

**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL “PROCEDIMIENTO EXCEPCIONAL Y TRANSITORIO AUTORIZACIÓN REMOTA DE APODERADOS NUEVOS PARA COBRO DE PENSIÓN Y/O BENEFICIO EN CIRCUNSTANCIAS DE EXCEPCIÓN POR PANDEMIA ETAPA 4 COVID-19 II SUCURSALES CERRADAS Y/O CUARENTENA TOTAL ALCANCE TEMPORAL HASTA EL 31 DE OCTUBRE DE 2020”**

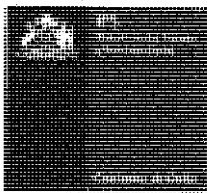
**RESOLUCIÓN 177  
EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**18 JUN 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.- 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.

14.- 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.

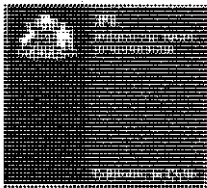
#### **CONSIDERANDO:**

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, el Presidente de la República ha estimado la necesidad de prorrogar por 90 días el Estado de Excepción de Catástrofe, que comienza a regir a contar del día miércoles 17 de junio de 2020, decretado en su oportunidad por el instrumento singularizado en Vistos N°12.

6.- Que, en el contexto ya indicado, el Instituto de Previsión Social tiene la obligación 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 la red presencial, a través de su red de atención remota en función de los desarrollos existentes, todo lo cual se traduce en la obligación de otorgar esas mismas seguridades, 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, teniendo en consideración que el Instituto cuenta con profesionales Asistentes Sociales que, en su calidad de Ministros de Fe, resguardan que los beneficios sean correctamente pagados y que, por su investidura, protegen los derechos de los usuarios y el patrimonio institucional, permitiendo que en casos calificados y como medida de excepción, se apliquen los criterios profesionales, para resguardar que los beneficios se paguen en forma oportuna, en situaciones que lo ameritan, desde la perspectiva social.

7.- Que, para cumplir los objetivos indicados en el Considerando precedente es urgente y obligatorio para este Servicio arbitrar un nuevo procedimiento extraordinario para el otorgamiento de nuevos poderes para el cobro de pensiones y beneficios pagados por el IPS, que contemple la imposibilidad de otorgar atención presencial en todo o parte del flujo, con alcance transitorio hasta el 31 de agosto de 2020, sin perjuicio de su prórroga fundada, de acuerdo a las circunstancias que objetivamente existan en esa fecha que impidan al IPS otorgar nuevos poderes de acuerdo con el procedimiento general vigente en la materia.

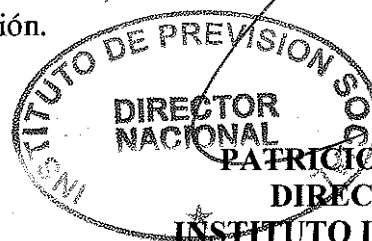
8.- Que, el Departamento de Emisión Incobrabilidad y Castigo Contable de la División Jurídica de este Instituto, aprobó legalmente el procedimiento de la especie, estableciendo la procedencia de dictar la correspondiente resolución aprobatoria.

## **RESUELVO:**

1.- **Apruébase**, para el Instituto de Previsión Social el “**Procedimiento Excepcional y Transitorio Autorización Remota de Apoderados Nuevos para Cobro de Pensión y/o Beneficio en Circunstancias de Excepción por Pandemia Etapa 4 Covid-19 II Sucursales Cerradas y/o Cuarentena Total Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020**”, que consta de once (11) 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.

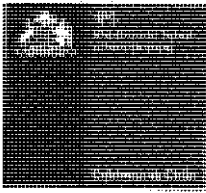
Notifíquese, regístrese y distribúyase por la Unidad Gestión de Resoluciones del Departamento Control Jurídico de la División Jurídica, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.



