



LA SERENA, 17 JUN 2010

DECRETO Nº 2312/10

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Memorandum Nº 07/773 del Director de Desarrollo Comunitario, de fecha 11 de junio de 2010, mediante el cual remite Convenio a suscribir con el Instituto de Previsión Social; lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;

DECRETO :

APRUEBESE Convenio de fecha 7 de junio de 2010, suscrito entre la **I. MUNICIPALIDAD DE LA SERENA**, representado por su Alcalde, don Raúl Saldivar Auger, y el **INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**, representado por su Director Regional, don Jorge Escobar Lizana, relativo a la ejecución del Convenio de Apoyo al Sistema Solidario.

Anótese, comuníquese a quien corresponda y archívese.



[Signature]
MARIA MERCEDES ABALOS CORDOVA
SECRETARIO MUNICIPAL



[Signature]
RAUL SALDIVAR AUGER
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- INP
 - DIDECO
 - Departamento de Finanzas
 - Departamento de Personal
 - Control Interno
 - Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RSA/MMAC/RFM/mvvc.
- [Signature]*

CONVENIO DE APOYO AL SISTEMA SOLIDARIO
ENTRE
EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
LA SERENA

En La Serena, a 7 de junio de 2010, entre la Ilustre Municipalidad de La Serena, RUT 69.040.100-2, en adelante la Municipalidad, representada por su Alcalde don Raúl Saldivar Auger, R.U.N. Nº [redacted] ambos domiciliados en Prat Nº 451, comuna La Serena, por una parte, y el Instituto de Previsión Social, RUT Nº 61.979.440-0, en adelante IPS, representado para efectos del presente instrumento y en virtud de la autorización de firma, por el Director Regional don Jorge Escobar Lizana, de la Región de Coquimbo, R.U.N. Nº [redacted] ambos domiciliados para estos efectos en Balmaceda Nº 696, tercer piso, comuna de La Serena, por la otra, se ha convenido el siguiente acuerdo:

PRIMERO.- ANTECEDENTES:

1.- La Ley Nº 20.255, sobre Reforma Previsional, establece las bases de un sistema de pensiones dotado de legitimidad social y política, que entrega protección social efectiva a toda la población, independiente de las oportunidades que cada persona haya tenido durante su vida activa, refuerza el carácter solidario del sistema, amplía su cobertura, supera o atenúa las discriminaciones de género y establece un nuevo marco institucional que posibilita una gestión del sistema coherente, articulado y eficiente, y, en el Título Primero crea un sistema de pensiones solidarias de vejez e invalidez, denominado "sistema solidario", complementario del sistema de pensiones a que se refiere el D. L. Nº 3.500, de 1980, cuya administración corresponde al Instituto de Previsión Social, que será financiado con recursos del Estado y que comprende el otorgamiento de los beneficios de pensión básica solidaria de vejez, pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de vejez, aporte previsional solidario de invalidez, Bono por hijo nacido vivo, entre otros.

2.- Para los efectos de verificar el cumplimiento del requisito de pertenencia al grupo familiar y carencia de recursos de los postulantes a los beneficios del sistema solidario, durante los dos primeros años de aplicación de la Ley Nº 20.255, se utilizará como instrumento técnico de focalización la ficha de protección social que es administrada en

el Sistema de Información Social por MIDEPLAN en conjunto con las Áreas Sociales de los Municipios, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 19.949

- 3.- El DFL N° 1, del 2006, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de Municipalidades, establece que éstas son corporaciones autónomas de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural, debiendo desarrollar en el ámbito de su territorio, entre varias funciones, en forma directa o con otros organismos del Estado la relacionada con la asistencia social y jurídica, función que se relaciona con acompañar a los potenciales beneficiarios de los beneficios del sistema solidario en el ejercicio de derechos previsionales y sociales.
- 4.- La Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, dispone, en su artículo 5°, que las autoridades y funcionarios, deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública y que los órganos de la administración deben cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones.
- 5.- El artículo 10 de la Ley Orgánica de Municipalidades previene: "La coordinación entre las Municipalidades y entre éstas y los servicios públicos que actúen en sus respectivos territorios, se efectuará mediante acuerdos directos entre estos organismos".
- 6.- El artículo 55, punto N° 9, de la Ley N° 20.255, otorga al Instituto de Previsión Social, la atribución de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información de los beneficios del sistema solidario.
- 7.- El artículo 47, punto N° 2, de la Ley N° 20.255, establece que la Superintendencia de Pensiones tendrá especialmente la función de ejercer la supervigilancia y fiscalización del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social. Para tal efecto, la Superintendencia dictará las normas necesarias las que serán obligatorias para todas las instituciones o entidades que intervienen en el mencionado Sistema.
- 8.- La Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, cuyo objetivo es regular el tratamiento que los organismos públicos y los particulares efectúen de los datos de carácter personal que se encuentren almacenados en registros o bancos de datos, sean estos de carácter automatizado o no.

