

**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL “PLAN MARCO PARA DESARROLLAR SOLUCIONES REMOTAS A LOS PROBLEMAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL POR CAUSA COVID19 ALCANCE TEMPORAL HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2020”.**

**RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 159**

**SANTIAGO,**

20 MAY 2020

**VISTOS:**

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva institucionalidad pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra establecido en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, modificada por la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.

4.- La Ley N° 18.834, publicada en el Diario Oficial el 23.09.1989, que aprobó el Estatuto Administrativo.

5.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, y la Resolución N° 8, de 27 de marzo de 2019, que determina los montos en Unidades Tributarias Mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a Toma de Razón y a Controles de Reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República; y las facultades que me confiere el artículo 57 de la Ley N° 20.255.

6.- El D.F.L. N° 725, de 11.12.1967, que modificó el D.F.L. N° 226, de 15.05.1931, que aprobó el Código Sanitario.

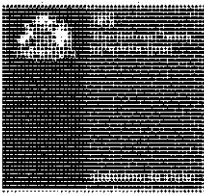
7.- El Decreto N°04, de 05.02.2020, modificado mediante el Decreto N°06, de 07.03.2020, ambos del Ministerio de Salud que declara alerta sanitaria en todo el territorio de la República por el periodo que indica, para enfrentar la amenaza a la salud pública producida por la propagación a nivel mundial del “Nuevo Coronavirus 2019 (2019-nCoV)”.

8.- El Instructivo Presidencial N°003, de fecha 16.03.2020, que fija el Plan de Acción para enfrentar la pandemia de CORONAVIRUS (COVID-19).

9.- El Oficio N°3.610, de 17.03.2020, de la Contraloría General de la República sobre medidas de gestión que pueden adoptar los Órganos de la administración del Estado a propósito del brote de COVID-19.

10.- La Resolución Exenta N°92, del 17.03.2020, que establece y publica Orden de Servicio N°01, que instituye modalidad flexible de la organización del trabajo para el funcionariado del Instituto de Previsión Social, atendido el brote de CORONAVIRUS (COVID-19).

11.- Las Órdenes de Servicio N°s 02, 03, 04, 05 y 06, de este Instituto de Previsión Social.



12.- El Decreto N°104, de 18.03.2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que declara Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública en el territorio de Chile.

13.- El Oficio Circular N°10, de 18.03.2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y Ministerio de Hacienda que imparte lineamientos a los Jefes Superiores de Servicios en relación con trabajo remoto, servicios mínimos indispensables y turnos por alerta sanitaria provocada por casos de brote de COVID-19.

14.- La Resolución Exenta N° 125, de 08.04.2020, que establece una modalidad excepcional de emisión y tramitación de los actos administrativos de la Dirección Nacional, de la Subdirección de Sistemas de Información y de Administración y del Departamento de Administración e Inmobiliaria del Instituto de Previsión Social.

15.- El Oficio Circular N° 18, de 17.04.2020, del Ministro del Interior y Seguridad Pública y del Ministerio de Hacienda, que imparte nuevas instrucciones y medidas sobre el Plan de Retorno Gradual de las funciones en los ministerios y servicios públicos de la Administración del Estado, producto del brote COVID-19.

16.- El Oficio Ordinario N°429, de 20.04.2020, del Director Nacional del Servicio Civil, que entrega instrucciones para elaborar Planes de Retorno Gradual de las funciones en los ministerios y servicios públicos de la Administración del Estado, y difunde medidas sanitarias que deben ser implementadas por los Jefes Superiores de Servicio producto del brote de COVID-19.

#### **CONSIDERANDO:**

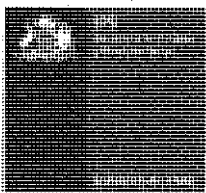
1.- Que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido la enfermedad del CORONAVIRUS (COVID-19) como una pandemia global y, conforme a ello, la autoridad sanitaria del país ha dado lineamientos para las Instituciones Públicas.

2.- Que, la Constitución Política de la República de Chile, establece en su artículo 1º, incisos cuarto y quinto: "El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece. Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional".

