



CIRCULAR N° 3743 / 27-04-2023
Correlativo Interno N° 5378

**BOLSILLO FAMILIAR ELECTRÓNICO. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
RECLAMOS**



Con fecha 25 de marzo de 2023, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.550 sobre medidas de seguridad económica, que establece, entre otros beneficios, un Aporte Mensual destinado a la compra o a complementar los pagos de las compras de todo tipo de productos en comercios del rubro alimenticio.

El Título III de la Ley N°21.550 establece el denominado “Bolsillo Familiar Electrónico”, preceptuando que, a contar del 1° de mayo de 2023 y hasta el 31 de diciembre del mismo año, se concederá un aporte mensual, cuyo uso será mediante el medio electrónico que da nombre al aludido Título III.

En virtud de las atribuciones que le otorgan las Leyes N°s.16.395 y 21.550, y, especialmente, lo establecido en el inciso primero del artículo 13 de ésta última, esta Superintendencia ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones en relación al procedimiento de gestión de reclamos:

1. Consideraciones generales

Conforme lo establecen los incisos primero y segundo del artículo 13 de la Ley N°21.550, el Instituto de Previsión Social, en adelante, IPS, conocerá y resolverá los reclamos relacionados con las materias del aporte mensual que establece el Título III de la Ley N°21.550, de conformidad con la Ley N°19.880, y de acuerdo a las normas que imparta esta Superintendencia.

2. Procedimiento de reclamación

Corresponderá al Instituto de Previsión Social conocer y resolver los reclamos relacionados con las materias del Aporte Mensual, entre las que corresponde considerar aquellas vinculadas al uso del medio electrónico “Bolsillo Familiar Electrónico”.

En términos generales y previo a distinguir, cabe señalar que el reclamo deberá presentarse directamente ante el IPS, a través de sus canales, preferentemente electrónicos de atención, sin perjuicio de las gestiones que el Instituto efectúe con las entidades administradoras o con aquella o aquellas con las haya suscrito convenios de pago, que le permitan identificar la razón y/o motivo por la cual el beneficiario o beneficiaria no ha sido incluido en las nóminas de pago.

2.1. Reclamos relacionados con el Aporte Mensual

Para los efectos de las gestiones que realice el IPS, a continuación, se señalan las entidades administradoras correspondientes por cada tipo de beneficiario:

- a) Beneficiario de subsidio familiar: ante el IPS.
- b) Beneficiario de asignación familiar o maternal, hay que distinguir:
 - i. Tratándose de trabajadores dependientes del sector privado (incluidos los trabajadores en goce de subsidio por incapacidad laboral): ante el IPS, o ante la Caja de Compensación de Asignación Familiar a la que se encuentre afiliado su empleador.
 - ii. Tratándose de trabajadores dependientes del sector municipal: ante el IPS si el problema es por no pago de las respectivas asignaciones, o ante la respectiva Municipalidad, si el problema dice relación con la falta de reconocimiento de un causante o de errores en dicho reconocimiento. Tratándose de los trabajadores de

los Departamentos de Educación Municipal y Salud Municipal, los reclamos deben ser efectuados ante la Caja de Compensación respectiva, si dichos Departamentos se encontraran afiliados a ella, y de lo contrario ante el IPS.

- iii. Tratándose de trabajadores independientes: ante el IPS.
- iv. Tratándose de trabajadores del sector público: ante el organismo público empleador respectivo, sea éste centralizado o descentralizado.
- v. Tratándose de pensionados: ante la entidad que paga la pensión, las cuales pueden ser: el IPS, las Cajas de Previsión (CAPREDENA y DIPRECA), las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744, el Instituto de Seguridad Laboral, las Administradoras de Fondos de Pensiones o las Compañías de Seguros.
- vi. Tratándose de subsidiados de cesantía del D.F.L. N°150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social: ante el IPS, o ante la Caja de Compensación de Asignación Familiar a la que se encuentre afiliado su empleador, si se trata de trabajadores del sector privado.
- vii. Tratándose de beneficiarios del Fondo de Cesantía Solidario de la Ley N°19.728: ante la Administradora de Fondos de Cesantía II.
- viii. Tratándose de beneficiarios del subsidio para personas con discapacidad mental, y física o sensorial severa, contemplado en el artículo 35 de la Ley N° 20.255: ante el IPS.
- ix. Beneficiarios de los Subsistemas “Seguridades y Oportunidades: ante el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

2.2. Reclamos relacionados con el uso del medio electrónico “Bolsillo Familiar Electrónico

Para los efectos de resolver los reclamos que digan relación con el uso del Bolsillo Familiar Electrónico, serán aplicables las reglas y criterios que se establecen en el Anexo que se adjunta a la presente Circular.