9.- Decreto Supremo Nº 23, de 19 de mayo de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba Reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias establecido en la ley Nº 20.255.

10.- Circular Nº 1510, de 27 de junio de 2008, de Superintendencia de Pensiones, que contiene las normas para que el IPS otorgue los beneficios de pensión básica solidaria y aporte provisional solidario.

11.- Circular Nº 1515, de Superintendencia de Pensiones que imparte instrucciones obligatorias para la celebración de convenios de prestación de servicios por el IPS.

SEGUNDO.- OBJETO DEL CONVENIO:

El IPS y la Municipalidad acuerdan suscribir el presente Convenio con el fin de coordinarse, desde el ámbito de sus respectivas atribuciones legales, y otorgarse mutua cooperación para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255, en especial aquellos contemplados en el Título I de la referida norma, que comprende la pensión básica solidaria de vejez, pensión básica solidaria de invalidez, aporte provisional solidario de vejez, aporte provisional solidario de invalidez y Bono por hijo nacido vivo, todo ello, en el territorio de la respectiva comuna, y con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

TERCERO.- OBLIGACIONES DEL IPS:

I.- Poner a disposición de la Ilustre Municipalidad, los Módulos Informáticos de:

a) Consulta de Requisitos, y b) Atención de beneficios de Ley Nº 20.255, que le permitirán al, o a los encargados municipales, lo siguiente:

- Consultar los requisitos exigidos por la Ley, para acceder a los beneficios del sistema solidario.
- Informar a la población de la comuna, sobre los beneficios del sistema solidario y los requisitos para acceder a ellos.
- Orientar a los postulantes para acreditar requisitos faltantes, no existentes en el sistema de información.

- Ingresar los datos de los solicitantes que vivan en la comuna, en los formatos de solicitud electrónica, habilitados para tal efecto.
- 2.- Poner a disposición de la Ilustre Municipalidad las claves de acceso a los módulos informáticos señalados.
- 3.- Mantener la operación de los módulos informáticos, en Internet.
- 4.- Capacitar a los funcionarios municipales respectivos, para operar los módulos informáticos, sin perjuicio de las instrucciones básicas de operación referidas a los módulos en la atención de consultas y atención de beneficios, que se incorporan como Anexo del presente Convenio, el cual para todos los efectos legales se entiende formar parte de éste.
- 5.- Disponer línea telefónica especial para atender consultas técnicas y dar soporte a los funcionarios municipales responsables, respecto del uso y funcionamiento de los módulos, sin perjuicio de la mesa de ayuda, fono 800-646090, en caso de ser necesario.
- 6.- Comunicar al funcionario Municipal, vía sistema computacional los resultados de cada solicitud, a fin que éste pueda informar al solicitante, conforme a instrucciones señaladas en Anexo del presente convenio.
- 7.- Comunicar a la Municipalidad con la debida antelación, las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Pensiones, como asimismo los estándares mínimos de calidad de servicio, con la finalidad de que se cumplan en lo pertinente a las materias objeto del presente convenio, y exigir cuando corresponda, los reportes respectivos que den cuenta del cumplimiento de las señaladas instrucciones y estándares, por parte de la Municipalidad

CUARTO.- OBLIGACIONES DE LA MUNICIPALIDAD:

1. Conocer y dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 20.255 y en el Reglamento de Sistema de Pensiones Solidarias, como asimismo a las instrucciones de la Superintendencia de Pensiones, que el IPS le comunique.
2. Acepta expresamente la facultad fiscalizadora de esta Superintendencia conforme las atribuciones que le otorga el número 2 del artículo 47 de la Ley Nº 20.255, respecto de las labores que desempeñará en virtud del convenio, la que podrá contemplar visitas in situ. Lo anterior, es sin perjuicio de las atribuciones del Instituto de Previsión Social para practicar evaluaciones periódicas de la ejecución del Convenio.

