



Santiago, Abril 19 del 2000

Señor
Horacio Pavez García
Presidente de Invesco S.A.
Presente

De mi consideración:

Adjunto envío a usted documento elaborado por el consultor Guillermo Martínez, el cual fue encargado por Invesco, destinado a analizar el aporte que un trabajo conjunto entre instituciones de la Cámara pueda hacer a incrementar su eficiencia administrativa, operativa y comercial.

Este documento es, además, la base de la presentación que se efectuará en el directorio de Invesco el próximo martes 25 del presente.

Sin otro particular, saluda a usted muy atentamente,

Ricardo Silva Mena
Gerente de Desarrollo de Invesco S.A.

658.515
M385
C.A

REPORTE
SINERGIAS
EMPRESAS C.CH.C.

Guillermo Martínez Barros
Siete Mares S.A.

- 09167 -
CAMARA CHILENA DE
LA CONSTRUCCION
Centro Documentación

REPORTE SINERGIAS C.CH.C.

ÍNDICE	PÁGINA
I. Introducción y Resumen	03
II. Estructura del Grupo Cámara Chilena de La Construcción (C.CH.C.)	08
III. Sinergias en el Área Comercial	10
III.1. Las Bases de Datos Personales y su Uso Compartido: Consideraciones Legales	12
III.2. Consideraciones Éticas al Uso Compartido de Bases de Datos	14
III.3. Centros de Atención Conjuntos	16
III.4. Acceso Conjunto a Grandes y Medianas Empresas	18
III.5. Agentes de Ventas y de Mantenición	19
III.6. Call Centers y Telemarketing	20
III.7. Internet	22
IV. Sinergias en el Área Operaciones	23
IV.1. Software y Hardware en Empresas C.CH.C.	24
V. Sinergias en el Área Administración y Finanzas	25
VI. Aspectos Varios:	26
VI.1. Esfuerzos Previos de Sinergias	27
VI.2. Espíritu e Imagen de Grupo Económico de las Empresas Ligadas a la C.CH.C.	29
VI.3. Outsourcing de Servicios y Funciones	31
VI.4. Nivel de Gastos Involucrados y Ahorros Posibles	32
VII. Conclusiones	33
VIII. Anexos	34
1.A. Estructura Organizacional Empresas C.CH.C.	35
1.B. Lista de Empresas del Área Social y del Área Económica de la C.CH.C.	36
2. Antecedentes Disponibles de Clientes de C.CH.C.	37
3.A. Ley 19.223 sobre "Delitos de Informática"	39
3.B. Ley 19.628 sobre "Protección de la Vida Privada"	40
3.C. Informe del abogado Sr. Raúl Bertelsen Repetto	50
3.D. Informe del abogado Sr. Cristián Lewin	56
3.E. Minutas del fiscal de AFP. Habitat, Sr. Pablo Sotomayor	63

ÍNDICE

PÁGINA

4.	Lista de Sucursales y Oficinas de Empresas C.CH.C.	99
5.	Personal de Ventas y Atención de Público por Empresas	101
6.A.	Costos y Estadísticas Básicas Call Centers AFP Habitat e Isapre Consalud.	103
6.B.	Estadísticas Comparativas de Algunos Call Centers.	104
7.	Antecedentes de Hardware y Software en Empresas C.CH.C.	105
8.A.	Logos de Empresas C.CH.C.	106
8.B.	Directorios Empresas C.CH.C.	107
9.	Listado de Temas a ser Revisados por Comité Comercial C.CH.C.	108
10.	Listado de Temas a ser Revisados por Comité Operativo C.CH.C.	109
11.	Listado de Temas a ser Revisados por Comité Administración C.CH.C.	110

I. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN

Al 31 de marzo del 2000 se ha terminado el estudio sobre sinergias comerciales y operacionales para las cinco mayores empresas relacionadas con la Cámara Chilena de la Construcción; se trata de la Mutual de Seguridad, la Caja de Compensación de Los Andes, AFP Habitat, Isapre Consalud y Compañía de Seguros de Vida La Construcción.

El trabajo incluyó entrevistas personales con cerca de 25 ejecutivos de estas 5 Instituciones, más algunos ejecutivos de las empresas Holding Invesco S.A. y del Área Social.

Todas estas empresas han tenido una muy buena trayectoria en sus respectivas industrias, siendo el caso que las más antiguas, en particular Caja de Compensación de Los Andes, han sido las forjadoras y creadoras de las más nuevas (AFP Habitat, Isapre Consalud), siendo uno de los casos más recientes el de la Compañía de Seguros La Construcción, que surgió a partir de AFP Habitat. Existe, por lo tanto, un historial común a varias de estas empresas y se puede afirmar que las sinergias han operado al momento de su iniciación.

Sin embargo, conforme cada nueva institución se desarrolló y alcanzó su madurez operativa y comercial, han pasado a tener vidas adultas de mucha independencia, con directorios y administraciones totalmente separados y distintivos. Hoy en día cada empresa funciona totalmente separada de las restantes, y han sido muy pocos los intentos de obtener sinergias por un trabajo conjunto, aún cuando los ha habido y con mucho éxito.

En general, desde un punto de vista conceptual se puede obtener sinergias en el trabajo conjunto de empresas, por una o más de las siguientes razones:

- i) Aprovechamiento de economías de escala o volúmenes de operación.
- ii) Aprovechamiento conjunto de ventajas específicas de cada entidad.
- iii) Mejor poder de negociación frente a terceros (proveedores o clientes).

Así, por ejemplo, en el ámbito de las economías de escala está claro que para el procesamiento de una base de datos de 100.000 clientes no se requiere el doble de recursos que se necesitan para una base de 50.000 clientes. Asimismo, hay también sinergias como consecuencia de un grupo de empresas o individuos con conocimientos o habilidades específicas que se unen para un proyecto o empresa determinada, y también hay sinergias de tamaño al negociar con proveedores o clientes habituales.

Por supuesto, no siempre se obtienen sinergias por el mero hecho de juntar a distintas empresas o personas; entre sí debe haber alguna afinidad, objetivo común o elemento aglutinante; es el caso de empresas que tienen un dueño o controlador común, que responden a una misma visión, o de dos empresas del mismo giro que al fusionarse o pasar a ser controladas por un mismo dueño generan fuertes ahorros de gastos.

También es cierto que al trabajar en forma coordinada, las empresas pueden obtener sinergias en algunos ámbitos, pero no necesariamente en todos los ámbitos; si fuese posible obtener sinergias en todos los ámbitos de operación de cada una de ellas, probablemente las distintas entidades desaparecerían para formar una sola y mayor empresa.

El fenómeno de la "globalización" de las empresas y economías, se ha dado como una consecuencia de la mayor apertura regulatoria y normativa en distintos países, pero el motor que impulsa tal globalización tiene que ver con los argumentos ya enunciados

que explican las sinergias: economías de escala, ventajas comparativas, mayor poder de negociación.

No cabe duda que la estructura competitiva de las distintas industrias ha variado mucho en los últimos años, con grandes procesos de adquisiciones, fusiones y absorciones; los jugadores que prevalecen en las distintas industrias son cada vez más grandes y las marcas locales ceden o desaparecen en favor de multinacionales; pocas marcas, 5 ó 6 en cada industria, empiezan a prevalecer a nivel mundial, e incluso las barreras tradicionales entre industrias empiezan a desaparecer o a hacerse muy tenues (bancos, seguros, administración de fondos de terceros, etc).

En este contexto, el que no avanza en la misma dirección termina desapareciendo o perdiendo terreno en forma importante frente a sus competidores; las empresas ligadas a la Cámara Chilena de La Construcción no están ajenas a este proceso, y es notorio cómo ha cambiado el medio en que compiten empresas como AFP. Habitat, Isapre Consalud y la Compañía de Seguros La Construcción. Tal vez por su propia regulación legal empresas como la Mutual de Seguridad y la Caja de Compensación Los Andes se encuentran hasta ahora en un medio más protegido, ya que hay barreras a la competencia, las empresas del rubro se entienden sin fines de lucro, y existe una indefinición del concepto de propiedad de dichas instituciones. Pero estas dos últimas entidades están igualmente afectas al riesgo de cambio en sus normas legales, y lo más probable es que los cambios futuros propendan a la mayor competencia en esos rubros o a permitir que otro tipo de instituciones ofrezcan los mismos servicios.

Como un buen ejemplo cercano y reciente de sinergias, es útil considerar brevemente lo ocurrido en la industria de AFPs en el último tiempo. A través de sucesivas adquisiciones y fusiones entre diversas AFPs, el número de administradoras se ha reducido de 21 a 8 entre 1994 y 1999. Hoy prácticamente no hay AFPs cuyos dueños sean inversionistas chilenos, pudiendo estimarse en un 67% la participación de mercado de los extranjeros en esta industria.

Este proceso de adquisiciones y fusiones entre AFPs ha logrado generar un fuerte ahorro de gastos para las empresas fusionadas, aprovechando las sinergias de las economías de escala.

El cuadro a continuación presenta la evolución de los gastos de administración de un conjunto seleccionado de dichas AFPs, entre los años 1997 y 1999, período en el que se produjeron las fusiones de mayor impacto por su envergadura.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN EN AFPs.
(\$ millones)

AÑO	AFP HABITAT	AFP SANTA MARÍA	AFP CUPRUM
1997	17.391	11.253	8.486
1998	18.824	14.050	8.762
1999	21.917	15.374	8.268

AÑO	AFP SUMMA	AFP BANSANDER	AFP SUMMA+BANSANDER
1997	11.118	4.759	15.877
1998	13.892	2.974(7m.)	16.866
1999	10.037	-	10.037

AÑO	AFP PROVIDA	AFP PROTECCIÓN	AFP UNIÓN	AFP UNIÓN+PROTECCIÓN
1997	20.001	7.710	7.659	35.370
1998	21.991	8.295	4.730(5m.)	35.016
1999	25.972	-	-	25.972

En el primer grupo, se puede apreciar la evolución de los gastos de administración de tres AFPs que no han pasado por un proceso de fusiones: AFP Habitat, AFP Santa María y AFP Cuprum; ellas presentan una tendencia a mantener o incluso incrementar sus gastos anuales en el período.

En el segundo grupo se presenta la evolución de los gastos de administración de AFP Summa y AFP Bansander, que operaron en forma separada hasta 1998 y en ese año se fusionaron; hay una interesante reducción de gastos anuales de \$ 5.840 millones (un 36,8%) entre 1997 y 1999.

En tercer lugar aparece el caso de las AFP Provida, Protección y Unión, que hasta 1997 operaron en forma separada pero que ya en 1999 operaron fusionadas en una sola gran AFP. En este caso, la reducción de gastos de administración anuales fue de \$ 9.400 millones (un 26,6%) entre 1997 y 1999.

Como una forma de corregir la cifra absoluta de gastos de administración por la evolución en la participación de mercado o tamaño de las distintas AFPs en el transcurso del período 1997 - 1999, se presenta a continuación el indicador de gastos de administración como porcentaje de la renta cotizada en cada AFP.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN COMO % DE LA RENTA COTIZADA

AÑO	AFP HABITAT	AFP SANTA MARÍA	AFP CUPRUM
1997	0,93%	1,09%	0,52%
1998	0,84%	1,24%	0,52%
1999	0,95%	1,34%	0,51%

AÑO	AFP SUMMA	AFP BANSANDER	AFP SUMMA+BANSANDER
1997	1,77%	0,86%	1,34%
1998	2,47%	0,98%	1,95%
1999	0,94%	-	0,94%

AÑO	AFP PROVIDA	AFP PROTECCIÓN	AFP UNIÓN	AFP PROVIDA PROTECCIÓN+UNIÓN
1997	0,98%	0,89%	2,39%	1,10%
1998	0,96%	0,92%	4.31% (5m.)	1,06%
1999	0,80%	-	-	0,80%

La evolución del indicador gastos de administración / renta cotizada señala que las tres AFPs que no participaron del proceso de fusiones no han logrado generar ganancias en su eficiencia administrativa, mientras que aquéllas que sí han crecido por la vía de fusiones lograron ganancias en su eficiencia administrativa, cercanas al 30% en el caso de AFP Summa + Bansander y de 27% en el caso de AFP Provida + Protección + Unión.

Debe mencionarse, sin embargo que el caso de AFP Habitat tiene un componente especial en el año 1999: como, parte del convenio con sus empleados, debió pagar una "participación complementaria" cercana a los \$ 4.000 millones, cifra que está incluida en la cifra de gastos de administración del año 1999 (\$ 21.917 millones); si este gasto se excluyera, el indicador de gastos de administración / renta cotizada sería de 0,78% en vez de 0,95%, con lo que se habría observado una ganancia de eficiencia administrativa en el período 1997 - 1999 cercana al 16%. Esto último, debido a un crecimiento similar en el tamaño de su cuota de mercado, ya que al excluir la "participación complementaria" los gastos de administración habrían sido muy similares a los del año 1999 (\$ 17.900 millones aprox.)

Se han citado las cifras anteriores con el ánimo de enfatizar la importancia de las sinergias, en este caso motivadas por el aprovechamiento de economías de escala o mayores volúmenes de operación. Asimismo, existen también sinergias originadas en el aprovechamiento conjunto de ventajas específicas o en el mayor poder de negociación frente a terceros.

Debe ser, entonces, una importante meta para la Cámara Chilena de La Construcción llegar a identificar y explotar las fuentes de sinergias entre sus distintas empresas, por distintos que parezcan sus mercados.

De las conversaciones con los ejecutivos de estas cinco empresas y en base a sus sugerencias, se ha determinado la conveniencia de estructurar formalmente tres comités que, en sus respectivas áreas, abordarán todos los proyectos de sinergias de estas cinco Instituciones. Los comités a formar son el Comercial, el de Operaciones y el de Finanzas y Administración; ellos estarán integrados por los respectivos gerentes de área designados por el Gerente General de cada Institución, más un sexto integrante aportado por la Gerencia de Gestión de la Cámara Chilena de La Construcción.

Estos tres comités empezarán a funcionar durante el mes de Abril y existe ya una lista de tareas y servicios que cada uno habrá de abordar en un comienzo. Inicialmente, estos comités operarán con la asistencia del consultor, y después habrán de ser dirigidos por el ejecutivo designado por Invesco S.A.

La formación de dichos comités es lo que se ha considerado como la primera etapa en el aprovechamiento de las sinergias entre empresas Cámara.

Una segunda etapa que requiere de una reestructuración mayor con el objeto de actuar como grupo económico, es más difícil de concretar y supone un fuerte cambio de estrategia y cultura en el modo de actuar de la C.CH.C. Hasta hoy se ha privilegiado un funcionamiento y estructuras independientes para cada empresa Cámara, siendo cada una de ellas auto-valente en todos sus aspectos. Un mayor grado de aprovechamiento de sinergias supondría la centralización de funciones similares de cada empresa en un tercero externo a ellas, posiblemente una empresa holding como Invesco. Alternativamente, se puede privilegiar la contratación de servicios de terceros (out-sourcing), como una forma de ganar esos mismos beneficios.

II. ESTRUCTURA DEL GRUPO CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN (C.CH.C.)

Parece adecuado comenzar este informe haciendo una breve mención a la estructura actual del grupo de empresas ligadas a la Cámara Chilena de la Construcción (C.Ch.C.).

La C.Ch.C. es una organización gremial con ya casi medio siglo de existencia, que agrupa a más de 2.000 empresas del sector de la construcción.

La Cámara ha desarrollado tres áreas de acción: Gremial, Social y Económica. En la primera, la principal actividad es representar al sector de la construcción ante las entidades oficiales y sociales del país. Ésta es la actividad básica y originaria que justifica y explica la existencia de la Cámara como ente gremial.

En el área social, su principal actividad es el apoyo a los trabajadores del sector y del país a través de instituciones prestadoras de servicios asociadas a la actividad laboral tales como seguros del trabajo, ahorro para la vivienda, créditos, servicios de salud, capacitación, etc. La lista de instituciones formadas bajo el alero de la de la Cámara es larga, destacando por su tamaño la Mutual de Seguridad de la C.Ch.C. y la Caja de Compensación de Los Andes, entidades que en sus mercados tienen participaciones de 36% y 40%, respectivamente.

En el área económica, destacan por su tamaño las empresas AFP Habitat, Isapre Consalud y Compañía de Seguros de Vida La Construcción, con participaciones de mercado de 22%, 24% y 9%, respectivamente. Estas instituciones están constituidas como sociedades anónimas; la Cámara en conjunto con Citicorp poseen el 80.4% de AFP Habitat y el restante 19.6 % está en manos de pequeños accionistas (sociedades de inversión, fondos de inversión y personas naturales); la Cámara posee el 100% de Isapre Consalud; y posee el 49% de Compañía de Seguros La Construcción, en donde el socio con el 51% restante es Royal & Sun Alliance, aseguradora británica.

La supervisión de las entidades del área social se realiza a través del Consejo del Área Social de la C.Ch.C., designando directores en entidades sin fines de lucro organizadas societariamente bajo la forma de mutuales y corporaciones de derecho privado. Este tipo de sociedades formalmente no tiene dueños, y sólo responden ante un directorio elegido conforme a sus estatutos. Estrictamente hablando estas empresas no son patrimonio de la Cámara, aún cuando ella ejerce un control en atención a que es su creadora y designa a sus autoridades.

La supervisión de las entidades del área económica la realiza la Cámara mediante la elección de sus directores y a través de la empresa holding Invesco S.A., que participa directamente, o a través de entidades intermedias, en la propiedad de esas empresas.

La estructura organizacional de las empresas Cámara y sus entes supervisores se puede apreciar en el Anexo N° 1.A.

Según el informe preparado por el consultor independiente Dante Restáino Di Benedetto, al 31 de diciembre de 1998, el balance consolidado de todas las corporaciones y empresas de la Cámara, incluidas tanto en el área social como en el área económica, arroja un total de activos de \$968.544 millones, con un patrimonio total de \$280.394 millones luego de deducidos los intereses minoritarios de empresas filiales (\$105.754 millones). Asimismo, todas ellas suman ingresos de explotación de \$438.090 millones sin incluir los aportes fiscales y privados (\$12.871 millones), tienen costos de explotación de \$362.212 millones anuales y gastos de administración y ventas de otros \$92.235 millones. Su resultado neto final, luego de deducir \$13.717 millones en intereses minoritarios, es de \$28.808 millones para el año 1998, lo que da una rentabilidad de 10% sobre su patrimonio contable.

El estudio de sinergias para empresas de la C.Ch.C. se ha hecho para las cinco mayores instituciones, dos de ellas del área social y tres del área económica, cuyos datos principales se presentan a continuación:

	Mutual de Seguridad	Caja de Comp. Los Andes	AFP Habitat	Isapre Consalud	Compañía Seguros La Construc.	Total
(1999, \$millones)						
Ingresos	\$57.433	\$33.583	\$68.504	\$122.832	\$69.813	\$352.165
Gastos Administrativos y Ventas	\$39.820	\$14.779	\$31.698	\$22.233	\$7.507	\$116.037
Resultado Neto	\$4.581	\$16.539	\$19.256	\$3.169	\$13.490	\$57.035
Patrimonio Contable	\$76.103	\$110.450	\$63.065	\$69.200	\$64.186	\$383.004
Activos	\$132.856	\$183.551	\$76.980	\$92.800	\$495.505	\$981.692
Dotación Personal	2.365	1.021	1.248	2.107	631	7.372

Puede apreciarse que, en conjunto, estas empresas generan ingresos anuales cercanos a los \$350.000 millones, con un nivel de gastos de administración y ventas cercano a \$ 116.000 millones y resultado neto final cercano a \$ 57.000 millones.

Asimismo, tienen un patrimonio total de \$ 383.000 millones y activos por \$ 982.000 millones.

Finalmente, dan empleo a 7.372 personas.

Estas cinco empresas representan más del 90% de las cifras involucradas en el conjunto de cerca de 40 empresas diversas ligadas a la Cámara Chilena de La Construcción, cualquiera sea la variable que se desee estudiar.

La lista completa de empresas del Área Social y del Área Económica se puede apreciar en el Anexo N° 1.B.

III.- SINERGIAS EN EL ÁREA COMERCIAL

Es en el Área Comercial en donde la actuación conjunta y coordinada de las 5 instituciones puede generar una gran fuente de ingresos adicionales, además de algunos ahorros de gastos.

Dentro de las funciones y actividades normalmente clasificadas como del Área Comercial de las empresas, interesa especialmente abordar las sinergias siguientes:

- a) Gestión comercial conjunta de las distintas bases de datos de clientes de cada institución.
- b) Gestión comercial conjunta de los puntos de venta o de contactos tradicionales con los clientes (oficinas, sucursales y sucursales móviles o virtuales).
- c) Gestión comercial conjunta de las fuerzas de ventas propias disponibles (agentes de ventas, agentes de mantención).
- d) Gestión comercial de otros canales de distribución o contacto alternativos:
 - Bancos, grandes tiendas, empresas de servicio público (electricidad, telecomunicaciones, agua, gas, etc).
 - Internet
 - Tele-marketing y Call Centers
 - Mailing
- e) Gestión comercial de campañas de imagen corporativa, de marcas, actividades de promoción y publicidad, presentaciones masivas, relaciones públicas, comunicaciones y difusión.
- f) Gestión comercial de los activos e infraestructura física disponible (hospitales, clínicas, centros médicos y dentales, lugares de vacaciones y recreación, etc).

El listado completo de los temas a ser abordados por el Comité Comercial se encuentra en el Anexo N° 9. La más importante de las funciones que recaerá sobre el Comité Comercial será la de coordinar los esfuerzos de venta y mantención de clientes, que hoy normalmente se hacen por separado en cada institución y respecto de lo cual existe un consenso amplio entre los ejecutivos del área en cuanto a que existen grandes ventajas de trabajar en forma conjunta y coordinada.

Uno de los aspectos más delicados a ser abordados por el Comité será el posible uso conjunto de las bases de datos de clientes de cada empresa. En los puntos siguientes se presenta una discusión sobre las consideraciones legales y éticas que se habrá de tener en esta materia.

Debe señalarse aquí, sin embargo, la gran riqueza que existe en las bases de datos disponibles en cada empresa, en particular en los casos de AFP Habitat, Isapre Consalud y Caja de Compensación Los Andes, no sólo por la cantidad de clientes en ellas, sino también por la calidad y extensión de los datos que se poseen de cada persona (ver Anexo N° 2). Es frecuente que se cuente con el nombre, Rut, nivel de ingresos, dirección, teléfono, sexo, fecha de nacimiento, empleador y hasta la composición del grupo familiar del cliente; otro dato disponible y de mucho interés para este grupo de empresas es el saber a qué AFP y qué Isapre se encuentra afiliado el cliente.

En conjunto, estas cinco empresas C.CH.C. deben sumar cerca de 2.000.000 de clientes personas naturales, eliminando las duplicaciones que se

producen entre las empresas. A esta cifra puede agregarse al menos otro millón de personas que han dejado de ser clientes activos de AFP Habitat e Isapre Consalud, pero cuyos datos también se encuentran en las bases de estas empresas.

III.1 LAS BASES DE DATOS PERSONALES Y SU USO COMPARTIDO: CONSIDERACIONES LEGALES

Además de la normativa propia del giro de cada institución, que en general no impone restricciones legales especiales al empleo de las bases de datos, existen dos leyes que afectan el uso de bases de datos personales. Estas son la Ley N° 19.223 sobre figuras penales relativas a la informática (ver Anexo N° 3.A), que no tiene aplicación directa a lo que nos interesa, y la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada (ver Anexo N° 3.B), que sí tiene directa implicancia sobre el posible uso compartido por las distintas empresas Cámara de las bases de datos individuales de cada una de ellas.

Existen dos informes solicitados por Consalud a dos abogados externos sobre el alcance y restricciones que impone la Ley N° 19.628 al uso o "tratamiento" de datos personales; el primero de ellos del profesor de derecho constitucional de la Pontificia Universidad Católica de Chile y de la Universidad de Los Andes, Sr. Raúl Bertelsen Repetto, (ver Anexo N° 3.C), que no es muy concluyente ni muy favorable a la posición que nos interesa.

El segundo de dichos informes es del abogado Sr. Cristián Lewin, (ver Anexo N° 3.D), con quien tuve una reunión muy aclaradora en compañía del fiscal de Consalud, Sr. Benjamín Cid. En síntesis, el Sr. Lewin afirma que en base al inciso sexto y final del Artículo 4° de la Ley N° 19.628, el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, no requerirá de autorización escrita de los titulares. La calidad de "asociadas" de las distintas instituciones de la Cámara Chilena de La Construcción, al igual que en el caso de empresas de un grupo económico, les permitirá hacer un uso compartido de las bases de datos individuales sin solicitar la autorización escrita a sus clientes.

Sin embargo, me parece prudente y necesario señalar la existencia de una reglamentación propia y específica emanada de la Superintendencia de AFP a sus fiscalizadas en donde claramente se les advierte de la calidad de "reservada" que tiene la información previsional que las AFP registran de los afiliados al sistema de pensiones del D.L. N° 3.500, la que sólo debe entregarse el propio interesado, a un tercero facultado al efecto por aquél o a petición de los Tribunales de Justicia. Sobre esta materia tratan los Oficios N° 9.588 del 16/12/86, N° 1.090 del 07/02/92, N° 13.774 del 23/12/93, N° 14.983 del 11/01/96 y N° 903 del 25/01/99, todos de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones (ver Anexo N° 3.E, que incluye la opinión del fiscal, Sr. Pablo Sotomayor, sobre la materia.)

Existiendo esta clara restricción impuesta por disposiciones secundarias de la autoridad fiscalizadora, y sobre cuya aplicabilidad pocos discuten en la industria de AFPs, debe intentarse un camino distinto y parcial para que las demás instituciones se beneficien de la información en poder de Habitat; al parecer no existiría inconveniente legal ni reglamentario para que a su vez Habitat se beneficie de las bases de datos en poder de las restantes instituciones Cámara.

En resumen, y de acuerdo al análisis del abogado Sr. Cristián Lewin, no existirá inconveniente legal a que las instituciones "asociadas" a la Cámara Chilena de la Construcción puedan hacer un tratamiento compartido de las bases de datos de cada una, lo que significa tanto aportar la propia como también recibir el beneficio de las restantes bases; la única excepción vendría a ser AFP Habitat, la que estaría

imposibilitada de aportar su base de datos sin el consentimiento escrito de sus afiliados, pero en cambio sí podría beneficiarse de las bases de las restantes "asociadas".

Sin embargo, para mayor tranquilidad de las empresas Cámara que estén dispuestas a trabajar en conjunto las bases de datos de sus clientes, se sugiere la contratación de una asesoría legal que defina qué y cómo hacer para respetar la legalidad vigente. El abogado Sr. Cristián Lewin tiene experiencia en la materia puesto que fue quien participó en un proyecto similar para una gran tienda comercial del país que se unió a una cadena de farmacias para explotar sus bases de datos.

III.2. CONSIDERACIONES ÉTICAS AL USO COMPARTIDO DE BASES DE DATOS

Más allá de las consideraciones legales que se deben tener presente para el uso compartido de bases de datos, es prudente hacer también una consideración ética sobre el mismo tema. No es fácil abordar todas las complejidades asociadas, pero lo que viene a continuación es un análisis básico de algunas de las variables en juego.

El objetivo al compartir con terceros la base de datos de los clientes propios es que a estos clientes se les ofrezcan otros productos o servicios adicionales a los propios. Por ejemplo, a los afiliados de Habitat se les podría ofrecer productos financieros (tarjetas de crédito, cuentas corrientes, ahorro para la vivienda, etc) o de la red social (Isapre, seguros de vida, préstamos, etc.) que la propia AFP no provee.

La primera consideración que debe hacerse desde el aspecto ético es que los servicios y productos a ofrecer a los clientes propios deben proveer valor tanto para dichos clientes como para la propia empresa que acepta compartir sus clientes. En este sentido, la forma y contenido de la oferta debe ser aceptable para los clientes: la forma de contactarlos debe ser prudente y transparente, informando del nexo entre empresa original y aquella que ofrece los nuevos productos / servicios; el aceptar o no el producto / servicio ofrecido debe ser totalmente libre y de voluntad del cliente, sin perjuicio o detrimento alguno en el servicio / producto original por no aceptar los nuevos; se debe dar la posibilidad al cliente de ser excluido de estos ofrecimientos si así lo desea, para no recibir llamados, correo o visitas no deseadas, etc.

Desde el punto de vista de la empresa dueña de la base de datos, el compartirla con terceros también debe agregarle valor a ella; las bases de datos ciertamente tienen un valor económico (precio en el mercado), y no se pueden entregar en forma gratuita. Sin embargo, en vez de vender (como en una licitación pública) su base al mejor precio alcanzable, lo que puede ir en detrimento a su vez del valor a obtener por los clientes, la empresa debe velar porque su imagen y valor final como empresa no se vean deteriorados en el proceso. La mejor forma de asegurar que ese detrimento no ocurra, es que la empresa haga la cesión para un uso específico, y no en forma general, y además conserve el derecho a participar en las campañas promocionales que se vayan a desarrollar con su base, esto es, debe ser partícipe en las decisiones de que se le ofrece al cliente, cómo se le ofrece, qué comunicación o información se le hace llegar a su cliente, etc; en forma adicional, previo a compartir la base de datos con un tercero, éste debe asumir por escrito una serie de compromisos con la empresa cedente, como ser la prohibición de ceder a su vez esa información a otros, el comprometer su uso sólo para lo acordado, el respetar como único propietario de dicha información a la empresa cedente (actuando el aceptante sólo como un administrador o mandatario), no hacer difusión pública ni privada de dicha información, aceptar el derecho de los clientes a ser borrados de la base compartida para no recibir llamados, correo o visitas no deseadas, etc.

La empresa dueña de la base de datos que accede a compartirla con un tercero, debe obtener un beneficio económico en el proceso; de lo contrario, no ha actuado en el interés de sus dueños. Y en esta materia, debe ser especialmente cuidadosa la administración en velar por el interés económico de todos sus dueños (accionistas), y no sólo de algunos. Es un hecho que uno de los principales activos de una empresa son sus clientes, y el mantener como propia y exclusiva la base de ellos es una necesidad; si

se ha de compartir con alguien este activo, es la empresa la que debe recibir una compensación económica, y no uno o algunos de sus dueños.

Sin embargo, el beneficio económico que la empresa ha de recibir no necesariamente debe traducirse en un pago en dinero o activos tangibles; una forma razonable de recibir una compensación es como aceptante, a su vez de otra base de datos, cuyo origen posiblemente sea la misma empresa con la cual se ha compartido la propia. En este caso, la base a recibir ha de ser de valor similar a la entregada, y este valor tiene que ver no sólo con la cantidad de clientes en la base, si no especialmente con la calidad (exactitud) y extensión de los datos de cada cliente; siguiendo con el ejemplo anterior, si AFP Habitat fuera a recibir una base de datos como retribución por haber compartido la propia, a AFP Habitat le va a interesar que el contenido de la base a recibir incluya no sólo el nombre y Rut del cliente, si no también su teléfono, dirección, nivel de ingresos, fecha de nacimiento, sexo, lugar de trabajo, AFP en la que está afiliado, etc; debe velar también por la exactitud de los datos a recibir, porque las bases con datos erróneos o extemporáneos sirven y valen poco. Probablemente sea necesario fijar ciertos márgenes máximos de error aceptables, por sobre los cuales se debe obtener una compensación de algún otro tipo.

Como todas estas son materias muy complejas de valorizar, es conveniente que en una transacción de esta naturaleza se designe un comité o árbitro que pueda acoger los reclamos y dirimir las diferencias; este comité o árbitro debe cuidar especialmente que no se vulneren los derechos de los accionistas que no están presentes en iguales proporciones en ambas instituciones, como suele ocurrir con los accionistas minoritarios.

III.3. CENTROS DE ATENCIÓN CONJUNTOS

Una iniciativa sugerida por varios de los entrevistados se refiere a la posibilidad de establecer centros de atención conjuntos para varias empresas Cámara; por esto debe entenderse el que exista un "counter" o mesón común, ubicado al nivel de la calle frente al acceso principal, en donde siempre los clientes de las distintas entidades puedan ser atendidos en forma primaria y ser referidos a los especialistas de cada empresa. Un buen apoyo tecnológico a este counter podría transformarlo en una poderosa herramienta de captación y mantención de clientes; por ejemplo, la emisión de certificados (de rentas, de pertenencia, de asignaciones familiares, etc.) podría ser resuelta en estos mesones, lo que hoy quita mucho tiempo a distintas personas en distintas empresas (AFP, Isapre, Caja de Compensación).

Como una forma de medir la importancia de los puntos de atención a clientes, se puede señalar que hoy en día AFP Habitat recibe unas 170.000 consultas mensuales en sus locales a lo largo del país, mientras Isapre Consalud recibe unas 450.000 consultas.

Estas consultas se traducen en la entrega de diversos documentos a los afiliados que lo solicitan; en el caso de AFP Habitat se entrega una cantidad cercana a 90.000 certificados mensuales y en el caso de Isapre Consalud se entregan unos 300.000 bonos de atención médica, unos 50.000 certificados y unas 20.000 licencias médicas al mes.

Revisada la lista de sucursales de las cinco grandes empresas a lo largo del país, existe una gran coincidencia de ubicaciones en ciudades y direcciones específicas. Además del ahorro en espacio físico, que es caro y tiene usos alternativos, hay grandes beneficios comerciales de ofrecer una cara común, una imagen de fortaleza ("juntos somos más"), cuando el cliente percibe que está trabajando con un grupo económico fuerte, "el cuarto grupo económico del país" en el decir de algunos. Y en aquellas localidades en donde sólo una o algunas de las entidades C.CH.C. tiene presencia física podría atenderse a los clientes de las demás empresas Cámara en dicho mesón conjunto, satisfaciendo en forma computacional una gran parte de sus requerimientos.

