



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE AFP
División Control de Instituciones

CIRCULAR N° 1515

VISTOS: Las facultades que confiere la Ley N° 20.255 a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para el Instituto de Previsión Social.

REF.: **CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.**

INDICE

<i>I.</i>	<i>INTRODUCCIÓN</i>	3
<i>II.</i>	<i>NORMAS GENERALES</i>	4
<i>III.</i>	<i>DE LOS CONVENIOS</i>	6
<i>IV.</i>	<i>NORMAS TRANSITORIAS</i>	8
<i>V.</i>	<i>VIGENCIA</i>	8

I. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 20 transitorio de la Ley N° 20.255, a contar de la fecha de publicación de este cuerpo legal, el Instituto de Normalización Previsional ejercerá las funciones y atribuciones que correspondan al Instituto de Previsión Social hasta la fecha en que ésta última institución entre en funciones.

Por su parte, el número 9 del artículo 55 de la Ley N° 20.255, prescribe que el Instituto de Previsión Social (IPS) podrá celebrar convenios con organismos públicos o privados para la ejecución de tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario. En ese marco y según lo dispone el inciso cuarto del artículo 3 del Reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, el IPS podrá suscribir convenios con organismos públicos o privados, con el objeto que éstos reciban solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, dichos convenios deberán sujetarse a las normas que al respecto emita la Superintendencia de Pensiones.

La presente circular tiene por objetivo establecer normas de carácter general que regulen los convenios que suscriba el Instituto de Previsión Social, en virtud del número 9 del artículo 55 de la Ley N° 20.255. Las disposiciones que se establecen contemplan exigencias mínimas de control que el Instituto de Previsión Social debe considerar, como única entidad responsable del cumplimiento de las funciones que convenga.

II. NORMAS GENERALES

1. El Instituto de Previsión Social podrá suscribir convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario, en adelante *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario*
2. Los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* podrán comprender las actividades de: orientación, información y/o recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, esto es, pensión básica solidaria de vejez, pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de vejez y aporte previsional solidario de invalidez.
3. Si el convenio se refiere a la atención de Solicitudes de Beneficios con el apoyo de sistemas de información, el Instituto de Previsión Social deberá poner a disposición de la entidad prestadora del servicio los sistemas informáticos necesarios para efectuar las funciones contenidas en el convenio, debiendo aquélla, mantener al menos los mismos estándares que haya definido el IPS para la realización de estas funciones en sus propios canales de atención.
4. En caso que el Instituto de Previsión Social ponga a disposición de la entidad prestadora del servicio los sistemas de información necesarios para implementar un convenio de recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias a objeto de garantizar que los usuarios del sistema sólo puedan establecer si los solicitantes cumplen o no con los requisitos que les dan derechos a los beneficios, pero en ningún caso tengan acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales administrado por dicho Instituto.
5. El Instituto de Previsión Social siempre será responsable por las actividades que encargue realizar a otros organismos producto de la suscripción de *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario*, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos al IPS. El hecho que las funciones sean realizadas por un prestador de servicios no limitará la responsabilidad del Instituto de Previsión Social frente a las obligaciones que la Ley y la normativa le imponen respecto de los beneficiarios y de esta Superintendencia.
6. El Instituto de Previsión Social deberá contar con *políticas y procedimientos formales* para la contratación y control de las actividades de apoyo al sistema solidario que encargue realizar a organismos públicos o privados. Estas *políticas y procedimientos* deberán constar por escrito y ser de conocimiento público en la institución, considerando las normas establecidas en la presente Circular y contener al menos lo siguiente:

- Criterios para la suscripción de *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* con organismos públicos y privados.
 - Procedimientos para evaluar la factibilidad operativa y conveniencia de suscribir los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* con determinadas entidades.
 - Actividades de control para monitorear en forma permanente el correcto funcionamiento de las actividades incluidas en los convenios establecidos.
7. El Instituto de Previsión Social deberá contar con planes de contingencia en caso de fallas o interrupciones en la continuidad del servicio contratado con otras entidades, como también con un plan de recuperación del servicio que permita reestablecerlo en el menor tiempo posible. Ambos planes deben estar documentados, comunicados, probados y deben ser actualizados con una frecuencia mínima de un año.
 8. En el caso de convenios de recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, cuando la continuidad del servicio sea interrumpida por fallas en los sistemas informáticos que soportan los módulos de atención, el plan de contingencia, deberá incluir el llenado manual de solicitudes, procedimientos y plazo para el envío al Instituto de Previsión Social.
 9. El Instituto de Previsión Social deberá mantener un registro actualizado de los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* vigentes. Este registro debe indicar a lo menos, la identificación del organismo público o privado con el que suscribió el convenio, el lugar donde la entidad presta el servicio, fecha y duración del convenio, nombre de los representantes legales, y cualquier otra información relevante para la administración del servicio convenido. Esta información deberá ser incorporada en el sitio web del Instituto de Previsión Social. De igual forma deberá mantener a disposición de esta Superintendencia copia de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.
 10. El IPS deberá enviar a esta Superintendencia una copia de los contratos firmados dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de suscripción.
 11. El Instituto de Previsión Social deberá ejercer controles permanentes sobre los organismos con los que ha suscrito convenios y monitorear constantemente la calidad del servicio otorgado por éstos, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que desarrolla la entidad prestadora del servicio son adecuados.
 12. En caso que el Instituto de Previsión Social contrate la función de atención de público deberá asegurar que la entidad prestadora del servicio cumpla con estándares mínimos de calidad del servicio de tal forma que le permita mantener la continuidad del servicio de atención de público en el horario previamente definido, establecer un tiempo máximo de espera por usuario y contar con personal capacitado que le brinde una óptima atención.

