

Libro III, Título V, Letra B Solicitud de los Beneficios

Capítulo I. Procedimiento

1. Recepción de la Solicitud

Los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias de invalidez deberán ser invocados directa y personalmente por los interesados ante el IPS con su cédula nacional de identidad, suscribiendo en original y copia, la solicitud que corresponda. En caso que se utilice un mismo formulario de solicitud para cualquier beneficio del sistema solidario, deberá identificarse claramente el tipo de beneficio de que se trata.

El APS de invalidez también podrá ser solicitado en la AFP donde el interesado se encuentra afiliado, a través del Sistema de Atención y Concesión de beneficios solidarios, provisto por el IPS. Las gestiones que deben efectuarse para la obtención de estos beneficios son gratuitas.

Los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias también podrán ser solicitados en el IPS en forma electrónica, de acuerdo a lo normado en el número 2 siguiente.

La exigencia de la presentación de la cédula de identidad será obligatoria y no se podrá acoger a trámite una solicitud sin la presentación de ésta o en su reemplazo de una cédula provisoria de identificación emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Ley N° 1.268 de 1975.

No obstante lo anterior, los interesados podrán encomendar a terceras personas la obtención de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias a que tengan derecho, mediante el otorgamiento de un mandato especial para estos efectos, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo N° II de este Título V.

Las solicitudes sólo se podrán acoger si el interesado cumple con el rango etario exigido por la ley.

En el caso de PBS de invalidez o APS de invalidez el solicitante deberá tener entre 18 y menos de 65 años de edad; no obstante ello, los beneficiarios del subsidio que establece el artículo 35 de la Ley N° 20.255, a favor de los discapacitados mentales menores de 18 años de edad, podrán solicitar pensión básica solidaria de invalidez y la calificación de invalidez, a contar de la fecha en que cumplan 17 años de edad, manteniendo su fecha de devengamiento a partir del cumplimiento de los 18 años de edad.

Aquellas personas que se encuentren incorporadas a algún régimen previsional y no se encuentren pensionadas no podrán solicitar beneficios al Sistema de Pensiones Solidarios mientras no se pensionen, a menos que no tengan derecho a pensión en dicho régimen. Si el solicitante es un afiliado no pensionado del D.L. N° 3.500, deberá suscribir la solicitud de pensión para que su solicitud de APS tenga efectos. En todo caso, las personas pueden suscribir simultáneamente la solicitud de pensión con la solicitud de APS.

Mientras una solicitud se encuentre pendiente, no se admitirá otra respecto del mismo beneficiario.

En el caso de las personas que perciban una Garantía Estatal y que soliciten algún beneficio del Sistema de Pensiones Solidarias, se entenderá que optan por este último sólo si el monto del beneficio a que tienen derecho por este Sistema es de monto mayor a la garantía estatal de pensión mínima que perciben.

Los solicitantes de PBS de invalidez pueden aportar los antecedentes médicos que posean, sin perjuicio de indicárseles que estos también pueden ser entregados en la Comisión Médica, a la cual serán citados. Para efectos de agilizar la tramitación de las pensiones básicas solidarias de invalidez, cuando corresponda, se debe enviar a las Comisiones Médicas de Invalidez establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, el expediente de calificación de invalidez que generan las COMPIN para efectos del otorgamiento del subsidio para las personas con discapacidad mental menores de 18 años de edad.

En ningún caso corresponderá solicitar calificación de invalidez en las Comisiones Médicas del D.L. N° 3.500, de 1980, a pensionados o beneficiarios que perciban en algún Sistema Previsional

una pensión por su condición de invalidez, la cual ya ha sido declarada por la institución competente en conformidad con el régimen de pensiones de que se trate. Las AFP enviarán mediante el archivo denominado: "Beneficiarios Potenciales de Pensión Básica Solidaria de Invalidez" del Anexo N° V del presente Título, la información de los beneficiarios declarados inválidos.

El IPS deberá tener en sus centros de atención, Sistemas de Información que garanticen una rápida atención de los peticionarios y el adecuado control de ingreso de las respectivas solicitudes y su posterior tramitación, permitiendo a lo menos registrar en forma inmediata el ingreso de la solicitud.

Al ingresar la solicitud al Sistema de Información deberán imprimirse dos copias que deberá firmar el solicitante, una de las cuales quedará en su poder y la otra formará parte del respectivo expediente. Cuando se requiera calificar la invalidez del solicitante, el IPS remitirá la información de la solicitud a las Comisiones Médicas a más tardar al día hábil siguiente de verificados los requisitos legales que dan derecho a una PBS de invalidez. La información a remitir será aquella señalada para las Administradoras de Fondos de Pensiones, en el número 1 del Capítulo III de la Letra D del Título I del presente Libro.

Nota de actualización: Este párrafo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 86 de fecha 27 de junio de 2013.

Asimismo los centros de atención deberán contar con la información que permita orientar a los potenciales beneficiarios respecto de su derecho al beneficio que invocan, pero en ningún caso se podrá impedir la suscripción de una solicitud.