En conjunto las empresas C.CH.C. tienen presencia física en 61 localidades del país; la empresa con mayor número de sucursales es la Mutual de Seguridad con 39 oficinas. Luego está la Caja de Compensación con 38 oficinas, y la Isapre Consalud con 36. AFP. Habitat y Compañía de Seguros La Construcción tienen 29 y 20 sucursales, respectivamente (ver Anexo N° 4).

Hay pocas restricciones, y todas ellas salvables, para el establecimiento de Centros de Atención conjuntos de las distintas entidades que conforman el grupo de empresas ligadas a la Cámara Chilena de La Construcción.

Las restricciones legales para ello son todas superables, y están circunscritas a la reglamentación de las AFP, que exige que los afiliados sean atendidos por personal dependiente de la AFP, que ésta tenga un espacio propio y separado de otras instituciones y que le está prohibida a la AFP y a sus empleados ofrecer otros beneficios o desarrollar actividades distintas a las establecidas en el D.L. 3.500 (ver Anexo N° 3.E).

Las posibles restricciones técnicas son también superables ya que existe un equipamiento tecnológico similar entre las distintas entidades de la Cámara, facilitando así su tratamiento centralizado.

Los centros de atención conjuntos posibilitarían un mucho mejor manejo de las bases de datos compartidas ya que el cliente podría pasar a ser un cliente del grupo de empresas más que de una compañía en particular.

En términos de superficies las empresas Cámara consideradas en este estudio suman un total de 213.000 metros cuadrados para sus oficinas. La mayor superficie la posee la Mutual de Seguridad, con 97.524m² y luego viene Isapre Consalud con 59.699m²., AFP Habitat cuenta con 25.244m² y La Caja de Compensación Los Andes con 23.376m² y la Compañía de Seguros La Construcción con 7.220 m² (ver Anexo N° 4).

III.4. ACCESO CONJUNTO A GRANDES Y MEDIANAS EMPRESAS

Prácticamente todos los Gerentes Comerciales han coincidido en que el paraguas de la Cámara Chilena de La Construcción les es muy útil para maximizar el potencial de llegada a las grandes y medianas empresas, como también a sus empleados.

Algunas objeciones provienen del posible perjuicio de contaminación que sufran entidades como la Mutual y la Caja de Compensación por aparecer junto a empresas como Consalud, y en menor medida Habitat, que están insertas en industrias con mayor cuestionamiento político y social; el perjuicio también podría surgir en aquellos casos en que la empresa a ser visitada tenga una actividad comercial similar a alguna de las empresas visitantes (por ejemplo, seguros), o alguna de las otras empresas de su grupo económico lo tenga, en cuyo caso la prudencia aconseja que sólo las empresas Cámara que no producen roce deben estar presentes en las presentaciones y stands (sucursales móviles).

Asimismo, puede que ciertas empresas o rubros económicos sean inconvenientes para una o más de las empresas del grupo, y por ello no deben éstas sentirse forzadas a tener que participar en presentaciones conjuntas,. Es el caso, por ejemplo, de empresas, actividades o regiones que puedan ser muy riesgosas y siniestrosas en el seguro de invalidez y sobrevivencia de las AFP; en este caso, sería del interés de Habitat, de la Compañía de Seguros y de Invesco que esas empresas no participaran en las labores de difusión y promoción de las restantes con ese cliente específico.

Debe ser una tarea prioritaria del Comité Comercial el diseño de una estrategia para acceder en forma conjunta a los grandes empleadores y sus empleados; la presentación simultánea de las empresas del grupo Cámara debiera contar con los medios tecnológicos, publicitarios y presencia personal de niveles similares, con una imagen común.

La base de datos de empleadores que poseen la Mutual de Seguridad, la Caja de Compensación Los Andes, Isapre Consalud y AFP Habitat debe ser de gran beneficio en el diseño.

La Mutual de Seguridad tiene por clientes a 21.000 empresas y la Caja de Compensación de Los Andes a unas 16.500 empresas; muchas de ellas son clientes de ambas a la vez, por lo que el número de empresas adherentes distintas debe ser cercano a 25.000.

III. 5 AGENTES DE VENTAS Y DE MANTENCIÓN

Las empresas Cámara disponen de una importante cantidad de personas orientadas a las labores comerciales, en particular agentes de ventas y de mantención de clientes.

En conjunto, las cinco empresas del estudio suman 4.200 personas en contacto con los clientes, ya sea personas naturales o empresas (ver Anexo N° 5). Éste es uno de los grandes activos con que se cuenta, y puede ser fuente de grandes ganancias por sinergias.

Éste es el más tradicional de los canales de ventas y mantención empleados por empresas de intangibles; podría pensarse en diseñar una estrategia conjunta para que todos ellos vendieran todos los productos de las empresas Cámara, pero yo no creo en el éxito de esa iniciativa. Por el contrario, más bien creo en la especialización de los vendedores porque es imposible que lleguen a dominar bien todos los productos y los conflictos de fijar metas y supervisar su trabajo se ven aumentados en forma exponencial cuando deben responder a varios jefes y objetivos simultáneamente.

Sin embargo, soy partidario de coordinar en forma centralizada el aprovechamiento de las bases de clientes vigentes y potenciales (prospectos), traspasando unos a otros información sobre ellos.

Será, en último término, el comité comercial el que sugiera la forma de abordar el uso coordinado de las fuerzas de ventas y de mantención de las empresas Cámara.

Al respecto, debe tenerse presente las restricciones que enfrentan los agentes de AFP Habitat, quienes en su contrato de trabajo tienen prohibición absoluta de realizar cualquier otro trabajo, remunerado o no, de lunes a viernes de cada semana. Dado que se trata de una cláusula del contrato de trabajo eventualmente podría modificarse o eliminarse, de común acuerdo entre las partes. Sin embargo, el fiscal de AFP Habitat Sr. Pablo Sotomayor, ha manifestado por escrito su convencimiento que la Superintendencia de AFP impugnaría el que la fuerza de ventas de una AFP promocióne o venda otros productos por cuenta de otra empresa (ver Anexo N° 3.E).

III.6 CALL CENTERS Y TELEMARKETING

Dos de las cinco empresas C.Ch.C. cubiertas en el estudio tienen operando hoy Call Centers. Isapre Consalud maneja un promedio de 175.000 llamados mensuales, fundamentalmente in-bound para la reserva de horas médicas, mientras AFP Habitat tiene un promedio de 20.500 llamados mensuales, la mayor parte de ellos in-bound para consultar saldos de cuentas individuales (voluntarias y obligatorias).

Ambas empresas operan bajo el esquema de que en los llamados in-bound el cliente pague su llamado, aún cuando en los llamados de larga distancia el cliente sólo paga el acceso al Servicio Local Medido y es Consalud o Habitat quien paga el costo de acceso a larga distancia.

Todo parece indicar que este canal de contacto con los clientes, junto a Internet, serán los de mayor crecimiento futuro, y que habrá de ser usado también por las demás empresas Cámara.

Aquí pueden haber grandes oportunidades de sinergias. Hasta el momento las dos empresas han abordado en forma separada sus proyectos de Call Centers, Consalud contratando los servicios de outsourcing de un tercero y Habitat con su propia gente. La Caja de Compensación Los Andes tiene un proyecto de Call Center a definir en el presente año, y muy posiblemente la Compañía de Seguros La Construcción y La Mutua de Seguridad hagan lo propio en un futuro cercano.

Los Call Centers son un excelente ejemplo de la importancia del volumen y de trabajar juntos. Para un funcionamiento eficiente requieren de un alto volumen de llamadas y la inversión inicial es fuerte. Isapre Consalud ha invertido cerca de US\$ 0,7 millones en su Call Center.

El Anexo N° 6.A, presenta algunas estadísticas y costos de operación de los Call Centers de Consalud y Habitat. Los costos de operación de Consalud durante los cinco últimos meses de 1999 fueron de \$161,48 por llamado o de \$1,89 el segundo de conversación, mientras Habitat tuvo costos de \$900,44 por llamado y de \$8,73 por segundo de conversación. Para el presupuesto de operaciones del año 2000, las cifras de Habitat bajan a \$345,65 por llamado y \$3,32 por segundo, con un fuerte incremento en el número de llamados y tiempos de conversación totales.

Las cifras de costo de AFP Habitat incluyen, tanto para el período de 6 meses terminado en Diciembre de 1.999 como para el presupuesto del año 2.000, un gasto correspondiente a "participación complementaria del personal administrativo" por aprox. \$60 millones para ambos períodos. Si este gasto no se incluyera como parte de los costos "normales" del Call Center de AFP Habitat los costos unitarios bajarían, pero seguirían siendo igualmente altos en comparación con los de Consalud: en el año 1.999 el costo por llamado disminuiría a \$437,04 y el costo por segundo de conversación a \$4,24; en el presupuesto del año 2.000, el costo por llamado sería de \$214,83 y el costo por segundo de conversación bajaría a \$2,06.

Si AFP Habitat alcanzara los costos unitarios de Consalud, obtendría un ahorro de gastos de entre un 8% y un 53%, dependiendo del punto inicial que se tome para la comparación.

En cuanto a la posibilidad que AFP Habitat contrate los servicios de un tercero para que opere su Call Center, de forma parecida a como lo ha hecho Consalud, debe tenerse presente la restricción que le impone la Circular N° 1051 del 30.10.98 de la Superintendencia de AFP, que exige que quienes realicen actividades de atención de afiliados en forma directa o a través de algún medio de comunicación, como teléfono,

fax o e-mail, deben tener la calidad de personal dependiente de la administradora, con contrato de trabajo vigente (ver anexo N° 3.E).

Parece del todo conveniente que las empresas C.Ch.C. actúen en forma coordinada en materia de Call Centers, las no iniciadas beneficiándose del conocimiento y experiencia de las primeras. Pero además, es sumamente atractiva la posibilidad de que juntas negocien un aún mejor contrato de servicios con un proveedor externo en una modalidad como la que tiene Consalud, que pone los equipos pero deja en manos de terceros la contratación del personal y la operación total. La supervisión de la calidad del servicio debe ser estricta, pero hay buenos indicadores de calidad que se pueden establecer en los contratos: tasa de abandono de llamados, porcentaje de llamados atendidos a los x segundos, tiempo promedio de espera de llamados, tiempo máximo de espera de llamados, etc.

Tuve la oportunidad de conocer otros Call Centers con motivo de este estudio; el de la Caja ART y el de Royal & Sun Alliance, ambos en Buenos Aires. El primero de ellos tiene un volumen de operaciones similar al de Consalud, mientras que el segundo es un poco mayor al de Habitat. Sin embargo, ambos tienen la particularidad de estar dedicados exclusivamente a las ventas telefónicas (de pólizas de seguros de autos y casas), etapa a la cual aún no han llegado los Call Centers de Consalud y Habitat. Estos dos operadores argentinos, al igual que otros en el mercado, pueden ser una interesante alternativa como proveedores externos, especialmente por su dominio del proceso de ventas, aún cuando algunos indicadores básicos de calidad de servicio son inferiores a los de Consalud y Habitat (ver Anexo N° 6.B). No fue posible obtener una estimación de los costos de operación de estos Call Centers argentinos, pero en el caso de Royal & Sun Alliance el precio cobrado por los servicios de televentas es una comisión de 16% sobre las primas de los seguros. Esta misma unidad hace la venta de seguros de accidentes personales para los tenedores de tarjetas de crédito American Express en Argentina y en este caso cobra un precio igual a los costos de operación más un 20%.

Fue interesante constatar que estas dos compañías de seguros argentinas emplean distintos métodos de tarificación computacional en las ventas de seguros telefónicas; Royal & Sun Alliance usa un método de "Scoring" que otorga descuentos o castigos a la tarifa base del seguro del auto en función de la edad del conductor, el que el auto sea estacionado en la calle o en un garage o estacionamiento, el que el auto tenga alarma, el kilometraje anual recorrido, etc. La Caja ART no usa un esquema de "Scoring" y la tarifa es única por modelo de auto, independiente de quien lo maneje, si tiene alarma o no, etc.

La Caja ART tiene un número telefónico para las tele-ventas, tiene otro para el Servicio a Clientes (endosos, reclamos, etc) y un tercero para el denuncia desinistros.

En Royal & Sun Alliance mencionaron una tasa de cierre de negocios del 18% de los llamados, mientras La Caja ART mencionó una tasa de efectividad del 12%. El pago del seguro se hace a través del descuento automático en tarjetas de crédito o con un sistema de cuponera de pago mensual en una amplia red de farmacias, supermercados, etc. ("pago-fácil").

III.7. INTERNET

Internet posiblemente llegue a ser un medio de contacto con los clientes tan importante como lo es hoy en día el teléfono, pero a un costo de operación muy inferior.

Las empresas Cámara están ya preocupadas de este tema; Isapre Consalud tiene cerca de 1.000 visitas mensuales a su página web, mientras que AFP Habitat tiene cerca de 3.600 visitas.

La Compañía de Seguros tiene una página web informativa, integrada a una red mundial Royal & Sun Alliance.

Tanto el Comité Comercial como el Comité de Operaciones debieran abordar la estrategia futura a seguir en este tema; hasta ahora no ha habido coordinación entre las distintas empresas y debe ser conveniente para todas el abordarlo en forma conjunta. Los montos de inversión pueden ser tan altos como el caso de los Call Centers, y la mantención de la página y el chequeo diario de la correspondencia genera un gasto no despreciable.

Es razonable suponer que las páginas web de las distintas empresas debieran estar conectadas entre sí mediante links y ello requiere de cierta coordinación y homogeneización de estándares.

IV.- SINERGIAS EN EL ÁREA OPERACIONES

Se han incluido las sinergias susceptibles de ser explotadas tanto, en el área de Operaciones como en el área de Informática; es común que estas dos áreas se encuentren bajo una misma gerencia, pero en ocasiones no es así, como es el caso de la Compañía de Seguros La Construcción. Aquí se propone la formación de un único comité para abarcar ambas áreas, y el integrante que represente a aquella entidad que tiene separadas ambas funciones deberá ser designado por su Gerente General.

Si bien el detalle de los temas y tareas a ser abordados por el Comité de Operaciones se encuentra en el Anexo N° 10, debe mencionarse aquí que lo prioritario debe ser, en definitiva, la revisión de todos los contratos externos como también la provisión interna de servicios susceptibles de ser externalizados o centralizados. Más allá de la adquisición de equipos, software y servicios producidos por terceros (computadores, centros de respaldo, centros de desastre, redes, sistemas, telecomunicaciones, etc.) debe ser analizada con el mayor detalle posible la conveniencia de externalizar procesos que hoy se proveen internamente y pueden ser encargados a terceros; me refiero especialmente a procesos de recaudación y cobranza de rezagos, declaraciones y no pagos, no declaraciones o declaraciones presuntas, etc. Asimismo, el procesamiento computacional habitual de cada institución puede ser provisto por una unidad o empresa externa a las cinco empresas grandes, ya sea que pertenezca o no a la C.CH.C: procesamiento de solicitudes, aprobaciones, pagos de beneficios, control de beneficios, pagos de personas, siniestros, reembolsos, anticipos, préstamos, créditos, asignaciones familiares, etc.

En los servicios de post-venta o de servicios a clientes, debe haber una coordinación con la labor del Comité Comercial; los beneficios del trabajo conjunto de las empresas deben notarse especialmente en la labor de reforzamiento de los clientes actuales, como también en la atracción hacia nuevos productos y servicios de clientes de otras empresas o servicios del grupo.

El área de Operaciones es probablemente la más cercana al área Comercial en las distintas empresas, y por ello determinante en el éxito de los negocios y proyectos que emprenda ésta. El apoyo y soporte del Comité de Operaciones a las iniciativas de negocios del área comercial es fundamental para el éxito de éstas; por ello, no debe ser un lastre o carga pesada, sino más bien un área flexible, susceptible de ampliarse o achicarse conforme lo exijan las necesidades de mercado. Una estructura liviana, con servicios provistos por terceros, que actúan competitivamente entre sí debiera ser la base de una mayor eficiencia futura en estas empresas.

IV.1. SOFTWARE Y HARDWARE EN EMPRESAS C.CH.C.

No existe en las cinco empresas estudiadas un criterio común o centralizado en el elección de sus equipos computacionales y softwares.

Así, por ejemplo, puede apreciarse (ver Anexo N° 7) que hay distintas marcas y proveedores para la plataforma tecnológica: Compaq, Hewlett Packard, Digital, Sun, Data General, IBM, Lanix,. También existen distintos lenguajes en los cuales se han desarrollado los sistemas computacionales: Visual Basic, Cobol, C++, RM Cobol, Clípper, Power Builder, Ingres, Natural, Forms, Ofa, discovere. Por último, como herramientas administradoras de bases de datos están presentes Oracle, Hadabas, Open Ingres, SQL Sever y RDB.

Asimismo, no existen políticas comunes en cuanto al desarrollo de sistemas computacionales; hay empresas que sólo tienen desarrollo interno (AFP Habitat), mientras otras privilegian el desarrollo externo (Mutual de Seguros), y otras tienen ambos esquemas (La Construcción, Consalud).

Sin embargo, es posible visualizar que existe algún grado de concordancia en el tipo de equipamiento e infraestructura empleados; así la marca Hewlett Packard y la herramienta Oracle como administradora de base de datos están presentes en varias de las empresas, y podría dirigirse la política tecnológica a una paulatina homogeneización de proveedores. Lenguajes de desarrollo como Visual Basic y Power Builder debieran, en un futuro cercano, estar a su vez presentes en todas estas empresas.

El Comité de Operaciones debiera ser el encargado de sugerir a la Gerencia de Gestión de la Cámara Chilena de La Construcción un plan de mediano plazo (3 años) que permitiera la migración ordenada hacia estándares comunes.

Terminada la etapa de homogeneización, la Gerencia de Gestión debiera seriamente considerar la posibilidad de una fusión o integración de las áreas tecnológicas de las distintas empresas C.CH.C.; para algunos es discutible la conveniencia de centralizar tales actividades, pero existe la probabilidad de obtener sinergias en el proceso. Hay gerentes que no perciben que haya ganancia alguna en la integración de los servicios computacionales, por las complejidades propias de cada empresa, mientras otros ven sólo ganancias en dicho esquema. La regulación de cada sector es distinta y pone énfasis distintos en la rapidez con que deben resolverse los requerimientos de la autoridad supervisora, como también difieren la frecuencia con que se producen cambios legales o reglamentarios que inciden en procesos y problemas de cada institución. La pérdida de control sobre la prioridad con que dichos requerimientos serían abordados es lo que preocupa a algunos gerentes del área en caso de una centralización de los servicios computacionales.

V.- SINERGIAS EN EL ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Esta tercera área de trabajo deberá abocarse a todos aquellos contratos y servicios normalmente asignados a la gerencia de Administración y Finanzas de las empresas, incluyendo aspectos del área de Recursos Humanos.

La lista de tareas de este comité está en el Anexo N° 11, y corresponde a una ampliación del trabajo ya iniciado por tres de las entidades que trabajarán ahora. Los buenos resultados obtenidos en algunos convenios abordados el año 1999 son una confirmación de que juntas estas empresas pueden lograr grandes ahorros en su gestión.

Además de los muchos contratos y servicios que típicamente están a cargo de esta área, se ha hecho un esfuerzo por incluir otros aspectos propios del giro de algunas de las cinco empresas, y que son muy relevantes en su total de gastos; me refiero a contratos de aseo clínico (hospitalario, y ambulatorio) y compras de insumos médicos y dentales, que sólo afecten a dos de las cinco entidades, pero son de gran impacto y pueden ser abordados en forma conjunta.

Vale aquí también lo mencionado respecto de las funciones operativas de estas empresas, en el sentido que hay muchas funciones que se repiten en unas y otras entidades que perfectamente podrían ser centralizadas y provistas por una unidad externa, ya sea perteneciente a la C.CH.C. o no. Es el caso de todo tipo de procesos contables, de remuneraciones, comisiones y bonificaciones o gratificaciones y de administración de personal (selección, contratación, finiquitos, administración de licencias médicas, vacaciones, asignaciones familiares, etc.)

Además, por supuesto, están los servicios y productos normalmente provistos por terceros, como son aseo, vigilancia, seguridad, ornato, papeles, formularios, fotocopias, útiles de escritorio, seguros, correspondencia, mensajería, valijas, archivos, mobiliario, alimentación del personal, etc.

VI.- ASPECTOS VARIOS

A continuación se discuten algunos aspectos relevantes del proyecto de sinergias, y que no corresponde encasillar como temas de alguno de los tres comités a formar.

Son temas más generales y que tratan de esfuerzos previos de sinergias, espíritu e imagen de grupo económico en la C.CH.C., outsourcing de servicios y funciones, nivel de gastos actuales en las cinco instituciones.

VI.1 ESFUERZOS PREVIOS DE SINERGIAS

Durante el transcurso de las entrevistas y el estudio de los antecedentes aportados por las empresas participantes, he podido tomar conocimiento de algunos esfuerzos previos realizados por algunas empresas del grupo Cámara Chilena de La Construcción, sus ejecutivos o directores, en el ámbito de las sinergias.

Es el caso de los esfuerzos realizados durante el año 1999 en el área de computación y tecnología. Se realizó un catastro de la disponibilidad de servicios e infraestructura tecnológica de 18 empresas ligadas a la Red Social de La Cámara Chilena de La Construcción y luego se identificaron áreas de trabajo en que se pudieran aprovechar los beneficios sinérgicos de actuar en conjunto (eficiencias técnicas y económicas).

Las conclusiones de dicho catastro son las siguientes:

- i) No se aprecian claras políticas de adquisición y desarrollo en los servicios de infraestructura de las entidades de la Red Social.
- ii) Existe un equipamiento e infraestructura coincidente entre las entidades, lo que permitiría realizar adquisiciones conjuntas, para poder aumentar el poder de negociación de la C.CH.C. frente a sus proveedores.
- iii) Se visualizan áreas de servicio en las cuales se pueden generar proyectos conjuntos (Integración de Redes, Centros de Atención Conjuntos, Sistemas Corporativos, etc.)

Los cursos de acción que se derivan de dichas conclusiones:

- i) Deben diseñarse políticas de compras conjuntas, tanto para equipos, licencias, (sistemas operativos, paquetes de oficina, etc.) y servicios.
- ii) Hay proyectos específicos del área tecnológica que pueden abordarse en forma conjunta: sites de operación, respaldos y complementos (Internet), como también redes de comunicación.
- iii) Generación de Proyectos de Desarrollo de Sistemas para Áreas del Negocio de cada Entidad: en el área Administrativa (Contabilidad, RR.HH., otros), en el área Comercial y en el área Operacional.
- iv) Integración de Servicios: computación, operación, desarrollo de sistemas, comunicaciones, redes, Call Centres, entrada de datos, oficinas virtuales para grandes empresas.

Este gran esfuerzo realizado durante el año 1999 en el área de computación y tecnología debe continuarse, esta vez enmarcado dentro del funcionamiento del Comité de Operaciones ha ser creado.

Otro caso de sinergia desarrollado durante el año 1999 fue el del área de Administración y Finanzas, con la participación de cuatro entidades: AFP. Habitat, Consalud, Seguros La Construcción y la Cámara Chilena de La Construcción. Los Gerentes de esta área se juntaron y abordaron proyectos en las áreas de Tesorería, Administración y Varios (Seguros Generales, Telefonía y Transmisión de Datos Electrónicos). En cada tema a tratar se nombró una entidad líder que manejó el proceso para todas ellas; no siempre se lograron rebajas en los precios de los proveedores, ni tampoco hubo interés en abordar todos los contratos posibles, pero los involucrados señalan ahorros de hasta 35% en la licitación de formularios planos (\$ 28 millones).

Todos estos temas, y algunos adicionales, habrán de ser abordados en el Comité de Administración y Finanzas, en el que ahora participarán algunas importantes entidades nuevas (la Mutual y la Caja de Compensación).

Uno de los casos más exitosos de sinergias comerciales entre empresas C.CH.C. puede ser el convenio que existe entre la Caja de Compensación Los Andes y la Compañía de Seguros La Construcción, mediante el cual la primera coloca seguros de vida entre sus clientes mediante un contrato colectivo. Las cifras de prima y resultados para ambas instituciones son importantes, pero a pesar de haber sido solicitadas a la Compañía de Seguros, no fue posible contar con ellas. Una experiencia más reciente es la que se está iniciando entre la misma Cía. de Seguros y la Administradora de Fondos para la Vivienda (AFV) La Construcción, a través de un seguro de vida para los ahorrantes.

VI.2. ESPÍRITU E IMAGEN DE GRUPO ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS LIGADAS A LA C.CH.C.

El grupo de empresas ligadas a la Cámara Chilena de La Construcción constituye un grupo económico atípico; sólo respecto de algunas de ellas se puede decir que tienen un controlador o propietario, aquéllas que tienen una conformación jurídica de sociedad anónima y que se encuentran supervisadas por Invesco S.A., que hace las veces de empresa Holding. Por otra parte están las entidades del tipo corporación o mutual, cuya supervisión está centrada en el consejo del Área Social de la Cámara Chilena de La Construcción, y que tienen un funcionamiento mucho más autónomo.

Sería muy interesante contar con un estudio de mercado que demuestre claramente cuál es la percepción o imagen que tanto individuos como empresas (reflejadas en la opinión de sus ejecutivos) tienen del grupo de empresas ligadas a la C.CH.C. ¿Forman o no un grupo económico, con directrices comunes, integrado en sus servicios? ¿Se percibe la existencia de algo que las una o ligue entre sí, como por ejemplo una propiedad o controladores en común?

Las empresas C.CH.C. no tienen un logo o isotipo común, al contrario de lo que normalmente ocurre en las empresas de un mismo grupo, como el Santander, y que es la forma más fácil para el público general de ubicar como "hermanas" a empresas de distintos rubros. Lo mismo ocurre con el nombre, ya que en las empresas C.CH.C., son muy distintos entre sí ("Los Andes", "Mutual", "Habitat", "Consalud", "La Construcción"). No se puede hablar de una marca común, porque no existe. Pueden apreciarse en el Anexo N° 8.A los logos de varias empresas C.CH.C., todos ellos distintos entre sí.

Puede ser que a nivel de ejecutivos de grandes y medianas empresas, acostumbrados a preocuparse de quiénes están detrás de los nombres de las instituciones, exista una mayor percepción de "Grupo C.CH.C." para sus distintas entidades, pero sin duda este grupo representa una mínima proporción de los clientes personas naturales que tienen las empresas C.CH.C.

Una de las mayores sinergias comerciales que se puede tener es que el prestigio de una entidad en un rubro determinado se extienda hacia empresas hermanas en rubros distintos por el sólo hecho de ser identificadas como "de la misma familia". Un mismo nombre, un mismo logo hacen mucho en este aspecto.

Aquí hay decisiones estratégicas involucradas a nivel de dueños y controladores de las distintas entidades; si no se adopta la decisión de moverse en esta dirección, no se puede pedir una completa integración y aprovechamiento de todas las sinergias susceptibles de ser desarrolladas.

Una verdadera imagen de grupo económico o empresarial debiera comenzar por el nivel más alto de cada entidad, vale decir sus directorios. Son los miembros de los directorios los obligados a transmitir hacia abajo el concepto y cultura de grupo. No existe en las empresas C.CH.C. bajo análisis la cultura de grupo empresarial o económico, todas ellas son muy autónomas e independientes, la que por supuesto tiene ventajas, pero atenta contra la posibilidad de actuar en equipo. Una forma de apreciar la no existencia de una cultura de grupo económico se encuentra en la composición de los directorios de las distintas empresas operativas de la Cámara, donde se perciben pocos nombres en común entre ellos (ver Anexo N° 8.B).

Con lo anterior no se quiere decir que el proyecto de aprovechar sinergias esté destinado al fracaso mientras no exista una verdadera cultura de grupo, pero ciertamente impone limitaciones a los logros alcanzables. Por ejemplo, hay grandes sinergias en las campañas publicitarias de una entidad si al mismo tiempo está publicitando la marca y el logo de las restantes empresas; esto lo saben muy bien grupos como el Santander, que conservan hasta donde pudieron la marca Santander para la AFP, a la que llamaron Bansander y no Santander por exigencia de la Superintendencia del ramo; sin embargo, conservaron el mismo isotipo.

La tarea de los distintos comités formados se hace más difícil cuando existe una tendencia natural a la disgregación motivada por la cultura de independencia y autonomía de cada entidad. El trabajo del sexto miembro, representante de la Cámara Chilena de La Construcción, se hace indispensable en darle la continuidad y motivación de grupo. Debe estar también dotado de la suficiente autoridad y respaldo para exigir el cumplimiento de metas y tareas a sus miembros.

Hace muy difícil la aplicación de un criterio de "grupo económico" a estas empresas el hecho que dos de ellas tengan fuertes socios distintos entre sí, uno con el 51% de la propiedad de la Compañía de Seguros La Construcción y el otro con el 50% de la propiedad de AFP Habitat. Los esfuerzos de centralizar ciertas actividades para estas empresas, como puede ser el desarrollo de sistemas computacionales, el procesamiento o explotación computacional, la contabilidad, el pago de remuneraciones y administración de personal, los procesos de cobranza, la atención de público, las ventas y mantención de clientes, los servicios de Telemarketing (Call Centers) e Internet, etc., se toparán con políticas y estrategias distintas de cada socio, incluso algunas de ellas fijadas a nivel mundial.

Asimismo, el convencimiento de la Administración de sociedades como la Mutual y la Caja de Compensación (específicamente la primera de ellas) de que son empresas que no pertenecen a la Cámara Chilena de La Construcción, lo que desde un punto de vista legal es correcto porque en realidad no tienen dueños identificables, las hace ser muy autónomas en sus decisiones. Un esfuerzo por imponerles desde fuera criterios de una empresa holding se encontrará con inconvenientes y oposiciones al interior de cada empresa.

Para lograr una verdadera comunidad de intereses debe haber una acción concertada entre los directores de las distintas instituciones, con instrucciones precisas hacia las respectivas administraciones de llevar a cabo la coordinación e implementación de medidas acordadas en los comités; hay muchas razones por las cuales dichos comités pueden fallar, y entre ellas está el alto costo en horas / hombre de gerentes trabajando y reuniéndose para tales fines. La desmotivación puede surgir rápidamente si no observan que haya una persona con el poder de tomar e imponer decisiones a todos los participantes, y en ese sentido el papel de la Gerencia de Gestión de la C.Ch.C. es vital..

VI.3. OUTSOURCING DE SERVICIOS Y FUNCIONES

Uno de los aspectos más relevantes que en forma permanente deberán abordar los Comités de Operaciones y de Administración deberá ser la posibilidad de externalizar muchos de los servicios que actualmente son provistos internamente por cada una de las empresas del grupo.

Hay áreas en donde es evidente que no se requiere la replicación de estructuras internas en cada empresa, como es el caso de contabilidad, remuneraciones, administración de personal, recaudación, cobranza, etc. Hoy en día ya se han implementado servicios de outsourcing, por ejemplo en la recaudación que la Caja de Compensación de Los Andes hace a AFP Habitat e Isapre Consalud, con grandes beneficios para el conjunto, pero hay mucho más que se puede hacer en esta materia. Sin duda, uno de los problemas a enfrentar son las actuales estructuras existentes en cada una de estas empresas; la decisión estratégica de "alivianar" el funcionamiento actual de cada empresa debe contar con el impulso y empuje de los respectivos directorios, o difícilmente se concretará.

La decisión de si esta externalización de servicios se hace hacia empresas del grupo formadas para tales efectos o al mercado no relacionado, es una materia también a ser resuelta por los directores, pero mi preferencia es siempre acudir al mercado como ente regulador de precios y de calidad de servicios; no parece aconsejable "atar" o restringir la provisión de servicios externalizados a empresas del mismo grupo que no ofrezcan verdaderas ventajas comparativas para tales efectos. Una empresa que actúe bajo el convencimiento que tiene una clientela cautiva (monopolio) puede terminar ofreciendo un servicio de inferior calidad y/o un costo superior al inicial.

La decisión de externalizar servicios viene fundamentalmente exigida por un mercado cada vez más competitivo, y la Cámara Chilena de La Construcción debe prepararse para ello; las decisiones no pueden ser apresuradas, pero claramente deben ser dirigidas por las instancias superiores con un horizonte de tiempo definido para su implementación.

Hoy en día existen múltiples empresas en el mercado ofreciendo la externalización de los más variados servicios: digitación, archivos, bodegas, procesamiento computacional, desarrollo de sistemas, head-hunting, contabilidad, remuneraciones, administración de personal, recaudación, cobranza, telemarketing, etc. Prácticamente no hay funciones o actividades que no sean externalizables.

Hay ciertos patrones conocidos en la industria de out-sourcing que sugieren una posible reducción de costos de entre 10 y 15% en todas aquellas actividades que son externalizadas, y en ocasiones se puede llegar hasta un 20% de ahorro.

VI.4. NIVEL DE GASTOS INVOLUCRADOS Y AHORROS POSIBLES

Habiendo revisado presupuestos y estados de resultados de las cinco entidades envueltas en este trabajo, se llega a una cifra global cercana a los \$ 116.000 millones de gastos anuales para la operación normal de ellas.

De esta cifra, un 45% (\$ 52.100 millones) está explicada por gastos en el personal (remuneraciones y otros), un 43% (\$ 49.650 millones) corresponde a los gastos operacionales varios y un 12% (\$ 14.300 millones) corresponde a remuneraciones del personal de ventas.