3. Designar a uno o más funcionarios del Área Social del Municipio vinculado a la administración de la "Ficha de Protección Social -que hayan sido debidamente capacitados por MIDEPLAN como usuarios del Sistema de Información Social-, para operar los módulos informáticos de "Consulta de Requisitos" y de "Atención de beneficios de la Ley Nº 20.255" proporcionados por el IPS, informando a éste de dicha designación y de cualquier cambio en ella.
4. Asegurar, mediante el correcto uso de las claves de acceso de uso personalísimo e intransferible, que los módulos informáticos citados sean utilizados sólo por los funcionarios municipales designados y con la exclusiva finalidad prevista en este Convenio, de informar en la atención individual de usuarios, sin que la respectiva información, de carácter reservado, pueda ser utilizada, por ejemplo, para generar reportes masivos, o cualquier otro fin distinto.
5. Adoptar las medidas administrativas necesarias para que cada funcionario municipal a cargo de los módulos que reciben solicitudes de beneficios, las ingresen al sistema, entreguen copia de las mismas a los solicitantes y requieran de éstos la suscripción (o impresión digital) de dos ejemplares físicos, con la finalidad de contar con un registro local y poner a disposición del IPS esta información, de acuerdo a normas vigentes.
6. Llevar registro detallado de todas las solicitudes diarias (arqueos) para remitir al IPS la documentación pertinente en fecha y horarios acordados de acuerdo a normativa vigente.
7. Dar cumplimiento a las instrucciones y estándares mínimos de calidad de servicio que el IPS le comunique, y entregar en la oportunidad solicitada los reportes sobre la materia.
8. Aplicar la Ficha de Protección Social, a solicitud del IPS, respecto de aquellas personas que cumplen con los demás requisitos establecidos en la Ley Nº 20.255 para acceder a los beneficios que ésta contempla, y no cuentan con aquélla.
9. Adoptar las medidas administrativas tendientes a reforzar el cumplimiento de la obligación de los funcionarios municipales encargados de operar los Módulos Informáticos, referida a guardar reserva sobre los datos de carácter personal de los solicitantes de Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, de conformidad con las normas de la Ley Nº 19.628.
10. Mantener una conexión ininterrumpida con los sistemas del IPS, durante el horario de atención de público y contemplar un procedimiento de contingencia en caso

de falla de los módulos informáticos, todo ello ajustado a las instrucciones indicadas en el Anexo del Convenio.

QUINTO.- INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES:

En caso que alguna de las partes no cumpla con alguna de las obligaciones señaladas en las cláusulas precedentes, la parte afectada deberá comunicar por escrito a la otra el referido incumplimiento, para que esta última, en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados desde la respectiva comunicación, formule sus descargos o explicaciones pertinentes, tras lo cual, la parte afectada ponderará la gravedad del incumplimiento y adoptará las medidas que estime procedentes, incluida la terminación del Convenio si procediere.

SEXTO.- ADMINISTRACION DEL CONVENIO:

Con la finalidad de controlar y coordinar la correcta ejecución del presente convenio y el cumplimiento de las obligaciones que de este instrumento se derivan, el IPS y la Municipalidad designarán a un funcionario de su dependencia en calidad de Coordinador Titular del Convenio, y a otro en calidad de Coordinador Suplente del mismo, quienes canalizarán la relación institucional y tendrán las siguientes facultades:

- 1.- Controlar la entrega y recepción, según corresponda, de las claves de acceso a los módulos informáticos de Consulta de Requisitos y Atención de Beneficios de Ley Nº 20.255.
- 2.- Informar a la Jefatura superior respectiva, cualquier falla o anomalía en la operación de los módulos informáticos.
- 3.- Informar a la Jefatura superior respectiva, de cualquier incumplimiento a las obligaciones del presente convenio, cualquiera sea su origen.
- 4.- Generar los reportes periódicos requeridos sobre la administración de los módulos y la atención de los beneficios.
- 5.- Desarrollar las acciones de prevención que corresponda para asegurar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del presente convenio.

