

**SP-A-204-2018**

Superintendencia de Pensiones, al ser las once horas del día siete de noviembre de 2018.

**SE REFORMA ÍNTEGRAMENTE EL ACUERDO SP-A-159-2012 DE LAS DIEZ HORAS DEL DÍA VEINTITRÉS DE MAYO DE DOS MIL DOCE, “ACCESO A LA VENTANILLA ELECTRÓNICA (VES)”**

**CONSIDERANDO:**

1. De conformidad con el inciso f) del artículo 38 de la Ley N°7523, *Régimen Privado de Pensiones Complementarias*, corresponde al Superintendente de Pensiones adoptar todas las acciones necesarias para el cumplimiento efectivo de las funciones de autorización, regulación, supervisión y fiscalización establecidas en dicha ley y en las normas reglamentarias emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
2. Según el inciso d) del artículo 36, el inciso c) del artículo 37 y el inciso r) del artículo 38 de la citada ley N°7523, corresponde a la Superintendencia de Pensiones definir el contenido, la forma y la periodicidad con que las entidades supervisadas deben proporcionar información sobre la situación financiera, jurídica y económica de los sistemas, las características y costos de los servicios, las operaciones activas y pasivas, y cualquier otra información que considere de importancia.
3. El artículo 42, inciso g) de la Ley 7983, *Ley de Protección al Trabajador*, establece que es deber de las entidades autorizadas suministrar oportunamente a la Superintendencia de Pensiones la información requerida, en el plazo y las condiciones dispuestos por ella.
4. Mediante SP-A-115-2008 de las once horas del 16 de junio de 2008, la Superintendencia de Pensiones, desarrolló el “Servicio de Administración de Seguridad (SAS) de la Ventanilla Electrónica de Servicios (VES)”. Este servicio permite a cada ente supervisado la administración de las opciones de crear, habilitar, deshabilitar y cambiar la contraseña a los usuarios de las aplicaciones disponibles en la Ventanilla Electrónica de Servicios (VES), disponiendo el nombramiento de Administradores de Seguridad Institucional por parte de las entidades, como responsables de la administración de la seguridad de la Ventanilla Electrónica de Servicios (VES), así como sus funciones.
5. Mediante el Acuerdo SP-A-159-2012, la Superintendencia de Pensiones emitió los lineamientos relativos al funcionamiento del VES, entre ellos, y en lo que interesa, el

**SP-A-204-2018**

*Página 2*

acceso a la plataforma por parte de las entidades supervisadas, el uso de la firma digital para el acceso, y las responsabilidades de los usuarios que acceden a la plataforma.

6. Mediante circular SP-1629-2013 del 21 de noviembre de 2013, la Superintendencia de Pensiones indicó que la plataforma VES sería el único medio oficial para el trasiego de comunicaciones.
7. El VES es una herramienta que ha contribuido a minimizar los riesgos asociados al suministro de documentos, y a su vez, ha contribuido a que ese proceso se realice de forma oportuna y eficiente. No obstante lo anterior, se han detectado algunos aspectos que requieren mejorarse, a saber: (i) el incremento de la capacidad de los archivos que pueden recibirse y enviarse mediante el VES; (ii) la confirmación del recibido de la información; y, (iii) los horarios de atención habilitados para el VES, de manera que sean congruentes con el de la Superintendencia de Pensiones.

### **POR TANTO:**

Se reforma íntegramente el acuerdo SP-A-159-2012 de las diez horas del día veintitrés de mayo de dos mil doce, “Acceso a la Ventanilla Electrónica (VES)”, para que, en lo sucesivo, se lea como sigue:

Las entidades autorizadas deberán aplicar los siguientes lineamientos para el trámite de la documentación remitida a la Superintendencia de Pensiones:

#### **1. Condiciones para el funcionamiento del Buzón–VES**

El Buzón VES, salvo lo previsto en el acápite 5 de este Acuerdo, deberá ser utilizado por las entidades reguladas para el trámite de cualquier documentación que deba ser remitida o gestionada por la Superintendencia de Pensiones y que deba ser enviada debido al cumplimiento de la regulación vigente, o bien, para dar atención a requerimientos particulares del ente supervisor, mediante oficio.