Dado el volumen de las cifras involucradas cualquier ahorro por sinergias administrativas, operacionales o comerciales es muy relevante. No parece realista pensar en porcentajes de ahorros del 30% alcanzados por los Gerentes de Administración y Finanzas de las tres instituciones que trabajaron el año 1999, pero una meta de 5% de ahorros parece perfectamente alcanzable, lo que significa una cifra no inferior a \$ 5.750 millones anuales.

Cifras de Gastos Anuales de Operación (\$ Millones)

	La					
	Habitat	Consalud	Construcc.	Mutual	Los Andes	Suma
Remuneraciones Admin.	13.208	7.817	3.664	19.185	8.229	52.103
Remuneraciones Ventas	9.780	3.398	1.103	-	-	14.281
Gastos Operac. y Admin.	8.710	11.019	2.740	20.635	6.550	49.654
Total Gastos	31.698	22.233	7.507	39.820	14.779	116.038

VII. CONCLUSIONES

1. Una primera etapa en el aprovechamiento de las sinergias de las empresas C.Ch.C. corresponde a la formación de comités de trabajo de áreas específicas (comercial, operaciones y finanzas & administración) que sin alterar la estructura actual de las empresas se aboquen a coordinar actividades conjuntas (comerciales, fundamentalmente) y revisar relaciones y contratos con proveedores externos con el fin, primero, de generar mayores ingresos y segundo, de hacer ahorros de gastos.

Es difícil cuantificar estos objetivos, pero hablar de metas de crecimiento de ingresos del orden de 4% y reducción de gastos en un 5% parece factible. Ello significa un aumento de \$ 14.000 millones en los ingresos, lo que podría significar un aumento en margen operacional de \$ 2.400 millones, y una disminución de gastos en \$ 5.800 millones, lo que en conjunto redundaría en una utilidad adicional antes de impuestos de unos \$ 8.200 millones, aproximadamente un 14% sobre las utilidades actuales.

Este esfuerzo no estará exento de sus propios costos, especialmente en el tiempo de ejecutivos de primer nivel, tanto en las empresas bajo estudio como en la Gerencia de Gestión de la C.Ch.C. y de Invesco S.A. Sin embargo, debiera tener una contribución neta positiva para todas las empresas participantes, de manera que debería ser en el interés de todos sus accionistas, vinculados o no a la Cámara, llevarlo a cabo.

2. Una segunda etapa para el aprovechamiento de sinergias provendría de la re-estructuración de las empresas, bajo un verdadero esquema de grupo económico, con ciertas funciones o unidades centralizadas en una entidad holding. Las áreas en que esto podría considerarse son Recursos Humanos, Contabilidad, Tesorería, Cobranzas, Sistemas, Computación, Auditoría / Contraloría. Esta etapa es mucho más agresiva y demandante que la anterior y se enfrentará con muchas dificultades de hecho que hacen poco probable su concreción. Entre las mayores dificultades está el que no existe en la C.Ch.C. una cultura de grupo económico y más bien se favorece la actuación separada e independiente de cada empresa. Por otro lado, está la dificultad práctica de convencer a los socios en Habitat y Cía. Seguros La Construcción que éste es el camino correcto; es perfectamente comprensible que en aras de su propia independencia y control tales socios no accedan a dicha re-estructuración. Por último, debe tomarse en cuenta la posible incomprensión y resistencia de las propias administraciones de estas empresas a moverse en esta dirección; algunos la sentirán como una pérdida de poder y control, y otros la presentarán como imposibilidad práctica en giros tan propios y distintos a los demás.

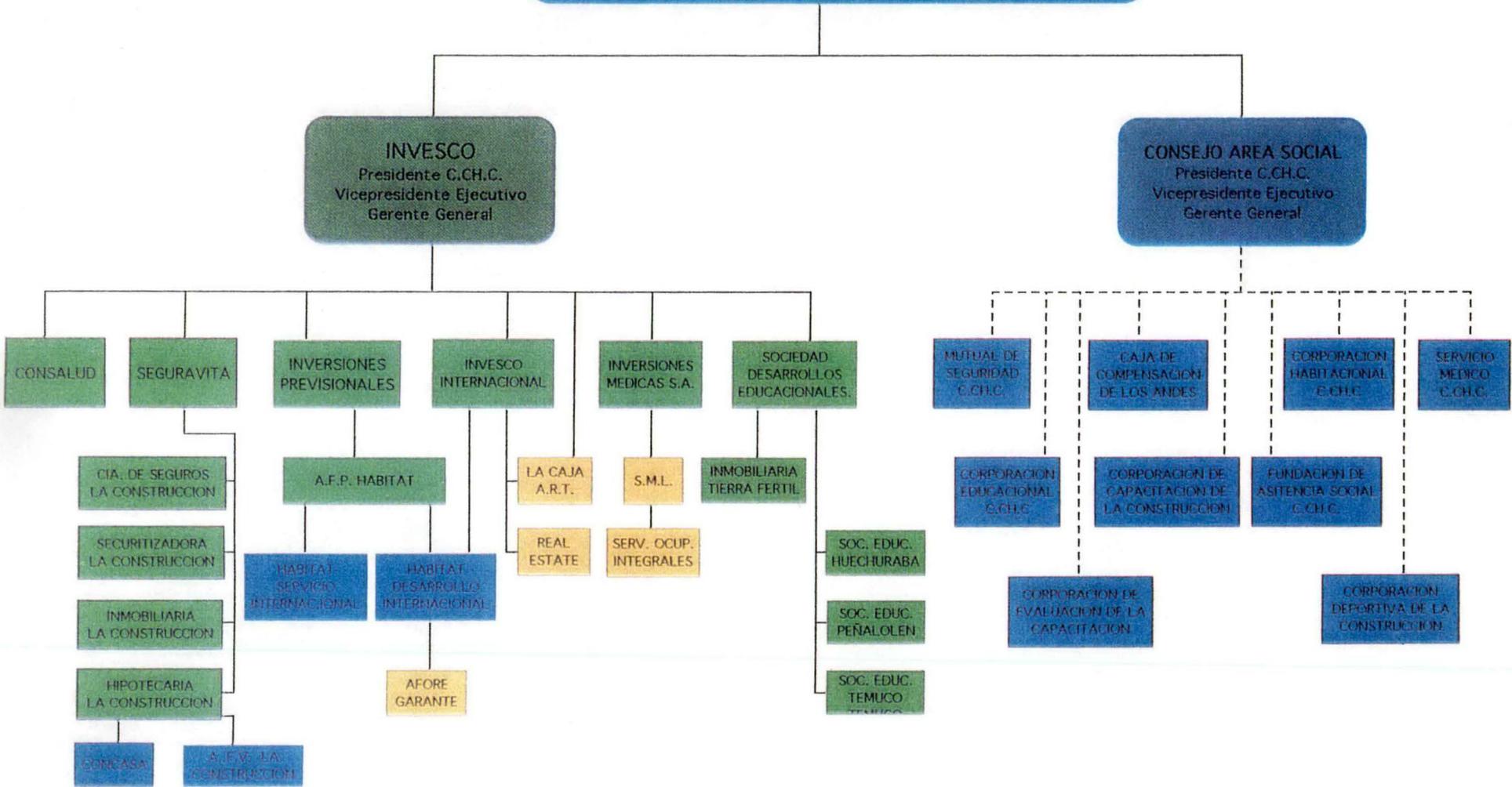
Una estrategia paralela a la re-estructuración como empresas holding, y que además puede iniciarse en la primera etapa señalada antes, es la externalización (outsourcing) con terceros de una o más actividades que hoy cada empresa desarrolla internamente. Aquí corre más o menos la misma lista anterior de actividades o áreas susceptibles a ser centralizadas en un holding.

Una vez más es difícil cuantificar las ganancias que podrían producirse aquí, pero es común que se produzcan ahorros de entre un 10% a un 15% en las funciones o áreas que son externalizadas con terceros, de manera que se podría hablar de ahorros del orden de \$ 5.500 millones si se pensara en una externalización de una tercera parte de las actividades desarrolladas hoy por cada empresa. Esta cifra podría ser superior si las empresas deciden hacer la externalización en forma conjunta, porque las economías de escala serían muy importantes en los ahorros que haría el operador externo. El caso de los Call Centers analizado es muy decidor al respecto.

VIII. ANEXOS

CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

Presidente C.CH.C.



ANEXO N° 1.B**LISTA DE EMPRESAS DEL ÁREA SOCIAL DE LA C.CH.C.**

1. Mutual de Seguridad de la C.CH.C.
2. Caja de Compensación Los Andes
3. Servicio Médico C.CH.C.
4. CIEDDES
5. Corporación de Salud Laboral
6. Sociedad de Capacitación, Consultoría y Servicios Ltda.
7. Instituto de Salud Previsional la Construcción
8. Corporación de Capacitación de la Construcción
9. Corporación de Desarrollo Tecnológico
10. Fundación de Asistencia Social C.CH.C.
11. Corporación Deportiva de la Construcción
12. Corporación Educacional de la Construcción
13. Corporación Habitacional de la Construcción

LISTA DE EMPRESAS DEL ÁREA ECONÓMICA DE LA C.CH.C.

1. AFP Habitat S.A.
2. Isapre Consalud S.A.
3. Cía. de Seguros de Vida La Construcción S.A.
4. Invesco S.A.
5. Invesco Internacional S.A.
6. Caja ART S.A. (Argentina)
7. Real Estate
8. Hipotecaria La Construcción S.A.
9. Concasa
10. A.F.V. La Construcción
11. Securitizadora La Construcción S.A.
12. Inmobiliaria La Construcción S.A.
13. Seguravita S.A.
14. Inversiones Previsionales S.A.
15. Habitat Desarrollo Internacional S.A.
16. Afore Garante (México)
17. Inversiones Médicas S.A. (Argentina)
18. S.M.L. (Argentina)
19. Sociedad de Desarrollos Educativos S.A.
20. Inmobiliaria Tierra Fértil
21. Sociedad Educacional Huechuraba
22. Sociedad Educacional Peñalolén
23. Sociedad Educacional Temuco
24. Habitat Servicio Internacional S.A.

ANEXO N° 2

ANTECEDENTES DISPONIBLES DE CLIENTES C.C.H.C.

	AFP Habitat	Isapre Consalud	Caja de Compensación Los Andes	Compañía de Seguros la Construcción	Mutual de Seguridad
Nombre	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
RUT	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Fecha de nacimiento	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Dirección	85%	Sí	30%	Sí / No	Sí
Teléfono	3%	Sí	10%	Sí / No	Sí
Nivel de Ingresos	Sí	Sí	Sí	Sí / No	Sí
Estado Civil	No	Sí	35%	Sí / No	Sí
Sexo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Empleador:					
- Nombre	Sí	Sí	Sí	No / Sí	Sí
- RUT	Sí	Sí	Sí	No / Sí	Sí
- Dirección	Sí	Sí	Sí	No / Sí	Sí
- Teléfono	20%	Sí	Sí	No / Sí	Sí
Comp. grupo familiar:					
- Relación Parentesco	No	Sí	Sí	Sí	No/Sí
- Fecha de nacimiento	No	Sí	Sí	Sí	No/Sí
- Sexo	No	Sí	Sí	Sí	No/Sí
AFP	Sí	Sí	No	No	Sí
Isapre	No	Sí	Sí	No	Sí
Número de clientes	1.380.000 afiliados / 796.000 cotizantes	350.000 cotizantes / 870.000 beneficiarios	951.000 cotizantes 602.000 cargas familiares reconocidas	40.000 individual / 1.000.000 colectivos	50.000 accidentados por año / 8.000 pensionados

Notas:1. **AFP Habitat** tiene 1.380.000 afiliados, entre los cuales hay 796.000 cotizantes, 203.000 ahorrantes voluntarios, 30.000 pensionados y 87.000 cuentas de indemnización.
Respecto de los 30.000 pensionados, se tienen todos los datos de la composición del grupo familiar (relación de parentesco, fecha de nacimiento, sexo), se sabe su estado civil y se sabe con qué Isapre o Fonasa está afiliado; de ellos no hay datos de empleador.

2. **Isapre Consalud** tiene 350.000 cotizantes, más 870.000 beneficiarios de estos últimos; además tiene aproximadamente 1.100.000 ex afiliados en su base de datos. Tiene todos los antecedentes señalados en el cuadro, además entre los empleadores están identificadas las empresas socias de la Cámara Chilena de la Construcción.

3. **Caja de Compensación Los Andes** tiene por clientes a 16.500 adherentes, con un total de 951.000 trabajadores afiliados, con una remuneración promedio de U.F. 23; tiene 20.000 pensionados afiliados con una pensión promedio de U.F. 9. Otorga crédito social a unas 21.000 personas por mes, por un monto promedio de U.F. 36. También tiene 110.000 ahorrantes para la vivienda, con un ahorro promedio de U.F. 5,2. El 80% de sus ingresos provienen de las colocaciones de crédito social, que suman U.F. 5 millones, a un total de 250.000 personas.

4. **Compañía de Seguros La Construcción** tiene 40.000 clientes personas naturales entre seguros de vida individuales (21.600) y rentistas vitalicios (18.500); sólo de estos últimos tiene todos los antecedentes deseados, mientras que en los seguros individuales no se tienen los datos del empleador, la composición del grupo familiar ni el nivel de ingresos.
En seguros colectivos hay 1.000.000 de asegurados, de los cuales no se sabe su dirección ni teléfono, su nivel de ingresos ni su estado civil.

5. **La Mutua de Seguridad** tiene por clientes a empresas, adherentes; entre todas las empresas afiliadas suma 900.000 trabajadores cubiertos. Con una tasa de accidentabilidad y morbilidad cercana al 5,3% anual, hay un flujo anual cercano a 50.000 personas a las cuales otorga servicios y respecto de los cuales obtiene información a través del DIAT. Sólo respecto de estas personas tiene los antecedentes indicados.
Además, existen unos 8.000 pensionados que han perdido 40% o más de su capacidad de trabajo como consecuencia de un accidente laboral o enfermedad profesional, respecto de los cuales se tienen todos los datos personales, incluido el grupo familiar.

LEY N° 19.223

Tipifica figuras penales relativas a la informática

(Publicada en el "Diario Oficial" N° 34.584, de 7 de junio de 1993)

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY

ARTICULO 1° El que maliciosamente destruya o inutilice un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes, o impida, obstaculice o modifique su funcionamiento, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio a máximo.

Si como consecuencia de estas conductas se afectaren los datos contenidos en el sistema, se aplicará la pena señalada en el inciso anterior, en su grado máximo

ARTICULO 2° El que con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente de la información contenida en un sistema de tratamiento de la misma, lo intercepte, interfiera o acceda a él, será castigado con presidio menor en su grado mínimo a medio.

ARTICULO 3° El que maliciosamente altere, dañe o destruya los datos contenidos en un sistema de tratamiento de información, será castigado con presidio menor en su grado medio.

ARTICULO 4° El que maliciosamente revele o difunda los datos contenidos en un sistema de información, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio. Si quien incurre en estas conductas es el responsable del sistema de información, la pena se aumentará en un grado "

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promulguese y llévase a efecto como ley de la República.

Santiago, 28 de mayo de 1993.— ENRIQUE KRAUSS RUSQUE.— Francisco Cumplido, Ministro de Justicia.

*

LEY N° 19.224

Crea Planta de Técnicos y suprime cargos en la Planta de Administrativos del Servicio de Impuestos Internos

(Publicada en el "Diario Oficial" N° 34.578, de 31 de mayo de 1993)

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY

ARTICULO 1° Créase, a contar del 1° de octubre de 1992, en la Planta de

ANEXO No 3.B.
LEY NUM. 19.628

SOBRE PROTECCION DE LA VIDA PRIVADA

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha
dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

"PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL

Título Preliminar

Disposiciones generales

Artículo 1º.- El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley, con excepción del que se efectúe en ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar, el que se regulará por la ley a que se refiere el artículo 19, N° 12, de la Constitución Política.

Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce.

Artículo 2º.- Para los efectos de esta ley se entenderá por:

- a) Almacenamiento de datos, la conservación o custodia de datos en un registro o banco de datos.
- b) Bloqueo de datos, la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de los datos almacenados.
- c) Comunicación o transmisión de datos, dar a conocer de cualquier forma los datos de carácter personal a personas distintas del titular, sean determinadas o indeterminadas.
- d) Dato caduco, el que ha perdido actualidad por disposición de la ley, por el cumplimiento de la condición o la expiración del plazo señalado para su vigencia o, si no hubiese norma expresa, por el cambio de los hechos o circunstancias que consigna.
- e) Dato estadístico, el dato que, en su origen, o como consecuencia de su tratamiento, no puede ser asociado a un titular identificado o identificable.
- f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.
- g) Datos sensibles, aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

- h) Eliminación o cancelación de datos, la destrucción de datos almacenados en registros o bancos de datos, cualquiera fuere el procedimiento empleado para ello.
- i) Fuentes accesibles al público, los registros o recopilaciones de datos personales, públicos o privados, de acceso no restringido o reservado a los solicitantes.
- j) Modificación de datos, todo cambio en el contenido de los datos almacenados en registros o bancos de datos.
- k) Organismos públicos, las autoridades, órganos del Estado y organismos, descritos y regulados por la Constitución Política de la República, y los comprendidos en el inciso segundo del artículo 1° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- l) Procedimiento de disociación de datos, todo tratamiento de datos personales de manera que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona determinada o determinable.
- m) Registro o banco de datos, el conjunto organizado de datos de carácter personal, sea automatizado o no y cualquiera sea la forma o modalidad de su creación u organización, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar todo tipo de tratamiento de datos.
- n) Responsable del registro o banco de datos, la persona natural o jurídica privada, o el respectivo organismo público, a quien compete las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal.
- ñ) Titular de los datos, la persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal.
- o) Tratamiento de datos, cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.

Artículo 3°.- En toda recolección de datos personales que se realice a través de encuestas, estudios de mercado o sondeos de opinión pública u otros instrumentos semejantes, sin perjuicio de los demás derechos y obligaciones que esta ley regula, se deberá informar a las personas del carácter obligatorio o facultativo de las respuestas y el propósito para el cual se está solicitando la información. La comunicación de sus resultados debe omitir las señas que puedan permitir la identificación de las personas consultadas.

El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión.

Título I

De la utilización de datos personales

Artículo 4°.- El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.

La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público.

La autorización debe constar por escrito.

La autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito.

No requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.

Tampoco requerirá de esta autorización el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquéllos.

Artículo 5º.- El responsable del registro o banco de datos personales podrá establecer un procedimiento automatizado de transmisión, siempre que se cautelen los derechos de los titulares y la transmisión guarde relación con las tareas y finalidades de los organismos participantes.

Frente a un requerimiento de datos personales mediante una red electrónica, deberá dejarse constancia de:

- a) La individualización del requirente;
- b) El motivo y el propósito del requerimiento, y
- c) El tipo de datos que se transmiten.

La admisibilidad del requerimiento será evaluada por el responsable del banco de datos que lo recibe, pero la responsabilidad por dicha petición será de quien la haga.

El receptor sólo puede utilizar los datos personales para los fines que motivaron la transmisión.

No se aplicará este artículo cuando se trate de datos personales accesibles al público en general.

Esta disposición tampoco es aplicable cuando se transmiten datos personales a organizaciones internacionales en cumplimiento de lo dispuesto en los tratados y convenios vigentes.

Artículo 6º.- Los datos personales deberán ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado.

Han de ser modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos.

Se bloquearán los datos personales cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa y respecto de los cuales no corresponda la cancelación.

El responsable del banco de datos personales procederá a la eliminación, modificación o bloqueo de los datos, en su caso, sin necesidad de requerimiento del titular.

Artículo 7°.- Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

Artículo 8°.- En el caso de que el tratamiento de datos personales se efectúe por mandato, se aplicarán las reglas generales.

El mandato deberá ser otorgado por escrito, dejando especial constancia de las condiciones de la utilización de los datos.

El mandatario deberá respetar esas estipulaciones en el cumplimiento de su encargo.

Artículo 9°.- Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público.

En todo caso, la información debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos.

Artículo 10.- No pueden ser objeto de tratamiento los datos sensibles, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

Artículo 11.- El responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños.

Título II

De los derechos de los titulares de datos

Artículo 12.- Toda persona tiene derecho a exigir a quien sea responsable de un banco, que se dedique en forma pública o privada al tratamiento de datos personales, información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.

En caso de que los datos personales sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, y así se acredite, tendrá derecho a que se modifiquen.

Sin perjuicio de las excepciones legales, podrá, además, exigir que se eliminen, en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos.

Igual exigencia de eliminación, o la de bloqueo de los datos, en su caso, podrá hacer cuando haya proporcionado voluntariamente sus datos personales o ellos se usen para comunicaciones comerciales y no desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal.

En el caso de los incisos anteriores, la información, modificación o eliminación de los datos serán absolutamente gratuitas, debiendo proporcionarse, además, a solicitud del titular, copia del registro alterado en la parte pertinente. Si se efectuasen nuevas modificaciones o eliminaciones de datos, el titular podrá, asimismo, obtener sin costo copia del registro actualizado, siempre que haya transcurrido a lo menos seis meses desde la precedente oportunidad en que hizo uso de este derecho. El derecho a obtener copia gratuita sólo podrá ejercerse personalmente.

Si los datos personales cancelados o modificados hubieren sido comunicados previamente a personas determinadas o determinables, el responsable del banco de datos deberá avisarles a la brevedad posible la operación efectuada. Si no fuese posible determinar las personas a quienes se les hayan comunicado, pondrá un aviso que pueda ser de general conocimiento para quienes usen la información del banco de datos.

Artículo 13.- El derecho de las personas a la información, modificación, cancelación o bloqueo de sus datos personales no puede ser limitado por medio de ningún acto o convención.

Artículo 14.- Si los datos personales están en un banco de datos al cual tienen acceso diversos organismos, el titular puede requerir información a cualquiera de ellos.

Artículo 15.- No obstante lo dispuesto en este Título, no podrá solicitarse información, modificación, cancelación o bloqueo de datos personales cuando ello impida o entorpezca el debido cumplimiento de las funciones fiscalizadoras del organismo público requerido, o afecte la reserva o secreto establecidos en disposiciones legales o reglamentarias, la seguridad de la Nación o el interés nacional.

Tampoco podrá pedirse la modificación, cancelación o bloqueo de datos personales almacenados por mandato legal, fuera de los casos contemplados en la ley respectiva.

Artículo 16.- Si el responsable del registro o banco de datos no se pronunciare sobre la solicitud del requirente dentro de dos días hábiles, o la denegare por una causa distinta de la seguridad de la Nación o el interés nacional, el titular de los datos tendrá derecho a recurrir al juez de letras en lo civil del domicilio del responsable, que se encuentre de turno según las reglas correspondientes, solicitando amparo a los derechos consagrados en el artículo precedente.

El procedimiento se sujetará a las reglas siguientes:

- a) La reclamación señalará claramente la infracción cometida y los hechos que la configuran, y deberá acompañarse de los medios de prueba que los acrediten, en su caso.
- b) El tribunal dispondrá que la reclamación sea notificada por cédula, dejada en el domicilio del responsable del banco de datos correspondiente. En igual forma se notificará la sentencia que se dicte.
- c) El responsable del banco de datos deberá presentar sus descargos dentro de quinto día hábil y adjuntar los medios de prueba que acrediten los hechos en que los funda. De no disponer de ellos, expresará esta circunstancia y el tribunal fijará una audiencia, para dentro de quinto día hábil, a fin de recibir la prueba ofrecida y no acompañada.
- d) La sentencia definitiva se dictará dentro de tercero día de vencido el plazo a que se refiere la letra anterior, sea que se hayan o no presentado descargos. Si el tribunal decretó una audiencia de prueba, este plazo correrá una vez vencido el plazo fijado para ésta.
- e) Todas las resoluciones, con excepción de la indicada en la letra f) de este inciso, se dictarán en única instancia y se notificarán por el estado diario.
- f) La sentencia definitiva será apelable en ambos efectos. El recurso deberá interponerse en el término fatal de cinco días, contado desde la notificación de la parte que lo entabla, deberá contener los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya y las peticiones concretas que se formulan.
- g) Deducida la apelación, el tribunal elevará de inmediato los autos a la Corte de Apelaciones respectiva. Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente ordenará dar cuenta preferente del recurso, sin esperar la comparecencia de ninguna de las partes.
- h) El fallo que se pronuncie sobre la apelación no será susceptible de los recursos de casación.

En caso de que la causal invocada para denegar la solicitud del requirente fuere la seguridad de la Nación o el interés nacional, la reclamación deberá deducirse ante la Corte Suprema, la que solicitará informe de la autoridad de que se trate por la vía que considere más rápida, fijándole plazo al efecto, transcurrido el cual resolverá en cuenta la controversia. De recibirse prueba, se consignará en un cuaderno separado y reservado, que conservará ese carácter aun después de afinada la causa si por sentencia ejecutoriada se denegare la solicitud del requirente.

La sala de la Corte Suprema que conozca la reclamación conforme al inciso anterior, o la sala de la Corte de Apelaciones que conozca la apelación, tratándose del procedimiento establecido en los incisos primero y segundo, si lo estima conveniente o se le solicita con fundamento plausible, podrá ordenar traer los autos en relación para oír a los abogados de las partes, caso en el cual la causa se agregará extraordinariamente a la tabla respectiva de la misma sala. En las reclamaciones por las causales señaladas en el inciso precedente, el Presidente del Tribunal dispondrá que la audiencia no sea pública.

En caso de acogerse la reclamación, la misma sentencia fijará un plazo prudencial para dar cumplimiento a lo resuelto y podrá aplicar una multa de una a diez unidades tributarias mensuales.

La falta de entrega oportuna de la información o el retardo en efectuar la modificación, en la forma que decreta el Tribunal, serán castigados con multa de dos a cincuenta unidades tributarias mensuales y, si el responsable del banco de datos requerido fuere un organismo público, el tribunal podrá sancionar al jefe del Servicio con la suspensión de su cargo, por un lapso de cinco a quince días.

Título III

De la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial

Artículo 17.- Los responsables de los registros o bancos de datos personales sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales.

También podrán comunicarse aquellas otras obligaciones de dinero que determine el Presidente de la República mediante decreto supremo, las que deberán estar sustentadas en instrumentos de pago o de crédito válidamente emitidos, en los cuales conste el consentimiento expreso del deudor u obligado al pago y su fecha de vencimiento.

Artículo 18.- En ningún caso pueden comunicarse los datos a que se refiere el artículo anterior, que se relacionen con una persona identificada o identificable, luego de transcurridos siete años desde que la respectiva obligación se hizo exigible.

Tampoco se podrá continuar comunicando los datos relativos a dicha obligación después de transcurridos tres años del pago o de su extinción por otro modo legal.

Con todo, se comunicará a los tribunales de Justicia la información que requieran con motivo de juicios pendientes.

Artículo 19.- El pago o la extinción de estas obligaciones por cualquier otro modo no produce la caducidad o la pérdida de fundamento legal de los datos respectivos para los efectos del artículo 12, mientras estén pendientes los plazos que establece el artículo precedente.

Al efectuarse el pago o extinguirse la obligación por otro modo en que intervenga directamente el acreedor, éste avisará tal hecho, a más tardar dentro de los siguientes siete días hábiles, al responsable del registro o banco de datos accesible al público que en su oportunidad comunicó el protesto o la morosidad, a fin de que consigne el nuevo dato que corresponda, previo pago de la tarifa si fuere procedente, con cargo al deudor. El

deudor podrá optar por requerir directamente la modificación al banco de datos y liberar del cumplimiento de esa obligación al acreedor que le entregue constancia suficiente del pago; decisiones que deberá expresar por escrito.

Quienes efectúen el tratamiento de datos personales provenientes o recolectados de la aludida fuente accesible al público deberán modificar los datos en el mismo sentido tan pronto aquélla comunique el pago o la extinción de la obligación, o dentro de los tres días siguientes. Si no les fuera posible, bloquearán los datos del respectivo titular hasta que esté actualizada la información.

La infracción de cualquiera de estas obligaciones se conocerá y sancionará de acuerdo a lo previsto en el artículo 16.

Título IV

Del tratamiento de datos por los organismos públicos

Artículo 20.- El tratamiento de datos personales por parte de un organismo público sólo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas precedentes. En esas condiciones, no necesitará el consentimiento del titular.

Artículo 21.- Los organismos públicos que sometan a tratamiento datos personales relativos a condenas por delitos, infracciones administrativas o faltas disciplinarias, no podrán comunicarlos una vez prescrita la acción penal o administrativa, o cumplida o prescrita la sanción o la pena.

Exceptúase los casos en que esa información les sea solicitada por los tribunales de Justicia u otros organismos públicos dentro del ámbito de su competencia, quienes deberán guardar respecto de ella la debida reserva o secreto y, en todo caso, les será aplicable lo dispuesto en los artículos 5º, 7º, 11 y 18.

Artículo 22.- El Servicio de Registro Civil e Identificación llevará un registro de los bancos de datos personales a cargo de organismos públicos.

Este registro tendrá carácter público y en él constará, respecto de cada uno de esos bancos de datos, el fundamento jurídico de su existencia, su finalidad, tipos de datos almacenados y descripción del universo de personas que comprende, todo lo cual será definido en un reglamento.

El organismo público responsable del banco de datos proporcionará esos antecedentes al Servicio de Registro Civil e Identificación cuando se inicien las actividades del banco, y comunicará cualquier cambio de los elementos indicados en el inciso anterior dentro de los quince días desde que se produzca.

Título V

De la responsabilidad por las infracciones a esta ley

Artículo 23.- La persona natural o jurídica privada o el organismo público responsable del banco de datos personales deberá indemnizar el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de los datos, sin perjuicio de proceder a eliminar, modificar o bloquear los datos de acuerdo a lo requerido por el titular o, en su caso, lo ordenado por el tribunal.

La acción consiguiente podrá interponerse conjuntamente con la reclamación destinada a establecer la infracción, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil. En todo caso, las infracciones no contempladas en los artículos 16 y 19, incluida la indemnización de los perjuicios, se sujetarán al procedimiento sumario. El juez tomará todas las providencias que estime convenientes para hacer efectiva la protección de los derechos que esta ley establece. La prueba se apreciará en conciencia por el juez.

El monto de la indemnización será establecido prudencialmente por el juez, considerando las circunstancias del caso y la gravedad de los hechos.

Título Final

Artículo 24.- Agrégase los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos, al artículo 127 del Código Sanitario:

"Las recetas médicas y análisis o exámenes de laboratorios clínicos y servicios relacionados con la salud son reservados. Sólo podrá revelarse su contenido o darse copia de ellos con el consentimiento expreso del paciente, otorgado por escrito. Quien divulgare su contenido indebidamente, o infringiere las disposiciones del inciso siguiente, será castigado en la forma y con las sanciones establecidas en el Libro Décimo.

Lo dispuesto en este artículo no obsta para que las farmacias puedan dar a conocer, para fines estadísticos, las ventas de productos farmacéuticos de cualquier naturaleza, incluyendo la denominación y cantidad de ellos. En ningún caso la información que proporcionen las farmacias consignará el nombre de los pacientes destinatarios de las recetas, ni el de los médicos que las expidieron, ni datos que sirvan para identificarlos."

Disposiciones transitorias

Artículo 1°.- Las disposiciones de esta ley, con excepción del artículo 22, entrarán en vigencia dentro del plazo de sesenta días, contados desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Los actuales registros o bancos de datos personales de organismos públicos se ajustarán a las disposiciones de este cuerpo legal, a contar de su entrada en vigencia.

Lo dispuesto en el artículo 22 comenzará a regir un año después de la publicación de esta ley. Sin perjuicio de lo anterior, los organismos públicos que tuvieren a su cargo bancos de datos personales deberán remitir los antecedentes a que se refiere dicho precepto con anterioridad, dentro del plazo que fije el reglamento.

Artículo 2°.- Los titulares de los datos personales registrados en bancos de datos creados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley tendrán los derechos que ésta les confiere.

Artículo 3°.- Las normas que regulan el Boletín de Informaciones Comerciales creado por el decreto supremo de Hacienda N° 950, de 1928, seguirán aplicándose en todo lo que no sean contrarias a las disposiciones de esta ley."

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del artículo 82 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 18 de agosto de 1999.- EDUARDO FREI RUIZ-TAGLE, Presidente de la República.- José Miguel Insulza Salinas, Ministro Secretario General de la Presidencia.- María Soledad Alvear Valenzuela, Ministra de Justicia.- Germán Quintana Peña, Ministro de Planificación y Cooperación. Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda Atte. a Ud., Carlos Carmona Santander, Subsecretario General de la Presidencia de la República.

Tribunal Constitucional

Proyecto de ley sobre protección de datos de carácter personal

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que el Honorable Senado envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de la constitucionalidad de su artículo 16; y que por sentencia de 4 de agosto de 1999, declaró:

1. Que los preceptos contenidos en el artículo 16, del proyecto sometido a control, son constitucionales en el entendido que deben interpretarse en conformidad con lo que se ha señalado en el considerando 7° de esta sentencia.
2. Que las disposiciones contempladas en el artículo 19 del proyecto sometido a control, son constitucionales.

Santiago, agosto 6 de 1999.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.

ANEXO No 3.C.

De acuerdo a lo solicitado tengo el agrado de expresar mi opinión jurídica fundamentada sobre la utilización por parte de la Isapre Consalud S.A. de la base de datos que ha ido formando la empresa. Para responder a la consulta formulada es necesario recordar, aunque sea brevemente, las normas constitucionales y legales que regulan la materia.

1. El derecho constitucional a desarrollar cualquiera actividad económica lícita.

El N° 21 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, en su inciso primero, asegura "El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen". Los titulares del derecho son, en principio, únicamente las personas privadas, sean éstas naturales o jurídicas, pero no el Estado y sus organismos, pues éstos únicamente pueden desarrollar o participar en actividades empresariales si una ley de quórum calificado los autoriza. Así lo dispone el inciso segundo del mismo precepto.