III. DE LOS CONVENIOS.

Los convenios que suscriba el Instituto de Previsión Social con las entidades prestadoras de servicios deberán estar documentados, estableciendo claramente el plazo o duración del convenio, indicando la fecha de inicio, el lugar de prestación del servicio, la individualización de las partes, procedimientos de comunicación entre ellas, la identificación de los derechos y obligaciones de cada una de éstas, así como también el objeto del convenio, entendiéndose por tal, la descripción del servicio, requerimientos de desempeño y la forma de medirlo. Dichos convenios deberán incluir a lo menos las siguientes cláusulas y disposiciones:

1. Cláusulas de confidencialidad, integridad y seguridad de la información de carácter personal de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, debiendo establecer sanciones para el prestador del servicio en caso de incumplimiento. En dichas cláusulas se deberá establecer en forma explícita que las personas que tengan acceso a datos personales deberán guardar reserva sobre los mismos, haciendo referencia a las sanciones de la Ley N° 19.628.
2. No obstante lo anterior, cuando la entidad prestadora del servicio sea una entidad pública y el convenio esté referido a la atención de solicitudes de beneficios con apoyo de sistemas de información, el Instituto de Previsión Social deberá asegurar la existencia de una cláusula que indique que al personal de la entidad prestadora del servicio se le aplicarán las mismas exigencias que al personal del IPS, según lo establecido en el inciso quinto del artículo 56 de la Ley N° 20.255, en cuanto a guardar reserva y secreto absoluto de la información de la cual toma conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Además se deberá indicar que en caso de incumplimiento se considerará que han vulnerado gravemente el principio de probidad administrativa, tal como lo establece el inciso segundo del artículo 125 de la Ley N° 18.834.
3. Cláusulas de responsabilidad especificando en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas, acuerdos de niveles de servicios claros y medibles, métodos de fijación de precios y forma de pago, si corresponde, acuerdos por incumplimiento y por término del convenio, detallando qué constituye un evento de incumplimiento y las circunstancias que propician el término del mismo.
4. Cláusula por la cual la entidad prestadora del servicio admita someter las diferencias que se susciten por aplicación del convenio, al conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia.
5. Disposiciones por medio de las cuales las entidades prestadoras de servicios declaran conocer y dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.255 y en el reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, como asimismo, a la normativa e instrucciones que esta Superintendencia imparta sobre los convenios de prestación de servicios y que se comprometen a aplicarla estrictamente.

6. Cláusula en la cual la entidad prestadora del servicio acepta expresamente la facultad fiscalizadora de esta Superintendencia conforme las atribuciones que le otorga el número 2 del artículo 47 de la Ley N° 20.255, respecto de las labores que desempeñará en virtud del convenio, la que podrá contemplar visitas *in situ*. Además, deberá contemplar las atribuciones del Instituto de Previsión Social para practicar evaluaciones periódicas en la entidad prestadora del servicio.
7. En el caso de convenios de atención de público y recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, se deberá incluir además:
 - a) Cláusula que contemple la obligación de la entidad prestadora del servicio de asegurar una conexión ininterrumpida con los sistemas del Instituto de Previsión Social durante el horario de atención de público y contar tanto con *planes de contingencia* como de *recuperación de servicio* en caso de falla de los sistemas informáticos o cualquier eventualidad que implique la suspensión del servicio de atención de público.
 - b) Cláusula que contemple la fijación de estándares mínimos de calidad de servicio, en términos de establecer horarios de atención de público, adecuada dotación de personal, tiempos de espera, personal capacitado, etc.
 - c) Cláusula que establezca la obligación de la entidad prestadora del servicio de efectuar arqueo diario de las solicitudes de beneficios recibidas y fijación de plazo para su remisión al Instituto de Previsión Social.
8. Cláusula que garantice la obtención oportuna de cualquier tipo de información o documentación de respaldo manejada por el prestador de servicios para uso del Instituto de Previsión Social o de la Superintendencia.
9. En caso que los contratos sean informáticos, deberán contener una cláusula en que se identifique el personal, dependiente del proveedor de servicios, que sea contraparte directa de esta Superintendencia para efectos de fiscalización y control de los servicios contenidos en el contrato, mientras se mantenga su vigencia.

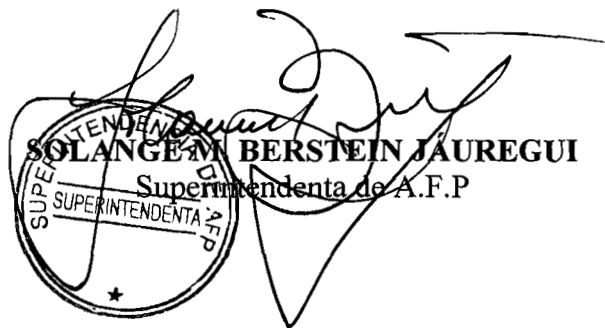
Cabe destacar que la decisión del Instituto de Previsión Social de no incorporar en los convenios que suscriba alguna de las cláusulas anteriores, deberá estar fundamentada jurídicamente y los antecedentes de respaldo deberán estar a disposición de esta Superintendencia.

IV. NORMAS TRANSITORIAS

Dentro de un plazo de noventa días contado desde la vigencia de la presente Circular, el Instituto de Previsión Social deberá adecuar los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* que estuvieran vigentes a las disposiciones establecidas en la presente norma.

V. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia el 01 de julio de 2008.



SOLANGE M. BERSTEIN JAUREGUI
Superintendente de A.F.P.

SUPERINTENDENTE DE A.F.P.
SUPERINTENDENTE

Santiago, 30 junio de 2008.