3. Sistema de Registro de las Reclamaciones

El IPS deberá registrar la reclamación que reciba de un beneficiario (a) en el Sistema de Registro de las reclamaciones que fue creado para el beneficio del Aporte Canasta Básica otorgado por la Ley N°21.456.

Dicho registro debe incluir todas las reclamaciones que se realicen, cualquiera sea el medio utilizado para ello (páginas web, call center, reclamos presenciales, etc.), e independiente de que éstas hayan sido derivadas a otra entidad para la regularización de la información necesaria para la resolución del caso.

El mencionado Sistema de Registro deberá generar un comprobante de presentación de la reclamación respectiva, cualquiera haya sido el medio utilizado para ello.

La información mínima que debe contener el Sistema de Registro aludido, es la siguiente:

- Número del reclamo
- Nombre del beneficiario
- RUN del beneficiario
- Fecha de la reclamación
- Causal del reclamo
- Entidad administradora a la que el beneficiario fue derivado por el IPS.
- Datos de contacto (teléfono, domicilio, correo electrónico).

Este Sistema permitirá disponer de la información necesaria para el correcto cómputo del plazo de prescripción del derecho al Aporte Mensual.

El IPS deberá remitir a esta Superintendencia, a más tardar el día 5 de cada mes o el día hábil siguiente, si éste fuese sábado, domingo o festivo, la nómina de reclamos presentados ante dicho Instituto en el mes anterior y que hayan sido registrados en el citado Sistema. Dicha nómina deberá ser cargada en el Sistema del Aporte Familiar Permanente (SIAFP), para lo cual el IPS debe ingresar a éste, al módulo de “Reclamos”.

La nómina antes referida, deberá tener la estructura y los campos que se señalan a continuación, cada uno de los cuales debe venir separado por un | (pipe):

Nombre Archivo: 30100_RECLAMOS_AAAAMM.txt

| Nombre del campo | Descripción | Tipo de dato | Largo |
|----------------------|--|------------------------|-------|
| mes_aporte | Mes por el cual se reclama el aporte | Numérico (AAAAMM) | 6 |
| numero_reclamo | Número, ID o código interno del reclamo según Sistema de Registro de Reclamaciones IPS | Numérico | 10 |
| run_beneficiario | RUN beneficiario | Numérico | 6 |
| dv_beneficiario | Dígito verificador del RUN del beneficiario | Texto | 1 |
| nombres_beneficiario | Nombres del beneficiario | Texto | 80 |
| fecha_reclamo | Fecha presentación del reclamo según Sistema IPS | Numérico (AAAAMMDD) | 8 |
| cod_entidad_reclamo | Código de la entidad a la cual le fue derivado el reclamo | Numérico | 5 |

4. Vigencia

Las presentes instrucciones tendrán vigencia a contar de la fecha de publicación de esta Circular en el sitio web institucional: www.suseso.cl

Saluda atentamente a Ud.,

PAMELA GANA CORNEJO
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL

PSA/LDS/HRS/JPM/BHA
DISTRIBUCIÓN:
(ADJUNTA ANEXO)
Instituto de Previsión Social
Subsecretaría de Previsión Social

ANEXO

Protocolo Operativo para la resolución de reclamos relacionados con el uso del medio electrónico, denominado “Bolsillo Familiar Electrónico”

1. ANTECEDENTES

La Ley N°21.550, sobre medidas de seguridad económica, en su Título III, establece el “Bolsillo Familiar Electrónico”.

Los artículos 8° y siguientes contenidos en aludido Título preceptúan, en síntesis, que a contar del 1 de mayo de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023, se concederá un aporte mensual destinado a la compra o a complementar los pagos de las compras de todo tipo de productos en comercios del rubro alimenticio, según decida el beneficiario o beneficiaria de conformidad con el artículo 11 de la Ley N°21.550.

El mencionado Aporte Mensual será pagado por el Instituto de Previsión Social a través de medios electrónicos. Se entenderá que dicho pago se materializará con la transferencia electrónica a la cuenta activa de la persona beneficiaria en la entidad con la que se hubiere celebrado convenio y que cuente con una red de sucursales con cobertura nacional, considerando los contratos de servicio que se encuentren actualmente vigentes.

2. PRINCIPIO DE COORDINACIÓN COMO FUNDAMENTO DEL PROTOCOLO OPERATIVO

En el proceso de gestión de reclamos del Aporte Mensual se distinguen, a lo menos, tres entidades:

- El **Instituto de Previsión Social**, IPS (en su calidad de entidad pagadora del Aporte Mensual, y responsable de conocer y resolver los reclamos).
- El **Operador** (en su calidad de entidad contratada para efectuar la transferencia electrónica a la cuenta activa de que disponga la persona beneficiaria y de entregar información al IPS en relación al uso del medio electrónico), y
- La **Superintendencia de Seguridad Social** (facultades legales de supervigilancia y fiscalización del otorgamiento y pago del Aporte Mensual).

