entrega el servicio de atención de público deberá tener la adecuación técnica necesaria para cumplir eficientemente con esta labor.

6. Para que el personal de atención de los CAPRI esté debidamente capacitado, el Instituto de Previsión Social deberá establecer programas de capacitación permanentes, que les permitan a aquellos la obtención y/o la actualización de las competencias necesarias para cumplir con funciones de atención de público, así como la obtención y actualización del conocimiento sobre las materias que les competen. Estos programas de capacitación deberán ser informados por escrito a esta Superintendencia el último día hábil del mes de enero de cada año, respecto de las capacitaciones realizadas el año anterior y la planificación para el año en curso.

7. El personal de los CAPRI deberá portar en todo momento una tarjeta de identificación en la que constará su nombre y el cargo que ocupa.

8. Los CAPRI deberán disponer de una señalización suficiente para facilitar el acceso expedito del público y su orientación dentro de sus dependencias según el trámite que requieran realizar.