

30. DIC. 2011 *

86

RESOLUCION N°

Santiago, 30 diciembre de 2011

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 y 76 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 y 30 de diciembre de 2010 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 el Resuelvo 1° "*Disposiciones generales*" de la Resolución N° 53, dispone que *Las variables utilizadas en la medición de calidad se mantendrán fijas durante un año calendario, informándose oportunamente cuando se les efectúen modificaciones;*

3° 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, se hace necesario incorporar nuevas variables al *Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones* y perfeccionar algunas de las variables ya existentes;

RESUELVO:

1° **Modifícase la Resolución N° 53 de 2006, de la siguiente manera:**

Reemplázase el Anexo denominado "Variables y Metodología de Estandarización del Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones", por el Anexo de esta Resolución, que forma parte integrante de ésta.

2° Vigencia

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

Regístrese, notifíquese y archívese.


ALEJANDRO CHARME CABEZA
Superintendente (S) de Pensiones



LFD//MBG

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

ANEXO

**VARIABLES Y METODOLOGÍA DE ESTANDARIZACIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO
DE
LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES**

I. VARIABLES Y AGRUPACIÓN POR ÁREA.

**Variables consideradas en la medición de la calidad de servicio de las AFP y agrupación
por área**

N°	Tema Relacionado a la Variable	Descripción de la Variable - Relativización - Observación ¹	Variable Medida	Área
1	Tiempo promedio en días en tramitar una Solicitud de Pensión.	<p>Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de Solicitud de Pensión y una de las siguientes fechas, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de emisión del Certificado de Saldo y su envío a SCOMP (para los casos de quienes cumplen con el requisito para acceder al SCOMP) o, - Fecha de emisión de la Ficha de Cálculo del Retiro Programado para el pago definitivo (para quienes no tienen derecho a seleccionar modalidad de pensión). <p>Se consideran las Solicitudes de Pensión que se finiquitaron durante el período de medición.</p> <p>Observación: Para el caso de la Solicitud de Pensión de Vejez Edad, cuyos trámites se hubieren generado en una fecha anterior a la de cumplimiento de la edad legal del solicitante, se deberá considerar como fecha de Solicitud de Pensión la de cumplimiento de la edad legal.</p>	<p>a. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Edad.</p> <hr/> <p>b. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Anticipada.</p> <hr/> <p>c. Tiempo promedio en tramitar la Solicitud de Reevaluación de Invalidez otorgada por un segundo dictamen ejecutoriado.</p> <hr/> <p>d. Tiempo promedio en tramitar la Solicitud de Invalidez definitiva otorgada por un único dictamen.</p> <hr/> <p>e. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de sobrevivencia.</p>	Trámite de pensiones

¹ Se señala la relativización y/o observación de la variable, para los casos que corresponda.

