



**PROCEDIMIENTO
DEVOLUCIONES DE BONOS
OTORGADOS POR EL ESTADO**

**DIVISIÓN
BENEFICIOS**

Nivel de
Confidencialidad

Uso Interno

Versión del Documento

1

Fecha de Aprobación Legal

05.10.2020

Página

1 de 11

PROCEDIMIENTO

DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO

**BONO DE EMERGENCIA COVID-19,
APORTE FAMILIAR PERMANENTE,
BONO AYUDA FAMILIAR,
INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE),
Y OTROS**

Elaborado por:

Jefatura Subdepartamento
Asignación Familiar

Autorizado por:

Jefatura División Beneficios

Aprobado legalmente por:

Jefatura División Jurídica

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de aprobación	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio efectuado y responsable
	1			Original YAA

NOTA DE ENFOQUE DE GÉNERO LENGUAJE INCLUSIVO

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 la fórmula 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, hombre 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). Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento contenido en el Decreto N°13, de 2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	3 de 11

INDICE

1.	OBJETIVO_____	4
2.	ALCANCE_____	4
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA_____	4
4.	DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS_____	6
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES_____	6
6.	DESCRIPCION DE LAS CUENTAS CONTABLES_____	7
7.	INDICADOR DE GESTIÓN_____	9
8.	CONTROL DE REGISTROS_____	9
9.	ANEXOS_____	9

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
		Página	4 de 11	

1. OBJETIVO

Este procedimiento es específico para los beneficiarios y beneficiarias para que puedan devolver los bonos mal concedidos y pagados por el Estado o quienes deseen hacerlo, tales como Bono de Emergencia Covid-19, Aporte Familiar Permanente, Bono Ayuda Familiar, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) u otro beneficio que se establezca por ley y el legislador encomiende al IPS el pago, y que la administración de los mismos sea asignada a otras entidades de la administración.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable por el Nivel Central y los CAPRI.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Las leyes, que a continuación se indican, han establecido los beneficios que se señalan en cada caso.

Los referidos cuerpos legales dispusieron como facultades y funciones del IPS el pago y la gestión de reclamos, expresando, según fuere el caso que la administración de los referidos beneficios corresponde a la SUSESO y el MINDES para el caso del Bono Extraordinario de Apoyo Familiar y el Bono Apoyo a los Ingresos Familiares y, exclusivamente al MINDES en el caso del Ingreso Familiar de Emergencia. Asimismo, normaron la percepción indebida de los beneficios.

La Ley N°20.743 (Bono Apoyo a la Familia), cuyo artículo 7°, dispone:

“A quienes perciban indebidamente el aporte familiar permanente que establece esta ley, se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieren corresponderles.

Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinada por el Instituto Nacional de Estadísticas, o la institución que lo reemplace, entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución.”

Ley N°21.195 (Bono Extraordinario de Apoyo Familiar), cuyo Artículo 6 señala:

“A quienes perciban indebidamente el bono que establece esta ley se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieren corresponderles.

Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinada por el Instituto Nacional de Estadísticas, o la institución que lo reemplace, entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución.”

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	5 de 11

Ley N°21.225 (Bono Apoyo a los Ingresos Familiares) en su artículo 7°, señala:

“A quienes perciban indebidamente el bono que establece esta ley se les aplicarán las sanciones administrativas y penales que pudieren corresponderles.

Además, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinada por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución.”

Leyes N°21.230 y posteriores 21.243 y 21.251 (Ingreso Familiar de Emergencia). Cuyo artículo 11, expresa:

“Todo aquel que con el objeto de percibir indebidamente uno o más aportes que concede esta ley, para sí o para terceros, proporcione, declare o entregue a sabiendas datos o antecedentes falsos, incompletos o erróneos, será sancionado con las penas del artículo 467 del Código Penal.

Esta sanción será también aplicable a quien, con el mismo objeto, proporcione, declare o entregue a sabiendas datos o antecedentes falsos, incompletos o erróneos, durante el proceso de encuesta, actualización, rectificación o modificación de datos del instrumento de caracterización socioeconómica a que se refiere el artículo 5 de la ley N° 20.379.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, el infractor deberá restituir las sumas indebidamente percibidas, reajustadas de conformidad con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinada por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes anterior a aquel en que se percibió y el que antecede a su restitución. Las cantidades así reajustadas devengarán, además, el interés penal mensual establecido en el artículo 53 del Código Tributario.

Corresponderá al Servicio de Tesorerías, en conformidad a las normas que la regulan, ejercer la cobranza judicial o administrativa de las cantidades percibidas indebidamente del aporte de emergencia que concede esta ley”.

