

09.ENE.2012\*

2

**RESOLUCION N°**

Santiago,

**VISTOS:** a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en los N°s 2, 3, 10 y 12 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980; el inciso cuarto del artículo 52 del Decreto Supremo N° 57, de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que contiene su Reglamento; artículos 46, 47 N°s 1 y 9 y 48 de la ley N° 20.255, y los artículos 2° y 3° letras a), b), h), i), y m) del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y b) Las Resoluciones N°s 53, 947 y 982, de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, y Resoluciones N°s 36, 56, 76 y 86 de su sucesora, la Superintendencia de Pensiones, de fechas 2 de febrero, 29 de diciembre de 2006, 28 de diciembre de 2007, 30 de diciembre de 2008, 30 de diciembre de 2009, 30 de diciembre de 2010 y 30 de diciembre de 2011 respectivamente,

**CONSIDERANDO:**

1° Que mediante Resolución N° 53 de esta Superintendencia, consignada en la letra b) de los Vistos de esta Resolución, se creó el *Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones*, también llamado ICSA, cuya primera medición fue publicada en el sitio web de esta Superintendencia el día 31 de julio de 2006;

2° Que para perfeccionar la medición de la calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, con el objeto de proporcionar a los afiliados una mejor y más completa información respecto del servicio que cada una de ellas otorga, mediante Resolución N° 86, de fecha 30 de diciembre de 2011, se modificó la Resolución N° 53 de 2006, reemplazando el Anexo denominado "*VARIABLES Y METODOLOGÍA DE ESTANDARIZACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES*" por el Anexo contenido en la citada Resolución N° 86 de 2011;

3° Que las variables N°s 38 b. y 38 c. del Anexo "*VARIABLES Y METODOLOGÍA DE ESTANDARIZACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES*" de la Resolución N° 86 de 2011, contienen un error de transcripción necesario de rectificar;

**RESUELVO:**

Reemplázase la variable N° 38 del Anexo denominado "Variables y Metodología de Estandarización del Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones", de la Resolución N° 86, de fecha 30 de diciembre de 2011, por la siguiente:

38	Eficiencia en el pago de las pensiones.	<p>Corresponde al número de cajas por región con que cuentan las AFP para el pago de pensiones en efectivo.</p> <p><b>Relativización:</b> La variable 38.a) se relativiza por el número de pagos en efectivo de la AFP por día en la región.</p>	<p>a. Número de cajas por región con que cuentan las AFP para el pago de pensiones en efectivo. En el caso en que la caja sea compartida con otra AFP o cualquier otra institución en el día de pago, dicha caja se ponderará por 0,5.</p>	Trámite de Pensiones
		<p>Corresponde a las opciones de pago de pensiones.</p> <p>La variable 38.b) se relativiza por el número de pensionados en pago.</p> <p><b>Observación:</b> Para su cuantificación sólo se consideran aquellas alternativas de pago utilizadas por una proporción mayor o igual al 5% de los pensionados en régimen de pago.</p>	<p>b. Número de alternativas de pago de pensiones implementadas por la AFP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Depósito en Cuenta bancaria.</li> <li>- Cheque a domicilio por correo.</li> <li>- Efectivo tradicional (cajas de compensación, Servipag, bancos).</li> <li>- Efectivo no tradicional (tarjeta retail, giftcard, vale vista, distribución a domicilio, órdenes de pago).</li> <li>- otra (especificar)</li> </ul>	
		<p>La variable 38.c se comenzará a medir a partir del tercer cuatrimestre del 2012.</p>	<p>c. Pensiones mayores o iguales a 12 UF con depósito en cuenta bancaria sobre el total de pensiones en régimen de pago mayores o iguales a 12 UF.</p>	

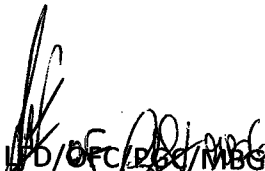
**2° Vigencia**

La presente Resolución entrará en vigencia a contar de esta fecha.

Regístrese, notifíquese y archívese.

  
**SOLANGE BERSTEIN JAUREGUI**  
Superintendente de Pensiones



  
D/D/OFC/DGC/MBC  
**Distribución:**

- Sres. Gerentes Generales de Administradoras de Fondos de Pensiones
- Sra. Superintendente
- Sr. Fiscal
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados.
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División Administración Interna e Informática
- División de Desarrollo Normativo
- División Estudios
- División Atención al Usuario
- División de Comisiones Médicas y Ergonómica
- Oficina de Partes
- Archivo