2	Número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo, pendiente de emitir, según corresponda, con más de "x" meses.	<p>Corresponde al número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo pendientes de emitir, cuyo tiempo de tramitación, contado desde la fecha de Solicitud de Pensión hasta la fecha de medición, lleve más de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pensión de Vejez Edad, x = 3 meses -Pensión de Vejez Anticipada, x = 3 meses -Invalidez Definitiva, x = 6 meses -Pensión de Sobrevivencia, x = 3 meses <p>Se consideran las Solicitudes de Pensiones pendientes a la fecha de corte del período de medición</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de trámites de pensión pendientes a la fecha de actualización.</p> <p>Observación: Para el caso de la Solicitud de Pensión de Vejez Edad, cuyos trámites se hubieren generado en una fecha anterior a la de cumplimiento de la edad legal del solicitante, se deberá considerar como fecha de Solicitud de Pensión la de cumplimiento de la edad legal.</p>	<p>a. Número de Solicitudes de Pensión de Vejez Edad pendientes, con más de 3 meses de tramitación.</p> <p>b. Número de Solicitudes de Pensión Vejez Anticipada pendientes, con más de 3 meses de tramitación.</p> <p>c. Número de Solicitudes de Reevaluación de Invalidez con un segundo dictamen ejecutoriado pendientes, con más de 6 meses de tramitación.</p> <p>d. Número de Solicitudes de Pensión de Invalidez con un único dictamen ejecutoriado pendientes, con más de 6 meses de tramitación.</p> <p>e. Número de Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia pendientes, con más de 3 meses de tramitación.</p>	Trámite de pensiones
3	Atención de la AFP a sus afiliados para efectos de realizar una "Solicitud de Oferta" en el SCOMP ² .	<p>Corresponde al número de primeras Solicitudes de Ofertas ingresadas al SCOMP a través de la AFP a la cual pertenecen los afiliados (por cada Certificado Electrónico de Saldo emitido por la Administradora) durante el período de medición.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el total de primeras Solicitudes de Ofertas ingresadas al SCOMP de los afiliados de la AFP en cualquiera de las entidades partícipes existentes, incluida la Administradora, durante el período de medición.</p>	Número de primeras Solicitudes de Ofertas ingresadas al SCOMP a través de la AFP a la cual pertenecen los afiliados, por cada Certificado Electrónico de Saldo emitido por la Administradora.	Relación con el afiliado

² Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

4	Amonestaciones por temas relacionados con beneficios de los afiliados.	<p>Corresponde al número de Oficios en calidad de amonestación por temas relacionados con beneficios de los afiliados, enviados a la Administradora durante el período de medición.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de pensiones pagadas por la AFP en el período de medición.</p>	Número de amonestaciones por temas relacionados con beneficios de los afiliados.	Trámite de pensiones
5	Multas por temas relacionados con beneficios de los afiliados.	<p>Corresponde a los montos de las multas que fueron cursadas a la Administradora durante el período de medición, cuyas causales correspondieron a temas relacionados con beneficios de los afiliados.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de pensiones pagadas por la AFP en el período de medición.</p>	Monto total de multas por temas relacionados con beneficios de los afiliados.	Trámite de pensiones
6	Sanciones de censura por temas relacionados con beneficios de los afiliados.	<p>Corresponde al número de sanciones de censura cursadas a la Administradora durante el período de medición, por temas relacionados con beneficios de los afiliados.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de pensiones pagadas por la AFP en el período de medición.</p>	Número de sanciones de censura por temas relacionados con beneficios de los afiliados.	Trámite de pensiones
7	Tramitación de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez, Libro III, Título I, letra D del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.	<p>Las variables 7.a y 7.b se refieren al número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez ingresadas a las Comisiones Médicas durante el período de medición, con algunas de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información incompleta, inconsistente, tramitación de solicitudes improcedentes. - Incumplimiento de plazos normados para el proceso de calificación de invalidez. 	<p>a. Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta, inconsistente, tramitación de solicitudes improcedentes, Libro III, Título I, letra D del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.</p> <p>b. Número Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con incumplimiento de plazos normados para el proceso de calificación de invalidez, Libro III, Título I, letra D del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.</p>	Trámite de pensiones