Como todo derecho de libertad, el de desarrollar cualquiera actividad económica lícita es un derecho que se tiene frente a todos, *erga omnes*, e implica que existe una obligación general de no hacer que recae sobre autoridades y particulares. Todos los obligados, entonces, han de abstenerse de cualquier comportamiento lesivo al derecho que se reconoce, el cual faculta a sus titulares para actuar libre de interferencias dentro, naturalmente, de las regulaciones legales establecidas. E incluso estas regulaciones, conforme lo garantiza el N° 26 del artículo 19 de la Constitución Política, no pueden ser excesivas y llegar a afectar la esencia del derecho o su libre ejercicio.

Este derecho, denominado por la Comisión de Estudio de la Nueva Constitución Política de la República "libre iniciativa privada para desarrollar cualquiera actividad económica" y usualmente "derecho a desarrollar cualquiera actividad económica lícita", significa, entonces, que toda persona privada, sea ésta persona natural o jurídica, tiene la facultad de iniciar y mantener con libertad, exenta de toda interferencia indebida, cualquiera actividad lucrativa en las diversas esferas de la vida económica. Garantiza, por consiguiente, la norma constitucional, entre otras actividades, la explotación de recursos naturales, realización de actividades productivas, de servicios y de comercialización de todo tipo de bienes, bajo dos grandes condiciones: la primera, que la actividad a realizar no sea, considerada en sí misma, ilícita, y lo son sólo las que la propia Constitución menciona genéricamente, esto es, las contrarias a la moral, al orden público y a la seguridad nacional, y la segunda, que la actividad económica a realizar se ajuste a las normas legales que la regulen.

El tratamiento lucrativo de datos es, en principio, una actividad económica lícita, incluida dentro de las que la Constitución Política garantiza genéricamente a todo particular a desarrollar en el N° 21 de su artículo 19, y que no necesita de un reconocimiento legal expreso para realizarse. Pero, si existe una regulación legal y ella se ajusta a la Constitución, la actividad económica de que se trate debe conformarse a lo dispuesto en la legislación aplicable, pues el derecho a desarrollar

cualquiera actividad económica lícita que reconoce la Carta Fundamental lo es dentro de las normas legales que la regulen.

La Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada, sin embargo, ha reconocido expresamente el derecho a realizar la actividad consistente en el tratamiento de datos. Tal es lo que hace en el inciso segundo de su artículo 1° al decir que: "Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que este ley les reconoce". La obligación de respetar los derechos fundamentales de los titulares de los datos es sólo una reiteración del principio de supremacía constitucional consagrado en el artículo 6° de la Carta de 1980, que no era necesario consignar para ser aplicable.

Como datos personales o datos de carácter personal, según la letra f) del artículo 2° de la Ley N° 19.628 son "los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables", y no a los que conciernen a personas jurídicas, surge entonces la duda acerca de si el derecho de toda persona al tratamiento de datos del artículo 1° de la ley no contendrá una restricción inconstitucional al no permitir que se traten datos de personas jurídicas. La duda, sin embargo, no incide en la consulta formulada y por ello me limito a indicarla.

2. La Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada como marco legal regulatorio de la actividad económica de tratamiento de datos.

Aunque no sea su objeto principal, puesto que la ley se denomina a sí misma de protección de la vida privada -denominación que en el proyecto de ley inicial era la de protección de datos de carácter personal-, es indudable que ella contiene en gran parte el marco legal que regula la actividad económica -esto es lucrativa- de tratamiento de datos. Este término, de acuerdo con la definición contenida en la letra o) del artículo 2° de la ley, consiste en "cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier forma".

Es necesario, entonces, considerar las normas que contiene la Ley N° 19.628 para determinar el uso lícito que una persona natural o jurídica, como es el caso de las Isapres, puede hacer de los datos personales que tiene en su registro o base de datos. Esas normas están contenidas sobre todo en el título I de la ley que tiene por epígrafe "De la utilización de datos personales", las que hay que analizar brevemente.

Los datos personales que, como he indicado anteriormente, son "los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables", pueden dividirse en tres grupos según su índole y procedencia:

a) Datos personales que provengan o se recolecten de fuentes accesibles al público.

RAUL BERTELSEN REPETTO
ABOGADO

Según la definición de la letra i) del artículo 2º, fuentes accesibles al público son "los registros o recopilaciones de datos personales, públicos o privados, de acceso no restringido o reservado a los solicitantes". Tales datos, en los supuestos del artículo 4º, inciso quinto, de la ley, no requieren autorización de su titular para ser objeto de tratamiento.

Esos supuestos, conforme a la norma legal mencionada, ocurren cuando los datos son de carácter económico, financiero, bancario o comercial; cuando se contienen en listados relativos a una categoría de personas que se limitan a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a un grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento; y también cuando son necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta de servicios.

De lo expuesto resulta, entonces, que los datos mencionados en el inciso quinto del artículo 4º de la ley, cuando se obtienen de fuentes accesibles al público, no requieren de la autorización de su titular para ser objeto de tratamiento.

b) Datos personales en general.

Los datos personales en general, esto es, todo dato que no sea uno de los que señala el inciso quinto del artículo 4º y que se obtenga de fuentes accesibles al público, por una parte, y tampoco los queden incluidos dentro de la categoría de datos sensibles de la letra g) del artículo 2º, por otra, a los que me referiré más adelante, pueden ser utilizados por las personas responsables de un registro o banco de datos en los casos y bajo las condiciones que contempla la Ley N° 19.628.

El artículo 4º, inciso primero, de la ley, prescribe en tal sentido que "El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello". En otras palabras, existe un tratamiento de datos que es lícito realizar sin la voluntad del titular de los mismos, y otro que únicamente es lícito efectuar previa autorización de los titulares de los datos.

Casos en que la ley permite efectuar tratamiento de datos sin que sea necesario contar con la autorización de sus titulares son los contemplados en el inciso sexto del artículo 4º, y en los artículos 17 a 19 de la ley.

La primera de las disposiciones citadas excluye de la necesidad de autorización "el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros beneficios de carácter general de aquéllos".

El segundo grupo de disposiciones se refiere, por su parte, a las informaciones que versen sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial contenidas en los documentos protestados a que se refiere el artículo 17, o las informaciones que den cuenta del incumplimiento de las obligaciones de dinero a que se refiere esa misma disposición.

A su vez y conforme a lo dispuesto en el artículo 4º de la ley, el tratamiento de datos personales con autorización de su titular, exige que ella reúna las siguientes características: i) consentimiento expreso del titular de los datos; ii) consentimiento manifestado por escrito; iii) consentimiento informado respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público; iv) autorización vigente o no revocada por escrito. Además, otras disposiciones contenidas en el título I de la ley "De la utilización de datos personales", imponen diversas obligaciones a las personas u organismos responsables de registros o bancos de datos, entre las que conviene destacar las contenidas en el artículo 7º, que impone el deber de guardar secreto sobre los datos personales recolectados de fuentes no accesibles al público a las personas que trabajan en el tratamiento de los mismos, y en el artículo 9º que establece la obligación de utilizar los datos personales sólo para aquellos fines para los que fueron recolectados cuando no provienen de fuentes accesibles al público.

c) Datos personales sensibles.

Los datos sensibles, por último, definidos en la letra g) del artículo 2º, en principio no pueden ser objeto de tratamiento según lo dispuesto en el artículo 10 de la ley, aunque esta disposición contempla luego algunas excepciones que en cierta manera aproximan los datos sensibles a los datos personales privados en general.

Datos sensibles, según la norma legal que los define, son "aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual". Como puede apreciarse de la definición citada, estos datos constituyen un conjunto restringido dentro de la totalidad de los datos personales, ya que, aunque participan de lo que distingue a estos últimos que es la referencia a cualquier información concerniente a una persona natural, identificada o identificable, son relativos a determinadas informaciones más íntimas o privadas de las mismas.

No es extraño, por consiguiente, que la Ley Nº 19.628 haya tenido el propósito de ser más restrictiva en el tratamiento de datos personales. Al respecto, el artículo 10 de la misma dispone que "No pueden ser objeto de tratamiento los datos sensibles, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares".

La última excepción interesa naturalmente a las Isapres, pues les permite proporcionar información sobre los estados de salud de sus afiliados que son datos sensibles, pero ello únicamente es lícito cuando sea necesario para resolver sobre los beneficios de salud de sus titulares, y no para otros propósitos, como podría ser, por ejemplo, la comunicación de dichos datos a una cadena farmacéutica a objeto que les ofreciera medicamentos para hacer frente a las enfermedades que padecen.

3. Después de haber analizado las distintas categorías de datos personales según su índole y fuente de procedencia, estamos en condiciones de determinar el uso que una Isapre puede hacer de la base de datos que ha ido formando.

Considero, en síntesis, que deben distinguirse las siguientes situaciones en que es lícito utilizar la base de datos:

a) Tratamiento amplio de datos personales que no requiere autorización del titular para efectuarse.

Son los datos personales provenientes o recolectados de fuentes accesibles al público, pero únicamente cuando sean de alguno de los tres tipos de datos a que se refiere el inciso quinto del artículo 4° de la Ley N° 19.628, y que son: i) los de carácter económico, financiero, bancario o comercial; ii) los que se contengan en listados relativos a una categoría de personas y que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento; y iii) los necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios, esto es los datos para el marketing directo.

En la medida, por consiguiente, que la Isapre Consalud S.A. tenga esta clase de datos y que ellos provengan de fuentes accesibles al público, ella podrá efectuar a su respecto las operaciones de tratamiento de datos que convenga.

b) Tratamiento restringido de datos personales que no requiere autorización del titular para efectuarse.

Son aquellos datos personales, provenientes de fuentes privadas, a que se refiere el inciso sexto del artículo 4° de la ley. Esta disposición, recordémoslo, excluye de la necesidad de contar con la autorización de su titular el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que estén afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquellos.

Una Isapre, como es sabido, es una persona jurídica privada, y lo mismo ocurre con la Asociación de Isapres, pudiendo por consiguiente una y otra efectuar las operaciones de tratamiento de datos a que se refiere la norma citada, pero sólo para los fines que ella señala y sin que sea posible su comunicación a otras personas o entidades que las que la disposición indica, lo que excluye su utilización comercial.

No me refiero, porque se trata de operaciones que no efectúan las Isapres, a la comunicación de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, reguladas en el título III de la ley, en las cuales tampoco se requiere la autorización de los deudores a los que les afectan para darse a conocer.

c) Tratamiento de datos personales en general provenientes de fuentes privadas en que existe autorización de su titular para hacerlo.

Estos datos, como he indicado anteriormente, se determinan por exclusión, y son todo dato personal que no sea uno de los mencionados en el inciso quinto del artículo 4° de la ley cuando se obtiene de fuentes accesibles al público, por una parte, ni pertenezca a la categoría de datos sensibles de la letra g) del artículo 2°,

¿ms?

por otra. Conforme a los antecedentes proporcionados, dentro de este tipo de datos quedan buena parte de los que la Isapre tiene en su base o registro de datos.

El tratamiento de la generalidad de los datos personales provenientes de fuentes privadas es procedente, pero sólo cuando la persona natural titular de los mismos lo autorice de modo expreso. Dicho consentimiento está regulado en la ley en la forma que antes he examinado, lo que hace necesario que la Isapre obtenga previamente las autorizaciones de los interesados antes de comunicarlos a terceros.

A esta situación, tal vez, haya que asimilar el tratamiento de los datos sensibles de una persona, ya que el artículo 10 de la ley, después de señalar que, por regla general, los datos sensibles no pueden ser objeto de operaciones de tratamiento de datos, permite que ello ocurra cuando existe consentimiento de su titular. Pero la ley no ha regulado la forma en que debe prestarse este consentimiento y es dudoso que el mismo pueda prestarse sin que la ley lo autorice expresamente y en la misma forma en que ha de efectuarse para los datos personales en general provenientes de fuentes privadas.

d) Tratamiento restringido de datos sensibles.

Los datos sensibles, definidos en la letra g) del artículo 2º, por regla general que acabo de recordar no pueden ser objeto de tratamiento de datos. Sin embargo, además del consentimiento de su titular y de otras autorizaciones legales que permitan su tratamiento, la Ley N° 19.628 contempla una que interesa especialmente a las Isapres.

Según la parte final del artículo 10 de la ley, cuando los datos sensibles sean necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud, su tratamiento es lícito. No obstante, como aparece de la disposición legal que acabo de mencionar, se trata de un tratamiento restringido de datos sensibles, como son los relativos a los estados de salud físicos o psíquicos de las personas y limitado a los objetivos que la ley señala, todo lo cual excluye su utilización por las Isapres para otras finalidades.

Es todo cuanto puedo opinar en esta oportunidad al tenor de la consulta formulada y antecedentes tenidos a la vista.



Raúl Bertelsen Repetto

Profesor de Derecho Constitucional de la Pontificia Universidad Católica de Chile y
de la Universidad de los Andes

Colaborador de "Informe Constitucional"

Santiago, 3 de noviembre de 1999.

DEWINE & CIA.
 ABOGADOS
 Claudio Lewin G.
 Álvaro Muñoz E.
 Felipe Brizzoni G.
 Hernán Quiroz V.
 Leonel Brizzoni G.
 José Eduardo A.
 Gabriel Ribera R.

ANEXO No 3.D.

**Ley N° 19.628 Sobre Protección de Datos Personales
 (respuestas a minuta)**

1. El ámbito de aplicación de la Ley N° 19.628 se encuentra establecido en el artículo 1°, en el sentido que ésta se aplica al tratamiento de datos de carácter personal, que se efectúa en registros o bancos de datos, sea por organismos públicos o privados.
2. El concepto de tratamiento y de banco de datos, se encuentra definido en el artículo 2° de la ley. Dichas definiciones tienen un carácter amplísimo, abarcando - aparentemente- todos los registros que existen sobre datos personales y cualquier operación que se efectúe respecto de estos.
3. El principio básico de la ley es la libertad para efectuar tratamiento de datos, salvo los de carácter personal, que para efectos de su tratamiento y posible comunicación a terceros, debe sujetarse a las disposiciones de la ley en comento.
4. Para estos efectos, se clasifican los datos personales en dos categorías:
 - a) Datos personales: Información concerniente exclusivamente a personas naturales (se excluyen las personas jurídicas).
 - b) Datos sensibles: Es una especie de datos personales, que específicamente se refieren a las características físicas o morales de la persona o a circunstancias de su vida privada.
5. Conforme a la Ley, ambas clases de datos personales pueden ser tratados:
 - a) Datos sensibles:
 - i) Deben tratarse con autorización expresa de la ley o de su titular.
 - ii) Cuando sin existir autorización, se requiera el tratamiento de los datos para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

DEWEN, A. C. A.
 ALDO VILLOS
 Carlos Echeverri G.
 Alberto Muñoz L.
 Paul Buzzano G.
 Hernán Quiroz A.
 Leona Bruzzone G.
 José Leizaola A.
 Carolina Rillo R.

b) Datos personales NO sensibles:

- i) Pueden tratarse cuando el titular de los datos lo consienta expresamente.
 - ii) Cuando la ley otorgue directamente la autorización, sin intervención del titular de los datos.
6. Dentro de esta última categoría, se encuentran los datos personales que provengan de fuentes accesibles al público, en que la propia ley, en el artículo 4° inciso 5° exime de autorización del titular para su tratamiento.
 7. Exime también la ley de autorización del titular, el tratamiento de datos personales (no sensibles) que realicen las personas jurídicas para el uso exclusivo suyo (bases de datos de empresas); para el uso de sus asociados; y para el uso de entidades a que estén afiliadas, para fines de beneficio general de quienes la utilizarán (empresa, asociación o entidades afiliadas).
 8. A partir de esta introducción, se contestan las preguntas formuladas en minuta.

RESPUESTA A MINUTA

1. ¿Cuales son las fuentes accesibles al público?

En concreto, los datos que una AFP, una Isapre, una Compañía de Seguros, una Mutual de Seguridad y una Caja de Compensación tienen sobre sus clientes personas naturales ¿en que categoría caen? ¿son fuente u origen público o no público?

RESPUESTA:

- a) El concepto de fuentes accesibles al público, se encuentra contenido en la letra i) del artículo 2° de la Ley N° 19.628, que señala que son tales, los registros o recopilaciones de datos personales, públicos o privados de acceso no restringido o reservados a los solicitantes.

3. ¿Existe alguna distinción en la posibilidad de hacer “tratamiento de datos personales” entre titulares vigentes y no vigentes (ex-afiliados, ex-asegurados, etc.)?
Las AFP e Isapres tienen gran masas de ex-titulares sobre los cuales tienen información relevantes, como también Cías de Seguros, Mutuales, etc.

RESPUESTA:

No existe diferencia entre titulares vigentes y no vigentes. En consecuencia, a ambos se les aplica la ley de igual manera.

4. ¿Puede entenderse que el inciso 6° del artículo 4 de la Ley N° 19.628 permite a las empresas de un Holding (Grupo Santander, Grupo Aetna, etc.) o a un gremio (empresa de la Cámara Chilena de la Construcción) hacer “un tratamiento conjunto o compartido”, amplio o restringido, de base de datos personales de una o mas de las entidades asociadas?

RESPUESTA:

Según se señaló, las empresas de un mismo holding o pertenecientes a una misma gremio, pueden hacer “un tratamiento conjunto o compartido” amplio de las bases de datos personales de una o más de las entidades asociadas, siempre que dicho tratamiento se efectúe en beneficio de éstas.

5. De ser afirmativa la respuesta anterior (tratamiento amplio o restringido), ¿cual es la participación societaria común mínima para considerar como “asociados” a entidades distintas?

En concreto, la Cámara Chilena de la Construcción posee el 50% de AFP Habitat y el 40% Cía. de Seguros de Vida la Construcción; ¿son “asociadas” del resto de las entidades en las cuales posee el 100%?

RESPUESTA:

La ley no exige una participación societaria mínima para considerar como “asociados” a entidades distintas. En consecuencia, al no existir un mínimo, cualquier porcentaje de participación sería suficiente.

LEWIN & CIA
 ABOGADOS
 Carolina Lewin G.
 Alberto Moreno G.
 Pablo Bruzzone G.
 Hernán Quiroz A.
 Lucía Bruzzone G.
 José Labiano A.
 Graciela Rillo R.

6. **¿Puede la base de datos de una empresa cederse a otra, ya sea a título gratuito o vendiéndola? ¿varía esta respuesta si ambas empresas están relacionadas o “asociadas”?**

RESPUESTA:

Dado que la cesión, se encuentra comprendida en la definición de tratamiento de datos que efectúa la ley, la respuesta varía según la empresa a la cual se cede la base de datos:

a) Si la base se cede a una empresa no asociada: Se requiere autorización de cada titular de los datos en ella contenida, salvo respecto de:

i) Datos contenidos en listados relativos a categorías de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia al grupo, la profesión o actividad, títulos educativos, dirección, y fecha de nacimiento.

ii) Datos personales necesarios para comunicaciones personales de respuesta directa o comercialización directa de bienes y servicios; se ha entendido que se está haciendo referencia a las acciones promocionales, dirigidas a ofrecer determinados bienes o servicios, tales como mailing, telemarketing, etc.

b) Si la base de datos se cede a una empresa asociada: Se puede ceder sin autorización, porque ésta la otorga directamente la Ley. No obstante, se excluyen los datos sensibles, los que no podrían transferirse ni aún entre asociados, salvo que la cesión fuera necesaria para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

7. **¿Que impacto tiene sobre el “tratamiento de datos personales”, tanto de origen público como no público, que el titular solicite su exclusión o “no tratamiento”?**

RESPUESTA:

El responsable del tratamiento debe asegurar al titular de los datos el ejercicio de los derechos que la ley le confiere, dentro del cual está su exclusión o no tratamiento conforme lo dispone el artículo 6° y 12° de la ley.

Estos derechos, conforme al artículo 13 son irrenunciables.

LEWIN SUTIA

ABOGADOS

Cristian Lewin G.

Adrián Muñoz L.

Diego Bruzzone G.

Hugo Gómez A.

Luis Bruzzone G.

Joaquín Labiano A.

Guillermo Rillo R.

8. **¿Puede ejemplificarse lo que se entiende por “tratamiento de datos personales” y cual sería un uso de datos personales que no quede acogido a dicha definición o figura, y por lo tanto no afecto a la ley 19.628?**

RESPUESTA:

La letra o) del artículo 2° de la ley, define el tratamiento de datos personales de una manera amplia, abarcando los diversos aspectos de su uso, señalando en forma expresa, que constituye tratamiento “su utilización en cualquier forma”.

Tomando como base dicha definición legal, ningún tipo de operación relativa a datos personales quedaría fuera de la ley.

9. **¿Existen otras leyes, además de la Ley N° 19.628, que restrinjan, prohíban o afecten el eventual uso compartido con fines comerciales de bases de datos de empresas como AFPs, Cías de Seguros, Isapres, Mutuales de Seguridad o Cajas de Compensación?**

RESPUESTA:

Esta es la única ley que, de manera expresa, afecta el uso compartido con fines comerciales de bases de datos de empresas. Existen otras leyes que imponen secreto o privacidad para bases de datos que recopilan organismos públicos, como ocurre con la base de deudores que administra la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

10. **¿Que limitaciones o prohibiciones impone la ley N° 19.628 a una empresa que maneja una base de datos y desea compartirla con un tercero, para que éste pueda comercializar sus productos o servicios? ¿las limitaciones, prohibiciones y restricciones las impone tanto el dueño y potencial cedente de la base de datos y/o al potencial aceptante de dicha base?**

RESPUESTA:

Tal como se señaló, el tratamiento (entendiendo por tal la simple cesión o transferencia) de datos personales necesarios para comunicaciones personales de

LEWIN Y CIA

ABOGADOS

Cristián Lewin G.

Alberto Muñoz L.

Paula Bruzzone G.

Hugo Gómez A.

Lorena Bruzzone G.

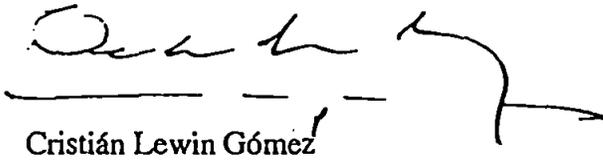
Joaquín León A.

Marcelo Rillo R.

respuesta directa o comercialización directa de bienes o servicios, en todo caso y evento, se encuentra expresamente autorizada por la ley.

Al respecto, la ley no contiene limitaciones o prohibiciones.

Cualquier otra limitación, prohibición o restricción de uso debe ser pactada libremente entre las partes, velando porque el cesionario esté impedido, a su vez, de cederla, y que el titular de los datos, tenga asegurado su derecho a pedir la exclusión de los registros destinados a esa finalidad.



Cristián Lewin Gómez

Santiago, 24 de enero del 2000

ANEXO No 3.E.

Régimen Legal de la Información Previsional de las AFPs.

1.- La Superintendencia de AFP ha establecido a través de diversos Oficios la obligación de reserva a que están sometidas las Administradoras en el manejo de la información de los afiliados, pudiéndose mencionar, a modo de ejemplo, los N°s. 9.588, de 16.12.86, 1.090, de 7.2.92, 13.774, de 23.12.93.

Concretamente, el N° 14.983, de 11.10.96, expresa que la información confidencial que las AFPs poseen de sus afiliados solo debe entregarse al propio interesado, a un tercero facultado al efecto por aquel o a petición de los Tribunales de Justicia.

Del mismo modo, el Oficio N° 903, de 25.1.99 de la Superintendencia señala que “cabe recordar que esta Superintendencia de acuerdo con su constante jurisprudencia administrativa ha otorgado el carácter de reservada a la información previsional que las Administradoras ... registran de los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. 3.500, de 1980.”

2.- Aunque sea altamente improbable su aplicación a la Administradora, debe considerarse además que el Art. 4° de la Ley 19.223 establece, como delito, el hecho de revelar o difundir maliciosamente los datos contenidos en un sistema de información.

3.- Con fecha 28.8.99 se publicó la Ley 19.628, sobre Protección a la Vida Privada, que confirma lo señalado por la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia de A.F.P., en cuanto a que el tratamiento de datos personales contenidos en registros o bancos de datos sólo puede hacerse cuando una ley o el titular de los datos lo autorizan expresamente, sin perjuicio de las atribuciones de los tribunales de justicia.

De esta forma, lo que podría haberse considerado una interpretación de la autoridad administrativa pasó a tener el carácter de norma legal.

4.- Al respecto, debe tenerse presente que, con excepción de las normas de tipo tributario y otras de similar naturaleza, no existe ninguna disposición legal que autorice el tratamiento de datos de carácter previsional, debiéndose entender por “tratamiento de datos”, entre otros conceptos, su recolección, almacenamiento, grabación, comunicación, cesión, transferencia, transmisión o su utilización en cualquier forma.

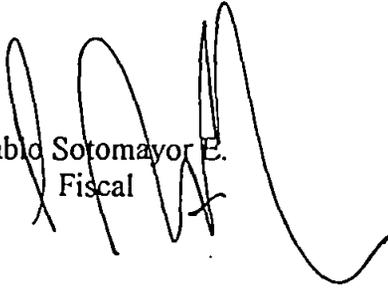
Asimismo, la ley define “datos de carácter personal” a “los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables”.

5.- Adjunto incluimos, como Anexo, copia del Oficio N° 2835, de 3.3.00, de la Superintendencia de AFP, que contesta una reclamación de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en contra de A.F.P. Habitat, por haberse negado a entregar este tipo de información a dicho Organismo, en el cual no solo se ratifican los conceptos anteriormente expresados en el sentido de que los antecedentes previsionales de los afiliados son privados, sino que representa las responsabilidades legales que implica la

infracción a la Ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, cual es la obligación de indemnizar los daños patrimoniales y morales que se causare por el tratamiento indebido de los datos.

Santiago, 16 de Marzo de 2000

Pablo Sotomayor E.
Fiscal

A handwritten signature in black ink, consisting of several large, fluid loops and a long horizontal stroke at the end, positioned to the right of the typed name.

MINUTA

Ref.: Régimen Legal de los Agentes Previsionales de AFPS; de la información previsional de estas entidades; y uso compartido de espacios físicos por AFPs y terceros.

A) Régimen Legal de los Agentes Previsionales de AFPS.-

1.- La Circular 1.051 de la Superintendencia de AFP establece que las funciones de promoción y venta, vale decir, de difusión del sistema o de una A.F.P., la atención de los afiliados en general, la afiliación de trabajadores y los traspasos de afiliados entre AFPs, debe ser efectuada por personal dependiente de la respectiva Administradora, el cual debe tener un contrato de trabajo vigente con ella, esto es, debe ser un trabajador de la Administradora.

2.- El Art. 23 del Decreto Ley 3.500, de 1980, dispone que las Administradoras tienen un objeto exclusivo que es, básicamente, administrar un Fondo de Pensiones y otorgar las pensiones y prestaciones que señala la ley.

Los Estatutos de A.F.P. Habitat, aprobados por la Superintendencia, se ajustan estrictamente a la citada norma legal.

Asimismo, dicho Decreto Ley -a través de la figura del giro exclusivo- prohíbe en el hecho a las AFP realizar cualquier otra actividad distinta de la indicada, con excepción de su proyección internacional a través de sociedades filiales y otras de menor relevancia.

La Superintendencia de AFP ha interpretado conforme a sus facultades legales numerosas veces y en distintos contextos la referida disposición; al efecto, es posible citar los siguientes Oficios interpretativos del D.L. 3.500:

- a) El N° J/7031, de 14.8.91, que expresa que las “Administradoras ... sólo pueden efectuar las actividades lucrativas a que se refiere el artículo 23 del D.L. 3.500” y agrega que “la prohibición de desarrollar actividades diversas a la del objeto único subsiste en razón de la especialidad y en razón de la independencia de las actividades” y
- b) El N° J/8422, de 23.9.91, el cual señala textualmente “reiteramos a Ud. la prohibición que las Administradoras ... desarrollen cualquier tipo de actividades, en el país o en el extranjero, por sí o por medio de otra entidad, que no estén expresamente consideradas en su objeto social.”

3.- Por otra parte, el D.L. 3.500 prohíbe expresamente a las AFPs otorgar a los afiliados, bajo ninguna circunstancia, ni directa ni indirectamente, otros beneficios que los establecidos en la ley, ni aún a título gratuito.

Respecto a esta prohibición, la Superintendencia emitió el Oficio 873, de 1º.2.93, mediante el cual analiza el otorgamiento a los afiliados de beneficios distintos a los contemplados en el D.L. 3.500, por parte de los accionistas de las Administradoras, pronunciándose respecto a la responsabilidad que puede caberles a éstas por actuaciones de sus accionistas.

Refiriéndose al otorgamiento a los afiliados de beneficios no contemplados en la ley, señala que el sentido de la norma es que el trabajador debe ser libre de elegir a su AFP, lo que debe ser cautelado por todos los agentes que participan en el sistema y por la autoridad, evitando que dicha libertad se distorsione por elementos extraños; esto es, sólo deben considerarse la rentabilidad y la seguridad de los fondos previsionales y agrega que deben ser desalentados desde el inicio todos los estímulos que puedan desviar la correcta decisión del afiliado.

Respecto a la responsabilidad de la AFP por los hechos de sus accionistas, en síntesis, expresa que puede surgir para ella una responsabilidad por omisión consistente en no hacer lo necesario y posible para impedir una actuación que pervierta (sic) la libertad de decisión del afiliado, siendo mayor tal responsabilidad en la medida que sea mayor la relación entre la Administradora y el tercero que otorga el beneficio que la ley prohíbe haciendo presente, finalmente, que las antedichas consideraciones representan el ejercicio legítimo de la facultad de la Superintendencia de interpretar la ley y una razonable y justa aplicación de ella al caso en cuestión.

Adjunto se acompaña copia de este dictamen considerando su relación con el tema que se analiza..

4.- En lo que se refiere a la relación contractual entre los Agentes Previsionales y la AFP, cabe tener presente que los respectivos contratos de trabajo estipulan que, atendido que sus funciones requieren de dedicación exclusiva, les está prohibido realizar cualquier otro trabajo, remunerado o no, de lunes a viernes de cada semana; dado que se trata de una cláusula del contrato de este personal, eventualmente, podría modificarse o eliminarse, de común acuerdo entre las partes.

5.- Como consecuencia de los antecedentes descritos, creemos que los Agentes Previsionales de la Administradora sólo podrían desarrollar funciones de ventas de otros productos, o de cualquier otro tipo, adicionales a las que les corresponden respecto de Habitat, si se elimina la cláusula de exclusividad antes referida, de modo que ellos puedan realizar otras actividades a tiempo parcial, ya sea mediante un contrato de trabajo con otra sociedad o empresa, a honorarios o como comisionistas.

6.- No obstante, considerando tanto la norma que establece el giro exclusivo de las AFPs como la interpretación de la Superintendencia indicada en el N° 3, así como el hecho de que en la práctica en este tipo de temas actúa como fiscalizador toda la industria, en nuestra opinión, lo señalado en el N° 6 precedente es altamente riesgoso, en el sentido que estimamos que dicho Organismo impugnará que la fuerza de venta de la AFP, además de su labor como tal, promocióne o venda otros productos por cuenta de otra sociedad o empresa, toda vez que la dinámica de esta actividad necesariamente derivará, a nuestro juicio, en una promoción conjunta de la Administradora y de otros

servicios o productos lo que, si bien es completamente legítimo desde el punto de vista de la libertad de trabajo de los vendedores, como se ha dicho no es considerado así por la autoridad respecto de las Administradoras, sin perjuicio de lo que ella pueda cuestionar en relación a la obligación de reserva de la información previsional que debe mantener la AFP, en un contexto en que un dependiente suyo la utiliza en una u otra forma para promocionar o vender productos ajenos a los contemplados en el D.L. 3.500.-

B) Régimen Legal de la información previsional de las AFPs.

1.- La Superintendencia de AFP ha establecido a través de diversos Oficios la obligación de reserva a que están sometidas las Administradoras en el manejo de la información de los afiliados, pudiéndose mencionar, a modo de ejemplo, los N°s. 9.588, de 16.12.86, 1.090, de 7.2.92, 13.774, de 23.12.93.

Concretamente, el N° 14.983, de 11.10.96, copia del cual se adjunta, expresa que la información confidencial que las AFPs poseen de sus afiliados solo debe entregarse al propio interesado, a un tercero facultado al efecto por aquel o a petición de los Tribunales de Justicia.

Del mismo modo, el Oficio N° 903, de 25.1.99 de la Superintendencia señala que “cabe recordar que esta Superintendencia de acuerdo con su constante jurisprudencia administrativa ha otorgado el carácter de reservada a la información previsional que las Administradoras ... registran de los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. 3.500, de 1980.”

2.- Aunque sea altamente improbable su aplicación a la Administradora, debe considerarse además que el Art. 4° de la Ley 19.223 establece, como delito, el hecho de revelar o difundir maliciosamente los datos contenidos en un sistema de información.

3.- Cabe agregar que el 28.8.99 se publicó la Ley 19.628, sobre Protección a la Vida Privada, que confirma lo señalado por la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia de A.F.P., en cuanto a que el tratamiento de datos personales contenidos en registros o bancos de datos sólo puede hacerse cuando una ley o el titular de los datos lo autorizan expresamente, sin perjuicio de las atribuciones de los tribunales de justicia. (por tratamiento de datos se entiende, entre otros conceptos, su recolección, almacenamiento, grabación, comunicación, cesión, transferencia, transmisión o su utilización en cualquier forma).

C) Normas relativas al uso compartido de espacios físicos por las AFPs y terceros.