A su vez, será el medio por el cual las entidades supervisadas recibirán la documentación remitida por la Superintendencia de Pensiones, con las excepciones que se detallan en este acuerdo.

**SP-A-204-2018**

*Página 3*

## **2. Capacidad de transferencia de información**

La correspondencia que remitan las entidades supervisadas debe contener un título, nombre o referencia que no supere los cincuenta caracteres.

El tamaño del archivo no podrá superar los diez megas.

## **3. Horario de la herramienta y documentación**

El envío de la correspondencia por parte de las entidades supervisadas se realizará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, con excepción de los feriados establecidos por ley y de los días que sean declarados como no hábiles por decreto o mediante comunicado del Superintendente de Pensiones.

El Manual de Usuario de esta herramienta se mantendrá a disposición para consulta de las entidades, por medio del Portal VES, en la sección de documentación.

## **4. Responsabilidades de las entidades supervisadas**

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 2 del Acuerdo SP-A-115 de las once horas del día 16 de junio del 2008, Servicio de Administración de Seguridad (SAS) de la Ventanilla Electrónica de Servicios (VES), en relación con las atribuciones y responsabilidades de los Administradores de Seguridad Institucional, las entidades supervisadas, como mínimo, deberán:

- a. Mantener actualizada la dirección de correo electrónico del personal de la operadora o fondos de beneficio definido responsables de recibir y distribuir la información a lo interno de las entidades.
- b. Verificar que los comunicados de la Superintendencia sean recibidos por cada una de las dependencias a las cuales se les incluyó copia en el oficio del órgano supervisor.
- c. Designar los funcionarios responsables de recibir y remitir la documentación relacionada y contar con un procedimiento, actualizado y aprobado, para la distribución interna y remisión de la correspondencia enviada y recibida. Las entidades supervisadas deberán capacitar al personal responsable en esas actividades.
- d. Las operadoras de pensiones, según lo establecido en el artículo 75 de la Ley de Protección al Trabajador, deberán brindar acceso a los funcionarios responsables de cada fondo para realizar los trámites que correspondan mediante el Buzón VES.

**SP-A-204-2018**

*Página 4*

- e. Firmar digitalmente toda la correspondencia que se remita por la vía del Buzón VES.
- f. Las entidades serán responsables de la información que se envíe a través del Buzón VES.
- g. La herramienta del Buzón VES no se utilizará para la remisión y recibo de correspondencia entre las entidades.

## **5. Situaciones contingentes o excepcionales**

Se consideran situaciones contingentes o excepcionales al trámite de la correspondencia mediante el Buzón VES, las siguientes:

- a. En caso de fallas prolongadas en la plataforma tecnológica del Buzón VES, previo comunicado del personal autorizado por la Superintendencia, el trámite de correspondencia se realizará mediante el correo electrónico de los funcionarios autorizados por la entidad supervisada por mensajería, fax o cualquier otro medio de comunicación convencional.
- b. No se remitirán o recibirán mediante el Buzón VES aquellos documentos que, por tratarse de una norma de jerarquía superior a este acuerdo, deban de comunicarse por otros medios o que posean características o formatos especiales, y que, por su naturaleza, requieran ser presentados o emitidos en original.
- c. Los requerimientos de información no periódicos, tales como documentos, auxiliares contables, registros u otros, realizados por los funcionarios de la Superintendencia, no estarán sujetos al uso de esta herramienta. El trámite de esta información se podrá realizar mediante el correo electrónico o por los servicios que la Superintendencia habilite o llegue a habilitar en el futuro.
- d. No se tramitarán por el Buzón VES aquellos documentos que, por su tamaño, sobrepasen la capacidad del sistema para la recepción o envío de la correspondencia, según lo previsto en este Acuerdo.

Los documentos que superen el tamaño establecido en el acápite 2 de este acuerdo, deberán ser presentados en un dispositivo de almacenamiento digital, de forma física en las oficinas de la Superintendencia.

**SP-A-204-2018**

*Página 5*

6. Se deja sin efecto el oficio SP-1629-2013 del 21 de noviembre de 2013.

**7. Vigencia.**

Rige a partir del primer lunes hábil después de su comunicación.

Comuníquese.



Álvaro Ramos Chaves  
**Superintendente de Pensiones**

*Aprobado por YSch.*