3.- Que, el Oficio de la Contraloría General de la República singularizado en el Vistos N° 9, establece entre otras instrucciones que, los Jefes de Servicio de la administración del Estado se encuentran facultados para disponer, ante esta situación de excepción, que el funcionariado, cualquiera sea la naturaleza del vínculo jurídico, cumpla funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, siempre sometidos al control jerárquico de sus jefaturas directas. Asimismo, la facultad de determinar qué parte del funcionariado debe permanecer realizando labores mínimas de forma presencial.

4.- Que, de conformidad a lo establecido en el inciso primero del artículo 5º y 31º de la Ley N°18.575, la autoridad del Servicio debe velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública atendiendo las necesidades de la ciudadanía. Correspondiéndole a la Jefatura Superior del Servicio el control de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales.

5.- Que, en el contexto ya indicado, el Instituto de Previsión Social tiene la obligación de velar por la continuidad de atención presencial, ahí donde no es posible materializarla por razones comprobables no imputables al Servicio, asociadas a la citada crisis sanitaria, para lo cual se ha elaborado el plan que se aprueba mediante el presente acto administrativo, que da cuenta de la obligación del Servicio de equilibrar y asegurar a sus usuarios -sin solución de continuidad-, todas las atenciones, -que por su modelo de operación y naturaleza se entregan en el red presencial-, a través de soluciones remotas que contemplan el uso de documentación e interacción digital, en distintos niveles de resolutivez funcionales de acuerdo a los desarrollos existentes, con la salvedad que las soluciones remotas del presente plan son excepcionales y de naturaleza esencialmente transitoria, de manera que,



por razones de armonía y sistematicidad se mantendrá vigente en el Servicio hasta el 31 de agosto de 2020, al igual que el procedimiento excepcional de autorización de poderes remotos actualmente vigente en el Servicio.

6.- Que, el plan de soluciones en referencia y los procedimientos operativos específicos que se implementen en su virtud, se condicen con el Oficio N° 3610, de 2020, del Órgano Contralor, citado en Vistos N° 9 y en la ley N° 19.880, cuyo artículo 5°, permite que el procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen se expresen por medios electrónicos, y que, a contar de la vigencia de la Ley N° 21.180 -diferida en los términos que establece su artículo segundo transitorio- esa vía constituirá la regla general en la materia.

7.- Que, el Departamento de Beneficios de Seguridad Social de la División Jurídica de este Instituto, aprobó legalmente el plan de la especie, estableciendo la procedencia de dictar la correspondiente resolución aprobatoria.

#### **RESUELVO:**

1.- **Apruébase** para el Instituto de Previsión Social, el “**Plan Marco para Desarrollar Soluciones Remotas a los Problemas de Atención Presencial por Causa Covid19 - Alcance Temporal hasta el 31 de agosto de 2020**”, que consta de siete (07) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, aprobado por la División Jurídica.

2.- **Publíquese** el documento que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente “Procedimientos Institucionales”, de la Intranet del IPS.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por la Unidad Gestión de Resoluciones del Departamento Control Jurídico de la División Jurídica, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.





**PATRICIO CORONADO ROJO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

#### **DISTRIBUCIÓN:**

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Beneficios
- Departamento Apoyo Legal División Beneficios
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Canal de Atención Presencial
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Apoyo Documental de la División Jurídica
- A los Directores Regionales, quienes deben informar a los CAPRI IPS de su dependencia
- Coordinadores/as Jurídicos/as Regionales

JJCH/MSRH/MCMB/RAT/CBD/RPY/rpy



  <b>Chile Atiende</b> Departamento de Productos	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>1 de 7</b>

## PLAN MARCO PARA DESARROLLAR SOLUCIONES REMOTAS A LOS PROBLEMAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL POR CAUSA COVID19


Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020

**NOTA:**

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres, ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

**NOTA DE CONFIDENCIALIDAD:**

La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social (IPS) y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social (IPS).