1.- La Circular N° 767 de la Superintendencia de A.F.P. establece que las oficinas pueden compartirse con otras personas jurídicas, siempre que exista una plena identificación a) de la entidad con quien se comparte el espacio físico y b) de las

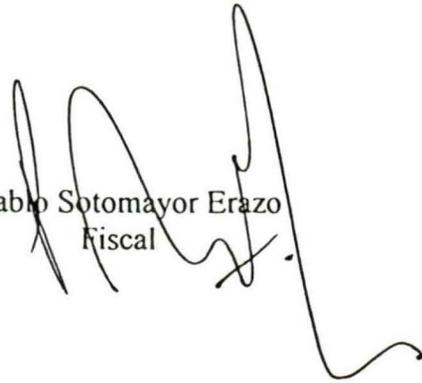
superficies que cada cual ocupa, debiendo delimitarse el espacio ocupado por la Administradora en forma total, vale decir, de manera que se evite cualquier confusión por parte del público. Además los funcionarios de la A.F.P., señala, la Circular, deben portar dentro de la oficina o agencia una tarjeta de identificación de ellos mismos y de la Administradora.

En caso de infracción a estas obligaciones, la Superintendencia advierte que las AFPs pueden ser sancionadas con el cierre de la oficina, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas en la normativa.

2.- Finalmente, se dispone que las Administradoras deben incluir en los contratos que se celebren para compartir oficinas: a) una cláusula que prohíba a cualquier persona ajena a ella inmiscuirse, directa o indirectamente, en sus asuntos, especialmente, en el proceso de recaudación de cotizaciones previsionales, y b) una mención a la facultad de dicho Organismo de obtener declaraciones de toda persona que hubiere celebrado un convenio con una AFP respecto de hechos relacionados con éste.

Santiago, Febrero 2000.

Pablo Sotomayor Erazo
Fiscal



MINUTA

Ref.: Regimen Legal-Contractual de los Agentes Previsionales de las AFPs y de Habitat.

1.- La Circular 1.051 de la Superintendencia de AFP establece que las funciones de promoción y venta, vale decir, de difusión del sistema o de una A.F.P., la atención de afiliados en general, y la afiliación de trabajadores y de traspasos de afiliados entre AFPs, debe ser efectuada por personal dependiente de la respectiva Administradora, el cual debe tener un contrato de trabajo vigente con ella, esto es, debe ser un trabajador de la Administradora.

2.- El Art. 23 del Decreto Ley 3.500, de 1980, dispone que las Administradoras tienen un objeto exclusivo que es, básicamente, administrar un Fondo de Pensiones y otorgar las pensiones y prestaciones que señala la ley.

Los Estatutos de A.F.P. Habitat, aprobados por la Superintendencia, se ajustan estrictamente a la citada norma legal.

Asimismo, dicho Decreto Ley -a través de la figura del giro exclusivo- prohíbe en el hecho a las AFP realizar cualquier otra actividad distinta de la indicada, con excepción de su proyección internacional a través de sociedades filiales.

La Superintendencia de AFP ha interpretado conforme a sus facultades legales numerosas veces y en distintos contextos la referida disposición, pudiendo al efecto citar los siguientes Oficios interpretativos del D.L. 3.500:

a) El N° J/7031, de 14.8.91, que expresa que las "Administradoras ... sólo pueden efectuar las actividades lucrativas a que se refiere el artículo 23 del D.L. 3.500" y agrega que "la prohibición de desarrollar actividades diversas a la del objeto único subsiste en razón de la especialidad y en razón de la independencia de las actividades" y

b) El N° J/8422, de 23.9.91, el cual señala textualmente "reiteramos a Ud. la prohibición que las Administradoras ... desarrollen cualquier tipo de actividades, en el país o en el extranjero, por sí o por medio de otra entidad, que no estén expresamente consideradas en su objeto social."

3.- Por otra parte, el D.L. 3.500 prohíbe expresamente a las AFPs otorgar a los afiliados, bajo ninguna circunstancia, ni directa ni indirectamente, otros beneficios que los establecidos en la ley, ni aún a título gratuito.

Respecto a esta prohibición, la Superintendencia emitió el Oficio 873, de 1º.2.93, mediante el cual analiza el otorgamiento a los afiliados de beneficios distintos a los contemplados en el D.L. 3.500, por parte de los accionistas de las Administradoras, y a la responsabilidad que puede haberles a éstas por actuaciones de sus accionistas.

Refiriéndose al otorgamiento a los afiliados de beneficios no contemplados en la ley, señala que el sentido de la norma es que el trabajador debe ser libre de elegir a su AFP, lo que debe ser cautelado por todos los agentes que participan en el sistema y por la autoridad, evitando que dicha libertad se distorsione por elementos extraños; esto es, sólo deben considerarse la rentabilidad y la seguridad de los fondos previsionales y agrega que deben ser desalentados desde el inicio todos los estímulos que puedan desviar la correcta decisión del afiliado.

Respecto a la responsabilidad de la AFP por los hechos de sus accionistas, en síntesis, expresa que puede surgir para ella una responsabilidad por omisión consistente en no hacer lo necesario y posible para impedir una actuación que pervierta (sic) la libertad de decisión del afiliado siendo mayor tal responsabilidad en la medida que sea mayor la relación entre la Administradora y el tercero que otorga el beneficio que la ley prohíbe haciendo presente, finalmente, que las antedichas consideraciones representan el ejercicio legítimo de la facultad de la Superintendencia de interpretar la ley y una razonable y justa aplicación de ella al caso en cuestión.

Adjunto se acompaña como Anexo copia de este dictamen considerando su relación con el tema que se analiza..

4.- Por otra parte, la Superintendencia de AFP ha establecido a través de diversos Oficios la obligación de reserva a que están sometidas las Administradoras en el manejo de la información de los afiliados, pudiéndose mencionar, a modo de ejemplo, los N°s. 9.588, de 16.12.86, 1.090, de 7.2.92, 13.774, de 23.12.93.

Concretamente, el N° 14.983, de 11.10.96, el cual se adjunta como Anexo, expresa que la información confidencial que las AFPs poseen de sus afiliados solo debe entregarse al propio interesado, a un tercero facultado al efecto por aquel o a petición de los Tribunales de Justicia.

Del mismo modo, el Oficio N° 903, de 25.1.99 de la Superintendencia señala que "cabe recordar que esta Superintendencia de acuerdo con su constante jurisprudencia administrativa ha otorgado el carácter de reservada a la información previsional que las Administradoras ... registran de los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. 3.500, de 1980."

Aunque sea altamente improbable su aplicación a la Administradora, debe considerarse además que el Art. 4° de la Ley 19.223 establece, como delito, el hecho de revelar o difundir maliciosamente los datos contenidos en un sistema de información.

5.- En lo que se refiere a la relación contractual entre los Agentes Previsionales y la AFP, cabe tener presente que los respectivos contratos de trabajo estipulan que, atendido que sus funciones requieren de dedicación exclusiva, les está prohibido realizar cualquier otro trabajo, remunerado o no, de lunes a viernes de cada semana; dado que se trata de una cláusula del contrato de este personal, eventualmente, podría modificarse o eliminarse, de común acuerdo entre las partes.

6.- Como consecuencia de los antecedentes descritos, creemos que los Agentes Previsionales de la Administradora sólo podrían desarrollar funciones de ventas de otros productos, o de

cualquier otro tipo, adicionales a las que les corresponden respecto de Habitat, si se elimina la cláusula de exclusividad antes referida, de modo que ellos puedan realizar otras actividades a tiempo parcial, ya sea mediante un contrato de trabajo con otra sociedad o empresa, a honorarios o como comisionistas.

7.- No obstante, considerando tanto la norma que establece el giro exclusivo de las AFPs como la interpretación de la Superintendencia indicada en el N° 3, así como el hecho de que en la práctica en este tipo de temas actúa como fiscalizador toda la industria, en nuestra opinión, lo señalado en el N° 6 precedente es altamente riesgoso, en el sentido que estimamos que dicho Organismo impugnará que la fuerza de venta de la AFP, además de su labor como tal, promocióne o venda otros productos por cuenta de otra sociedad o empresa, toda vez que la dinámica de esta actividad necesariamente derivará, a nuestro juicio, en una promoción conjunta de la Administradora y de otros servicios o productos lo que, si bien es completamente legítimo desde el punto de vista de la libertad de trabajo de los vendedores, como se ha dicho, no es considerado así por la autoridad respecto de las Administradoras, sin perjuicio de lo que ella pueda cuestionar en relación a la obligación de reserva de la información previsional que debe mantener la AFP, en un contexto en que un dependiente suyo la utiliza en una u otra forma para promocionar o vender productos ajenos a los contemplados en el D.L. 3.500.-

Santiago, Agosto de 1999.

Pablo Sotomayor E.
Fiscal

Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones

2/11/98
PSE



CIRCULAR N° 1051

Gerencia de Operaciones	
Sub-Gerencia de Clas. Personales	
Sub-Gerencia de Beneficios	
Sub-Gerencia de Sistemas	
Depto. Movimientos de Clas.	
Depto. Mantención de Clas.	
Depto. Prestaciones	
Depto. Normalización	
Depto. Análisis y Auditoría	
Depto. Liquidación de Beneficios	
Causas	

VISTOS: Las facultades que confiere la ley a esta Superintendencia, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones.

REF.: ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTA Y PERSONAL DE ATENCION DE PUBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS. Reemplaza Circulares Nos. 34, 52, 136, 142, 511, 538, 645, 768 y 999. Deroga los números 3 y 2 de los oficios Nos. 17.264 y 18.835, de fechas 12/11/97 y 15/12/97 respectivamente. Modifica Circular N° 767.

Gcia. General	X
Gcia. Comercial	X
Gcia. Inversiones	X
Gcia. Operaciones	X
Gcia. Adm. y Finanzas	X
Gcia. Rec. Humanos	X
Fiscalía	X
Planificación	X
Auditoría	X
Relaciones Públicas	X

Superintendencia de Administradoras
de Fondos de Pensiones

INSTRUCCIONES GENERALES

- [1] A contar de la fecha de vigencia de la presente Circular, el Registro de Promotores y Agentes de Venta que llevaba esta Superintendencia en forma centralizada, deberá ser mantenido y administrado por cada A.F.P. en forma individual.
- [2] Para estos efectos, cada administradora deberá contar con un *Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público*, el cual deberá contener la identificación y antecedentes de todas las personas que contraten para desarrollar actividades de promoción y venta. Dos o más A.F.P. podrán acordar la administración unificada del Archivo. La estructura del Archivo se define en el anexo N°1.
- [3] Se entenderá por actividades de promoción y venta a todas aquéllas tendientes a difundir las características del nuevo sistema previsional y de una A.F.P. en particular, a las realizadas en la atención de afiliados ya sea dentro o fuera de las agencias, en forma directa o a través de algún medio de comunicación (teléfono, fax, email, etc.) y a la afiliación y traspaso de trabajadores de una administradora a otra.
- [4] Las funciones de promoción y venta definidas en el párrafo precedente, deberán ser efectuadas por personal dependiente de la administradora, los que deberán tener con ella un contrato de trabajo vigente, suscrito en conformidad a las normas del Código del Trabajo. Estas personas sólo podrán tener contrato de trabajo con una administradora.
- [5] Los contratos de trabajo que las A.F.P. celebren con el personal que desarrolle funciones de promoción y venta, deberán ser escritos, numerados y archivados correlativamente.
- [6] Las personas que las administradoras decidan contratar para el cumplimiento de las funciones definidas en el número 3 precedente, deberán acreditar la adecuación técnica suficiente para ejercerlas, a través de la aprobación previa del *Examen de Ingreso a la Administradora*, que se define más adelante. De esta manera, cada vez que un promotor cambie de administradora como empleador, deberá rendir un examen.
- [7] No podrán ser contratadas por la administradora y deberán ser incluidas en el *Archivo de Agentes Afectos a Irregularidades*, que se define más adelante, aquellas personas que hubiesen cometido irregularidades graves en el sistema previsional, entendiéndose por éstas a falsificación de firmas o adulteración de documentos, apropiación indebida de fondos, irregularidades en recaudación, especialmente las señaladas en el Oficio N° 6171, de fecha 26/09/1984, otras acciones ilícitas o negarse a la labor fiscalizadora de esta Superintendencia.

CIRCULAR N° 767

Santiago, 29 de Abril de 1993

OFICINAS Y SUCURSALES DE LAS ADMINISTRADORAS.

REEMPLAZA CIRCULARES N°s. 211, 436, 611 Y 613.

MODIFICA CIRCULARES N°s. 714, 724, 726, 727, 734 Y 756. (1)

INFORMACION A ESTA SUPERINTENDENCIA.

- (1) La presente norma tiene por objeto regular la información que deben enviar las administradoras de fondos de pensiones a esta Superintendencia, respecto de las oficinas y agencias, ya sea que atiendan público o no.
- (2) La apertura de cualquier oficina, agencia o sucursal deberá ser informada por escrito a esta Superintendencia, con una anticipación mínima de 10 días hábiles, indicando los datos señalados en el anexo N° 1 de la presente Circular.
- (3) Las modificaciones que se produzcan a la información a que se refiere el anexo N° 1 citado anteriormente, deberán ser informadas por escrito a esta Superintendencia el último día hábil del mes en que hubieran ocurrido.
- (4) Las modificaciones a informar deben referirse a los datos señalados en dicho anexo. Cuando se modifiquen antecedentes de personas inscritas en el Registro de Promotores y Agentes de Venta, o de las oficinas a las que éstas estén asignadas, dichos datos deben coincidir con los que se proporcionen a esta Superintendencia de acuerdo con lo dispuesto en la Circular referida a Promotores y Agentes de Venta.
- (5) Las administradoras de fondos de pensiones deberán comunicar a esta Superintendencia, con un mínimo de tres meses de anticipación, el cierre de oficinas, agencias o sucursales destinadas a la atención de público, y avisar la fecha de cierre, con idéntica antelación, a los empleadores y afiliados que se verán afectados con dicha medida, mediante carta despachada a los respectivos domicilios y a través de avisos difundidos por medios de comunicación social. Las administradoras no podrán hacer efectivo el cierre de las oficinas, agencias o sucursales destinadas a la atención de público, mientras no hayan cumplido los requisitos anteriormente señalados. La suspensión de atención de público para destinar una oficina, agencia o sucursal a otros fines, se considerará equivalente al cierre. El cambio de dirección de una oficina dentro de la misma ciudad, y siempre que se mantenga la continuidad de atención de público, no se considerará cierre de oficina para los efectos de las disposiciones del presente número, todo ello sin perjuicio del cumplimiento de las normas establecidas en el número 2 precedente.
- (6) El cierre de una oficina no destinada a la atención de público deberá ceñirse a lo dispuesto en el número 3 precedente.

1. A este texto se han incorporado las modificaciones introducidas por las Circs. 773, de 05.05.93; 788, de 07.09.93; 799, de 26.11.93; 800, de 03.12.93; 825, de 28.04.94; 902, de 08.11.95; 919, de 08.02.96; 944, de 11.10.96; 1.030, de 03.08.98; 1.056, de 26.11.98.

CIERRE TEMPORAL DE OFICINAS

- [7] Las AFP deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las oficinas de atención de público informados a esta Superintendencia; cualquier cierre o modificación de horarios en forma temporal, por razones no imputables a fuerza mayor, debe informarse a esta Superintendencia y al público con una anticipación de 10 días hábiles.

CONCILIACION DE ARCHIVOS

- [8] El primer día hábil de los meses de enero y julio de cada año, las administradoras deberán transmitir directamente a los computadores de esta Superintendencia, mediante los procedimientos que se describen en el anexo N° 4, información completa y actualizada de sus oficinas, agencias y sucursales en todo el país, cualquiera sea la función que éstas cumplan. La estructura e información que deben contener los archivos a transmitir se detallan en los anexos N°s 1, 2 y 3 de la presente Circular; dicha información debe coincidir con la del Registro de Promotores y Agentes de Venta que mantiene este Organismo Fiscalizador.
- [9] Si por algún motivo no se pudiera establecer comunicación computacional, debe entregarse una cinta magnética directamente a la Unidad de Explotación de la División Informática de esta Superintendencia, con la información que no pudo ser transmitida; las características de grabación de la cinta corresponden a las definidas en el anexo N° 1 que se adjunta. Sin perjuicio de ello, paralelamente deberá enviarse una carta explicando las razones técnicas que impidieron la transmisión electrónica de los datos.

PRESENTACION FISICA DE LAS OFICINAS

- [10] Las oficinas, sucursales o agencias de una administradora podrán ser compartidas con otra persona jurídica, siempre que con ello no se lesione en modo alguno el prestigio y la seriedad que tanto la administradora como el nuevo sistema previsional requieren. En tales casos, se deberá identificar plenamente a la persona con quien la oficina será compartida, en la forma y plazos señalados en el N° 2 de esta Circular, indicando claramente el espacio que dentro de la oficina será destinado a cada una.

El espacio que ocupe la administradora deberá estar claramente identificado y delimitado, de modo que se evite cualquiera confusión por parte del público.

1. Este anexo fue modificado, como aparece en el texto, por la letra D de la Circ. 773, de 05.05.93; por la letra C de la Circ. 788, de 07.09.93; por la letra C de la Circ. 799, de 26.11.93; por la letra C de la Circ. 800, de 03.12.93; por el N° 2 de la Circ. 825, de 28.04.94; por la letra C de la Circ. 902, de 08.11.95; por el N° 3 de la letra A de la Circ. 919, de 08.02.96.

- [11] Las infracciones a lo dispuesto en el número anterior serán sancionadas con el cierre de la oficina o agencia sin perjuicio de las demás sanciones que procedieren; lo mismo ocurrirá cuando dichas dependencias, aunque no compartan espacios físicos con otra empresa, no dispongan de los medios mínimos para desarrollar las funciones dispuestas en la ley y las normas impartidas por esta Superintendencia, o si su presentación externa e interna no se ciñe al prestigio requerido para este tipo de sociedades y a las disponibilidades de locales en las comunas en que se ubican.
- [12] En los convenios que se suscriban para los efectos de compartir una oficina o agencia, deberá hacerse expresa mención a la facultad que de acuerdo con la letra a) del artículo 3° del DFL N° 101 (Previsión Social) de 1980, en relación con la letra h) del artículo 4° del D.L. N° 3538, le corresponde a esta Superintendencia, en orden a obtener declaraciones de toda persona que hubiere ejecutado y celebrado con una administradora actos y convenciones de cualquiera naturaleza, respecto de algún hecho cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- [13] Además, en los convenios a que alude el número anterior, deberá incluirse una cláusula en que conste expresa y claramente la prohibición para cualquiera persona ajena a la administradora de tener participación directa o indirecta, en los asuntos de la administradora, y muy especialmente en el proceso de recaudación de cotizaciones previsionales. Con el objeto de evitar confusiones para el público, los dependientes de la administradora deberán portar en todo momento dentro de la oficina o agencia y en forma visible, una tarjeta de identificación en que se señale el nombre de la administradora y el del funcionario respectivo.

FUNCIONES DE LAS AGENCIAS

- [14] En las oficinas, sucursales o agencias de una administradora destinadas a la atención de público deberá darse cumplimiento a lo establecido en los incisos cuarto y siguientes del artículo 26 del D.L. 3500, así como también a los requisitos que a continuación se señalan:
- a. Cada oficina deberá contar con un Jefe de Oficina, Sucursal o Agencia, representante directo del Gerente General de la administradora, quien será el delegado de éste en el cumplimiento de a lo menos las siguientes funciones:
- a.1) Mantener vigente la información señalada precedentemente y la estipulada en el Art. 26 del D.L. 3.500.
- a.2) Ser el responsable de que se proporcione al público, en la oportunidad y materias que éste solicite, información correcta sobre el Sistema de Pensiones del D.L. 3.500, en especial lo relacionado con afiliación, cotizaciones, depósitos de ahorro voluntario, cuenta personal, cartolas, traspasos, reclamos, beneficios previsionales y demás información contenida en las normas sobre publicidad, ciñéndose para ello a las disposiciones de la ley y a lo reglamentado por esta Superintendencia.

- a.3) Responsabilizarse, en lo que sea competencia de su oficina, del correcto y expedito desarrollo de los procedimientos y trámites necesarios para el funcionamiento del sistema previsional. Se entiende competencia de cada oficina:
- i. El cumplimiento de lo que específicamente le encomiende la normativa de esta Superintendencia.
 - ii. El cumplimiento de las funciones, normas y procedimientos que le hayan sido impartidas por los niveles superiores de la organización de la administradora.
 - iii. El correcto desarrollo de todos los procedimientos y acciones que según la normativa de esta Superintendencia deban cumplirse, o que correspondan a las funciones propias de la administradora.
 - iv. Proporcionar información a los interesados, con detalle y precisión, sobre el curso del trámite o solicitud que hubieren presentado en la agencia.
- b. En cada agencia o sucursal deberá existir un funcionario responsable de la tramitación de los beneficios previsionales; cuando esta persona fuese distinta del jefe de agencia, deberá informarse expresamente a este Organismo Fiscalizador tal hecho.
- En los casos en que una administradora conviniera con terceros el pago de las pensiones, deberá solicitar previamente la autorización por parte de esta Superintendencia del convenio respectivo.
- c. En cada agencia deberá designarse un funcionario para que reemplace al jefe de la oficina en caso de que aquél deba ausentarse.
- d. Cada oficina, sucursal o agencia deberá exhibir en un lugar de fácil visibilidad, la dirección de la Comisión Médica de esta Superintendencia, correspondiente a la respectiva región, con el nombre de los médicos integrantes. Asimismo, deberá tener disponible para requerimiento de los afiliados, una lista actualizada de las Comisiones Médicas que esta Superintendencia ha establecido a lo largo del país.

- e. El Jefe de Oficina, Sucursal o Agencia, o en su defecto el encargado de la tramitación de los beneficios, será el funcionario responsable de mantener una fluida y oportuna correspondencia con el presidente de la Comisión Médica de la región respectiva, en los aspectos atinentes a los trámites de declaración de invalidez.
- f. El Jefe de Oficina, su reemplazante, el encargado de beneficios y toda persona que en la agencia realice funciones de atención de público, deberá estar inscrita en el Registro de Promotores y Agentes de Venta que mantiene esta Superintendencia, y les serán aplicables las normas que para el desarrollo de las funciones de promoción y venta dicte este Organismo Fiscalizador.

MODIFICACIONES A LA NORMATIVA

- [15] La presente Circular reemplaza a las Circulares N°s 211, 436, 611 y 613.
- [16] Reemplázanse en cualquier Circular anterior impartida por esta Superintendencia, las expresiones referidas a las Circulares citadas en el número precedente, por el número de la presente Circular, especialmente en los números 714, 724, 726, 727, 734 y 756.

VIGENCIA

- [17] La presente Circular comenzará a regir el día 1° de mayo de 1993.

ANEXO N° 1

INFORMACION DEL REGISTRO DE OFICINAS

ESPECIFICACIONES DE GRABACION

; 111. Modo de grabación : EBCDIC

Largo del registro : 302 bytes

Factor de bloqueo : 20 reg. por bloque

Densidad de grabación : 1600 bpi

Sin label

DESCRIPCION DEL REGISTRO

Región (01 -13): 9(2)

Código comuna : x(04) (nn.n)

Código AFP (ver anexo 3) : x(02)

Dirección : x(25) (*)

N° teléfono (1) : 9(09)

N° teléfono (2) : 9(09)

N° teléfono (3) : 9(09)

Rut jefe de oficina : 9(08)
digverif: x(01)

Nombre jefe de oficina:

Apellido paterno : x(15)

Apellido materno : x(15)

ORD. N° J/0873

✓ Santiago, 01 de febrero de 1993

MAT.: Beneficios diversos a los contemplados en el D.L. N° 3.500, de 1980, prestados a los afiliados por los accionistas de una Administradora de Fondos de Pensiones.

Mediante nota citada en antecedente Ud. manifiesta preocupación acerca del modo como esta Superintendencia interpreta el artículo 56 del Reglamento del D.L. N° 3.500, en relación a la responsabilidad que puede haberles a las Administradoras, por actuaciones desarrolladas por sus accionistas, en cuya virtud los afiliados de la primera pudieran recibir beneficios no contemplados en el mencionado Decreto Ley.

En relación a tal preocupación debo manifestar lo siguiente:

1. En opinión de este Superintendente, interpretar una disposición legal o reglamentaria es buscar su sentido, esto es, la finalidad que

ella persigue obtener. Para explicitar tal objetivo, la propia Ley establece reglas: el intérprete debe examinar el texto mismo, la historia de su establecimiento, su concordancia con el cuerpo normativo de que se trata o con el sistema jurídico en su conjunto, en fin se debe estar a los procedimientos de interpretación que consagran los artículos 19 a 24 del Código Civil. El puro texto de la disposición no refleja, necesariamente, su contenido normativo.

El verdadero sentido de la disposición en análisis arranca de un principio que informa la totalidad del sistema privado de pensiones: el afiliado es y debe ser libre de elegir al administrador de sus fondos previsionales. El ejercicio de esa libertad debe ser cautelado por todos los agentes envueltos y particularmente por la autoridad que fiscaliza. Esta libertad de elección puede verse distorsionada por elementos que distraen la atención sobre lo que realmente importa en la decisión del afiliado, esto es, la obtención de la mejor rentabilidad, dentro de la mayor seguridad para financiar las mejores pensiones.

Estímulos que puedan desviar la correcta decisión, por representar una ventaja más inmediata que la pensión, deben ser desalentados desde el inicio. Este es el substrato del principio de objeto exclusivo de las Administradoras, que consagra el artículo 23 del D.L. 3.500, de 1980, de cara al afiliado. Es por ello que la disposición reglamentaria en comento, en concordancia con la citada disposición legal, prohíbe el otorgamiento de estos otros beneficios ajenos a las pensiones, ya sea de un modo directo o de un modo indirecto por parte de las Administradoras.

La prohibición mencionada, justificada por las razones invocadas, sería una ilusión si lo que no puede hacer la Administradora lo puede hacer un tercero. Como si, por ejemplo, éste ofreciera ventajas, de una naturaleza altamente atractiva y directa, a quienes

1. || se afilien o se hayan afiliado a una Administradora determinada. ||
5. Es obvio, como se señala en su nota, que la Administradora, en principio, no puede obligarse por los actos de un tercero o resultar responsable de sus acciones. La personalidad, en el sentido jurídico de la expresión, establece un principio de incomunicabilidad patrimonial del cual están dotadas, entre otras, las sociedades según indica el artículo 2.053 del Código Civil.
 6. Pero el mismo Código mencionado indica que las personas jurídicas son personas ficticias, por lo que tras sus representantes, órganos de gestión, etc., están las personas naturales que las forman, los propietarios de sus acciones, sus socios, etc. A través de ellos surge la idea de relación por la propiedad o por la administración que recogen diversas disposiciones legales, como por ejemplo el inciso décimo octavo del artículo 47 del D.L. 3.500, de 1980.
 7. Existiendo relación, como la señalada en su nota entre la Administradora y sus accionistas, si bien no desaparece la incomunicabilidad patrimonial, si pueden darse situaciones de hecho en que la conducta de una sociedad esté determinada por la voluntad o el interés - o ambos - de otra. Y para ello no es necesario que una sea la controladora de la otra; puede bastar con que sus propietarios o administradores puedan obtener una ventaja de esta actuación.
 8. Naturalmente que en la situación descrita no puede imputarse, en forma mecánica a la Administradora, lo que haga el tercero, pero sí puede surgir para ella una responsabilidad por omisión, esto es por no hacer, de su parte, todo lo necesario y posible para impedir una actuación que pervierta la libertad de decisión de su afiliado. Mientras mayor relación exista entre la Administradora y este tercero que ofrece los beneficios que la Ley prohíbe

proporcionar a las Administradoras, mayor responsabilidad puede surgir por las omisiones de estas últimas.

Las razones contenidas en las anteriores consideraciones son las que fundan nuestro Ordinario 9949, de fecha 9 de diciembre último, el que, a mi juicio, no sólo representa el ejercicio legítimo de nuestra facultad de interpretar administrativamente la Ley sino una razonable y justa aplicación de la Ley al caso en cuestión.

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES
FISCALIA

Mat. No. 27 14983 *1996-10-11

3/10/95



ART.: 1) Oficio Cfd. No. 0020, de fecha 12 de julio de 1995, de esta Superintendencia.
2) Carta 001311, de fecha 23 de septiembre de 1996, de A.F.P. Unión S.A.

MAT.: Ratifica instrucción de informar al Ministerio de Bienes Nacionales la existencia de Cuentas de Capitalización Individual que se encuentren en la situación que indica.

ASANT CASO,

DE : SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES
A : SEÑOR GERENTE GENERAL, A.F.P. UNIÓN S.A.

Mediante Oficio del antecedente 1), esta Superintendencia informó a usted de las instrucciones impartidas a todas las Administradoras de Fondos de Pensiones para que comuniquen al Ministerio de Bienes Nacionales la existencia de derechos hereditarios que puedan corresponder al Fisco, cada vez que tengan conocimiento de aquellos por tratarse de fondos depositados en Cuentas de Capitalización Individual de alguno de sus afiliados fallecidos, que registren el pago de Cuenta Mortuoria y que, sin embargo, no se hubiere solicitado pago de pensiones de sobrevivencia o de herencia, por lo cual puedan constituir herencia yacente o vacante.

A su vez, mediante su carta del antecedente 2), esa Administradora ha manifestado que dada la función que desempeña el Consejo de Defensa del Estado, le parece lógico que sea ese organismo quien en definitiva de curso a la tramitación de las herencias vacantes que se informen y presenten por el Ministerio de Bienes Nacionales. Finalmente, requiere que se le indique si existe otra situación u otro organismo, al cual deba entregar información confidencial de sus afiliados.

Sobre el particular, esta Superintendencia cumple con informar a usted lo siguiente:

- De acuerdo a lo señalado mediante Oficio citado en el antecedente 1), el D.L. No. 1.939, de 1977, dispone que es el Ministerio de Bienes Nacionales el servicio al cual debe informarse la existencia de derechos hereditarios que le correspondan al Fisco, quien solicitará la posesión efectiva de la herencia deferida u éste.

En razón de lo anterior, se ratifica lo instruido por este Organismo en cuanto a la obligación de las Administradoras de Fondos de Pensiones de informar al referido Ministerio la existencia de Cuentas de Capitalización Individual que se encuentren en la situación descrita en el citado Oficio.

Cabe señalar que no corresponde a esta Superintendencia pronunciarse respecto del procedimiento que utilice el Ministerio de Bienes Nacionales para dar cumplimiento a su obligación legal y la participación que aquel otorgue al Consejo de Defensa del Estado en dicha tramitación.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, y atendido lo dispuesto en el No. 1 del artículo 30. del D.F.L. No. 1 de 1993, del Ministerio de Hacienda, Ley Orgánica del Consejo de Defensa del Estado, si el Ministerio de Bienes Nacionales encarga al citado Consejo su representación y éste, a su vez, acredita ante la Administradora el tener a su cargo la tramitación de la posesión efectiva de los bienes quedados al fallecimiento de uno de sus afiliados, se deberá proporcionar al Consejo de Defensa del Estado los antecedentes que requiera al efecto.

3.- Por otra parte, cabe informar a usted que en términos generales, la información confidencial que las Administradoras de Fondos de Pensiones poseen de sus afiliados, sólo debe entregarse al propio interesado, a un tercero facultado al efecto por aquél o petición de los Tribunales de Justicia de nuestro país, mediante Oficio respectivo. Lo anterior sin perjuicio de las instrucciones de carácter general emanadas de esta Superintendencia que permiten otorgar información a otros Organismos.

Saluda atentamente a Ud.,

JULIO HUERTANANTE JARAMILA
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES

CPD/cpo.

DISTRIBUCION:

- Sr. Gerente General A.F.P. Unión S.A.
- Srs. Gerentes Generales Administradoras de Fondos de Pensiones
- Sr. Jefe División Control de Instituciones
- Fiscalía
- Oficina de Partes y Archivo

- Gcla. Comicio
- Gcla. Inversio
- Gcla. Operacio
- Gcla. Adm. y Hinc
- Gcla. Estudios
- Fiscalía
- Recursos Humanos
- Planificación
- Auditoría
- Relaciones Públicas

Handwritten initials and a large checkmark.

Vertical stamp or tracking marks on the right side of the distribution list.

(N)

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES DIVISION PRESTACIONES Y SEGUROS

A.F.P. HABITAT S.A.
 GERENCIA DE OPERACIONES
 26 ENE 1999
 Nº 754

ORD. No. P/N- 25.ENE.1999* 903

- Gerencia de Operaciones
- Sub-Gerencia de Clas. Paccionados
 - Sub-Gerencia de Beneficios
 - Sub-Gerencia de Sistemas
 - Depto. Movimientos de Clas.
 - Depto. Mantenimiento de Clas.
 - Depto. Prestaciones
 - Depto. Normalización
 - Depto. Análisis y Archivo
 - Depto. Liquidación de Beneficios
 - Otros

ANT.: Presentación del Sr. Enrique Solar, Jefe de Personal y de Bienestar de Codelco Chile, División El Salvador, de fecha 28.09.98.

MAT.: Informa que los empleadores que han suscrito un convenio de pago pueden solicitar a las Administradoras de Fondos de Pensiones información de los afiliados que les permita determinar el monto de depósito convenido ó de las estimaciones de dichos montos efectuadas por la Administradora a petición del empleador.

- Gcia. General
- Gcia. Comercial
- Gcia. Inversiones
- Gcia. Operaciones
- Gcia. Adm. y Finanzas
- Gcia. Rec. Humanos
- Fiscalía
- Planificación
- Auditoría
- Relaciones Públicas

CE 400

DE : SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

A : GERENTE GENERAL A.F.P.