SEPTIMO.- VIGENCIA DEL CONVENIO:

El presente convenio de coordinación regirá a contar de la fecha de su suscripción y hasta el 7 de junio de 2011, renovándose tácita y automáticamente por periodos iguales y sucesivos de un año, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término, mediante comunicación escrita, la que deberá ser enviada a la otra mediante carta certificada, con una antelación de, a lo menos, 60 días a la fecha de su expiración del convenio o de una de sus prórrogas, según corresponda. Igual procedimiento deberá aplicarse en el caso previsto en las cláusulas quinta del presente instrumento.

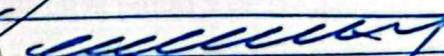
No obstante lo señalado en el inciso precedente, las obligaciones estipuladas en la cláusula cuarta, números 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del presente convenio, sólo serán exigibles a partir del acceso a los módulos informáticos singularizados en la cláusula tercera de este instrumento, previa entrega por el IPS de las claves respectivas a los funcionarios designados.

OCTAVO.- PERSONERIAS:

La personería del Alcalde de la Ilustre Municipalidad de La Serena, Sr. Raúl Saldivar Auger, R.U.N. N° para actuar en representación del Municipio consta en Decreto Alcaldicio N° 4483/08, de fecha 6 de diciembre de 2008, cuya copia de adjunta, y la personería de don Jorge Escobar Lizana, Run N° Director Regional del IPS, Región de Coquimbo, para representar del Instituto de Previsión Social consta en Resolución N° B 526 de fecha 3 de octubre de 2005.

El presente convenio, se firma en cuatro ejemplares igualmente auténticos, quedando dos en poder de cada parte.




SR. RAÚL SALDIVAR AUGER
ALCALDE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
LA SERENA


SR. JORGE ESCOBAR LIZANA
DIRECTOR REGIONAL
INSTITUTO DE PREVISIONAL SOCIAL
REGION DE COQUIMBO



ANEXO CONVENIO IPS - MUNICIPALIDADES LEY Nº 20.255

1. PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto establecer las instrucciones básicas de operación, referidas a los módulos de consulta de requisitos y atención de los beneficios establecidos en el Título I de la Ley Nº 20.255, y demás aspectos necesarios para la ejecución del Convenio de Coordinación.

2. ALCANCE

Funcionarios de los Departamentos Sociales de las Municipalidades en convenio y la contraparte del IPS.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las establecidas en la cláusula "PRIMERA" del convenio.

4. DEFINICIÓN DE ENTIDADES

4.1 CENTRO DE ATENCIÓN PREVISIONAL INTEGRAL DEL IPS

Unidad orgánica del IPS, a cargo de prestar servicios integrales de información, orientación previsional y atención a todos los usuarios del sistema de pensiones, que para los efectos del Convenio, será la instancia interna del IPS, a la cual el Municipio deberá remitir la información establecida en el punto 5 de la Cláusula Cuarta del Convenio.

El listado de oficinas de IPS a lo largo de todo Chile se puede ver en la siguiente página Web http://portal.ips.gob.cl/portal/inp/lugares_atencion/

4.2 REDES COMPLEMENTARIAS

Entidades externas al IPS como Municipalidades, Consultorios u otros, en donde también estará implementado un punto de Información, Orientación y Derivación. Además las entidades en convenio tendrán la capacidad de recibir solicitudes de beneficios.

5. RESPONSABILIDADES

Las establecidas en las cláusulas "TERCERA", "CUARTA" y "QUINTA" del convenio.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL, VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES Y SOLICITUD DE BENEFICIOS EN EL CANAL MUNICIPAL

6.1.1 ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los usuarios pueden solicitar información sobre cualquiera de los beneficios del Título I, de la Ley N° 20.255, en forma gratuita y personal, sin necesidad de patrocinio.

El funcionario municipal deberá informar al usuario, lo siguiente:

- a) Que no necesita el patrocinio de terceros para obtener los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, pudiendo concurrir a cualquier Centro de Atención, o utilizar, sin costo, los fonos consulta o sitio Web del IPS, si fuere el caso.
- b) Que la percepción indebida de beneficios por presentación de datos o antecedentes falsos es sancionada, como delito de estafa, de acuerdo al artículo 467 del Código Penal, además de la restitución de los valores indebidamente percibidos.
- c) Las causales que generen la extinción y suspensión del beneficio.
- d) Tratándose de PBS o APS de invalidez, las reducciones a las que puede estar afecto el beneficio si percibe un ingreso laboral mensual superior al ingreso mínimo mensual.
- e) Las modalidades de pago de la PBS. Cuando se trate de un APS deberá informar que este beneficio se paga conjuntamente con una de sus pensiones de régimen previsional.
- f) Que si percibe garantía estatal por pensión mínima deberá comparar dicho beneficio con el monto del APS, si tiene derecho, y optar por el beneficio de mayor monto.