		<p>La variable 7.c corresponde al número de afiliados cuya carta de llamado a solicitar reevaluación del grado de invalidez luego de tres años desde la fecha de emisión del primer dictamen de invalidez fueron devueltas a la fecha de medición.</p> <p>Relativización: Las variables 7.a y 7.b se relativiza por el número total de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez de la AFP ingresadas a las Comisiones Médicas durante el período de medición. La variable 7.c se relativiza por el número total de afiliados a la AFP a los cuales, de acuerdo al Libro III, Título I, letra D del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, se les debió enviar por escrito citación a solicitar reevaluación del grado de invalidez.</p>	<p>c. Número de afiliados con cartas devueltas para solicitud de reevaluación del grado de invalidez, según Libro III, Título I, letra D del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones</p>	
8	<p>Porcentaje de acreditación de las cuentas personales de los afiliados.</p>	<p>Corresponde al porcentaje de registros acreditados en las cuentas personales (CCICO, CAV, CCICV, CAI, CCIDC, CAPVC y CCIIV*, entre el día de pago de las cotizaciones, depósitos o aportes y el día de su acreditación, dependiendo si es recaudación electrónica, mixta o manual. Este cálculo se efectúa para la recaudación de cada uno de los cuatro meses de la medición, considerando el total de cotizaciones, depósitos y aportes acreditados en cada uno de ellos informados en la Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos.</p>	<p>a. Porcentaje de registros acreditados por recaudación electrónica hasta tres días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones.</p> <p>b. Porcentaje de registros acreditados por recaudación mixta hasta cuatro días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones.</p> <p>c. Porcentaje de registros acreditados por recaudación manual hasta ocho días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones.</p>	<p>Gestión de cuentas</p>

- * CCICO: Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias
CAV: Cuenta de Ahorro Voluntario
CCICV: Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Voluntarias
CAI: Cuenta de Ahorro de Indemnización
CCIDC: Cuenta de Capitalización Individual de Depósitos Convenidos
CAPVC: Cuenta Individual de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo
CCIIV: Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario

9	<p>Nivel de desagregación del modelo de riesgo de mercado utilizado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones.</p>	<p>Corresponde al nivel de profundidad en el análisis de riesgo de las inversiones.</p> <p>Nivel de profundidad del análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis a nivel de cuotas. -Análisis de contribución por familia de activos financieros. <p>Observación: Cuando una Administradora incorpore un nuevo tipo de nivel de análisis, deberá informarlo a través de un auditor externo, antes del inicio de un nuevo período de medición.</p> <p>Esta variable se comenzará a medir a partir del segundo cuatrimestre de 2012.</p>	<p>Nivel de profundidad del análisis de riesgo de las inversiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis a nivel de cuotas -Análisis de contribución por familia de activos financieros. 	<p>Gestión de Cuentas</p>
10	<p>Eficiencia en el pago de retiros.</p>	<p>Corresponden a los procedimientos implementados por la AFP para el pago de retiros desde las cuentas CAV³, CCICV⁴ y CAI⁵, a la fecha de medición.</p> <p>Alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago con cheque o efectivo en agencia⁶ - Depósito en cuenta corriente⁷ - Proceso de solicitud electrónica⁸ - Depósito electrónico⁹ <p>Observación: El máximo valor que puede tomar esta variable es 12, es decir, se ofrece la totalidad de las alternativas de pago en todas las cuentas evaluadas.</p>	<p>Eficiencia en el pago de retiros.</p>	<p>Gestión de cuentas</p>

³ CAV: Cuenta de ahorro voluntario

⁴ CCICV: Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Voluntarias

⁵ CAI: Cuenta de ahorro de indemnización

⁶ Pago con cheque o efectivo en agencia: Significa que la AFP entrega en la agencia el cheque o el dinero en efectivo por el monto del retiro.

⁷ Depósito en Cuenta Corriente: Significa que el afiliado puede solicitar en la agencia el depósito del retiro en su cuenta corriente o de ahorro bancaria

⁸ Proceso de solicitud electrónica: Significa que la solicitud es realizada a través del Sitio Web de la AFP, independiente de la forma de pago del retiro..

⁹ Depósito electrónico: Significa que todo el proceso es electrónico, es decir, la solicitud es realizada a través del Sitio Web y el depósito es realizado electrónicamente en la cuenta corriente o de ahorro bancaria.