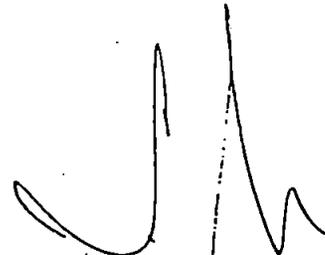
1. En primer término cabe recordar que esta Superintendencia de acuerdo con su constante jurisprudencia administrativa ha otorgado el carácter de reservada a la información previsional que las Administradoras de Fondos de Pensiones registran de los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980.
2. Precisado lo anterior, es necesario tener presente que mediante la Ley N° 18.964, del 10 de marzo de 1990, que modificó el artículo 18 del D.L. N° 3.500, de 1980, se estableció que los trabajadores podrán convenir con sus empleadores el depósito de valores destinados a la cuenta de capitalización individual, con el único objetivo de incrementar el capital requerido para financiar una pensión anticipada o aumentar el monto de la pensión. Estas sumas se denominan Depósitos Convenidos y tienen las siguientes

características:

- a. Se abonan en la cuenta de capitalización individual y forman parte del subtotal de cotizaciones voluntarias. Estos valores son independientes de la cotización obligatoria y voluntaria.
 - b. El pago de dichos montos está afecto a las disposiciones del artículo 19 del D.L. 3.500, es decir, en el caso que se paguen con atraso deberán enterarse con los reajustes, intereses, recargos y costas de cobranza pertinentes; de igual forma, podrán declararse.
 - c. Las sumas que podrán convenirse corresponderán a un monto fijo pagado en una sola oportunidad por el empleador, a un porcentaje mensual de la remuneración imponible o a un monto fijo mensual. Estas sumas no tendrán ningún límite en relación a la remuneración imponible.
 - d. Por otra parte cabe destacar que la materialización del convenio debe realizarse mediante la suscripción del formulario denominado Convenio de depósitos voluntarios, firmado por el empleador y trabajador. En caso de que no se cumpla con el trámite de suscripción del formulario convenio de depósitos voluntarios, será obligación del trabajador concurrir a la administradora a fin de acreditar la existencia del convenio de depósitos voluntarios acordado con su empleador, para lo cual deberá presentar una copia del documento respectivo, que podrá consistir en el contrato de trabajo individual o el contrato colectivo celebrado entre el empleador y el sindicato al cual el trabajador pertenece. La copia del documento entregado por el trabajador reemplazará en este caso al formulario antes mencionado. La función del formulario convenio de depósitos voluntarios o del documento que lo sustituye mencionado en el número precedente, será servir de base para establecer la morosidad del empleador respecto de estos aportes y permitir su cobranza mediante los procedimientos establecidos en la normativa vigente.
 - e. La finalización del convenio o modificación deberá comunicarlo el empleador a la administradora, ratificado con la firma del trabajador, y actuará sobre la remuneraciones que se devenguen a contar del mes siguiente al de notificación por parte del empleador. Esta comunicación deberá incorporarse a la carpeta individual del afiliado.
3. Por lo expuesto, informo a Ud. que aquellos empleadores que han suscrito convenios de pago de Depósitos Convenidos pueden solicitar a las Administradoras de Fondos de Pensiones información:
- a. De los afiliados que les permitan determinar el monto de éstos depósitos ó,
 - b. De las estimaciones de dichos montos efectuadas por las Administradoras, a petición del empleador.

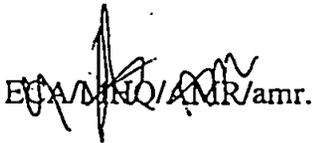
4. Sin embargo, si esta información es solicitada por el empleador antes de suscribir el convenio de pago respectivo debe existir autorización por escrito del trabajador para entregar dicha información al empleador.

Saluda atentamente a Ud.,



ANDRES CUNEO MACCHIAVELLO
SUPERINTENDENTE SUBROGANTE

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES



ECA/AMR/amr.

Distribución

- Sr. Gerente General A.F.P.
- Sr. Enrique Solar, Jefe de Personal y de Bienestar de Codelco Chile, División El Salvador.
- Sr. Fiscal.
- Arch. División Prestaciones y Seguros.

A.F.P. HABITAT S.A.
Revisado el 06.03.00
Destinado a PSE

Gerencia General	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia Comercial	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia Inversiones	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia Operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia Adm. y Finanzas	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia Recursos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia Legal	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Planificación	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Estudios	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Asesoría	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Control	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Informática	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Mantenimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Servicios	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Transportación	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Vigilancia	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Otros	<input checked="" type="checkbox"/>

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES
FISCALIA

ORD. N° J/ 00002835

- 3 MAR. 2000
Ministerio Público

J/157

ANT.: Oficio N° 4035 de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, de fecha 18 de febrero de 2000.

MAT.: En atención a consideraciones de derecho que indica, no resulta jurídicamente procedente ordenar a A.F.P. que indica que informe en la forma solicitada.

Gerencia de Operaciones

- Sub-Gerencia de Claz. Personales
- Sub-Gerencia de Beneficios
- Sub-Gerencia de Sistemas
- Depto. Movimientos de Claz.
- Depto. Mantención de Claz.
- Depto. Prestaciones
- Depto. Normalización
- Depto. Análisis
- Depto. Liquidación de Beneficios
- Otros

A.F.P. HABITAT S.A.
GERENCIA DE OPERACIONES
- 3 MAR. 2000
LH/1
N°

DE : SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

A : SR. ADMINISTRADOR GENERAL SUBROGANTE DE LA DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE

Mediante Oficio que se singulariza en antecedentes, usted se ha dirigido a esta Superintendencia, solicitando que se instruya a la A.F.P. HABITAT S.A. en el sentido de que informe a esa Dirección de Previsión, los periodos de cotizaciones que registren en el Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980, las dos personas que individualiza. Todo ello, para los efectos de otorgar los beneficios que establece la Ley N° 19.234 modificada por la Ley N° 19.582.

Hace presente que esa Dirección de Previsión, por Oficio 2853 de fecha 7 de febrero último, solicitó dicha información a la citada Administradora, pero ésta le informó que no era posible acceder a esa petición, porque conforme con la jurisprudencia de esta Superintendencia, la información previsional de los afiliados, tendría el carácter de reservada y sólo se puede otorgar al propio afiliado y/o a requerimiento de los Tribunales de Justicia.

Sobre el particular, y en forma previa a pronunciarse, no puede dejar de advertirse que la información en los términos que se ha solicitado por la entidad recurrente, concierne a una materia previsional que posee el carácter de privada, pues deriva de la afiliación de las personas que individualiza a una A.F.P., por lo que es necesario tener en consideración, la Ley N° 19.628 sobre "Protección de la Vida Privada", que con excepción del artículo 22, entró en vigencia el

día 27 de octubre de 1999, y entre otras materias, esta ley protege y regula el tratamiento de los datos personales, estableciendo derechos para los titulares de los mismos, obligaciones para los administradores de datos de carácter personal en registros o bancos de datos, además de sanciones por el incumplimiento de sus disposiciones.

Precisado lo anterior, cabe señalar que en virtud del artículo 1º de la ley en comento, el tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos, personas naturales o jurídicas privadas, debe ajustarse a sus disposiciones. Asimismo, de acuerdo con el artículo 2º transitorio, los titulares de los datos personales registrados en bancos de datos creados con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, tendrán los derechos que ésta les confiere.

Para efectos de esta ley, en el artículo 2º se definen los conceptos relacionádos con su aplicación y, entre otros, la letra f) define como Datos de carácter personal o personales, "los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables".

En concordancia con la definición precedentemente transcrita, la letra ñ) define como titular de los datos, "la persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal."

A su turno, el artículo 4º de esta misma ley, al referirse a la utilización de datos personales, establece que su tratamiento sólo puede efectuarse cuando esta ley, u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello, en la forma y sin perjuicio de las excepciones que se establecen en esta misma disposición, y el artículo 17 dispone que los responsables de los registros o bancos de datos personales sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados, cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras de casas comerciales.

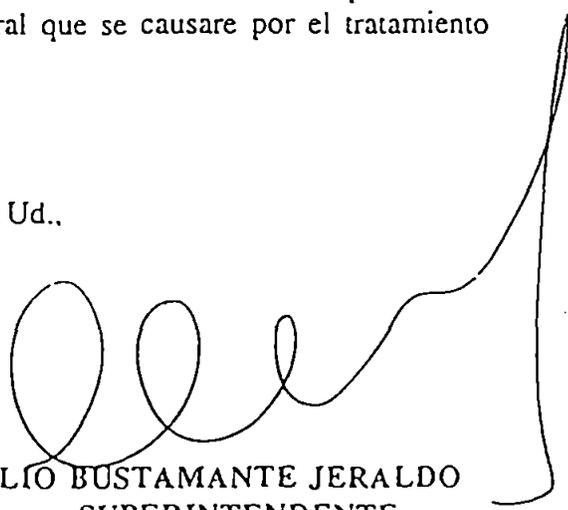
Agrega el precepto legal en comento, que podrán comunicarse otras obligaciones de dinero, que se determinen por decreto supremo, las que deberán estar sustentadas en instrumentos de pago o de crédito válidamente emitidos, en los cuales conste el consentimiento expreso del deudor u obligado al pago y su fecha de vencimiento.

Ahora bien, atendido el carácter de privada de la información previsional y antecedentes en que se funda, entre otros documentos, el registro de la cuenta de capitalización individual de que es titular un afiliado, ella se encuentra amparada por el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política, que asegura genéricamente a todas las personas, el respeto y protección a la vida privada, y a continuación el N° 5 garantiza aspectos más específicos de la privacidad, entre los cuales está el acceso a los documentos privados, los que sólo pueden interceptarse, abrirse o registrarse en los casos y forma que determina la ley.

En consecuencia, sobre la base de la normativa legal precedentemente analizada, puede concluirse que no resulta jurídicamente procedente, que esta Superintendencia imparta a su fiscalizada, una instrucción como la solicitada por la entidad recurrente, porque la información previsional de los afiliados posee el carácter de privada, y conforme a las disposiciones de la Ley N° 19.628, muy especialmente su artículo 4°, la entrega de la información solicitada, consistente en informar a esa Dirección General respecto de los períodos de cotizaciones previsionales que registran los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 que individualiza, debe calificarse como dato de carácter personal, y para que sea procedente su entrega debe existir una disposición legal que lo autorice. Por lo tanto, al tratarse de un dato de carácter personal se requiere que el titular consienta expresamente en ello.

Finalmente, debe tenerse presente que el artículo 23 de la aludida Ley N° 19.628, al referirse a la responsabilidad por las infracciones a sus disposiciones, incluye a la persona natural, a la persona jurídica privada y al organismo público responsable del banco de datos personales, y la indemnización tanto del daño patrimonial como moral que se causare por el tratamiento indebido de los datos.

Saluda atentamente a Ud.,



JULIO BUSTAMANTE JERALDO
SUPERINTENDENTE

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS DE PENSIONES

MCL/mcl

Cecilia
DISTRIBUCION:

- Sr. Administrador General (S) de La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
 - Sr. Gerente General A.F.P. HABITAT S.A.
 - Fiscalía
 - Oficina de Partes y Archivo
- F*

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL (Año 1990)

APRUEBA NUEVO REGLAMENTO DEL DECRETO LEY N° 3.500, DE 1980

Santiago, 20 de Julio de 1990. — Hoy se decretó lo siguiente:
Núm. 57. — Visto: Lo dispuesto por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, y sus modificaciones posteriores, y la facultad que me confiere el N° 8 del artículo 32° de la Constitución Política de la República de Chile.

Decreto:

1°. Apruébase el siguiente Reglamento para la aplicación del Decreto Ley N° 3.500, de 1980:

2°. Derégase el Decreto Supremo N° 100 de 1988, modificado por el D.S. N° 144, del mismo año, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social.

TITULO PRELIMINAR

Artículo 1°. Para todos los efectos de este Reglamento se entenderá por:

"Ley": el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, y sus modificaciones;

"Fondo": un Fondo de Pensiones;

"Administradora": una Administradora de Fondos de Pensiones;

"Superintendencia": la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones;

"Cotización Obligatoria": la cotización a la cuenta de capitalización individual establecida en el inciso primero del artículo 17 de la Ley, más la cotización adicional;

"Cotización Adicional": aquella destinada al financiamiento de la Administradora, establecida en el inciso segundo del artículo 17 de la Ley;

"Cotización Voluntaria": la que en forma voluntaria cada trabajador puede hacer en su cuenta de capitalización individual, de acuerdo a lo establecido en el primer inciso del artículo 18 de la Ley;

"Depósitos Convenidos": la o las sumas que el trabajador hubiere convenido con su empleador, depositar en la cuenta de capitalización individual del primero, de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 18 de la Ley;

"Depósitos Voluntarios": los montos destinados a ahorro por el afiliado, que se almacenarán en la cuenta de Ahorro Voluntario que establece el artículo 21 de la Ley;

"Instituciones de previsión": los organismos previsionales existentes a la fecha de la dictación de la Ley o sus continuadoras legales;

"Sistema": al sistema de pensiones establecido en la Ley;

"Pensiones Transitorias": las que se originen mediante la emisión de un primer dictamen de invalidez, de acuerdo a lo señalado en el inciso segundo del artículo 4° de la Ley;

"Pensiones Definitivas": las que se originen mediante la emisión de un segundo dictamen de invalidez, de acuerdo a lo señalado en los incisos tercero, quinto y sexto del artículo 4° de la Ley;

"Pensiones Cubiertas": las que se generen para afiliados que, a la fecha en que fueron declarados inválidos por un primer dictamen, se encontraban en alguna de las situaciones a que se refiere el inciso primero del artículo 54 de la Ley, según lo dispone el artículo 72 de este Reglamento;

"Pensiones no Cubiertas": las que se generen para afiliados que, a la fecha en que fueron declarados inválidos por un primer dictamen, no se encontraban en alguna de las situaciones a que se refiere el inciso primero del artículo 54 de la Ley, según lo dispone el artículo 72 de este Reglamento.

Artículo 2°. Todas las plazas establecidas en el presente Reglamento cuyo vencimiento cayere en día sábado, domingo o festivo se prorrogarán hasta el primer día hábil siguiente, salvo que éste fuere sábado, en cuyo caso se prorrogará, a su vez, hasta el primer día hábil siguiente.

TITULO I

De la Afiliación

Artículo 3°. El Sistema de Pensiones establecido en la Ley se basa en la capitalización individual que efectúan los afiliados con sus cotizaciones previsionales.

Artículo 4°. El trabajador dependiente debe comunicar a su empleador el nombre de la Administradora en que se encuentre incorporado o de la que decida incorporarse, dentro de los 30 días siguientes al inicio de sus labores. Si no lo hiciera, el empleador enterará las cotizaciones en la Administradora que tenga mayor número de trabajadores afiliados dentro de su empresa.

Para efectos de la cobertura a que se refiere el artículo 72, dicha Administradora será responsable de las obligaciones a que se refiere el artículo 54 de la Ley, a contar de la fecha de inicio de labores del trabajador.

En caso de disolución de una Administradora, por cualquier causa, sus afiliados deberán traspasarse dentro de los 90 días siguientes de producida, a otra Administradora de Fondos de Pensiones. Si un trabajador no lo hiciera, el liquidador transferirá los saldos de la cuenta de capitalización individual y de la cuenta de ahorro voluntario, si existiere, a la Administradora que tenga domicilio u oficina en la localidad donde ese trabajador preste sus servicios; si hubiere dos o más, el liquidador remitirá los saldos antes referidos a la Administradora que, entre ellas, hubiere obtenido mayor rentabilidad en los dos años calendario anteriores a la disolución; si ninguna Administradora tuviera domicilio u oficina en la localidad en que el trabajador presta servicios, el liquidador aplicará lo dispuesto precedentemente considerando como lugar de prestación de ellos la respectiva Región y en su defecto la de la o las Regiones más próximas, según el liquidador determine.

Lo dispuesto en el inciso anterior no se aplicará en los casos en que la disolución se produjere por fusión de dos o más Administradoras de acuerdo con el artículo 43 de la Ley.

Artículo 5°. Un afiliado sólo puede estar en una Administradora, aunque preste servicios a varios empleadores o tenga simultáneamente la calidad de trabajador dependiente e independiente.

Artículo 6°. Las Administradoras de Fondos de Pensiones no pueden rechazar, por motivo alguno, la incorporación de un afiliado, no pudiendo hacer ninguna discriminación entre ellos, ya sea en cuanto a la forma de afiliarse, de efectuar las cotizaciones o respecto del otorgamiento de las prestaciones o beneficios que establece la Ley.

La Administradora asume todas las obligaciones que establece la Ley respecto de las eventuales prestaciones a que tiene derecho un afiliado, desde el momento en que recibe el aviso de su incorporación, ya sea por intermedio del empleador, de una Administradora o del propio trabajador; aviso que debe cumplir con las exigencias mínimas que la Superintendencia señala, y en el caso de transferencia de un afiliado desde otra Administradora, desde el primer día del mes en que el cambio produce sus efectos.

TITULO II

De las Cotizaciones y de la Cuenta de Ahorro Voluntario

1. De las Cotizaciones.

Artículo 7°. Los empleadores deberán descontar de las remuneraciones de sus trabajadores las

cotizaciones obligatorias. Además, estarán obligados a descontar los porcentajes o montos que por escrito sus trabajadores les autoricen como cotizaciones voluntarias, depósitos voluntarios o ambas, en conformidad a los artículos 18 y 21 de la Ley, a contar del mes siguiente a aquél en que el empleador reciba la autorización correspondiente.

La remuneración y renta mensual utilizada como base para determinar las cotizaciones obligatorias y voluntarias tendrán un límite máximo de 60 Unidades de Fomento del último día del mes anterior al pago de la cotización. Dicho límite no procederá en el caso de los Depósitos Convenidos y Depósitos Voluntarios.

Cesará la obligación de descontar la cotización voluntaria de la misma forma establecida en el inciso tercero del artículo 13. Lo anterior, no le será aplicable a los depósitos convenidos.

Los empleadores descuentarán además, la cotización destinada a financiar las prestaciones de salud, en conformidad a la Ley.

Las planillas para declarar y enterar las cotizaciones serán uniformes, de acuerdo al formato que la Superintendencia determine.

Artículo 8°. La cotización adicional será establecida por cada Administradora y se expresará como porcentaje de la remuneración y renta mensual imponible del afiliado. Para esta determinación la Administradora sólo podrá considerar los factores señalados en el inciso tercero del artículo 29 de la Ley.

La cotización adicional determinada por una Administradora deberá ser uniforme para todos aquellos afiliados que se encuentren en la misma situación, respecto de los factores que considere para su fijación. No podrán considerarse factores distintos de los mencionados en la Ley.

Los afiliados que se encuentren en cualquiera de las situaciones que contempla el inciso segundo del artículo 69 de la Ley, estarán afectos a una cotización adicional diferenciada.

Artículo 9°. Los trabajadores del sector público afiliados al Sistema podrán optar, en forma definitiva y mientras permanezcan en el mismo empleo, porque tengan el carácter de imposables las asignaciones que no tienen dicha calidad, con excepción de aquellas que el Código del Trabajo declara que no constituyen remuneraciones. La mayor imposibilidad se considerará sólo para el cálculo de los beneficios que se financian con las cotizaciones que establece la Ley.

Para ejercer la opción a que se refiere el inciso anterior, el trabajador deberá comunicar su decisión por escrito a su empleador, quien deberá efectuar las retenciones a que se refiere el artículo 7.

Artículo 10°. Los depósitos convenidos serán de cargo de los empleadores y deberán constar en contratos escritos celebrados entre el empleador y el trabajador. Los contratos deberán ponerse en conocimiento de la Administradora en que se encuentre incorporado el trabajador, con una anticipación de 30 días a la fecha en que deba efectuarse el único o primer depósito, de haberse convenido más de uno.

Artículo 11°. Los trabajadores independientes deberán enterar las cotizaciones correspondientes a las rentas imposables que mensualmente declare, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al cual correspondan dichas rentas.

Las cotizaciones que no fueren enteradas dentro de ese plazo por los trabajadores independientes, podrán efectuarse hasta el último día del mes calendario siguiente a aquél en que se devengaron dichas rentas.

Queda prohibido a las Administradoras recibir las cotizaciones de los afiliados independientes que no fueren enteradas dentro de los plazos señalados en el inciso anterior.

Artículo 12°. El trabajador independiente que desee cubrir el riesgo de invalidez o muerte para el mismo mes en que pague la cotización obligatoria, no habiendo cotizado en el mes anterior, deberá así manifestarlo, pagando la cotización adicional que corresponde al mes que desee cubrir, la que en todo caso cubrirá dichas eventualidades a contar del pago efectivo a la Administradora.

2. De los Depósitos en Cuenta de Ahorro Voluntario

Artículo 13°. Las Administradoras estarán obligadas a abrir y mantener actualizada una cuenta de ahorro voluntario por cada afiliado que hubiere conferido poder a su empleador para que le descuente de su remuneración un porcentaje o monto destinado a ahorro y del cual la Administradora haya tomado conocimiento, o por cada afiliado que hubiere efectuado el primer depósito voluntario.

Los empleadores estarán obligados a cumplir con el encargo a que se refiere el inciso anterior, como asimismo a enterar dichos porcentajes o montos en la Administradora de Fondos de Pensiones a que se encuentre afiliado el trabajador.

Cesará esta obligación para el empleador, en cada uno de los meses en que proceda un pago de cotizaciones del trabajador a través de una entidad pagadora de subsidios. Las entidades pagadoras de subsidios se abstendrán de descontar suma alguna destinada a la cuenta de ahorro voluntario del trabajador.

Tanto el trabajador dependiente como el independiente podrán efectuar depósitos voluntarios directamente en la Administradora.

Artículo 14°. Los afiliados titulares de cuentas de ahorro voluntario podrán efectuar con cargo a ellas, hasta cuatro retiros en cada año calendario. Las transferencias de saldo a otra Administradora no se considerarán retiros para los efectos de este límite.

El retiro se entenderá realizado por el sólo hecho de quedar a disposición del afiliado los fondos correspondientes.

Artículo 15°. Los fondos existentes en una cuenta de ahorro voluntario, podrán acreditarse como ahorro en dinero en los sistemas habitacionales que operan a través de los Servicios de Vivienda y Urbanización, para lo que las Administradoras y afiliados deberán atenerse a lo dispuesto por este reglamento y a las normas que imparta la Superintendencia.

Los afiliados deberán suscribir un contrato de ahorro con la Administradora, el que indicará el monto total mínimo de ahorro al cual se comprometen, el plazo en que éste se enterará, expresado en meses calendario, el saldo medio semestral mínimo que deberá mantenerse en la cuenta, y demás estipulaciones, conforme lo determine la Superintendencia. Dicho contrato podrá modificarse por una sola vez a petición del interesado, sin perjuicio de otras modalidades que se establezcan en el futuro, por la Superintendencia.

Artículo 16°. El saldo de la cuenta respectiva y las menciones del contrato de ahorro relativas a monto, plazo y saldos medios convenidos, como asimismo la eventual modificación de éstos, se convertirán a Unidades de Fomento a la fecha de cada depósito o giro.

Artículo 17°. El ahorro a que se refiere el artículo anterior se acreditará mediante certificado extendido por la Administradora, a petición del titular de la cuenta.

TITULO III

De las Comisiones Médicas Regionales

Artículo 18°. Funcionará en cada Región a lo menos una Comisión Médica encargada de la calificación de la invalidez de las personas referidas en los artículos 4°, 7° y 8° de la Ley. Estas Comisiones serán administradas

y financiadas, en conjunto, por las Administradoras de Fondos de Pensiones, y gozarán de autonomía en cuanto al conocimiento y calificación de las invalideces sometidas a su consideración.

Para efectos de lo anterior, las Administradoras concurrirán al financiamiento de estas Comisiones, en la proporción que les corresponda, de acuerdo al porcentaje que represente el número total de afiliados que presentaron solicitud de pensión de invalidez en cada una de ellas, en el año calendario anterior a aquel que se está financiando, respecto del total de solicitudes presentadas en el Sistema. La Superintendencia calculará dichas proporciones y las pondrá a disposición de las Administradoras.

Otra aquellas Administradoras que a la fecha de cálculo no registren un año de operaciones, se considerará sólo el número de pensiones de invalidez presentadas durante el número de meses de funcionamiento hasta dicha fecha, respecto del total de solicitudes presentadas en el Sistema.

Artículo 19.- La Administración y financiamiento señalados en el artículo anterior, contemplará todo lo que dice relación con el funcionamiento propio de las Comisiones Médicas, a excepción de los gastos que se derivan de la constitución del personal médico, los que serán de cargo de la Superintendencia.

Las Administradoras deberán velar por que los locales en que funcionan las Comisiones Médicas estén ubicados en lugares centrales de la región que corresponda, sean de fácil acceso para los afiliados y estén debidamente equipados, de acuerdo a lo siguiente:

- a. Personal de secretaría y administrativo que se requiera, el que deberá ser permanentemente capacitado;
- b. Equipamiento de mobiliario, instrumental y material médico, material de oficina y equipos técnicos adecuados, y
- c. Sistemas de archivos físicos y magnéticos.

La Superintendencia tendrá la supervigilancia administrativa de estas Comisiones e impartirá las normas operativas que se requieran para calificar la invalidez. Asimismo, controlará que las Comisiones Médicas den debido cumplimiento a las funciones que les correspondan, pudiendo siempre determinar el número de Comisiones que debe funcionar en cada Región e impartir instrucciones acerca de su equipamiento.

Artículo 20.- Cada Comisión estará integrada por tres médicos cirujanos designados por el Superintendente, los que serán seleccionados de un Registro Público que llevará la Superintendencia para estos efectos. Dichos médicos tendrán la calidad de contratados a honorarios.

El Superintendente designará a uno de los miembros de la Comisión para que se desempeñe en calidad de Presidente.

Uno de los otros miembros actuará como Secretario Médico de la Comisión, será también designado como tal por el Superintendente, y subrogará al Presidente, en ausencia de éste.

Artículo 21.- La designación de médicos observadores a que se refiere el inciso tercero del artículo 11 de la Ley, deberá ser comunicada por la compañía de seguros respectiva a la Superintendencia, en la forma y plazos que ésta determine.

Artículo 22.- Los trabajadores deberán recurrir a la Administradora a la cual se encuentren afiliados para solicitar la declaración de su invalidez, la que requerirá la calificación de la Comisión Médica correspondiente a la región del lugar de trabajo del afiliado o del domicilio de éste, en caso que esté desempleado, sus servicios hayan sido suspendidos o se tratara de trabajadores independientes. Sin perjuicio de lo anterior, por motivos fundados, el afiliado podrá solicitar a la Administradora ser calificado en una región distinta a la que le corresponde en virtud de las normas antes señaladas, requerimiento que se pondrá en conocimiento de la Superintendencia para su autorización.

El solicitante de calificación de invalidez podrá aportar los exámenes, informes médicos u otro tipo de antecedentes que desee a la Comisión Médica con el objeto de respaldar su solicitud, los que deberán ser entregados a la Administradora conjuntamente con la presentación de la solicitud. No obstante lo anterior, el interesado podrá aportar mayores antecedentes a la Comisión Médica cuando sea citado.

Estos antecedentes no podrán ser determinantes por sí solos en la calificación de la invalidez del solicitante y formarán parte del expediente respectivo.

La Administradora deberá efectuar el requerimiento de calificación de invalidez a la Comisión Médica Regional correspondiente, el quinto día hábil siguiente de recibida la solicitud.

La Comisión Médica deberá citar al afiliado a un examen físico y comenzar la evaluación clínica, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la respectiva solicitud.

Artículo 23.- Para la reevaluación del grado de invalidez que deben realizar las Comisiones conforme lo señalan los incisos tercero, quinto y sexto del artículo 4º de la Ley, se aplicará el procedimiento señalado en el artículo anterior.

Artículo 24.- La Comisión tendrá las siguientes funciones:

- a. Evaluar el grado de invalidez de los trabajadores afiliados que a consecuencia de enfermedad o debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales consideren que han perdido, permanentemente, a lo menos dos tercios o a lo menos el cincuenta por ciento de su capacidad de trabajo;
- b. Emitir un primer dictamen que califique, de acuerdo a la evaluación efectuada, el grado de invalidez del afiliado. En caso que se dictamine que la invalidez fue previa a la fecha de la afiliación, el dictamen que se emita, deberá establecer dicha situación;
- c. Revalorar el grado de invalidez de los afiliados que sean citados por las Administradoras, transcurridos tres años desde la fecha de emisión del primer dictamen y el de aquellos afiliados que así lo soliciten, en conformidad a lo señalado en la Ley;
- d. Emitir un segundo dictamen que califique el grado de invalidez del afiliado reevaluado, según lo señalado en la letra c) anterior;
- e. Notificar por escrito a las Administradoras la identidad de aquellos afiliados que no se presenten a la citación de reevaluación al cabo de tres meses de efectuada, para que suspendan el pago de pensión. De igual forma se procederá en caso que, no obstante presentarse el afiliado a la Comisión, éste no se someta a los exámenes que se le requieran;
- f. Revalorar a aquellos afiliados declarados inválidos parciales que, en conformidad al inciso sexto del artículo 4º de la Ley, requieran de nuevos exámenes en relación a su calidad de inválidos y emitir un dictamen, de acuerdo a las instrucciones que impartirá la Superintendencia;
- g. Determinar, para el efecto señalado en el artículo 7º de la Ley, el grado de invalidez del cónyuge de la afiliada, en los términos establecidos en la letra a) anterior;
- h. Determinar, para el efecto señalado en la letra c) del artículo 8º de la Ley, el grado de invalidez de los hijos del trabajador afiliado, en los términos establecidos en la letra a) anterior;
- i. Recibir los reclamos que ante ella se interpongan en contra de sus dictámenes de invalidez y remitirlos con la totalidad de los antecedentes que sirvieran de base a su pronunciamiento, a la Comisión Médica Central, dentro del plazo de cinco días contado desde la fecha de recepción del reclamo;
- j. Solicitar la reiteración de exámenes o informes médicos cuando exista discrepancia entre éstos y la evaluación practicada por algún miembro de la Comisión o cuando la Superintendencia lo determine;
- k. Remitir a la Superintendencia de Seguridad Social en los casos que señala el inciso doce del artículo 11 de la Ley, los antecedentes relativos a un reclamo para que dicho Organismo se pronuncie, en definitiva, acerca de si la invalidez es de origen profesional, y
- l. Otras funciones que determine la Superintendencia.

Artículo 25.- Las Comisiones celebrarán sesiones ordinarias a lo menos una vez a la semana, en los días y horarios que ellas acuerden, los que serán fijados en relación a las necesidades de otorgar una eficiente y oportuna atención.

Los días y horarios de atención deberán ser comunicados a la Superintendencia y un letrado indicándolos será puesto en un lugar visible del local de funcionamiento de la respectiva Comisión.

Huberá sesiones extraordinarias cuando así lo acuerde y cite el Presidente de la Comisión.

Artículo 26.- El quórum para sesionar será la mayoría de los miembros de la Comisión.

Cada miembro de la Comisión deberá hacer personalmente la relación de los casos cuyo estudio le haya correspondido.

Artículo 27.- Al término de cada exposición o relación del caso a estudiar, el Presidente abrirá debate. En situaciones especiales, de las que se dejará constancia en actas, el Presidente podrá poner término al debate y posponer la decisión hasta una próxima reunión.

Artículo 28.- Las resoluciones se aprobarán por acuerdo de la mayoría de los miembros de la Comisión.

La Comisión, antes de resolver, podrá acordar la comparecencia personal del afectado, del médico tratante, la repetición o práctica de otros exámenes, y cualquier otra medida que estime necesaria.

El médico tratante del afiliado podrá asistir a las sesiones de la Comisión cuando ésta convoca de la calificación de invalidez de su paciente. Sin embargo, deberá abstenerse de participar en el debate y no podrá estar presente durante la adopción del acuerdo correspondiente.

Artículo 29.- De cada sesión se levantará un acta fiel y exacta de todo lo tratado en la reunión, consignándose las opiniones de los miembros.

En el acta se dejará constancia de cada caso particular tratado y del acuerdo respectivo. Su contenido podrá ser consultado por el afiliado o su médico tratante, por los médicos observadores de las Compañías de Seguros y por un médico representante de la Administradora.

El acta deberá ser aprobada y firmada por cada uno de los miembros de la Comisión.

Artículo 30.- El primer y segundo dictamen de la Comisión que declare una invalidez parcial o total o que la rechace, será notificado a más tardar a los tres días hábiles de ejecutoriado por carta certificada al afiliado, a la Administradora respectiva, a la Compañía de Seguros con la cual la Administradora hubiere contratado el Seguro referido en el artículo 39 de la Ley y a la entidad pagadora de subsidios por incapacidad laboral, si correspondiere.

Cuando se trate de un primer dictamen ejecutoriado que apruebe una invalidez total o parcial de un trabajador afecto a la ley N° 18.834 ó N° 18.883, ambas de 1989, la Comisión además deberá notificarlo, también en el mismo plazo señalado, al empleador. A su vez el empleador deberá comunicar a la Administradora de Fondos de Pensiones a la cual se encuentra afiliado el servidor público, la fecha en que vencerá el beneficio a que se refiere la letra a) del artículo 31° y a contar de la cual deberá pagarse la respectiva pensión de invalidez.

Se entenderá efectuada la notificación al quinto día contado desde la certificación de despacho por correo de la carta certificada.