Cabe señalar que aquellos beneficios que son informados como indebidamente concedidos por las entidades que, de acuerdo con la normativa son quienes conceden los bonos que este Instituto paga, se ceñirán al procedimiento “Manual de Cobranza de Beneficios de Seguridad Social, mal concedidos”, dictado por Resolución Exenta N° 365, del 30/10/2019, salvo que la propia ley disponga que la cobranza judicial o administrativa corresponde efectuarla otra entidad, como en el caso del Ingreso Familiar de Emergencia.

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	6 de 11

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

MCC: Mesa de Casos Complejos

IFE: Ingreso Familiar de Emergencia

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.1. Según Rol de los Canales de Atención:

Presencial	Contact Center	Digital	Mesa de casos complejos (MCC)
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de devolución de beneficios. • Escalar MCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de devolución de beneficios. • Escalar MCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de devolución de beneficios. • Escalar MCC 	Derivación Unidad Aporte Familiar Permanente

5.2. Unidad Aporte Familiar Permanente de la División Beneficios:

- a) Recepcionar las solicitudes de devolución de estos beneficios.
- b) Gestionar las solicitudes de transferencia con el beneficiario o beneficiaria por medio de correo.
- c) Recepcionar y registrar financieramente las transferencias recaudadas.

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	7 de 11

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Solicitud de Devolución

Las solicitudes para devolver los beneficios mal concedidos y pagados o quienes deseen hacerlo pueden proceder de distintos canales, registro en SACH, reclamos WEB, medios sociales, etc., las cuales deben ser derivadas a la Unidad Aporte Familiar Permanente de la División Beneficios del IPS, quien será la responsable de responder y solucionar lo solicitado.

6.1.1. Solicitudes SACH

Las sucursales deberán recepcionar la solicitud de devolución y escalarla según producto creado para estos fines en la plataforma de escalamientos, indicando los siguientes antecedentes:

RUT Beneficiario	
Nombre del beneficio	
Año de otorgamiento	
Numero de documento	
Fecha del documento	
Modalidad de pago	
Correo del Beneficiario	

6.1.2. Solicitudes página WEB

En el sitio www.ips.gob.cl, en la opción servicio en línea debe existir el formulario adjunto denominado "Solicitud de Devolución de Bonos" y este contempla la opción de seleccionar los siguientes bonos, en la grilla Beneficio:

1. La Ley N°20.743 (Aporte Familiar Permanente, marzo),
2. Ley N°21.195 (Bono Extraordinario de Apoyo Familiar de diciembre 2019),
3. Ley N°21.225 (Bono Apoyo a los Ingresos Familiares, COVID)
4. Ley N°21.230 (Ingreso Familiar de Emergencia).

Estas solicitudes deben ser enviadas a la Unidad Aporte Familiar Permanente de la División Beneficios. Quien realizará el contacto con el usuario y entregará los antecedentes para transferencia.

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
		Página	8 de 11	

“Formulario Solicitud de Devolución de Bonos”

Run

Nombre

CUFB95

6.2. Recepción de Solicitud de Devolución en la División Beneficios

Una vez que la Unidad recibe la solicitud, debe responder al o la beneficiario(a) por medio de correo electrónico, que se debe devolver exclusivamente a través de transferencia electrónica, proporcionando al o el interesado(a) los datos de la cuenta corriente a la cual debe transferir. Además, se solicitará en ese acto los datos asociados a su cuenta bancaria y a la transferencia que realizará. Datos necesarios para informar a Finanzas.

Ver en Anexo: **Modelo de correo beneficiario(a)**

6.3. Recepción del Comprobante de Devolución

Una vez que se recibe el comprobante de pago, se deben ingresar los datos a una planilla Excel, la cual se debe hacer llegar a Finanzas una vez al mes, antes del 5° día hábil del mes. Los datos para enviar son los siguientes:

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO			DIVISIÓN BENEFICIOS
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	9 de 11

Nombre Beneficiario	Run	Dv	Fecha Emisión	N°doc	Tipo Beneficio	Cod Beneficio	Rut depositante	Banco depositante	Cuenta depositante	Monto Devuelto

Mensualmente la Jefatura del Subdepartamento de Asignación Familiar revisará la información contenida en este informe

Aspecto Contable

N° Operación : 555
 Clase de Operación : Ingresos a Tesorería
 Operación Contable : Remanente bono extraordinario

Esta Operación es realizada por el Subdepartamento de Tesorería, Unidad Conciliación Bancaria (129).