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020			<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>2 de 7</b>

### Control de Cambios

Fecha	Página	Cambio Efectuado	Creado o Modificado	Revisado	Responsables
24/04/2020	V1	Versión Inicial	MZA/PMD		Paula Manque Díaz Marcela Zapata Alegría

### INDICE

1. **Antecedentes y elementos constitutivos esenciales de alcance general.**
2. **Alcance material. Restricciones jurídicas y técnicas.**
3. **Hitos principales de los procedimientos operativos.**
4. **Aspectos y consideraciones especiales.**


\*\*\*\*\*

#### 1. **Antecedentes y elementos constitutivos esenciales de alcance general**

- 1.1. Dada la actual y fortuita contingencia sanitaria de público conocimiento que vive el país y todos sus antecedentes legales y reglamentarios de excepción que se han venido dictando para resolver y ajustar todas las dimensiones de la vida colectiva nacional a la nueva situación, el Instituto de Previsión Social tiene la obligación de velar por la continuidad de atención presencial, ahí donde no es posible materializarla por razones comprobables no imputables al Servicio, asociadas a la citada crisis sanitaria.

En particular, el presente plan da cuenta de la obligación del Servicio de equilibrar y asegurar a sus usuarios, sin solución de continuidad, todas las atenciones, -que por su modelo de operación y naturaleza se entregan en el red presencial-, a través de soluciones remotas que contemplan el uso de documentación e interacción digital, en distintos niveles resolutivez funcionales de acuerdo a los desarrollos existentes.

- 1.2. Todo ello, se traduce, en las actuales circunstancias ya descritas en el numeral precedente, en la obligación del Servicio de otorgar las mismas seguridades de la atención presencial, optimizando los canales y herramientas remotas en la mayor extensión posible de sus capacidades y de sus procesos de atención, entre los cuales está el otorgamiento de nuevos poderes para el cobro de pensiones y otros beneficios del IPS, de reciente implementación y la que en este instrumento se contemplan.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>3 de 7</b>

- 1.3. Dada su naturaleza, las soluciones remotas del presente plan son excepcionales y de naturaleza esencialmente transitoria, de manera que, por razones de armonía y sistematicidad se mantendrá vigente en el Servicio hasta el 31 de agosto de 2020, al igual que el procedimiento excepcional de autorización de poderes remotos actualmente vigente en el Servicio.


Atendiendo también al fundamento que se comparte con aquel procedimiento excepcional, las soluciones remotas que consigna el presente están en perfecta armonía, de manera que se puede recurrir a aquella solución remota, si en el marco de las presentes soluciones, el usuario presenta problemas de entendimiento o requiere constituir un poder, dentro del alcance de aquel procedimiento, ejecutado solo por los o las Asistentes Sociales del Servicio.

- 1.4. El presente plan de soluciones y los procedimientos operativos específicos que se implementen en su virtud, son jurídicamente factibles e incluso necesarios, también en consistencia con el criterio sustentado por la CGR en el Dictamen 3610 de 17/3/20. En efecto, actualmente la ley N° 19.880 permite, en su artículo 5°, que el procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen se expresen por medios electrónicos, y que, a contar de la vigencia de la Ley N° 21.180 -diferida en los términos que establece su artículo segundo transitorio- esa vía constituirá la regla general en la materia.

Ahora bien, frente a la contingencia que enfrenta el país, resulta procedente implementar procedimientos administrativos por medios electrónicos para la atención de usuarios, sin necesidad de esperar la entrada en vigencia del referido cuerpo legal, tal como expresamente ha razonado el ente contralor.

- 1.5. Atendido que estas soluciones contemplan ciertas barreras tecnológicas que restringen las posibilidades de acceder a ella, necesariamente el IPS debe contemplar para todos estos casos, el procedimiento necesario para implementar las visitas domiciliarias correspondientes a través de la disposición de equipos de atención domiciliaria de emergencia con alcance regional, con el propósito de asegurar en todo el país, la posibilidad de brindar estas atenciones domiciliarias de emergencia, en condiciones controladas, para todos aquellos usuarios que no pueden acceder a la solución remota.