**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
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Canal de Atención Presencial
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Apoyo Documental de la División Jurídica

PBY/JJCH/MSKH/CLG/SVV/CBD/RPY/rpy



	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19 sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>1 de 11</b>


**PROCEDIMIENTO EXCEPCIONAL Y TRANSITORIO**  
**AUTORIZACIÓN REMOTA DE APODERADOS NUEVOS PARA**  
**COBRO DE PENSIÓN Y/O BENEFICIO EN CIRCUNSTANCIAS DE**  
**EXCEPCIÓN POR PANDEMIA ETAPA 4 COVID-19 II**  
**SUCURSALES CERRADAS Y/O CUARENTENA TOTAL**  
 Alcance temporal hasta el 31 de octubre 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

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de</b> <b>pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por</b> <b>Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> <b>Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020</b>			<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>2 de 11</b>


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).

### Control de Cambios

Fecha	Página	Cambio Efectuado	Creado o Modificado	Revisado	Responsables
30/03/2010	V1	Versión Inicial	CLP/MZA	MZA/CCD	Catherinne Labraña Pascual Marcela Zapata Alegria
07/04/2020	V2	Numeral 3.2. 3)	MZA	MZA/CCD	Catherinne Labraña Pascual Marcela Zapata Alegria
02/06/2020	V3	Fecha en el título Vigencia de procedimientos y poderes excepcionales Acápites VI	MZA	PMD/CLP	Catherinne Labraña Pascual Marcela Zapata Alegria


## INDICE

- I. ANTECEDENTES
- II. PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN REMOTA DE NUEVO PODERES DEL IPS EN SITUACIÓN DE CONTIGENCIA
- III. RECONOCIMIENTO COMO APODERADO POR LA ENTIDAD PAGADORA
  - 3.1. Caja de Compensación (CCAF) Los Héroes
  - 3.2. Banco Estado
- IV. SITUACIONES ESPECIALES
  - 4.1. Del curador, curador de bienes del ausente y mandante
- V. CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA TODOS LOS EJECUTIVOS DE ATENCIÓN
- VI. VIGENCIA DE PROCEDIMIENTOS Y PODERES EXCEPCIONALES

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento Original
			Fecha de Aprobación 19/03/2020
			Página <b>3 de 11</b>

## I. ANTECEDENTES

- a) 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, *de repliegue creciente y progresivo de todas las redes presenciales de interacción entre las personas, incluidas las redes presenciales de atención de IPS.*
- b) 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 su red de atención remota en niveles resolutivez, en función de los desarrollos existentes y todo ello, en las actuales circunstancias descritas en el numeral precedente, se traduce en la obligación de otorgar esas mismas seguridades, 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.
- c) El IPS cuenta con profesionales Asistentes Sociales que, en su calidad de Ministros de Fe, resguardan que los beneficios sean correctamente pagados y que, por su investidura, protegen los derechos de los usuarios y el patrimonio institucional, permitiendo que en casos calificados y como medida de excepción, se apliquen los criterios profesionales, para resguardar que los beneficios se paguen en forma oportuna, en situaciones que lo ameritan, desde la perspectiva social.
- d) Es urgente y obligatorio para este Servicio arbitrar un nuevo procedimiento extraordinario para el otorgamiento de nuevos poderes para el cobro de pensiones y beneficios pagados por el IPS, que contemple la imposibilidad de otorgar atención presencial en todo o parte del flujo, **con alcance transitorio hasta el 31 de agosto de 2020**, sin perjuicio de su prórroga fundada, de acuerdo a las circunstancias que objetivamente existan en esa fecha que impidan al IPS otorgar nuevos poderes de acuerdo con el procedimiento general vigente en la materia.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de</b> <b>pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por</b> <b>Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> <b>Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020</b>		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento</b> <b>de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>4 de 11</b>

## II. PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN REMOTA DE NUEVOS PODERES DEL IPS EN SITUACIÓN DE CONTINGENCIA


Con el propósito de que el beneficiario Adulto Mayor y Apoderado no concurra a Sucursales de IPS, así como también abordar todos los casos en que el *pensionado/beneficiario se encuentra en el extranjero y su apoderado/mandatario reside en Chile*; la atención deberá ser íntegramente electrónica, y los/as Ejecutivos/as de Atención, Asistentes Sociales, deberán tener en consideración y abordar las siguientes acciones:

- 1.- Tan pronto el apoderado toma contacto con el ejecutivo/a del Canal Telefónico, Digital o Formulario WEB (así se hará la difusión para estos efectos) este debe registrar en SACH, con toda completitud, todos los datos personales y de contactabilidad del Apoderado y Pensionado/Beneficiario (Nombres y Apellidos, RUN, domicilio/comuna, números de telefónico celular y fijo, correos electrónicos) e informar al solicitante que se derivará su solicitud y antecedentes al IPS más cercano de su domicilio y que será contactado telefónicamente a la brevedad.
- 2.- A través del sistema SACH será escalado a la Mesa de Casos Complejos, quien enviará un correo electrónico a través del SACH a la Asistente Social de IPS que corresponda al domicilio del apoderado requirente en conformidad a planilla por región, elaborada para estos efectos.
- 3.- La Asistente Social que reciba la solicitud por correo electrónico SACH, deberá realizar el trámite vía remota contactándose telefónicamente con el número de teléfono registrado en el SACH a través del equipo celular institucional, para informarle al solicitante que debe tomar contacto por video llamada con Apoderado y Pensionado/Beneficiario y debe tener ambas cédulas de identidad vigentes.

*Sobre la vigencia de las cédulas de identidad, debe recordarse que por DS 32 de 18 de marzo de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se extendió por el plazo de un año, a contar de la fecha de su vencimiento, la vigencia de todas las cédulas de identidad para chilenos que expiren durante el año 2020.*

- 4.- El o/a Ejecutivo(a) Asistente Social debidamente investido(a) de la facultad de autorizar este tipo de poderes, debe tomar contacto a través de video llamada -u otra modalidad remota que cumpla el mismo fin- con el beneficiario y apoderado.



	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>5 de 11</b>

5.- Una vez constatada la identificación facial con las cédulas de identidad, debe comprobar, a través de este contacto directo (debe ser grabado o fotografiado) lo siguiente:

5.1. La identidad del titular de la Pensión.

5.2. La voluntad del titular de la pensión, en el orden de saber que está otorgando poder, de querer hacerlo y de conocer con exactitud la identidad del apoderado, a quien se le está otorgando este poder.


5.3. Teniendo a la vista, la respectiva consulta en línea en la página del SRCel del Certificado de Nacimiento del poderdante, debe constatar tres hechos o datos básicos, que el titular debiera responder en el momento del contacto telefónico o remoto con el Ejecutivo/a:

- × **Lugar de nacimiento** (si no se recuerda localidad exacta, debe señalar comuna o región)
- × **Fecha de nacimiento**
- × **Nombres de los padres.** (Si no figura el nombre de los padres en el Certificado de Nacimiento, la Asistente Social deberá constatar con otros datos como fecha de matrimonio u otro que permita certificar su identidad).
- × **Datos del beneficio por el cual se pretende otorgar el poder.**

6.- Aún a falta de recursos tecnológicos o posibilidades en este sentido, dadas las circunstancias, se debe tener presente que la finalidad de este procedimiento es que el o la Asistente Social adquiera la convicción -por cualquier medio que resulte registrable y posible dado el caso- acerca de quién le otorga poder a quién, acerca de la voluntad en el otorgamiento del poder y acerca del entendimiento de los efectos del acto; agotando en para ello, todos los medios posibles dentro de las restricciones y responsabilidades institucionales que existen.

7.- Verificado lo anterior, y dada la naturaleza electrónica y excepcional de los poderes nuevos así otorgados y la necesidad de resguardar la identidad e integridad de los pagos por IPS, este tipo de poderes temporales, sólo podrán otorgarse con una **vigencia transitoria de 3 meses**, cuya prórroga se someterá a la instrucciones vigentes y circunstancias que existan en su oportunidad. En caso contrario, se dará lugar al procedimiento ordinario de autorización/renovación de poderes vigente en el Servicio.

8.- Una vez autorizado el Apoderado para el cobro de la pensión y/o beneficio del titular deberá efectuar las siguientes acciones:

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>6 de 11</b>

8.1.- Si cuenta con VPN debe ingresar el Apoderado al Sistema, dependiendo del beneficio del titular (Abvmenú o PBS), además:

- ✓ Si su entidad pagadora es la **CCAF Los Héroes** debe también ingresarlo al Sistema de Pago Los Héroes de acuerdo con Anexo 1.
- ✓ Si su entidad pagadora es **Banco Estado** debe enviar el comprobante "Autorización de Apoderado" Manual (Anexo 2) o Digitalizado (escaneado) al correo electrónico indicado en los datos de contactabilidad del apoderado.