COD. CONTR.	COD. SIGFE	SUB CUENTA	SUB CENTRO	DENOMINACION	R	DEBE	HABER	OBSERVACION
21196	11102	1015	130	GIRADORA NACIONAL BANCO ESTADO CTA CTE 127230		xxx		
1212401006000	21524	5920	130	BONO DE EMERGENCIA COVID-19 CAUSANTES SUF EXTERNO		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5922	130	BONO DE EMERGENCIA COVID-19 FAMILIAS EXTERNO		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5926	130	BONO DE EMERGENCIA COVID-19 HOGARES EXTERNO		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5779	130	BONO DE EMERGENCIA COVID-19 CAUSANTES SUF INTERNO		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5783	130	BONO DE EMERGENCIA COVID-19 FAM Y HOGARES INTERNO		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5052	130	BONO EXTRAORDINARIO DE APOYO FAMILIAR CAUSANTE ASFAM-SUF-CHISOL-IEF IPS 2019		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5053	130	BONO EXTRAORDINARIO DE APOYO FAMILIAR BENEFICIARIO ASFAM-SUF-CHISOL-IEF IPS 2019		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5057	130	BONO EXTRAORDINARIO DE APOYO FAMILIAR CAUSANTE EXTERNO 2019		(xxx)	(xxx)	
1212401006000	21524	5059	130	BONO EXTRAORDINARIO DE APOYO FAMILIAR BENEFICIARIO EXTERNO 2019		(xxx)	(xxx)	
1212302012000	21523	5776	130	APORTE FAMILIAR PERMANENTE CAUSANTE ASIG FAM -SUF- IPS 2020		(xxx)	(xxx)	
1212302012000	21523	5777	130	APORTE FAMILIAR PERMANENTE BENEFICIARIO SUF-CHISOL-IEF IPS 2020		(xxx)	(xxx)	
1212302012000	21523	5780	130	APORTE FAMILIAR PERMANENTE CAUSANTE EXTERNO 2020		(xxx)	(xxx)	
1212302012000	21523	5782	130	APORTE FAMILIAR PERMANENTE BENEFICIARIO EXTERNO 2020		(xxx)	(xxx)	
39996	56199	7000	130	GASTOS DE GESTION			xxx	
61306	21405	2150	130	ADMINISTRACION DE FONDOS INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA			xxx	

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	10 de 11

Glosa Comprobante : Devolución del BONO COVID, IFE y Bonos extraordinarios DD/MM/AA.

Tipo Comprobante : Ingreso.

Respaldo : Planilla Excel enviada por la Unidad Aporte Permanente, cartola de la Cta. Cte. 127230 Banco Estado donde aparece la transferencia de la devolución.

7. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Cumplimiento	Medios de Verificación
<u>Eficacia/Producta</u> Porcentaje de Devoluciones de Beneficios registrados en el año t	(Sumatoria de Devoluciones de Beneficios registrados en el año t / Número total de Devoluciones de Beneficios recepcionadas en el año t) *100	100 %	Anual	Reportes/ Informes

8. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Tipo	Responsable	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
Planilla de registro de Transferencia de Devolución de Beneficios	Documento Excel	Jefatura Subdepartamento Asignación Familiar	En PC de funcionario encargado	Digital	Nube	Permanente	No aplica

9. ANEXOS

Anexo N°1: Modelo correo beneficiario(a)

	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIONES DE BONOS OTORGADOS POR EL ESTADO		DIVISIÓN BENEFICIOS	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión del Documento	1
			Fecha de Aprobación Legal	05.10.2020
			Página	11 de 11

Anexo N°1

Modelo correo beneficiario(a)

Asunto del correo: Devolución de Bonos del Estado

Estimado(a):

Hemos recepcionado su intención de realizar devolución del siguiente beneficio:

RUT Beneficiario	
Nombre del beneficio	
Año de otorgamiento	
Numero de documento	
Fecha del documento	
Modalidad de pago	

La devolución debe realizarla por transferencia electrónica en la siguiente cuenta bancaria:

Banco	Banco Estado
Tipo de cuenta	Cuenta Corriente
N° de cuenta corriente	N° de cuenta corriente IPS
RUT IPS	Rut IPS
Correo electrónico	transferenciasaips@ips.gob.cl

Una vez realizada la transferencia deberá reenviar este mismo correo indicando, los datos de su o de la cuenta bancaria, desde donde se realizó la transferencia según el siguiente formulario:

Banco	
Tipo de cuenta	
N° de cuenta bancaria	
RUT de la cuenta bancaria	
Nombre del titular de la cuenta	
Monto transferido	

De no enviar la información solicitada la devolución no se hará efectiva.

Atte.

Nombre de funcionario(a) a cargo

Unidad de Reclamos