Lo anterior, se ha materializado a través de la constitución y funcionamiento de los Equipos Regionales de Atenciones Domiciliarias de Emergencia, en actual implementación en todas las Direcciones Regionales del país.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>4 de 7</b>

1.6. Siempre y en todo caso, se debe incluir en estos procedimientos la información al usuario sobre las modalidades de pago disponibles y en lo posible recoger todos los datos necesarios para que el pago se pueda efectuar preferentemente en modalidad de depósito en cuentas nacionales (FP5), sin perjuicio obviamente de las demás modalidades disponibles, con excepción de la FP3 y PF4.

## 2. Alcance material. Restricciones jurídicas y técnicas.

2.1. Este plan aborda los trámites de **recepción e ingreso de solicitudes** de cuatro beneficios:

- a. Bono Bodas de Oro.
- b. Sistema de Pensiones Solidarias.
- c. Pensiones del Sistema de Reparto (Antiguo)
- d. Prórrogas de Orfandad del Sistema de Reparto (Antiguo)


2.2. En la operación de atención remota de estos beneficios, se pueden distinguir dos tipos de interacción diferentes con el usuario:

- a) Atenciones otorgadas solo por Asistentes Sociales del Servicio
  - Solicitudes de Bono Bodas de Oro.
- b) Atenciones otorgadas por Ejecutivos de Atención (presencial/teletrabajo y remoto)
  - Solicitudes del Sistema de Pensiones Solidarias.
  - Solicitudes de pensiones del Sistema de Reparto (Antiguo)
  - Solicitudes de prórrogas de orfandad en el sistema antiguo.

2.3. Siempre es posible incorporar a este modelo nuevos trámites, en la forma y condiciones que se determine en función del diseño normativo del beneficio al cual accede el trámite en cuestión y con estricto apego a los elementos constitutivos y aplicables del presente plan.

2.4. En la versión digital de estos trámites (exista o no en la actualidad), la Clave Única es una restricción de fundamento legal, porque:

- El acceso a este tipo de prestaciones del Sistema de Seguridad Social, implica ejercer derechos patrimoniales y previsionales privados de las personas.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>5 de 7</b>

- En el caso de las pensiones, puede suponer también adquirir o afectar derechos en función de la fecha de la solicitud.

2.5. En la versión presencial de estos trámites, en términos generales, se exige la presentación de la cédula de identidad y la suscripción por parte del usuario del formulario de solicitud correspondiente. En el caso del Pilar Solidario, además, la suscripción de ese formulario de solicitud sirve para acreditar el cumplimiento del requisito de residencia.

2.6. Estas soluciones no son una alternativa a la versión digital del trámite en cuestión, sino más bien, una alternativa remota de equivalencia ante la imposibilidad de recibir la solicitud en su versión presencial y con alcance esencialmente transitorio.

2.7. La exigencia de presentar directa y personalmente la cédula de identidad en el momento de la solicitud, puede resolverse con una interacción a distancia entre el ejecutivo de atención y el usuario, distinguiendo:

- a. Atenciones otorgadas solo por Asistentes Sociales del Servicio

En esta interacción se constata la acreditación personal de identidad y la manifestación de voluntad con el alcance que corresponda, a través del Informe que emite el Asistente Social, fundándose en la interacción en vivo sostenida a través de una video llamada ejecutada en condiciones controladas y registrada, al menos, en cuanto a su oportunidad.



- b. Atenciones otorgadas por Ejecutivos de Atención (presencial/teletrabajo y remoto)

En esta interacción se constata la acreditación personal de identidad y la manifestación de voluntad con el alcance que corresponda, a través del registro e ingreso de la solicitud correspondiente en los sistemas del Servicio, en condiciones controladas y considerando que el Ejecutivo de Atención no necesita ser ministro de fe para los efectos de recibir a trámite la solicitud.

Además, en ambos casos, se deben adjuntar los documentos digitales que aporta el propio usuario en el proceso de atención remota, a saber:

1. Cédula de identidad por ambos lados,
2. El o los formularios de solicitud y/o declaración jurada simple suscritos directa y personalmente por



  <b>Chile Atiende</b> Departamento de Productos	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>6 de 7</b>

el requirente -de acuerdo con la versión presencial del trámite- y remitidos por alguna vía remota al Ejecutivo de Atención o Asistente Social, según corresponda, durante el proceso de atención.

