

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

### Capítulo 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 y el inciso final del artículo 62, ambos 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.

**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.**