

Libro V, Título V, Letra B. Celebración de Convenios de Prestación de Servicios por el Instituto de Previsión Social

Capítulo 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.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011, que Modifica el Título I del Libro III, Sobre Pensiones; el Título V del Libro III, Sobre Sistema Solidario de Pensiones; y el Título V del Libro V, Sobre Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones; todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.