8.2.- Si no tiene VPN debe enviar un correo electrónico con todos los antecedentes del Titular y Apoderado para que el equipo del Canal Presencial lo ingrese en conformidad a lo siguiente:


#### Equipo de apoyo de ingreso de poderes vía remota

Ejecutiva/o a cargo de Ingreso Apoderado	Correo electrónico	Zona de requerimiento de ingreso	Zonal de Apoyo
Aida Ramírez	[Redacted]	Bío Bío, Ñuble y Maule	Patricia Basualto
Luis Moreno		Tarapacá, Arica Parinacota, Antofagasta y Atacama	Luis Neira
Claudio Altamirano		Coquimbo, Valparaíso y Magallanes	Karina Aparicio
María Eugenia Villagra		Araucanía, Los Lagos y Los Ríos y Aysén	Pamela Vega
Miriam Alvarez		Región Metropolitana y Ohiggins	María José Valenzuela

### III. RECONOCIMIENTO COMO APODERADO POR LA ENTIDAD PAGADORA

#### 3.1. Caja de Compensación (CCAF) Los Héroes

- Autorizado el Poder en conformidad a procedimiento precedente, la Asistente Social o equipo del Depto. Presencial, según corresponda, deberá ingresar el RUN del apoderado al Sistema CCAF Los Héroes, de acuerdo con el paso a paso indicado en **Anexo 1**, el cual se adjunta.
- Este ingreso **se cargará al día siguiente** y por todo el mes en el Sistema.
- Como está en línea, el cajero lo verificará y procederá a pagarle al apoderado sin necesidad de que presente el poder provisorio.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19 sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>7 de 11</b>

- Cuando se cargan nuevamente los pagos del mes siguiente, el registro del apoderado desaparece, por lo que deberá ingresarlo nuevamente, siempre y cuando no esté ya incorporado al Sistema AVB Menú o PBS Pagos.
- El ingreso al sistema de la CCAF Los Héroes al Apoderado deben efectuarse en el mismo acto del trámite.

### 3.2. Banco Estado


En estos casos, tratándose de las(os) Asistentes Sociales que cuentan con VPN y Máquina Virtual, deben ingresar los poderes en reforma previsional y AVB Menu, en su caso, una vez emitido el comprobante por el sistema, deberá tomar una fotografía y enviarla por una vía electrónica al usuario, para que la presente impresa o desde su celular.

Los(as) Asistentes Sociales que no cuenten con los sistemas dichos, deberán remitir los antecedentes del titular y apoderado, al equipo de apoyo de acuerdo a lo explicado en el numeral 8.2 precedente. Una vez emitido el comprobante por el sistema, deberá tomar una fotografía y enviarla por una vía electrónica al o la Asistente Social de origen, para que este a su vez, lo reenvíe al apoderado requirente.

Entonces, hay tres alternativas para respaldar la autorización de apoderado:

1. El comprobante "Autorización de Apoderado" deberá enviárselo digitalizado (foto o escaneado, en este último se puede bajar un app de escáner del celular) al correo electrónico del Apoderado, quien lo deberá imprimir y presentar en la oficina del Banco Estado.
2. Si no tiene posibilidad de imprimir, pero el usuario pudo descargar el documento digital desde la App de su celular, lo puede exhibir en el acto del cobro, sin necesidad de llevar el papel impreso.
3. Si no tiene ninguna posibilidad anterior, debe presentarse en el Banco Estado e indicar al cajero que es un apoderado nuevo de IPS y que no puede contar con el poder en ese momento.