El material de apoyo para esta función está contenido en:

- **Manual de la Reforma:** Entrega una descripción básica de los principales beneficios de la Reforma Previsional, sus características, requisitos de acceso y gradualidad.
- **Fichas de Atención:** Fichas orientadas a la atención de público que detallan cada uno de los beneficios de la Reforma Previsional. Entregan información completa y detallada sobre Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos, requisitos, beneficios y otros.
- **Sitio Web Reforma Previsional:** En éste se encuentran los dos documentos antes descritos en versión digital, además de información sobre los beneficios en un formato de búsqueda interactiva. Su dirección es: <http://www.reformaprevisional.cl>

6.1.2 ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN

Esta labor implica, dependiendo de la consulta, indicar al usuario sobre los trámites adicionales que debe hacer, como también indicarle cuáles son las instancias a las que debe recurrir para iniciar su trámite o completar sus antecedentes. Si bien, las derivaciones pueden ser múltiples en atención a las necesidades del usuario, de modo general, se señala el siguiente esquema:

- **El usuario requiere solicitar Aporte Previsional Solidario:** Toda solicitud de APS debe ser recibida y derivada al IPS.
- **El usuario no está de acuerdo con su calificación de Verificación de Antecedentes y Cumplimiento de Requisitos:** Luego de indicarle las razones de su rechazo, debe indicársele que concurra al Centro de Atención IPS más cercano para que ingrese una apelación, por composición de su grupo familiar u otro motivo.
- **El usuario tiene dudas respecto de la o las pensiones que percibe:** Se debe direccionar a la institución de origen de su pensión: IPS para pensiones de las Ex cajas de previsión; AFP y Compañías de Seguro para pensiones del D. L. Nº 3.500; Ministerio del Interior pensiones de leyes especiales; SUSESO para pensiones de la ley Nº 16.744.
- **El usuario tiene dudas respecto de su ficha de protección social:** Deberá consultar en el mismo Departamento Social.
- **El usuario tiene dudas respecto de su calificación de invalidez:** Debe ser derivado a la institución de origen de su pensión tratándose de APS, para efecto de la apelación ante la comisión médica respectiva.
- **Otros canales oficiales para derivar a un usuario son:**

Páginas Web: www.reformaprevisional.cl (Reforma Previsional)
www.safp.cl (SAFP)
www.ips.cl (IPS)

Call Center: 800 64 60 90 (Reforma previsional)
800 20 25 00 (IPS)
600 831 20 12 (SAFP)

6.1.3 VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Para efectos de determinar el derecho al beneficio, se contará con una aplicación Web de Verificación de Antecedentes (Módulo de Consulta), que permitirá consultar mediante el ingreso del RUN la condición de cumplimiento de requisitos del solicitante y el tipo de beneficio a recibir.

La aplicación Web de Verificación de Antecedentes, señalará si puede o no presentar el "Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley Nº 20.255"

6.1.4 SOLICITUD DEL BENEFICIO

Para efectos de generar la solicitud del beneficio, se contará con una aplicación Web de Recepción de Solicitud (Módulo de Ingreso de Beneficios).

- **Recepción de la Solicitud.**

Los beneficios, preferentemente, deben ser invocados directa y personalmente por los interesados con su cédula nacional de identidad vigente, suscribiendo en original el Formulario Único de Solicitud de Beneficios Ley Nº 20.255.

Los interesados podrán encomendar a terceras personas la tramitación de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias a que tengan derecho, mediante el otorgamiento de un mandato especial para estos efectos, otorgado mediante escritura pública o instrumento privado suscrito ante Notario Público.

Si se trata de una solicitud presentada por un tercero, el funcionario deberá revisar que el Mandato se ajuste a lo dispuesto anteriormente.

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.