11	Gestión de las Cotizaciones Declaradas y no Pagadas (DNP).	Corresponde al promedio ponderado de la velocidad y porcentaje de recuperación de las cotizaciones, depósitos y aportes de las siguientes cuentas personales: CCICO, CCICV ⁶ , CAI ⁷ , CCIDC ¹⁰ , CAPVC ¹¹ y CCIAV ¹² .	a. Tiempo promedio en meses de la recuperación de la DNP.	Gestión de cuentas
		Este cálculo se efectúa para los primeros seis meses luego de generada la DNP, (considerando además los pagos efectuados en el mes de su generación) para las cotizaciones, depósitos y aportes declarados y no pagados observados en los doce meses anteriores a los últimos seis meses informados. Las fechas de corte para efectos de cálculo anterior corresponden a los meses de marzo, junio y septiembre.	b. Porcentaje promedio de la recuperación de la DNP.	
12	Amonestaciones por temas relacionados con administración de cuentas.	Corresponde al número de Oficios en calidad de amonestación por temas relacionados con la administración de cuentas, enviados a la Administradora durante el período de medición. Relativización: Esta variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.	Número de amonestaciones por temas relacionados con administración de cuentas.	Gestión de cuentas

¹⁰ CCIDC: Cuenta de Capitalización Individual de Depósitos Convenidos

¹¹ CAPVC: Cuenta Individual de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo

¹² CCIAV: Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario

13	Multas por temas relacionados con administración de cuentas.	<p>Corresponde a los montos de las multas que fueron cursadas a la Administradora durante el período de medición, cuyas causales correspondieron a temas relacionados con administración de cuentas.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p>	Monto total de multas por temas relacionados con administración de cuentas.	Gestión de cuentas
14	Sanciones de censura por temas relacionados con administración de cuentas.	<p>Corresponde al número de sanciones de censura que fueron cursadas a la Administradora durante el período de medición, cuyas causales correspondieron a materias relacionadas con administración de cuentas.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p>	Número de sanciones de censura por temas relacionados con administración de cuentas.	Gestión de cuentas
15	Reclamos Libro I, Título VII, letra A del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones	<p>Corresponde a:</p> <p>-Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia en el período de medición.</p> <p>Relativización: La variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p> <p>-Número de reclamos pendientes de dictaminar a la fecha de corte definida en la Circular de Reclamos..</p> <p>Relativización: La variable se relativiza por el total de reclamos interpuestos en los últimos veinticuatro meses.</p> <p>-Número de dictámenes pendientes de materializar a la fecha de corte definida en la Circular de Reclamos.</p> <p>Relativización: La variable se relativiza por el total de reclamos interpuestos en</p>	<p>a. Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia, Libro I, Título VII, letra A del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones</p> <p>b. Número de reclamos pendientes de dictaminar, Libro I, Título VII, letra A del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones</p> <p>c. Número de dictámenes pendientes de materializar Libro I, Título VII, letra A del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones</p>	Gestión de cuentas

		<p>los últimos veinticuatro meses.</p> <p>-Número de reclamos pendientes de materializar para otras Administradoras a la fecha de corte definida en el Oficio N° 3.756, de fecha 27 de febrero de 1997.</p> <p>Relativización: La variable se relativiza por el número de afiliados a la fecha de medición.</p> <p>Observación: Para efectos de la relativización de las variables indicadas en los números 15 b. y 15 c., los últimos veinticuatro meses serán contados hacia atrás desde los meses que se indican a continuación, según la fecha de medición que corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición 31 de diciembre – 24 meses contados desde el mes de diciembre - Medición 30 de abril – 24 meses contados desde el mes de marzo - Medición 31 de agosto – 24 meses contados desde el mes de junio. 		
16	Seguridad en de y procesos inversión contabilidad.	<p>Corresponde a la Certificación ISO 9000 u otra similar que cumpla con estándares internacionales y sea efectuada por organismo de reconocido prestigio, en materias relativas a calidad de los procesos de inversión, vigente durante todo el período de medición.</p> <p>Observación: Los procesos de inversión considerados son los relacionados a mesa de dinero de la Administradora y aquellos relacionados con el control de las inversiones. Las renovaciones de las certificaciones, deberán ser efectuadas a lo menos bajo la norma ISO 9001-2008 u otra similar.</p>	<p>a. Existencia de certificación relativa a la calidad de los procesos de inversión.</p> <p>En caso de respuesta SI la variable toma valor igual a 1.</p> <p>En caso de respuesta NO la variable toma valor igual a cero.</p>	Gestión de cuentas