Siempre y en todo caso, al final de cada jornada, el IPS enviará al Banco Estado una planilla con los datos previamente acordados de los poderes nuevos otorgados de acuerdo con este procedimiento, con el fin de tenerlos actualizados diariamente, disponibles a la sola verificación que el apoderado requiera en la caja, en el acto del cobro.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>8 de 11</b>

Esta planilla será de responsabilidad del equipo de apoyo de ingreso de poderes vía remota, indicado en el numeral 8.2 precedente, para cuyos efectos, cada Asistente Social remitirá diariamente un reporte con los datos necesarios de cada uno de los nuevos poderes que hubiere otorgado en la jornada, a fin de que el equipo responsable consolide toda la información y se actualice oportuna y diariamente en las bases de pago del Banco Estado.


Diariamente, el equipo responsable deberá remitir la totalidad de la información de la planilla de nuevos poderes remotos al encargado del nivel central, que notificará diariamente al Banco la totalidad de este reporte, incorporado expresamente y en forma separada, el reporte acumulado de los días anteriores.

La nómina de la referencia se encuentra adjunta en el **Anexo 3** de este documento.

#### IV. SITUACIONES ESPECIALES


##### 4.1. Del curador, curador de bienes del ausente y poder por escritura pública

- a. El Canal No Presencial envía requerimiento por SACH, en conformidad al numeral II del presente documento.
- b. El Ejecutivo asignado por SACH de acuerdo con el domicilio del requirente, debe llamar telefónicamente al apoderado a través del equipo celular y le informa que debe tomar contacto por video llamada y debe comparecer en esta instancia con su cédula de identidad vigente.
- c. La o el Asistente Social, debidamente investida/o de la facultad de autorizar este tipo de poderes, debe tomar contacto a través de Video Llamada -u otra modalidad remota que cumpla el mismo fin- con el apoderado. La Asistente Social realiza una entrevista en profundidad en conformidad a procedimientos vigentes.
- d. Procederá solicitar al apoderado digitalizar la Escritura Pública actualizada (timbre de notaria o archivero judicial su vigencia y que no ha sido revocado cuando corresponda) o Sentencia Judicial inscrita en el Registro de Prohibiciones e Interdicciones del respectivo Conservador.
- e. Aplica procedimiento indicado en punto 6.- y siguientes precedentes.

	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de</b> <b>pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por</b> <b>Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento</b> <b>de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>9 de 11</b>

## V. CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA TODOS LOS EJECUTIVOS DE ATENCIÓN

1. Sobre la **vigencia de las cédulas de identidad vencidas durante este año 2020**, debe recordarse que por DS 32 de 18 de marzo de 2020, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se extendió por el plazo de un año a constar de la fecha de su vencimiento, la vigencia de todas las cédulas de identidad para chilenos que expiren durante el año 2020.
2. En caso de **no ser posible el contacto a través de video llamada**, utilizar otros medios que certifiquen lo anterior. Ej: testigos (carabineros, asistente social, profesionales de la salud) y/o declaración escrita y firmada (idealmente de puño y letra) del titular, señalando la fecha, su nombre, RUN indicando que otorga poder al apoderado informando nombre, rut y domicilio. Esta documentación debe ser enviada a través de un correo electrónico a la Asistente Social.
3. En el **caso de adjuntar fotografías**, debe tratarse de fotografías en la cual se pueda apreciar también la cédula de identidad con los datos identificatorios del poderdante y apoderado, además de un medio idóneo para dar cuenta de la fecha precisa de la fotografía (periódico del mismo día, dato de fecha y hora grabado en la misma fotografía, u otro medio que cumpla el mismo fin). A falta de la posibilidad de concretar una videollamada de acuerdo al procedimiento del numeral II, estos adjuntos se deben requerir siempre que sea posible para el titular, pues de lo contrario, el mismo titular -o su apoderado en su caso- deberá indicar en el cuerpo del mail la causa de este impedimento y que, en su reemplazo, se adjuntan antecedentes justificatorios de la condición del poderdante.
4. Siempre se debe adjuntar al Poder, que quedará en resguardo de la sucursal, todos los antecedentes justificatorios que permitieron el otorgamiento de este mandato, en cualquiera de las circunstancias y casos previsto en este procedimiento de excepción, donde se indique expresamente que "es expresión fiel de su voluntad del beneficiario/pensionado".
5. El procedimiento extraordinario de otorgamiento de nuevos poderes en circunstancias excepcionales permite otorgar poderes **sólo por tres meses**, sin perjuicio de su prórroga mediante este mismo procedimiento o el procedimiento general aplicable, según las instrucciones vigentes.
6. Abstenerse de otorgar un Poder ante dudas respecto de la autenticidad de la identidad de los recurrentes o de las circunstancias del otorgamiento.

