

Libro III, Título XVII, Letra B Solicitud y Pago de la PGU

Capítulo I. Procedimiento

1. Recepción de la Solicitud

La PGU deberá ser invocada personalmente por los interesados ante el IPS, AFP, CSV o en cualquiera de las entidades que el IPS tenga Convenio, con su cédula nacional de identidad o en forma electrónica, de acuerdo con lo normado en el número 2 siguiente.

Cuando se trata de una persona afiliada al Sistema del D.L. N° 3.500 de 1980, en el caso de pensionados, la PGU también podrá ser solicitada en la entidad que le paga la pensión y en caso de no pensionados, en la AFP donde se encuentra afiliado, en ambos casos a través del Sistema provisto por el IPS.

Las gestiones que deben efectuarse para la obtención del beneficio son gratuitas.

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.

No obstante, los interesados podrán encomendar a terceras personas la obtención del beneficio, mediante el otorgamiento de un mandato especial para estos efectos de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo II de la Letra N del presente Título.

Las solicitudes se podrán tramitar a partir de la fecha en que el peticionario cumpla los 64 años y 9 meses de edad.

Cuando se trate de beneficiarios de PBS de Invalidez o de APS de Invalidez, la solicitud a la PGU podrá presentarse a contar de la fecha en que cumplan 64 años de edad. Para estos beneficiarios la PGU se devengará a contar del día primero del mes siguiente al cumplimiento de los 65 años de edad, siempre que los peticionarios reúnan los requisitos para ser beneficiarios de dicha pensión garantizada.

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 la PGU, se entenderá que optan por dicho beneficio si su monto es mayor a la garantía estatal de pensión mínima que perciben.

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.

Independiente que la solicitud sea presentada vía presencial o electrónica se deberá disponibilizar al interesado, el comprobante de la operación efectuada.

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

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

2. Solicitudes vía Internet

De acuerdo con lo establecido en Párrafo 1° del Título Segundo del Reglamento del Sistema del beneficio de Pensión Garantizada Universal, el Instituto de Previsión Social podrá utilizar medios

electrónicos para disponer de los formularios de solicitud del beneficio del citado sistema y para la recepción de las aludidas solicitudes.

Los formularios para solicitar la PGU, 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 I de la Letra N del presente Título, 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 PGU.
- b) Suscribir un mandato.
- c) Suscribir un reclamo.

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 dificultar la tramitación de estos, 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 solicitante la ingresó al sistema.

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. Para tal fin deberá establecer etapas generales de información, tales como, presentada, acogida a trámite, acreditación de requisitos, resuelta concedida o rechazada y en pago, dejando en el historial de la solicitud los registros de los movimientos de las etapas en que se encuentra la solicitud. Para el caso de solicitudes rechazadas deberá registrarse claramente la causal del rechazo.

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 Pensión Garantizada Universal.

i) RespalDOS, 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 la PGU 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 que disponga 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.

Respecto de la información de las solicitudes que el IPS no pudo conceder por tener datos inconsistentes, éste deberá el último día hábil de cada mes remitir a las AFP el archivo "Reporte de solicitudes de APS y PGU pendientes por datos inconsistentes". Por su parte, la AFP deberá dar respuesta al IPS a través del archivo "Respuesta a reporte de solicitudes de APS y PGU pendientes por datos inconsistentes", el séptimo día hábil de cada mes, con la información correspondiente al reporte de solicitudes pendientes por datos inconsistentes.

3. Expediente de trámite

Al recibir una solicitud el IPS deberá abrir el correspondiente expediente de trámite, el cual deberá 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 el beneficio o que hubiesen estado percibiendo el beneficio.

4. Información que se debe proporcionar al recibir una solicitud

El IPS, al recibir la solicitud de PGU deberá entregar a lo menos la siguiente información:

a) Los requisitos que debe cumplir para acogerse a la PGU, 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 teléfonos de consulta o sitio web del IPS, si fuere el caso. Asimismo, que podrá concurrir a su Administradora o a la Compañía de Seguros que le paga la pensión, si se trata de un afiliado al Sistema de Pensiones regido por el D.L. N° 3.500, al ISL, a las Mutualidades o a la Tesorería General de la República, las que tendrán las mismas obligaciones de información que establece esta letra.

c) Las causales que generan la extinción o suspensión de la PGU.

d) Que todo aquel que con el objeto de percibir indebidamente la PGU, 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 PGU.

f) Que, si percibe garantía estatal por pensión mínima y reúne los requisitos para acceder a la PGU, 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, el Instituto deberá comparar el monto de la pensión con PGU con el monto de garantía estatal por pensión mínima.

g) Que, si percibe una pensión ajustada (a la pensión mínima, PBS o 3 UF) y tiene derecho a la PGU, deberá comparar la pensión ajustada con el monto que resulte de sumar la PGU con el retiro programado que obtendría sin ajuste, y optar por el beneficio de mayor monto.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 319, de 26 de abril de 2024.