• Recepción de documentación

Al recepcionar una solicitud de beneficio, previa verificación de la identificación del solicitante, el Canal Municipal deberá:

- Respalda en papel la respectiva solicitud, original y copia,
- Adjuntar cualquier otro documento presentado.
- Estampar en todos ellos un timbre que identifique a la Municipalidad
- Registrar nombre, RUN y firma del funcionario autorizado.
- Con el original la Municipalidad debe constituir el expediente para ser enviado al IPS.
- Una copia se entregará al solicitante.

• Información Ruta del Trámite

El funcionario municipal debe entregar al solicitante la ruta del trámite correspondiente considerando, desde la presentación de la solicitud hasta el pago o rechazo del beneficio, antecedente que debe ser emitido por la aplicación disponible en la Web IPS

• Comunicación de Resultado

El resultado de la solicitud de beneficio, presentada por el interesado, sea éste el potencial beneficiario o su representante, estará siempre disponible en el sistema, y el funcionario municipal correspondiente estará obligado a informar de dicho resultado al referido interesado, sin perjuicio de las notificaciones que realice el IPS.

6.2 OPERACIÓN DE MODULOS INFORMATICOS

El coordinador municipal deberá comunicar al coordinador del IPS los Nombres, RUN, Perfil y Correo Electrónico de los funcionarios municipales que utilizaran el modulo informático; con esta información el IPS procederá a crear las cuentas de acceso indicando nombre de usuario y clave, las cuales comunicará directamente a los funcionarios municipales respectivos.

La operación misma de los módulos está contenida en el manual del sistema.

6.3 PLAN DE CONTINGENCIA DEL MODULO INFORMATICO

Ante la no disponibilidad del modulo informático se generará un expediente físico a partir del formulario único de solicitud, debidamente foliado y validado por el IPS. En este caso, el funcionario deberá adjuntar al formulario todos los antecedentes entregados por el solicitante, el que deberá ser firmado por el solicitante.

Una vez reestablecido el sistema, deberán ser ingresadas las solicitudes a través del modulo informático, respetando la fecha original de presentación.

6.4 REPORTES PERIODICOS

a. REPORTE DE ARQUEO DIARIO

Al cierre diario el funcionario Municipal debe realizar las siguientes actividades:

- Imprimir reporte diario del Módulo de Solicitud del Beneficio que contiene un resumen por tipo de beneficio solicitado.
- Reunir todas las solicitudes con sus respectivos documentos adjuntos, cuya contabilización e individualización deberá corresponder al resumen diario del sistema.
- Enviar correo electrónico a su contraparte del IPS, informando el resumen de solicitudes.
- Preparar el despacho físico de la documentación.
- En aquellos lugares o ciudades donde exista un centro de atención IPS, la documentación será retirada por un funcionario IPS debidamente autorizado. En caso contrario, la Municipalidad enviará los documentos por valija (correo u otro), al Centro de Atención del IPS que corresponda.
- El IPS revisará la información recepcionada contrastándola con el reporte del sistema y mediante correo electrónico comunicará a la respectiva Municipalidad la conformidad o reclamo según corresponda.

b. REPORTE DE EVENTOS QUE AFECTEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE ATENCIÓN DE SERVICIO.

Cualquier evento que implique dejar de cumplir los estándares mínimos de atención de servicio establecidos en el punto 6.5; debe ser comunicado a la contraparte del IPS mediante correo electrónico.

6.5 ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SERVICIO

En atención a las disposiciones legales, reglamentarias e instrucciones impartidas por la Superintendencia de AFP, el IPS debe cumplir estándares mínimos de atención para el acceso de las personas a los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias de la Ley Nº 20.255. En este contexto, las Municipalidades, a efecto de dar cumplimiento al convenio suscrito, otorgará una atención eficiente, oportuna y eficaz a las personas en el ejercicio de sus derechos; considerando aspectos tales como horario mínimo de atención (09:00 a 14:00 hrs.), infraestructura física (modulo de atención), infraestructura tecnológica (conectividad, computador, impresora), recursos humanos (a lo menos un funcionario de dedicación exclusiva), tiempos de espera (no superiores a 60 minutos) y otros insumos necesarios.

6.6 DECLARACION

En conformidad a lo establecido en la Cláusula Tercera, punto 4 del “Convenio de Coordinación IPS - Municipalidades Ley Nº 20.255”, el presente Anexo es parte integrante de aquél.