 <b>Chile Atiende</b> Departamento de Productos	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19 sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>10 de 11</b>


Siempre resguardar que la persona manifieste con pleno conocimiento, y uso de todas sus facultades, la voluntad de que un tercero cobre el beneficio del cual es titular, haciendo presente que todo hecho, dato o información falsa que se proporcione, y que conduzca a IPS a conceder o pagar indebidamente los beneficios o prestaciones que le ordena la ley, será investigada y sancionada según lo establecido en el artículo 467 del Código Penal y las demás aplicables según corresponda.

7. Deben completarse todos los campos del Formulario Autorización de Apoderado.
8. La acción de autorizar y emitir poderes en el IPS solo puede ser ejercida por los Ministros de Fe, Asistentes Sociales, designado para estos efectos. Ellos se encuentran identificados y reconocidos por las entidades pagadoras.
9. En ninguna circunstancia podrá omitirse el nombre, la firma y el número de cédula de identidad del Funcionario Ministro de Fe en todos los documentos que este deba autorizar, como también los mismos datos de los funcionarios que participen en este proceso. .

## VI. VIGENCIA DE PROCEDIMIENTOS Y PODERES EXCEPCIONALES

En conformidad a lo pronunciado por la División Jurídica del Servicio, tanto los procedimientos excepcionales de atención que han hayan implementado o implementen fundadas en el plan marco contenido la Res. Exta. 159 de 20/5/20 del IPS; como la extensión o prórroga de todos los poderes cuyos vencimientos provisorios hayan ocurrido u ocurran ente el 1/3/20 y el 31/10/20; se contemplarán las siguientes reglas de negocio, para los efectos de su incorporación en los sistemas de pagos del Instituto:

- I. Para los vencimientos ocurridos a partir del 1 de marzo y antes del 31 de octubre de 2020
  - a) Cuando el origen es el bienio ordinario: **operará prórroga automática por 12 meses**, de acuerdo al procedimiento aprobado el 18 de marzo por la División Jurídica y de acuerdo a la Res. Exta citada.
  - b) Cuando el origen es el semestre provisorio del procedimiento de tratamiento de poderes aprobado por Res. Exta. 566 de 2011 de IPS: independiente de su fecha, operará la **prórroga automática hasta el 31 de octubre de 2020**.
  - c) Cuando el origen es el semestre provisorio del procedimiento semipresencial incluido en el

 Departamento de Productos	<b>Instrucción de Trabajo</b> <b>Procedimiento excepcional y transitorio</b> <b>Autorización Remota de Apoderados Nuevos para cobro de pensión y/o beneficio en circunstancias de excepción por Pandemia etapa 4 covid-19</b> <b>sucursales cerradas y/o cuarentena total</b> Alcance temporal hasta el 31 de octubre de 2020		<b>SUBDIRECCIÓN</b> <b>SERVICIOS AL CLIENTE</b>	
	Aprobado Por:	<b>Jefe Departamento de Productos</b>	Versión del Procedimiento/Documento	Original
			Fecha de Aprobación	19/03/2020
			Página	<b>11 de 11</b>

acto citado en la letra a anterior: independiente de su fecha, operará la **prórroga automática hasta el 31 de octubre de 2020.**

d) Cuando el origen es el trimestre provisorio del presente procedimiento de poderes remotos: independiente de su fecha, operará la **prórroga automática hasta el 31 de octubre de 2020.**

ii. Para los vencimientos ocurridos antes del 1 de marzo de 2020, cuando el origen corresponda a la letra b) del numeral precedente, independiente de su fecha, **operará la prórroga automática hasta el 31 de octubre de 2020.**

De igual forma, y para fines de armonía y sistematicidad, **también hasta el 31 de octubre de 2020 se mantendrán todos los efectos de la Res. Exta. citada en el primer párrafo** de este acápite y todos los procedimientos y flujos operativos que se hayan implementado o implementen en su virtud; a través de la División de Canales de Atención del Servicio.