Además el IPS deberá tener sistemas de contingencia que le permitan recepcionar solicitudes en situaciones de no conectividad. Para ello deberá contar con a lo menos impresión en papel del formulario de solicitud de beneficios. Las solicitudes que se recepcionen en forma manual deberán ingresarse al Sistema una vez que se reestablezca la conexión.

Para efectos de contabilizar los plazos de días hábiles que se señalan en este Título V, el día sábado se considerará inhábil. Aquellos plazos definidos en días corridos cuyo vencimiento cayere en día sábado, domingo o festivo, se prorrogarán hasta el primer día hábil siguiente.

Nota de actualización: Esta número fue modificado por la Norma de Carácter General N°315, de fecha 10 de noviembre de 2023.

2. Solicitudes vía Internet

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.

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 N° I del presente Título: "Ítems 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.

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.

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 de invalidez.
- b) Suscribir el formulario de solicitud de APS de invalidez.

- c) Suscribir el formulario de bonificación por hijo.
- d) Suscribir el formulario de solicitud del beneficio establecido en el artículo 9° bis de la Ley N° 20.255.

Nota de actualización: Las letras a) y b) fueron modificadas por la Norma de Carácter General N° 315 de fecha 10 de noviembre de 2023.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 párrafo quinto del presente número.

3. Expediente de trámite

Al recepcionar una solicitud el IPS deberá abrir el correspondiente expediente de trámite, el cual podrá ser electrónico. El IPS deberá determinar la forma de organizar dicho expediente y las tecnologías a utilizar, pero debe garantizar que la forma de operar elegida cuente con todas las medidas de seguridad necesarias para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios.

Asimismo, deberá contar con un sistema destinado a la custodia de todos los documentos que constituyan el respaldo legal y administrativo de los beneficios impetrados.

El IPS será responsable de que el acceso a los documentos sea expedito, debiendo desarrollar para ello sistemas de información en medios computacionales, que permitan referenciar mediante punteros lógicos, folios, códigos de barra u otras tecnologías, cualquier formulario o antecedente que esté relacionado con los solicitantes que se encuentren tramitando o percibiendo un beneficio o que hubiesen estado percibiendo un beneficio.

4. Información que se debe proporcionar al recepcionar una solicitud

Sin perjuicio de las acciones propias que debe realizar el IPS según el tipo de beneficio de que se trate, de acuerdo a lo señalado en los Capítulos respectivos, al recibir la solicitud de cualquier beneficio se deberá entregar a lo menos la siguiente información:

a) Los requisitos que debe cumplir para acogerse al beneficio que está solicitando, en qué consiste el trámite respectivo y entregarle una ruta del trámite, la cual deberá contener una estimación de los tiempos involucrados e indicar las etapas del proceso de modo que el solicitante tenga claridad respecto de las acciones que debe efectuar hasta obtener el beneficio.

b) Que cualquier centro de atención del IPS se encuentra en condiciones de responder las consultas que se refieran al beneficio que está solicitando y que no necesita el patrocinio de terceros, pudiendo concurrir a cualquier agencia o utilizar, sin costo, los fonos consulta o sitio web del IPS, si fuere el caso. Como asimismo, que podrá concurrir a su Administradora si se trata de un afiliado al Sistema de Pensiones regido por el D.L. N° 3.500, la que tendrá las mismas obligaciones de información que establece esta letra.

c) Las causales que generan la extinción o suspensión del beneficio.

d) Que todo aquel que con el objeto de percibir beneficios indebidos del Sistema Solidario, para sí o para terceros proporcione, declare o entregue a sabiendas datos o antecedentes falsos, incompletos o erróneos, será sancionado con las penas que establece el artículo 467 del Código Penal.

e) Las modalidades de pago de la PBS. Cuando se trate de un APS deberá indicarle que se paga conjuntamente con una de sus pensiones de régimen previsional.

f) Que si percibe garantía estatal por pensión mínima y reúne los requisitos para acceder al APS, puede optar entre ambos beneficios, entendiéndose con todo, que ha ejercido este derecho en la medida que opte por el beneficio de mayor monto. Para determinar el beneficio de mayor monto, ese Instituto deberá comparar el monto de la pensión con APS con el monto de garantía estatal por pensión mínima, deducida de este último la cotización de salud que corresponda.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 50 de fecha 26 de julio de 2012. Posteriormente, la segunda oración fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 82, de fecha 31 de mayo de 2013. Posteriormente fue modificada por la Norma de Carácter General N° 180, de fecha 26 de octubre de 2016.

g) Que si percibe una pensión ajustada a la pensión mínima y tiene derecho a APS deberá comparar dicha pensión con el monto del APS sumado al retiro programado que obtendría sin ajustarlo a la pensión mínima, y optar por el beneficio de mayor monto. Para determinar el beneficio de mayor monto, el IPS deberá comparar el monto que resulte de sumar el APS y el retiro programado que obtendría el beneficiario sin ajustarlo a la pensión mínima, con el monto de la pensión ajustada a la pensión mínima, deducida de este último la cotización de salud que corresponda.

Nota de actualización: Este Capítulo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 252 de fecha 13 de diciembre de 2019.