3. Lo anterior también exige que en la alternativa remota que se analiza, el usuario disponga necesariamente de los medios tecnológicos y de conectividad necesarios para descargar documentos, imprimir, almacenar y remitir al Servicio, a través del medio electrónico que se disponga.
4. Los procedimientos operativos de estas atenciones remotas descansan en los siguientes aspectos comunes:

### 3. Hitos principales de los procedimientos operativos

3.1. El usuario toma contacto con el IPS a través de los canales remotos, desde los cuales los Ejecutivos escalan a la mesa de soporte de acuerdo al procedimiento existente en el modelo actual.


3.2. La mesa de soporte distribuye los requerimientos con criterio territorial en función del domicilio del usuario para que, en el ámbito local, el Ejecutivo de Atención (o Asistente Social) tome contacto con el usuario requirente y se concrete el ingreso remoto de la solicitud.

3.3. Atendido que la solicitud de un beneficio no solamente es válida a través del formulario único de uso habitual en el Servicio, aquella se puede hacer por carta u otra presentación escrita que contenga los elementos constitutivos de dicha solicitud, de acuerdo a las disposiciones del servicio vigentes para el trámite de que se trate, en condiciones de normalidad, especialmente considerando que el formulario habitual es un documento complejo, que el usuario o requirente debe llenar normalmente con ayuda del ejecutivo.

Se considera entonces la posibilidad de utilizar alternativas más simples que el formulario, siempre con la firma del requirente del beneficio.

3.4. Todas las actuaciones quedan registradas en el sistema SACH, lo que permite asegurar la contactabilidad del usuario y la plena trazabilidad del proceso en todas sus etapas.

En este hito, se verifica especialmente que todos los datos de contactabilidad, dirección, correos electrónicos, teléfonos, sean consistentes y útiles a los efectos de asegurar la interacción con el usuario y su resultado final.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Plan marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial Covid19</b> Alcance temporal hasta el 31 de agosto de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>División Jurídica</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	06/05/2020
			Página	<b>7 de 7</b>

3.5. En todos los casos, a partir del ingreso de la solicitud en los sistemas del Servicio, se contempla que el procedimiento posterior no sufra modificaciones respecto del existente en condiciones normales.

#### 4. Aspectos y consideraciones especiales

4.1. Tratándose del BBDO, siempre y en todo caso, el primer contacto del usuario con los canales remotos call y web del IPS, se considerarán como gestiones útiles y suficiente para los efectos de la interrupción de los plazos de prescripción o caducidad tanto para solicitar como para cobrar el beneficio, según sea el caso.

Si el beneficiario del BBDO tiene otro pago en el IPS, el cual fue migrado a FP5 por la contingencia, el pago del correspondiente BBDO también será depositado en esa modalidad. Los que no tengan a su haber otro beneficio en IPS, cobrarán en la modalidad que se haya indicado por el beneficiario en la solicitud respectiva, recordando que siempre debe propenderse a la modalidad FP5 en esta época de contingencia.

4.2. Tratándose de Solicitud de Prórroga de Orfandad en el sistema antiguo, es posible concebir incluso una solución más sencilla, pues esta prórroga se puede autorizar teniendo a la vista la cédula identidad y el certificado de estudios del caso, pues la acreditación de requisitos, la identidad y la integridad del pago, pueden resolverse internamente. En consecuencia, los documentos bien pueden remitirse directamente por el usuario en un canal remoto que se defina y siempre asegurando la plena trazabilidad del trámite y contactabilidad del usuario y con estas consideraciones:

- Atendido que en la versión presencial de este trámite se contempla un formulario suscrito por el requirente sin que ello necesariamente constituya un requisito de su esencia, podría considerarse solicitar la correspondiente autorización a la Superintendencia de Pensiones para la ejecución de este trámite en una modalidad más directa y expedita, como la que se ha descrito.
- El solicitante debería proporcionar todos sus datos identificatorios en el mismo estándar que requiere el SACH para estos efectos. Además, el usuario debería acompañar digitalmente copia de la cédula de identidad por ambos lados y el certificado de alumno regular si lo tuviere o, en su defecto, copia del comprobante de matrícula.