Considerando la responsabilidad que a cada una de las entidades se asigna en el proceso de concesión del Aporte Mensual, se requiere que exista coordinación entre éstas.

Ahora bien, a la luz de las competencias que tiene cada institución, resulta necesario establecer reglas para la correcta gestión de un reclamo, según si se trata del otorgamiento o pago del Aporte o si corresponde al uso del medio electrónico.

En razón de lo anterior, las entidades involucradas han determinado elaborar un protocolo operativo que contenga las reglas para una adecuada gestión de los reclamos vinculados a la materia.

3. CRITERIOS GENERALES PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Conforme lo establece el inciso primero del artículo 13 de la Ley N°21.550, el IPS es la entidad responsable de conocer y resolver los reclamos relacionados con las materias del Aporte Mensual, entre las que se distingue la gestión de solicitud de información al operador que a contar del 1 de mayo abonará el Aporte Mensual en el Bolsillo Familiar Electrónico.

Para efectos de orden y considerando las competencias del IPS, así como las del Operador, se acuerdan las siguientes reglas:

- a) Todo reclamo vinculado al Título III de la Ley N°21.550, debe presentarse ante el Instituto de Previsión Social, a través de cualquiera de sus canales de atención, preferentemente electrónicos. Para estos efectos, el Instituto disponibilizará una plataforma de recepción de las reclamaciones.
- b) Recepcionado el reclamo, el Instituto verificará la causal que lo motiva.
- c) Si se trata de una materia relacionada con el Aporte Mensual, ya sea su pago, la disconformidad con el monto pagado, el no otorgamiento del mismo, entre otras, el reclamo será gestionado internamente y resuelto por el IPS conforme a las reglas que ya se encuentran acordadas con esta Superintendencia y están recogidas en distintas normas de carácter general de este Organismo.
- d) Si se trata de una materia relacionada con el uso del medio electrónico “Bolsillo Familiar Electrónico, el IPS lo identificará como “reclamo bancario” y lo cargará en la plataforma dispuesta para dicho fin, indicando la tipología específica del reclamo. A turno, el Operador deberá descargar la solicitud de información, gestionarla internamente y darle respuesta al requerimiento en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de carga de la solicitud por parte del Instituto.
- e) Con el objeto de facilitar el procedimiento de gestión de reclamos, se identifica la siguiente tipología:

TIPOLOGÍAS DE RECLAMOS

| Código de reclamo | Tipologías de ingreso de reclamos |
|-------------------|---|
| 201 | No puedo comprar con mi Cuenta |
| 202 | IPS indica que tengo el pago y no está abonado en mi Cuenta |
| 203 | Me aparece una compra que no efectué |
| 204 | Hice una sola compra y me aparece doble |
| 205 | Me cobraron en mi Cuenta y no en el Bolsillo |
| 206 | Se me cobró una comisión adicional por la compra |
| 207 | Recibí un pago incompleto de acuerdo a lo informado por IPS |
| 208 | Deshabilité el Bolsillo Electrónico pero igual cargó compra al Bolsillo |

| Código respuesta | Tipología de salida de reclamos | ¿A qué tipología de ingresos corresponden? |
|------------------|---|---|
| 45 | Contactarse call center del operador | 201 - 202 - 203 - 204 - 205 - 206 - 207 - 208 |
| 46 | Ya se encuentra habilitada la Cuenta para comprar | 201 |
| 47 | Beneficio abonado en su Cuenta | 202 - 207 |
| 48 | Contactarse con el IPS | 202 |
| 49 | Compra abonada en el Bolsillo Electrónico | 203 - 204 - 208 |
| 50 | Compra abonada en la Cuenta | 203 - 204 |
| 51 | El comercio no pertenece al rubro de alimentos | 205 |
| 52 | El comercio no pertenece al rubro de alimentos | 206 |

Finalmente, cabe señalar que las demás materias vinculadas al Bolsillo Familiar Electrónico, se encuentran contenidas en el Decreto N°16, de 5 de abril de 2023, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial el día 26 del mismo mes y año y, en la Resolución Exenta N°185, de 26 de abril de 2023, del Ministerio de Hacienda, que establece las características técnicas y operativas del aludido medio electrónico, determina categorías de comercio rubro alimenticio y establece porcentaje máximo de complemento de compra del Aporte establecido en el Título III de la Ley N°21.550.

| | | | |
|---|--------------|---|-------------------------------------|
| Firmado Electrónicamente por: | |  | |
|  | Nombre | | PAMELA ALEJANDRA GANA CORNEJO |
| | Cargo | | Superintendente de Seguridad Social |
| | Fecha y Hora | | jueves, 27 abril 2023 19:32:31 |
| | Autorizado | | |