Artículo 31.- El primer dictamen emitido por la Comisión, que establezca la invalidez de un afiliado generada durante su período de afiliación al Sistema, deberá indicar la fecha a contar de la cual se declara la invalidez, la que corresponderá a la fecha de presentación de la solicitud de pensión.

No obstante lo anterior, la fecha a contar de la cual se declara la invalidez se fijará en una fecha anterior a la indicada, si en los seis meses precedentes se hubiere emitido un dictamen que rechazaba la invalidez por falta de antecedentes. En este caso, la fecha de declaración de invalidez corresponderá a la fecha de la primera solicitud.

Las pensiones de invalidez que se generen a partir de estos dictámenes se devengarán a contar de la fecha de declaración de invalidez, con las siguientes excepciones:

- a. En el caso de trabajadores de la Administración Pública afectos al Estatuto Administrativo, las pensiones se devengarán desde el día siguiente a aquel en que se dé término al beneficio contemplado en el artículo 146 de la ley N° 18.834 y en el artículo 149 de la ley N° 18.883, ambas de 1989, oportunidad a partir de la cual el trabajador debe retirarse de la Administración Pública o declarar vacante el cargo.
- b. En el caso de trabajadores acogidos a subsidio por incapacidad laboral, las pensiones se devengarán desde el día siguiente al de término de la última licencia médica vigente a la fecha en que quede ejecutoriado el dictamen.

Artículo 32.- La Comisión deberá mantener un archivo que contenga copia de los dictámenes acordados y suscritos por sus miembros. Mensualmente se enviará copia de todos los dictámenes a la Superintendencia.

Igualmente la Comisión o las Administradoras, según sea el caso, deberán mantener un archivo de los expedientes de los casos estudiados, completados con los exámenes e informes realizados, a lo menos durante cinco años contados desde que quede ejecutoriado el correspondiente segundo dictamen de invalidez.

Artículo 33.- El Presidente de la Comisión Médica tendrá las siguientes funciones:

- a. Presidir las sesiones de la Comisión;
- b. Supervisar y dirigir todo proceso interno y externo de la tramitación de los documentos que ingresan y que estudia la Comisión;
- c. Representar a la Comisión ante las autoridades de organismos públicos y privados;
- d. Citar a reunión extraordinaria de la Comisión;
- e. Revisar previamente todos los expedientes de los casos a tratar en la reunión de la Comisión, valiéndose de mayores antecedentes o desvirtuándolos cuando lleguen incompletos o imperfectos;
- f. Citar a comparecer ante él a los afiliados que tienen en trámite su calificación de invalidez, cuando lo estime conveniente;
- g. Autorizar a la Comisión para solicitar los peritajes y exámenes de laboratorio a que se refiere el Título V siguiente, evaluar la calidad de los mismos y hacer las recomendaciones pertinentes sobre dicha materia a la Superintendencia;
- h. Distribuir entre los demás miembros de la Comisión los casos a estudiar, de acuerdo con sus especialidades;
- i. Firmar el acta de cada sesión de la Comisión juntamente con los demás miembros;
- j. Firmar todo dictamen o acuerdo que emane de la Comisión;
- k. Atender al público en los casos en que sea requerido por cuestiones relativas a la competencia de la Comisión;
- l. Preparar la tabla de los casos a tratar en cada sesión de la Comisión;
- m. Mantener el archivo de los acuerdos de la Comisión;
- n. Recibir, revisar y despachar toda la correspondencia, documentos, solicitudes o certificaciones que lleguen a la Comisión, preocupándose de que estos estén ajustados a las leyes y reglamentos vigentes, y están acompañados de los antecedentes personales y previsionales exigidos y dentro de los plazos legales;
- ñ. Supervisar el funcionamiento administrativo de la Comisión Médica, informando oportunamente a la Superintendencia de cualquier anomalía, y
- o. Otras funciones que le encomiende la Superintendencia.

Artículo 34.- Serán funciones del Secretario Médico firmar todos los dictámenes y acuerdos de la Comisión, levantar el Acta de cada sesión y dejar constancia escrita en las fichas clínicas de los casos tratados y de las resoluciones o acuerdos adoptados por ella.

Artículo 35.- Todos los miembros de la Comisión tendrán las siguientes funciones:

- a. Verificar la identidad del afiliado;
- b. Practicar al afiliado exámenes clínicos, estudiar sus antecedentes y solicitar exámenes, interconsultas e informes a otros establecimientos para lograr una evaluación clínica y calificar la invalidez correspondiente;
- c. Hacer la relación personal de los casos de su competencia estudiados en la Comisión, y
- d. Firmar las actas de las sesiones de la Comisión.

Artículo 36.- La Comisión deberá emitir el dictamen correspondiente dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que el afiliado concurre a someterse al examen físico a que se refieren los artículos 22 y 23, anteriores.

El plazo señalado en el inciso anterior se suspenderá cuando la Comisión determine la existencia de alguna de las siguientes causas:

- Encontrarse pendientes exámenes o análisis de mayor duración;
- Encontrarse pendientes evaluaciones médicas requeridas dentro del plazo, pero postergadas por razones administrativas en los servicios médicos a los que debe recurrir el trabajador;
- Haber razones clínicas que precisen la postergación de los exámenes que deban practicarse al trabajador afiliado, y
- Haberse efectuado consultas sobre la causa de la incapacidad que presente el afiliado en relación con la Ley N° 16.744.

La Comisión Médica comunicará por escrito a la Administradora de Fondos de Pensiones la determinación a que se refiere el inciso anterior, señalando, además, la duración de la suspensión, la que no podrá exceder de 60 días contados desde la ocurrencia de alguna de las causas ya señaladas.

TITULO IV

De la Comisión Médica Central

Artículo 37.- La Comisión Médica Central a que se refiere el inciso quinto del artículo 11 de la Ley, funcionará en la ciudad de Santiago.

El Superintendente designará de entre sus miembros un Presidente titular y un subrogante.

El Superintendente designará de entre sus miembros un Presidente titular y un subrogante.

Esta Comisión será administrada y financiada conforme lo señalado en los artículos 18 y 19 del Título III, y su fiscalización corresponderá a la Superintendencia.

Artículo 38.- La Comisión Médica Central tendrá las siguientes funciones:

- Conocer de los reclamos que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley, sean presentados en contra de los dictámenes de invalidez emitidos por las Comisiones Regionales;
- Disponer, en los casos en que a su juicio sea necesario, que se practiquen exámenes o análisis al afiliado a quien afecta el reclamo;
- Ordenar el traslado del afiliado, cuando a su juicio sea necesario practicarle un examen físico por la Comisión, o por los médicos especialistas que ésta determine;
- Solicitar a las Mutualidades de Empleadores, a los Servicios de Salud y a los empleadores, los antecedentes e informes necesarios para la calificación del origen de la invalidez, y
- Supervisar el funcionamiento administrativo de la Comisión e informar oportunamente a la Superintendencia, a través de su Presidente, de cualquier anomalía.

Artículo 39.- La Comisión Médica Central celebrará sesiones ordinarias a lo menos dos veces a la semana, en los días y horarios que determine su Presidente, los que deberán ser comunicados al Superintendente y a las Comisiones Regionales.

Habrán sesiones extraordinarias cuando así lo determine y cite el Presidente.

Artículo 40.- El Superintendente designará a los subrogantes de los miembros de la Comisión Médica Central.

El quórum para sesionar será de tres miembros, de los cuales al menos uno deberá ser miembro titular, salvo autorización expresa del Superintendente.

Artículo 41.- Recibido el reclamo y los antecedentes que sirvieron de base para su pronunciamiento, la Comisión Médica Central conocerá de aquél, atendiendo al siguiente procedimiento:

- El Presidente verificará si el reclamo fue interpuesto dentro del plazo. En caso de ser extemporáneo informará de este hecho a los miembros en la próxima sesión, debiendo la Comisión acordar su devolución a la Comisión Médica Regional para el cumplimiento del dictamen;
- Admitido el reclamo a tramitación, el Presidente verificará si está fundado en que la invalidez ya declarada proviene de un accidente del trabajo o enfermedad profesional. Si no lo fuere, encargará el estudio de los antecedentes a uno de los miembros, quien deberá hacer una relación de ellos en la próxima sesión.

Si la reclamación se fundare en accidente del trabajo o enfermedad profesional, el Presidente deberá comunicarlo al médico cirujano y al abogado que para estos efectos nombre la Superintendencia de Seguridad Social, quienes realizarán el estudio de los antecedentes y deberán hacer una relación de ellos en la próxima sesión de la Comisión. En este caso la Comisión se integrará conforme lo dispone el inciso noveno del artículo 11 de la Ley.

Si en la reclamación se efectuaren otras alegaciones, una vez hecha la relación de los antecedentes por el médico cirujano y abogado de la Superintendencia de Seguridad Social, se encargará su estudio a uno de los miembros, quien deberá hacer la relación de las otras alegaciones en la próxima sesión;

- Previo lectura a viva voz del reclamo y una vez oído el informe del médico rector, el informe del abogado de la Superintendencia de Seguridad Social y del miembro designado para el estudio de los antecedentes, según el caso, el Presidente abrirá debate, al término del cual la Comisión deberá fallar el reclamo o podrá acordar que se practiquen exámenes o análisis al afiliado, y deberá requerir antecedentes e informes a los respectivos organismos administradores de la Ley N° 16.744, o al empleador, según corresponda;
- Los acuerdos de la Comisión Médica Central se adoptarán por la mayoría de sus miembros, y
- La Comisión dispondrá de un plazo de diez días hábiles para emitir su fallo, contado desde que reciba el reclamo, el resultado de los exámenes o análisis requeridos o los informes y antecedentes solicitados, según corresponda.

La resolución que contenga el fallo de la Comisión se entenderá notificada desde la certificación de despacho por correo de la carta certificada.

TITULO V

Del financiamiento de los exámenes para la calificación de invalidez

Artículo 42.- Para el financiamiento de los exámenes que se requieran para la emisión del primer dictamen de invalidez, como también de aquellos requeridos para resolver su reclamación, los afiliados se clasificarán según su nivel de ingreso mensual, en los mismos grupos establecidos en el artículo 29 de la Ley N° 18.469 y se registrarán en igual forma. Igual tratamiento tendrán los dictámenes que se emitan para beneficiarios de pensión de sobrevivencia.

Artículo 43.- Los afiliados deberán pagar directamente al momento de recibir la prestación, el porcentaje del valor del arancel aprobado por los Ministerios de Salud y de Hacienda de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 18.469. Este porcentaje será 0% para los grupos A y B, 25% para el grupo C y 50% para el grupo D.

Artículo 44.- Para el solo efecto de que la Administradora pueda determinar el grupo a que pertenece el afiliado, se entenderá por ingreso mensual:

- El promedio mensual de las remuneraciones imponibles percibidas en los tres meses anteriores a la fecha de la solicitud de pensión de invalidez, para los trabajadores dependientes que se encuentren prestando servicios, y
- El promedio mensual de las rentas declaradas cuyas cotizaciones se encuentran registradas en la cuenta de capitalización individual en los últimos seis meses anteriores a la fecha de la solicitud de pensión de invalidez, para los trabajadores independientes.

Los afiliados carenciosos de recursos acreditarán esa calidad mediante el último comprobante de pago del subsidio de cesantía si se encontraran acogidos a éste, o con un informe social de la Municipalidad correspondiente a su domicilio, o de la Administradora, en caso de no encontrarse acogido a subsidio de cesantía.

Artículo 45.- Los exámenes o informes médicos necesarios para la calificación de la invalidez de un beneficiario de pensión de sobrevivencia serán financiados de acuerdo a lo señalado en el inciso cuarto y sexto del artículo 11 de la Ley. Para el efecto de determinar el monto a financiar por el interesado, éste se clasificará en el grupo que le habra correspondido al afiliado.

Artículo 46.- Los peritajes médicos, informes psicológicos, psicopedagógicos y kinesiológicos solicitados por las Comisiones Médicas, no contemplados en la Ley N° 18.469, para los efectos de lo dispuesto en el inciso cuarto, sexto y séptimo del artículo 11 de la Ley, tendrán un valor equivalente a tres consultas médicas.

TITULO VI

De la Comisión Técnica de Invalidez

Artículo 47.- Para la determinación del grado de invalidez, las Comisiones Médicas Regionales y la Comisión Médica Central se someterán estrictamente a las "Normas para la evaluación y calificación del grado de invalidez de los trabajadores afiliados al nuevo sistema de pensiones". Las normas vigentes a la fecha de publicación de la Ley N° 18.964, se aplicarán en tanto la Comisión Técnica, a que se refiere el artículo 11 bis de la Ley, no las reemplace total o parcialmente.

Artículo 48.- La Comisión Técnica funcionará en Santiago, está integrada por los miembros que la Ley señala y sesionará a requerimiento de uno o más de sus miembros. En todo caso, la Comisión deberá sesionar al menos una vez al año. En su primera sesión esta Comisión establecerá su reglamento de funcionamiento.

Las Administradoras y Compañías de Seguros deberán nombrar un suplente para que reemplace a su representante en ausencia de éste; de igual forma actuará el Consejo de Rectores. El Superintendente y el Presidente de la Comisión Médica Central, serán reemplazados por sus subrogantes legales.

Artículo 49.- La Comisión Técnica tendrá las siguientes funciones:

- Conocer los proyectos de modificación a las "Normas para la evaluación y calificación del grado de invalidez de los trabajadores afiliados al nuevo sistema de pensiones", que preparen las Administradoras, las Compañías de Seguros, el Presidente de una Comisión Médica o la Superintendencia;
- Resolver, por mayoría absoluta, respecto de los proyectos modificatorios que se presenten, y
- Resolver el acuerdo final en el Diario Oficial, a más tardar el primer día hábil del mes siguiente al de su adopción.

Artículo 50.- Un funcionario de la Superintendencia, especialmente designado al efecto, actuará como Secretario de la Comisión, tendrá la calidad de Ministro de FE respecto de sus actuaciones, deliberaciones y acuerdos, tomará acta de lo tratado en cada una de sus sesiones y será quien efectúe las convocatorias que correspondan de acuerdo a lo señalado en el artículo 48.

Artículo 51.- La designación de los miembros de la Comisión a que se refieren las letras c), d) y e) del artículo 11 bis de la Ley, deberá ser comunicada por escrito al Secretario de la Comisión. Tratándose del representante a que se refiere la letra d), concurrirán a su nombramiento las Compañías de Seguros que mantengan contrato vigente con alguna Administradora al momento de efectuarse la elección.

TITULO VII

De las Administradoras de Fondos de Pensiones

Artículo 52.- Las Administradoras serán sociedades anónimas cuyo objeto único y exclusivo será la administración de un Fondo de Pensiones y otorgar y administrar los beneficios y prestaciones establecidos en la Ley.

Los Fondos de Pensiones serán administrados exclusivamente por las Administradoras.

Las Administradoras existen en virtud de una resolución de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones que las autoriza y aprueba sus estatutos y gozan de personalidad jurídica desde que se les otorga el certificado a que se refiere el inciso segundo del artículo 131 de la Ley N° 18.046.

Serán aplicables a estas sociedades las normas del D.L. N° 3.500, de 1980, y supletoriamente las disposiciones de la Ley N° 18.046 y del D.L. N° 3.538, de 1980, y sus modificaciones y reglamentos o la legislación que corresponda.

La supervigilancia, control y fiscalización de las sociedades administradoras, y de los Fondos de Pensiones que administran, corresponderá a la Superintendencia, la que estará investida de las facultades establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, en el D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y además de las atribuciones que el D.F.L. N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, sus modificaciones y su Reglamento, así como el D.L. N° 3.538, de 1980, confieren a la Superintendencia de Valores y Seguros respecto de las sociedades anónimas.

Artículo 53.- Cada Administradora sólo podrá administrar un Fondo de Pensiones. Se comprende en esta administración la recaudación de las cotizaciones y depósitos, su abono en las respectivas cuentas de capitalización individual y de ahorro voluntario y la actualización de éstas, la inversión de los recursos generados por dicha recaudación de acuerdo a las disposiciones legales correspondientes, y la tramitación necesaria para obtener el Bono de Reconocimiento y su complemento, a que se refiere el Título XIII de la Ley, para sus afiliados.

Artículo 54.- Las Administradoras podrán celebrar, en conformidad a las instrucciones que fije la Superintendencia, con entidades bancarias, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, o con otras entidades que autorice expresamente dicho organismo, convenios para la recepción de las declaraciones y la recaudación de las cotizaciones y depósitos, los que deberán ser enterados efectivamente en la respectiva Administradora o depositados en las cuentas corrientes que corresponda, a más tardar 24 horas después de percibidos.

Estos convenios deben ser escritos y deberán contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

- Obligación por parte de la entidad prestadora del servicio de celebrar convenios de idénticas características en cuanto a precio, servicio, plazos y demás estipulaciones con cualquier Administradora que lo solicite por escrito, mientras esté en vigencia el contrato;
- Obligación de no discriminar en forma alguna entre afiliados o empleadores para la recaudación de las cotizaciones y depósitos;
- Que el costo del convenio sea de cargo exclusivo de la Administradora que encarga el servicio, no pudiendo significar gasto alguno para el afiliado, para el Fondo de Pensiones o para el empleador, y

Las cotizaciones y depósitos se entenderán pagadas en la fecha en que sean recibidas por las entidades recaudadoras.

Las Administradoras podrán encargar a otras Administradoras que tengan un patrimonio igual o superior a 20 mil Unidades de Fomento, la recepción de las declaraciones, la recaudación de las cotizaciones y depósitos, la actualización de las respectivas cuentas de capitalización individual y de las cuentas de ahorro voluntario, y la inversión de dichos recursos de acuerdo a las instrucciones que con sujeción a la Ley impartirá la Administradora que encarga el servicio.

Los convenios que celebren las Administradoras en conformidad a lo dispuesto en el inciso anterior constarán en escritura pública, y una copia de ellos deberá enviarse a la Superintendencia. A los convenios relativos a la recepción de declaraciones y recaudación de cotizaciones y depósitos, les será aplicable lo dispuesto en el inciso segundo.

Artículo 55.- Las Administradoras sólo podrán otorgar pensiones de vejez e invalidez a sus afiliados, y pensiones de sobrevivencia causadas por afiliados fallecidos a sus beneficiarios.

Artículo 56.- Las Administradoras no podrán otorgar a sus afiliados, bajo ninguna circunstancia, otras pensiones, prestaciones o beneficios que los señalados en la Ley, ya sea en forma directa o indirecta, ni aún a título gratuito o de cualquier otro modo.

Artículo 57.- Las Administradoras no podrán formar con un capital inferior a cinco mil Unidades de Fomento, el que deberá encontrarse suscrito y pagado en dinero efectivo al otorgarse la escritura social. El valor de la Unidad de Fomento será el vigente a la fecha de otorgamiento de la escritura pública de formación de la sociedad.

Si en el contrato de sociedad se pactare un capital superior al mínimo establecido, el exceso deberá encontrarse en dinero efectivo a la sociedad, dentro de dos años contados desde la resolución que autorice la existencia y apruebe sus estatutos.

Artículo 58.- Las sociedades administradoras deberán mantener permanentemente un patrimonio al menos igual al capital mínimo exigido, el que aumentará en relación al número de afiliados que se encuentren incorporados a ella, todo ello según lo dispone el artículo 24 de la Ley y bajo las sanciones que allí se señalan.

Este patrimonio se acreditará a la Superintendencia mediante la presentación de los correspondientes balances generales y estados de resultados, en el mes de enero de cada año, de acuerdo a las normas que la Superintendencia fije.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso precedente, la Superintendencia, en el ejercicio de sus facultades de fiscalización, podrá exigir en cualquier momento a las Administradoras la confección de estados de situación, balances parciales o ambos. Si de dichos estados financieros apareciera que el patrimonio de una Administradora no se ajusta al mínimo exigido, estará obligada a cubrir la diferencia contemplada en el plazo de seis meses a contar de la fecha del estado que demuestre la reducción de patrimonio.

En caso que la Administradora no complete el patrimonio mínimo dentro de ese plazo, la Superintendencia deberá revocar su autorización de existencia y proceder a la liquidación de la sociedad.

Artículo 59.- Las Administradoras podrán cobrar comisiones a sus afiliados, las que serán establecidas libremente por éstas y deducidas de la respectiva cuenta de capitalización individual, de los retiros de ella o de los retiros de la cuenta de ahorro voluntario, según corresponda.

El cobro de comisiones por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones no podrá en caso alguno producir disminución del capital que por concepto de cotizaciones voluntarias registre el afiliado en su cuenta de capitalización individual.

Las comisiones que establezca cada Administradora tendrán carácter general y uniforme para todos sus afiliados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8° de este Reglamento.

Sólo podrá ser objeto de cobro de comisiones las siguientes operaciones:

- a. El depósito de las cotizaciones periódicas;
- b. La transferencia del saldo de la cuenta desde otra Administradora;
- c. Los retiros que se practiquen por concepto de renta temporal o retiro programado de acuerdo con las letras b) y c) del artículo 61 de la Ley, y
- d. Los retiros que se efectúen de la cuenta de ahorro voluntario en conformidad al inciso cuarto del artículo 21 de la Ley, incluyendo en éstos la transferencia del saldo de la cuenta a otra Administradora.

Artículo 60.- Las Administradoras sólo podrán cobrar comisiones, de los respectivos ingresos de capitalización individual, las comisiones que provengan del depósito de cotizaciones periódicas. No obstante lo anterior, si se tratase de pagos atrasados y la comisión fuere porcentual, ésta se deducirá con los reajustes e intereses proporcionales, y si fuere fija, a su valor del mes en que se efectúa la cotización.

Se entenderá por depósito de cotizaciones periódicas el acto de abonar las cotizaciones en las cuentas de capitalización individual.

Artículo 61.- Las comisiones deberán ser comunicadas por las Administradoras a la Superintendencia. Además, deberá incluirse en el extracto a que se refiere el artículo 26 de la Ley y ser publicadas en uno de los tres diarios de mayor circulación del domicilio social de la Administradora e informadas a los afiliados, cada vez que sean modificadas, conjuntamente con la comunicación a que se refiere el artículo 31 de la Ley.

Sin perjuicio de lo anterior, las Administradoras deberán arbitrar todas las medidas necesarias a fin de que los empleadores tomen conocimiento de la cotización adicional de sus trabajadores.

Artículo 62.- La fijación de las comisiones por parte de las Administradoras tendrá efecto el primer día del mes siguiente al del cumplimiento de 90 días de comunicadas a la Superintendencia y publicado el aviso correspondiente.

Sin embargo, al iniciar sus actividades una Administradora, esta información deberá ser comunicada a la Superintendencia con 15 días de anticipación al inicio del mes en que empiece sus actividades como tal y publicado el aviso el mismo día en que abra sus oficinas al público.

Si la Administradora efectuare publicidad con anterioridad al día en que inicie legalmente sus actividades, los plazos y fechas señalados en el inciso anterior se considerarán respecto del día en que inicia su publicidad.

TITULO VIII

Del Fondo de Pensiones

Artículo 63.- El Fondo de Pensiones es un patrimonio independiente y distinto del patrimonio de la Sociedad Administradora. La Administradora no tiene derecho de dominio sobre el Fondo de Pensiones ni sobre los bienes que lo componen.

El Fondo está formado por las cotizaciones de los afiliados, los depósitos, los aportes adicionales, la contribución, los Bonos de Reconocimiento y sus complementos que se hubieren hecho efectivos, sus inversiones y las rentabilidades de éstas, deducidas las comisiones de la Administradora.

Artículo 64.- El Fondo sólo tiene por objeto el financiamiento de las prestaciones, pensiones y retiros de las cuentas de ahorro voluntario que la Ley establece, sin perjuicio de que la Administradora pueda cobrar de él las comisiones legalmente establecidas a sus afiliados.

Artículo 65.- La Administradora deberá tener contabilidad separada de las operaciones sociales y de las del patrimonio del Fondo que administre, en conformidad a las instrucciones que al respecto dicte la Superintendencia.

Artículo 66.- El Fondo de Pensiones deberá ser expresado en cuotas de igual valor y características, las que serán inembargables, con excepción de aquellas que formen parte de la cuenta de ahorro voluntario.

Al iniciar su funcionamiento una Administradora, deberá definir el valor inicial de la cuota del Fondo que administre, el que corresponderá a un múltiplo entero de \$ 100.

Artículo 67.- La Administradora deberá determinar diariamente el valor de la cuota del Fondo de Pensiones que administre, informarlo y publicarlo en la forma que determine la Superintendencia.

Dicho valor será el resultado de dividir el valor total del activo del Fondo por el número neto de cuotas emitidas, todas referidas al cierre de ese día. Para estos efectos, al valor total del activo del Fondo debe deducirse el pasivo exigible, de acuerdo a las instrucciones que impartirá la Superintendencia.

Se entenderá por "número neto de cuotas emitidas" la suma de las cuotas que se encuentren en ese día abonadas a las cuentas que componen el patrimonio del Fondo de Pensiones.

Se entenderá por "Activo del Fondo", la suma de los saldos de sus cuentas corrientes bancarias, del saldo de las cuentas "valores por depositar" y del valor de la cartera de instrumentos financieros del Fondo, determinado sobre la base del valor económico o el de mercado de esas inversiones.

Artículo 68.- La Superintendencia establecerá, mediante normas de aplicación general, las fuentes oficiales para la valoración diaria de los instrumentos en que se encuentre invertido el Fondo, con transacción regular en los mercados primarios y secundarios formales. Establecerá, asimismo, sistemas de valoración para aquellos instrumentos en los que está autorizada la inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones.

Artículo 69.- La rentabilidad de los instrumentos en que se encuentre invertido un Fondo incrementará su activo y en ningún caso podrá generar dividendos en efectivo ni en cuotas liberadas.

Artículo 70.- El Fondo de Pensiones deberá ser invertido en los instrumentos señalados en el artículo 45 de la Ley, con las limitaciones acerca de su diversificación entre los diversos tipos genéricos de ellos que establece el Banco Central de Chile y con las restricciones señaladas en los artículos 45 bis y 47 de la misma Ley, todo en conformidad a las instrucciones que impartirá la Superintendencia.

Mediante circulares, la Superintendencia comunicará a las Administradoras los antecedentes necesarios para calcular los límites de inversión por emisores definidos en el artículo 47 de la Ley. Los acuerdos de la Comisión Clasificadora de Riesgo, necesarios para calcular los límites de inversión por emisores, se publicarán en el Diario Oficial, a más tardar el primer día hábil del mes siguiente al de la adopción del acuerdo.

La Superintendencia no estará obligada a modificar o reemplazar una circular de este tipo durante los primeros 30 días de su entrada en vigencia, aún cuando en dicho plazo se hayan producido cambios en los valores que inciden en la determinación de los porcentajes máximos.

TITULO IX

De las Pensiones

I. De las Pensiones en General

Artículo 71.- Las pensiones de vejez, definitivas e invalidez y las de sobrevivencia se determinarán de acuerdo a una de las modalidades contempladas en el artículo 61 de la Ley, por la que opte cada afiliado o sus beneficiarios, en su caso. Sin perjuicio de lo anterior, mientras el interesado no manifieste su elección, se entenderá que opta por la modalidad de retiro programado.

Tratándose de trabajadores afectos a las leyes N° 18.834 y N° 18.883, ambas de 1989, la Administradora deberá modificar al empleador la fecha de devengamiento de la pensión, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de pensión, en el caso de vejez, o de la selección de modalidad de pensión, en el caso de vejez anticipada.

El afiliado o los beneficiarios que estuvieren acogidos a la modalidad de retiro programado podrán siempre modificar esta opción.

Las pensiones transitorias de invalidez cubiertas, serán pagadas por la Administradora hasta que quede ejecutoriado el segundo dictamen de invalidez o hasta que venza el plazo de tres meses a que se refiere el inciso cuarto del artículo 4° de la Ley.

Las pensiones transitorias de invalidez no cubiertas, serán financiadas bajo la modalidad de retiro programado hasta que concorra una de las siguientes circunstancias:

- a. Que el afiliado ejerza su opción por otra modalidad si adquiere el derecho a pensiones definitivas;
- b. Que el afiliado pierda el derecho a pensiones definitivas al quedar ejecutoriado el segundo dictamen que le rechace; o
- c. Al vencer el plazo de tres meses a que se refiere el inciso cuarto del artículo 4° de la Ley.

El día siguiente a aquel en que venza el plazo de seis meses a que se refiere el inciso cuarto del artículo 4° de la Ley, el afiliado adquirirá la calidad de activo para todos los efectos legales.

Artículo 72.- Para determinar si un afiliado se encuentra cubierto por el seguro a que se refiere el artículo 59 de la Ley, se entenderá por fecha de declaración de la invalidez la fecha de la solicitud de pensión que dio origen al primer dictamen de declaración de la invalidez, independientemente de que la fecha a partir de la cual se devengue la pensión sea posterior a ésta. En los casos a que se refiere el inciso segundo del artículo 31, se entenderá por fecha de declaración de la invalidez, la de la primera solicitud.

La Compañía de Seguros que tenga vigente contrato con la Administradora a la fecha de declaración de la invalidez definida en el inciso anterior, será la responsable del financiamiento de las obligaciones señaladas en el artículo 54 de la Ley. Asimismo, se aplicarán al otorgamiento de los beneficios que se generen las normas vigentes a la fecha de la declaración de invalidez.

Artículo 73.- Las pensiones de sobrevivencia se devengarán desde la fecha de fallecimiento del afiliado, las pensiones transitorias de invalidez desde la fecha que señale el dictamen respectivo, y las pensiones definitivas de invalidez a contar de la fecha en que quede ejecutoriado el segundo dictamen, en su caso.

Artículo 74.- Las pensiones de sobrevivencia de beneficiarios inválidos tendrán siempre el carácter de definitivas.

Igual carácter tendrán las pensiones de invalidez total que se generen por la reevaluación de un afiliado transitorio parcial o total o por la reevaluación de un afiliado parcial definitivo, conforme al señalado en el inciso quinto del artículo 4° de la Ley, no procediendo la emisión de un dictamen posterior.

Por otra parte, todo afiliado declarado inválido parcial definitivo puede solicitar su reevaluación, mientras no se haya acogido a pensión de vejez anticipada o no haya cumplido las edades establecidas en el artículo 3° de la Ley, procediendo en este caso la emisión de un dictamen posterior.

Artículo 75.- Las pensiones de invalidez que establece la Ley serán incompatibles con los subsidios por incapacidad laboral que el afiliado pudiese generar por las mismas causas que produjeron la invalidez.

Artículo 76.- Para los efectos de determinar el aporte adicional se deberá incluir en el capital acumulado las cotizaciones devengadas por el afiliado hasta el mes en que fallezca o quede ejecutoriado el segundo dictamen, según sea el caso, deducidas las comisiones cobradas por la Administradora, utilizando la tasa de interés de actualización vigente a la fecha en que el afiliado fallezca o quede ejecutoriado el segundo dictamen.

Para el cálculo del capital necesario se utilizarán las tablas de mortalidad y expectativas de vida que determine el Instituto Nacional de Estadísticas. La Superintendencia de Valores y Seguros y la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones deberán proporcionar al Instituto Nacional de Estadísticas toda la información necesaria para la preparación de dichas tablas.

La tasa de interés de actualización que se utilizará para el cálculo del capital necesario para pagar las pensiones de referencia, a que se refiere el artículo 55 de la Ley, se determinará mensualmente y corresponderá al promedio ponderado de las tasas de interés de todos los contratos de rentas vitalicias otorgadas según la Ley, que hubieren sido suscritos durante los tres meses anteriores al mes en que se determina.

La tasa de interés de cada contrato será aquella que iguale el valor presente de los flujos mensuales de pensión con el monto de la prima única cobrada, excluyendo todo pago no contemplado en el respectivo contrato. La ponderación será por el monto de la prima única.

La tasa de interés de actualización calculada de acuerdo al inciso antecedido se aplicará durante el mes siguiente a aquel en que se determina.

un posterior recálculo del Bono de Reconocimiento vitalicio, salvo que medie un reclamo incesante por el afiliado.

La visión del documento Bono de Reconocimiento acreditará su calidad de endosable, situación que deberá quedar registrada, con adecuados métodos de seguridad. Las instituciones de previsión deberán crear y mantener un registro de los documentos que hayan sido declarados endosables.

Artículo 98.- El afiliado que desee hacer uso del derecho establecido en el artículo 4° bis transitorio de la Ley, referente al complemento del Bono de Reconocimiento, deberá efectuar su solicitud en la Administración a la cual se encuentre incorporado.

En el caso de los afiliados que se pensionen por vejez en forma anticipada, las instituciones de previsión emitirán un documento denominado "Complemento de Bono de Reconocimiento", que tendrá las características de impresión e idénticas inscripciones que el Bono de Reconocimiento. Para este documento las instituciones de Previsión deberán crear y mantener un registro de igual características al del Bono de Reconocimiento que señala el artículo 97 anterior.

Artículo 99.- Las tablas de expectativas de vida que se utilizarán en el cálculo del complemento del Bono de Reconocimiento, serán las mismas que se aplican al cálculo de los capitales necesarios a que se refiere el artículo 76.

Para los hijos no levitados, la tabla de expectativa de vida que deberá utilizarse en el cálculo del complemento del Bono de Reconocimiento será temporal hasta los 24 años.

Artículo 100.- Las distintas instituciones de previsión concurrirán al pago de los Bonos de Reconocimiento y su complemento, cuando correspondiere, de acuerdo a las siguientes normas:

- Las instituciones de previsión en las que el imponente hubiere cotizado, y a las cuales no les corresponda el otorgamiento del Bono de Reconocimiento, y su complemento, el correspondiente, deberá concurrir al pago de él a su vencimiento, en proporción a los años que el imponente cotizó en ellas respecto del total de años de cotización que hayan sido utilizados en el cálculo descrito en el artículo 4° y 4° bis transitorios de la Ley;
- Si el imponente ha cotizado simultáneamente en dos o más instituciones de previsión, los años de duración de dichos períodos se dividirán por el número de dichas instituciones en que se cotizó simultáneamente, siendo de cargo de cada una de ellas el cociente respectivo para efectos del cálculo indicado en el inciso anterior, y
- La concurrencia se manifestará en su pago al momento en que el Bono, su complemento o ambos se hagan efectivos, que se hará por la institución de previsión respectiva, a aquella que haya emitido el Bono.

Artículo 101.- Los afiliados que se acojan a lo establecido en el inciso primero del artículo 68 de la Ley, podrá ceder sus derechos sobre el Documento Bono de Reconocimiento y su complemento por simple endoso.

Para tal efecto, el afiliado, en el momento en que seleccione modalidad de pensión, deberá endosar el Bono de Reconocimiento a una Compañía de Seguros de Vida, o bien, otorgar a la Administración en que se encuentre incorporado un mandato que le permita a ésta asumir su representación en la transacción del documento en el mercado secundario formal.

Este mandato deberá expresar la voluntad del afiliado de transferir el Bono de Reconocimiento en el mercado secundario formal e indicar el precio mínimo por el cual autoriza la referida transacción.

El precio mínimo a que alude el inciso anterior, no podrá ser inferior a lo siguiente, según sea el caso:

- Al valor que el afiliado obtendría si endosara su Bono de Reconocimiento a la Compañía de Seguros por la cual opta, en caso de acogerse a pensión bajo la modalidad de renta vitalicia, o
- Al valor que debería tener el Bono de Reconocimiento, para que conjuntamente con el saldo de la cuenta individual, pueda financiar una pensión que cumpla con los requisitos establecidos en el inciso primero del artículo 68 de la Ley, en caso que optara por pensionarse bajo la modalidad de retiro programado.

Artículo 102.- Aquellos afiliados que se pensionen por vejez anticipada y que tengan derecho a complemento de Bono de Reconocimiento, una vez que este se encuentre emitido podrán ceder sus derechos sobre dicho documento en la misma forma que respecto del Bono de Reconocimiento.

En este caso el precio mínimo del complemento, estará dado por lo siguiente, según sea el caso:

- Si el complemento Bono de Reconocimiento forma parte de la prima de una renta vitalicia, su precio mínimo estará dado por el afiliado no pudiendo ser menor al valor que el afiliado obtendría si endosara el documento a la Compañía de Seguros con la cual contrató la renta vitalicia.
- Si el afiliado ha cumplido los requisitos para pensionarse anticipadamente, el complemento Bono de Reconocimiento tendrá el precio mínimo que el afiliado determine.
- Si el afiliado optó por la modalidad de retiro programado sin liquidar su Bono de Reconocimiento, el precio mínimo del complemento estará dado por el afiliado no pudiendo ser este menor al monto que necesita para que su saldo efectivo le permita financiar las pensiones hasta la fecha en que el Bono sea liquidable.

J.- Este Decreto empezará a regir a

contar desde el día 1° del mes siguiente al que sea publicado en el Diario Oficial.

Tómese razón, comuníquese, publíquese e insértese en la recopilación que corresponda de la Contraloría General de la República. — PATRICIO AYLWIN AZOGAR, Presidente de la República. — René Cortázar Sanz, Ministro del Trabajo y Previsión Social.

Lo que transcribo a U. para su conocimiento. Saluda a U. — Ramiro de Stefani Torres, Subsecretario de Previsión Social Subrogante.

Banco Central de Chile

Secretaría General

TIPOS DE CAMBIO Y PARIDADES DE MONEDAS EXTRANJERAS PARA EFECTOS DE LOS NUMEROS 6 Y 7 DEL CAPITULO I DEL TITULO I DEL COMPENDIO DE NORMAS DE CAMBIOS INTERNACIONALES Y CAPITULO II.B.3. DEL COMPENDIO DE NORMAS FINANCIERAS AL 28 DE MARZO DE 1991

	Tipo de Cambio \$ (N° 6 del Cap. I Tit. I del C.N.C.I.)	Paridad Respecto US\$
Dólar EE.UU.	344,38	1.0000
Dólar Canadá	297,32	1.1590
Dólar Australia	266,28	1.2933
Dólar Neozelandés	201,80	1.7065
Libra Esterlina	599,76	0.5742
Marco Alemán	202,21	1.7031
Yen Japonés	2,48	138.6391
Franco Francés	59,82	5.7760
Franco Suizo	238,06	1.4466
Franco Belga	9,82	35.0790
Florín Holandés	179,24	1.9213
Lira Italiana	0,27	1265.5757
Corona Danesa	52,77	6.5259
Corona Noruega	51,97	6.8263
Corona Sueca	56,05	6.1441
Peseta	3,27	105.4493
Renningby	66,11	5.2090
Schilling Austria	28,83	11.9437
Markka	85,54	4.0259
D.E.C.	465,56	0.739713
E.C.U.	415,17	0.8295

Tipo de cambio que rige para efectos del capítulo II.B.3

Sistemas de reajustabilidad autorizados por el Banco Central de Chile (Acuerdo N° 05-07-900105) del Compendio de Normas Financieras.

El tipo de cambio "dólar acuerdo" (N° 7 inciso primero del Cap. I Tit. I del C.N.C.I.) es de \$ 356,09 por dólar, moneda de los Estados Unidos de América.

Santiago, 27 de marzo de 1991. — Víctor Vial del Río, Secretario General.

Consejo Nacional de Televisión

OTORGA CONCESION DE SERVICIO LIMITADO DE TELEVISION

(Resolución)

Núm. 10. — Santiago, 4 de Marzo de 1991. — Vistos:

- Lo dispuesto en los Párrafos 1° y 2° del Título III de la Ley N° 18.838
- En lo prescrito en los artículos 3° inciso 2°, 12 letra e) y 14° letra c) de la Ley N° 18.838;
- La solicitud presentada por Temuco Cablevisión Limitada.
- Lo informado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en su Oficio RI-30573 de fecha 1° de Febrero de 1991; y

Considerando:

- Que la Sociedad Temuco Cablevisión Limitada, por presentación de 11 de Octubre de 1990, solicitó al Consejo Nacional de Televisión se le otorgara concesión de servicio limitado de televisión por cable, para la Ciudad de Temuco, IX Región.
- Que a la referida solicitud se tuvieron por acompañados los antecedentes legales y administrativos y los proyectos técnicos y financieros que requiere la Ley N° 18.838;
- Que el extracto de esta petición fue publicado en el "Diario Oficial" y el "Diario

Austral", de Temuco, de fecha 15 y 14 de Diciembre de 1990 respectivamente, sin que se formulara oposición a la solicitud, IV. Que habiendo la Subsecretaría de Telecomunicaciones emitido su Informe técnico definitivo, este Consejo, en Sesión de fecha 28 de Febrero del año en curso, determinó otorgar la concesión solicitada.

Resuelvo:

- Otórgase concesión para establecer, operar y explotar un servicio limitado de televisión por cable, en la Ciudad de Temuco, IX Región, y área de servicio que se indicará, a la sociedad Temuco Cablevisión Limitada.
- Las características técnicas de esta estación son las siguientes:
 - Número de canales iniciales: 6
 - Número de canales finales: 9
 - Norma: CCIR-NTSC/M

ESTUDIOS

- Ubicación de los estudios: Reusch N° 440, Temuco, IX Región.
- Coordenadas geográficas: 38 45' 49" Sur 72 38' 13" Oeste.

REDE EXTERNA

- Red Troncal: Cable coaxial IB-(112)BPC, con mensajero de acero Incorporado.
- Red de distribución: Cable coaxial RC-11DP, con mensajero de acero trenzado incorporado.

- Red de acometidas: Cable coaxial RC-59 BP
- Impedancia de cables: 75 Ohms
- Zona de Servicio: La Ciudad de Temuco de la IX Región, con una primera etapa que contempla troncales de distribución en las calles Reusch, Av. Alemania y Av. J. Carrera.

- El plazo por el cual se otorga la concesión es indefinido. La iniciación de los servicios deberá efectuarse dentro de los 60 días, contados desde la total tramitación de la presente resolución.
- La concesión se otorga sin perjuicio del derecho de terceros legalmente adquirido y en conformidad con las normas de la Ley N° 18.838, y con sujeción, además, a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes o que se dicten en el futuro sobre la materia.
- Es obligación del concesionario el cabal conocimiento y cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 18.838, especialmente de lo dispuesto en los artículos 1° y 12° letra a) de dicha Ley y de las normas que en virtud de este último el Consejo Nacional de Televisión dicte.
- Tómese razón, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial. — Miguel Ángel Poblete Rodríguez, Presidente subrogante Consejo Nacional de Televisión.
- Lo que transcribo a usted para su conocimiento. — Miguel Ángel Poblete Rodríguez, Secretario General Consejo Nacional de Televisión.

Municipalidades

MUNICIPALIDAD DE OVALLE

MODIFICA ORDENANZA MUNICIPAL SOBRE DERECHOS MUNICIPALES POR PERMISOS O CONCESIONES VARIAS

Núm. 210 exento. — Ovalle, 13 de marzo de 1991. — Vistos: Lo dispuesto en el

artículo 53 letra l), 55 letra c) de la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades; el acuerdo del Consejo de Desarrollo Comunal tomado en sesión de fecha 26 de febrero de 1991 y, teniendo presente la necesidad de modificar en parte la "Ordenanza Municipal sobre derechos municipales por permisos o concesiones varias" de acuerdo a lo establecido en el D.L. 3.063 de 1979:

Decreto:

- Modifícase la "Ordenanza municipal sobre derechos municipales por per-



AFP HABITAT

MEMORANDUM F.V. N° 165/97

A : Sr. Julio Molina M.
Gerente Comercial

DE : Pablo Sotomayor E.
Fiscal

FECHA : 17 de marzo de 1997

REF. : INFORMACION PREVISIONAL RESERVADA

En atención a las diversas consultas relacionadas con la materia indicada en el rubro, a la importancia que reviste el tema para la Administradora, y a la necesidad de que el personal de la Empresa esté debidamente informado, comunicamos a usted lo siguiente:

I

La Superintendencia de AFP ha establecido a través de diversos Oficios la obligación de reserva a que están sometidas las Administradoras en el manejo de la información de los afiliados.

Entre otros, se pueden mencionar los Oficios Ord. N° 09588 de 16 de Diciembre de 1986; Ord. N°P/N 1090 de 7 de Febrero de 1992; Ord. N°J/13774 de 23 de Diciembre de 1993; Ord. N°2697 de 2 de Abril de 1992; Ord. N°P/N 15120 de 15 de Diciembre de 1995 y, el Oficio Ord. N°J/14983 de 11 de Octubre de 1996.

A modo de ejemplo, y debido a que en nuestra opinión constituye la jurisprudencia administrativa más clarificadora al respecto, podemos señalar que el N°3 del Oficio N°J/14983, establece lo siguiente: "...., cabe informar a usted que en términos generales, la información confidencial que las Administradoras de Fondos de Pensiones poseen de sus afiliados, sólo debe entregarse al propio interesado, a un tercero facultado al efecto por aquél o petición de los Tribunales de Justicia de nuestro país, mediante oficio respectivo. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones de carácter general etc".

Al respecto, creemos conveniente recordar que el incumplimiento a las normas emitidas por la Superintendencia puede implicar la aplicación de sanciones administrativas como amonestaciones o multas.



AFP HABITAT

II

En el ámbito legislativo, cabe tener presente lo establecido en la ley N°19.223, de 7 de junio de 1993, que tipifica diversas figuras penales relativas a la informática.

Así, el artículo 4° de la ley referida expresa: " El que maliciosamente revele o difunda los datos contenidos en un sistema de información, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio. Si quien incurriere en estas conductas es el responsable del sistema de información, la pena se aumentará en un grado."

La pena de presidio menor en su grado medio implica la privación de libertad por 541 días a 3 años. El presidio menor en su grado máximo, significa que la condena se puede extender por 3 años y un día a 5 años.

III

Por último, la Constitución Política asegura a todas las personas, entre otras garantías, el respeto y protección a la vida privada y de la persona y de su familia y de toda forma de comunicación privada. Las comunicaciones y documentos privados sólo pueden interceptarse, abrirse o registrarse en los casos y formas determinados por la ley.

La privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de sus derechos y garantías referidas, faculta al afectado a presentar un recurso de protección en la Corte de Apelaciones respectiva.

Saluda atentamente a usted,

Pablo Sotomayor E.
Fiscal

PSE/pfm.

c.c.: Sr. Fernando de Solminihac

ANEXO N° 4

LISTA DE SUCURSALES Y OFICINAS DE EMPRESAS C.CH.C. (SUPERFICIE EN M²)

Ciudad	AFP Habitat	Isapre Consalud	Caja de Comp. Los Andes	Seguros La Construcción	Mutual de Seguridad	Total
Arica	489	911	731	53	2.492	3.945
Iquique	142	1.791	620	69	2.701	4.703
Mejillones	---	---	---	---	477	477
Antofagasta	410	1.751	1.513	150	3.979	6.290
Calama	237	1.397	721	75	2.853	4.562
Tocopilla	---	---	---	---	827	827
Copiapó	298	280	213	70	3.531	4.179
La Serena	239	3.042	640	131	3.455	6.867
San Felipe	151	345	225	---	---	496
Quilpué	---	1.473	---	---	---	1.473
Quillota	75	---	---	---	---	75
Viña del Mar	503	2.463	510	110	3.901	6.977
Valparaíso	354	525	515	---	---	879
San Antonio	102	---	---	---	---	102
Rancagua	171	1.801	851	100	2.665	4.737
Rengo	---	---	88	---	---	88
Las Cabras	---	---	---	---	105	105
Peumo	---	---	---	---	375	375
San Vicente	---	---	128	---	---	128
San Fernando	---	100	64	---	---	100
Santa Cruz	---	---	81	---	260	260
Curicó	93	226	129	55	1.141	1.515
Talca	221	961	579	200	2.245	3.627
Constitución	---	---	---	---	297	297
Linares	---	---	93	---	785	785
Chillán	228	1.363	750	61	936	2.588
Coronel	---	---	---	---	400	400
Talcahuano	120	105	173	---	---	225
Concepción	789	3.101	3.153	320	3.882	8.092
Los Angeles	156	1.486	362	84	935	2.661
Temuco	317	2.299	771	120	4.168	6.904
Villarrica	---	346	---	---	---	346
Valdivia	304	1.764	1.499	116	1.769	3.953
La Unión	---	113	---	---	509	622
Osorno	285	1.267	602	175	2.400	4.127
Puerto Montt	232	1.045	1.084	108	2.891	4.276
Puerto Varas	---	76	---	---	---	76
Castro	---	284	---	---	453	737
Coyhaique	17	---	372	46	1.139	1.202
Puerto Chacabuco	---	---	---	---	281	281
Punta Arenas	370	1.044	686	100	995	2.509
Sub-Total Regiones M ²	6.303	31.359	17.153	2.143	52.847	109.805
N° de Sucursales	24	27	27	19	30	127

Región Metropolitana	AFP Habitat	Isapre Consalud	Caja de Comp. Los Andes	Seguros La Construcción	Mutual de Seguridad	Total
Edif. Corporativo (Stgo.)	9.562	7.622	1.567	5.077	22.319	44.580
Alameda	561	---	730	---	15.402	15.963
Huérfanos	---	---	240	---	---	240
Calle Curicó	---	---	---	---	210	210
Quilicura	---	---	88	---	1.925	1.925
San Miguel	---	---	400	---	---	400
La Florida	---	3.240	---	---	845	4.085
San Bernardo	---	3.334	300	---	1.037	4.671
Lo Espejo	---	---	---	---	1.911	1.911
Melipilla	---	---	233	---	678	911
Buín	---	---	180	---	---	180
Paine	---	---	---	---	350	350
Providencia	7.753	4.009	1.850	---	---	13.162
Maipú	326	2.054	250	---	---	2.630
Conchalí	---	1.822	---	---	---	1.822
Nuñoa	---	201	---	---	---	201
Puente Alto	---	3.075	---	---	---	3.075
Tabancura	---	---	---	---	---	---
Gran Avenida	---	2.983	---	---	---	2.983
Morandé	739	---	385	---	---	1.124
Sub-Total R. Metro. M²	18.941	28.340	6.223	5.077	44.677	103.258
N° de Sucursales	5	9	11	1	9	35
Total M²	25.244	59.699	23.376	7.220	97.524	213.063
N° Total de Sucursales	29	36	38	20	39	162

ANEXO N° 5

PERSONAL DE VENTAS Y ATENCIÓN DE PÚBLICO POR EMPRESAS C.CH.C.

Ciudad	AFP Habitat	Isapre Consalud	Caja Comp.	Cía. Seguros La Const.	Mutual de Segurid.	Total
Arica	17	20	22	25	16	101
Iquique	14	44	24	15	27	123
Mejillones	---	---	---	---	---	---
Antofagasta	16	30	33	29	22	130
Calama	15	21	21	6	12	76
Tocopilla	---	---	---	---	---	---
Copiapó	15	16	10	17	16	72
La Serena	28	27	25	23	25	129
San Felipe	11	---	7	---	---	18
Quilpué	---	---	---	---	---	---
Quillota	10	---	---	---	---	10
Viña del Mar	43	84	26	36	23	212
Valparaíso	6	---	23	---	---	29
San Antonio	4	---	---	---	---	4
Rancagua	29	25	34	16	18	123
Rengo	---	---	2	---	4	6
Las Cabras	---	---	---	---	---	---
Peumo	---	---	---	---	3	3
San Vicente	---	---	7	---	---	7
San Fernando	---	---	4	---	---	4
Santa Cruz	---	---	6	---	4	10
Curicó	11	---	10	---	12	33
Talca	22	34	18	26	11	112
Constitución	---	---	---	---	6	6
Cauquenes	---	---	---	---	1	1
Linares	---	---	2	---	7	9
Chillán	18	28	18	21	4	91
Coronel	---	---	---	---	1	1
Talcahuano	3	---	5	---	---	8
Concepción	65	62	55	42	32	251
Los Angeles	13	23	14	11	13	74
Temuco	22	32	23	18	20	116
Villarrica	---	---	---	---	---	---
Valdivia	21	18	39	14	18	109
La Unión	---	---	---	---	---	---
Osorno	20	21	17	15	9	83
Puerto Varas	---	---	---	---	---	---
Puerto Montt	11	48	21	15	13	110
Castro	---	---	---	---	5	5
Coyhaique	6	---	6	---	5	17
Puerto Chacabuco	---	---	---	---	2	2
Punta Arenas	17	38	19	12	7	93
Sub Total Reg	437	571	491	341	336	2.176

Región Metropolitana	AFP Habitat	Isapre Consalud	Caja Comp.	Cía. Seguros La Const.	Mutual de Segurid.	Total
Edificio Corporat. (Santiago)	280	253	340	181	200	1.254
Alonso Ovalle	---	---	43	---	---	43
Alameda	15	41	21	---	107	184
Huérfanos	---	---	30	---	---	30
Calle Curicó	---	---	---	---	---	---
Quilicura	---	---	7	---	15	22
La Florida	---	23	---	---	15	38
San Bernardo	---	15	7	---	11	33
Lo Espejo	---	---	---	---	6	6
Melipilla	---	---	8	---	14	22
Buín	---	---	7	---	---	7
Paine	---	---	---	---	3	3
Providencia	36	67	29	---	6	138
Maipú	5	37	14	---	---	56
San Miguel	---	---	8	---	---	8
Conchalí	---	21	---	---	---	21
Nuñoa	---	28	---	---	---	28
Puente Alto	---	24	---	---	---	24
Tabancura	---	22	---	---	---	22
Manquehue	---	---	---	---	3	3
Gran Avenida	---	25	---	---	---	25
Morandé	27	---	16	---	---	43
Counters Clínicas y Hospitales	---	14	---	---	---	14
Sub-Total Región Metropolitana	363	570	530	181	380	2.024
TOTAL	800	1.140	1.021	522	716	4.200

Nota: En el caso de la Compañía de Seguros La Construcción, de las 522 personas informadas, hay 175 que son agentes comisionistas independientes, sin contrato laboral con la Compañía; no están informados en el cuadro, otros 644 corredores de seguros independientes, con los cuales la Compañía tiene relaciones comerciales.

ANEXO N° 6.A

COSTOS Y ESTADÍSTICAS BÁSICAS CALL CENTERS AFP HABITAT E ISAPRE CONSALUD

	AFP Habitat		Isapre Consalud	
	Real Julio-Diciembre '99	Presupuesto 2.000	Real Agosto-Diciembre'99	Presupuesto 2.000
1. N° de llamados in-bound atendidos				
IVR		161.676 llam.		
Operadoras		198.324 llam.		
Total in-bound	105.745 llam.	360.000 llam.	720.869 llam.	
Tiempo promedio conversación	101 segs.	101 segs.	95 segs.	
Tiempo total conversación	10.680.245 segs.	36.360.000 segs.	68.482.555 segs.	
2. N° de llamados out-bound con respuesta	17.308 llam.	98.649 llam.	156.436 llam.	
Tiempo promedio conversación	116 segs.	116 segs.	42 segs	
Tiempo total conversación	2.007.728 segs.	11.443.284 seg.	6.570.312 segs.	
3. Total N° llamados in-bound y out-bound	123.053 llam.	458.649 llam.	877.305 llam.	
Tiempo promedio conversación	103 segs.	104 segs.	85,5 segs.	
Tiempo total conversación	12.687.973 segs.	47.803.284 segs.	75.052.867 segs.	
4. Gastos totales operación	\$110.802.000	\$158.530.483	\$141.669.303	
Costo por llamado	\$900,44 / llam.	\$345,65 / llam.	\$161,48 / llam.	
Costo por segundo	\$8,73 / seg.	\$3,32 / seg.	\$1,89 / seg.	

ANEXO N° 6.B

ESTADÍSTICAS COMPARATIVAS DE ALGUNOS CALL CENTERS

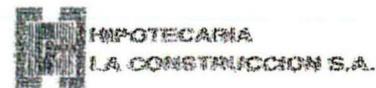
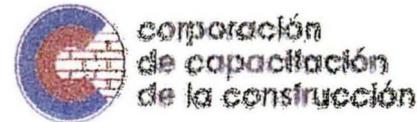
	<u>R & SA</u>	<u>LA CAJA</u>	<u>HABITAT</u>	<u>CONSALUD</u>
Tasa abandono llamados	N/D	6%	3,5%	3,6%
Llamados atendidos a los X'	N/D.	65% a los 30'	80% a los 15'	87% a los 30'
Tiempo prom. de espera llamados	N/D	N/D	9 seg.	7 segs.
Máximo tiempo espera llamado	N/D	N/D	N/D	23:03
Cotizaciones / llamados	50%	35%	N/A	N/A
Ventas / cotizaciones	<u>36%</u>	<u>35%</u>	N/A	N/A
Ventas / llamados	18%	12%		
N° Posiciones	18 posic.	50 posic.	14 posic.	60 posic.
N° llamados x día hábil				
In - bound atendidos	1.000 - 1.500	2.500	1.000	6.200
Out - bound c/resp.	300	2.500	100	1.250
Tiempo prom. conversación				
In-bound	Cotiz: 300- 420 segs. Venta: 600 - 720 segs.	300 segs.	101 segs.	95 segs.
Out-bound	N/D	N/D	116 segs.	42 segs.
Turnos de Operadores	2 x 6 hrs. c/u. (9 a 15:00 y 15:00 a 21:00)	6 hrs. c/u.	8 hrs. c/u.	hrs. c/u.
Descansos de operadores	2 x 15 mins. <u>1 x 30 mins.</u> 60 minutos	<u>30 minutos</u>	2 x 15 mins. <u>30 minutos</u>	mins. <u> </u>
Observaciones:	Usa <u>scoring</u> para cotizar.	<u>No</u> usa <u>scoring</u> .	No hay Ventas	No hay ventas
	Da servicios a terceros	<u>No</u> da servicios a terceros	<u>No</u> da servicios a terceros	<u>No</u> da servicios a terceros

ANEXO N° 7

ANTECEDENTES DE HARDWARE Y SOFTWARE EN EMPRESAS C.CH.C.

	AFP Habitat	Isapre Consalud	Caja Compensación	Cía. Seguros	Mutual Seguridad
I-Servidores / Sist. Operat.					
USN / Unix	---	Sí	---	---	---
Digital	---	---	---	---	Sí
Data General / Win NT	---	Sí	---	---	---
Compaq	---	---	---	Sí	Sí
Lanix	---	---	---	Sí	---
Hewlett Packard	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
IBM	Sí	---	---	Sí	---
2-Lenguaje Progr. / Desarrollo					
Forms	---	---	Sí	---	Sí
Ofa	---	---	---	---	Sí
Discovere	---	---	---	---	Sí
Visual Basic	---	Sí	Sí	Sí	---
Paquete NER	---	Sí	---	---	---
Cobol	Sí	---	Sí	Sí	---
C++	---	---	---	Sí	---
RM Cobol	---	---	---	Sí	---
Clipper	---	---	---	Sí	---
Power Builder	Sí	---	---	---	Sí
Natural	Sí	---	---	---	---
Ingres	---	---	---	---	Sí
3-Admin. Base de Datos					
Oracle	Sí	Sí	Sí	---	Sí
Adabas-VSAM	Sí	---	---	---	---
Hadabas	Sí	---	---	---	---
Open Ingres 2.0	---	---	---	---	Sí
SQL Server 6.5	---	---	---	---	Sí
RDB 6.1	---	---	---	---	Sí

Logos Empresas C.CH.C.



ANEXO N° 8.B

DIRECTORIOS EMPRESAS C.CH.C. al 31/12/99

	Mutual de Seguridad	Caja Comp. Los Andes	AFP Habitat	Isapre Consalud	Cía. Seguros La Construcción
Presidente	Otto Kunz S.	J. Ignacio Silva A.	Alfredo Schmidt M.	Hernán Doren L.	Víctor M. Jarpa R.
Vice Pdte.		Juan Eduardo Errázuriz.	Pedro Salmán E.	Hérrnan Levy A.	Peter Hill
Directores	Rodrigo Donoso S.	Lorenzo Constans G.	Luis Larraín A.	Máximo Honorato A.	Albero Etchegaray A.
	Juan Blanchard G.	Mario Olatte S.	M. Teresa Infante B.	Carlos Erdmann G.	Jaime Allende U.
	Guillermo Vargas P.	Liliana Pérez R.	Eugenio Velasco M.	Gustavo Vicuña S.	Peter Webster
	Juan Moreno G.	Ulises Bacho G.	Leopoldo Lorenzini T.	Luis Smith G.	Jorge Bronfman H.
	Dionisio Muñoz D.	Robinson Arias F.	John Roxas C.	Fernando Prieto W.	Kelvin Edwards
	Cristián Boetsch F.	Juan Contreras M.	José L. Rodríguez V.		Sergio Icaza P.
	Fernando Bolumburu T.		Christian Abello P.		Sergio Orellana S.
	Rodolfo Errázuriz C.				
	Pedro Beroíza G.				
	Fernando Jaña G.				
	Mario Pinto R.				
Gte. Gral.	José Bagioli R.	Patricio Merino S.	Pablo Ihnen de la F.	Manuel Urmeneta L.	Manuel Zegers I.

	Invesco S.A.	Consejo Área Social C.Ch.C.
Presidente	Horacio Pavez G.	Horacio Pavez G.
Vice Pdte.	J. Carlos de Larraechea V.	Raúl Gardilcic R.
Directores	Jorge Bronfman H.	José Molina A.
	J. Antonio Guzmán M.	Barham Madain A.
	Otto Kunz S.	Eduardo Gras D.
	J. Ignacio Silva A.	Rodolfo Errázuriz C.
	Eugenio Velasco M.	Fernando Carreño
	Víctor Bezanilla S.	Miguel A. Frederickson G.
	Hernán Doren L.	Jorge Garcés
Gte. Gral.	Luis Larraín A.	M. Ismenia Fajardo M.

ANEXO N° 9
LISTADO DE TEMAS A SER REVISADOS POR COMITÉ
COMERCIAL C.CH.C.

1. Contratos con Medios de Publicidad (T.V., Radio, Prensa Escrita).
2. Contratos con Agencias de Publicidad
3. Folletería e Impresiones Gráficas.
4. Convenios de Distribución Cruzada: Comisiones, Productos, Vendedores.
5. Convenios de Uso de Bases de Datos
6. Convenios de Uso por empresas C.CH.C. de las instalaciones físicas del grupo:
 - Hospitales / Clínicas / Policlínicos / Centros Médicos y Dentales (Mutual y Consalud).
 - Lugares de veraneo / vacaciones (Caja de Compensación).
 - Salas de Video Conferencia (Mutual)
 - Programas especiales para clientes (pensionados, p. ejemplo)
7. Convenios con Empresas para Oficinas Virtuales o Módulos.
8. Equipamiento Tecnológico para Vendedores (Notebooks, Laptops).
9. Convenios con clínicas y Hospitales no C.CH.C. para Prestación de servicios a Clientes (especialmente en Regiones, pero también en Santiago).
10. Convenios de atención Médica - Dental a Terceros con hospitales / Clínicas / Policlínicos / Centros Médicos y Dentales de las empresas de la C.CH.C., incluyendo el Servicio Médico.
11. Eventos Masivos : - Comerciales / RR.PP.
 - Técnicos
12. Contratos con Relacionadores Públicos y Asesores de Comunicaciones.
13. Provisión de regalos / Tarjetas de Navidad
14. Confección de una memoria / Brochure conjunta para empresas C.CH.C.
 - Estudios e Investigaciones de Mercado.

ANEXO N° 10
LISTADO DE TEMAS A SER REVISADOS POR COMITÉ
OPERATIVO C.CH.C.

a) **Area Informática**

1. Contratos de provisión grandes equipos: Computadores, Centrales, PC, Centrales Telefónicas, Aparatos Telefónicos.
2. Telecomunicaciones: Voz, Datos e Imagen. (Contratos y Provisiones propias).
3. Contratos de Procesamiento de Registros (digitación, scaneo, microfilmación, microfichaje).
4. Desarrollo de Sistemas (Contratos y provisiones propias).
5. Proveedores de Software y Licencias Computacionales, Paquetes Oficina.
6. Mantenimiento de Computadores y Sistemas (Contratos y provisiones propias).
7. Centros de Respaldo / Centros de Desastre. (Contratos y provisiones propias).
8. Instalación de Redes y Equipos. (Contratos y provisiones propias).
9. Contratos de Internet

b) **Area Operaciones**

1. Manejo de archivos físicos e imágenes
2. Provisión de RR.HH. para fecha "peak"
3. Procesos de obtención de información de entidades externas, como Registro Civil.
4. Servicios post - venta al cliente.
5. Servicios de digitación y procesamiento de datos
6. Servicios de capacitación de administrativos (técnicas, normativa).
7. Procesos de recaudación y cobranza (no automáticos y automáticos).

ANEXO N° 11

LISTADO DE TEMAS A SER REVISADOS POR COMITÉ
ADMINISTRACION C.CH.C.

1. Vigilancia / Seguridad de Edificios
2. Aseo de Oficinas
3. Contratos de Aseo Clínico (hospitalario y ambulatorio).
4. Ornato de Oficinas (plantas, cuadros, alfombras).
5. Atención de Jardines
6. Papelería (fotocopias, papeles blancos, papeles con logos impresos).
7. Formularios (Planos Continuos).
8. Artículos y útiles de escritorio en general (lápices, calculadoras, etc.)
9. Impresión de tarjetas personales de visita.
10. Seguros sobre Raíces, Equipos, Muebles, Vehículos y de responsabilidad civil (instituciones y gerentes).
11. Seguros de Vida y Salud del Personal; otros beneficios al personal (Salas Cuna, uniformes, actividades recreativas, etc).
12. Servicios de fotocopiado e impresión.
13. Servicios de Correo, Mensajería y Valijas.
14. Servicios de traslado y custodia de valores
15. Servicios de Almacenaje y Bodegaje, manejo de inventarios
16. Servicio de Archivos
17. Provisión de Mobiliario de Oficinas

18. Provisión de Almuerzo y Casino al Personal
19. Asesorías económico / Financiero (Gemines, otros).
20. Asesorías Contables / Tributarias / Laborales
21. Procesos de firma de cheques
22. Pagos de imposiciones, cotizaciones, impuestos
23. Provisión de regalos, juguetes, tarjetas de navidad.
24. Contratos de máquinas expendedoras automáticas (café, agua, bebidas, galletas, etc).
25. Compras de insumos médicos y dentales.
26. Contrato de Agencia de Viajes (pasajes aéreos, terrestres, hotelería, arriendo vehículos).
27. Servicio de Radio-Taxi.
28. Contratos de Selección de Personal: exámenes Psicológicos, Médicos.
29. Contrato de Informes Comerciales (DICOM, otros).
30. Contratos de Recaudación y Cobranza (bancaria, electrónica, judicial, etc).
31. Contratos de Pago de Beneficios (Pensiones, Siniestros, Beneficios).
32. Contratos de Auditoría Externa, Clasificación de Riesgo.
33. Beneficios Tributarios para empresas del Grupo Cámara por donaciones de la Mutual / Caja Compensación, que son sujetos no afectos a Impuesto de 1era. Categoría.
34. Contratos de provisión de energía y potencia eléctrica, y otros servicios públicos.

09167

658.515
1385
C1



Martínez Barros, Gmo.

AUTOR
Reporte Sinergias Empre...
TITULO

FECHA	NOMBRE	FIRMA

658.515
1385
C1



AUTOR Martínez, Guillermo

TITULO Reporte Sinergias...

N° TOP 09167