		Corresponde a la certificación ISO 9001-2008 u otra similar que cumpla con estándares internacionales y sea efectuada por organismo de reconocido prestigio, en materias relativas a calidad de los procesos de contabilidad de los Fondos de Pensiones, vigente durante todo el período de medición.	<p>b. Existencia de certificación relativa a la calidad de los procesos de contabilidad de los Fondos de Pensiones.</p> <p>En caso de respuesta SI la variable toma valor igual a 1.</p> <p>En caso de respuesta NO la variable toma valor igual a cero.</p>	
17	Amonestaciones relacionadas con el área financiera	Corresponde al número de amonestaciones cursadas a una Administradora por materias financieras, durante el período de medición.	Número total de amonestaciones cursadas en materias del área financiera.	Gestión de cuentas
18	Multas relacionadas con el área financiera.	Corresponden a los montos de multas que fueron cursadas a la Administradora, durante el período de medición, cuya materia corresponda al área financiera.	Monto total de multas cursadas en materias del área financiera.	Gestión de Cuentas
19	Sanciones de censura del área financiera.	Corresponde al número de sanciones de censura que fueron cursadas a la Administradora, durante el período de medición, cuya materia corresponda al área financiera.	Número total de sanciones de censura cursadas en materias del área financiera.	Gestión de Cuentas
20	Frecuencia de las mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones.	<p>Corresponde a la periodicidad con que la Administradora efectúa mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones.</p> <p>Periodicidad: - Diaria - Semanal - Mensual</p> <p>Lo anterior será informado por los auditores externos en el Informe a la Administración, el que deberá contener además las métricas utilizadas.</p> <p>Observación: Cuando una Administradora aumente la periodicidad de las mediciones de riesgo de mercado que realiza, podrá informarlo a través de un auditor externo, antes del inicio de un nuevo período de medición.</p>	<p>Periodicidad con la que se realizan mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos:</p> - Diaria - Semanal - Mensual	Gestión de Cuentas

21	Tipos de mediciones de riesgo de mercado que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos Pensiones.	<p>Corresponde a los tipos de mediciones de riesgo de mercado que realiza la Administradora para efectos del análisis de las inversiones de los Fondos:</p> <p>Tipo de medición: - Absoluta - Relativa</p> <p>Lo anterior será informado por los auditores externos en el Informe a la Administración, el que deberá contener además las métricas utilizadas.</p> <p>Observación: Cuando una Administradora incorpore un nuevo tipo de medición de riesgo de mercado, podrá informarlo a través de un auditor externo, antes del inicio de un nuevo período de medición.</p>	Tipos de mediciones de riesgo de mercado que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos: - Absoluta - Relativa	Gestión de Cuentas
22	Resultado obtenido en el examen de ingreso por el personal de ventas contratado.	<p>Corresponde a la nota promedio obtenida en el examen de ingreso realizado por el personal de ventas contratado durante el período de medición.</p> <p>Observación: En caso que no se hayan efectuado contrataciones en el período de medición, el valor de esta variable corresponderá a la nota promedio de las últimas tres mediciones.</p>	Nota promedio obtenida por personal de ventas contratado en el examen de ingreso realizado.	Relación con el afiliado

23	Devolución de la cartola cuatrimestral.	<p>Corresponde al número de afiliados cuya cartola cuatrimestral les fue enviada a sus domicilios en el último despacho efectuado con anterioridad a la fecha de medición y que se encuentran devueltas por correos a la fecha de medición, excluidos aquéllos que en su cartola no registraron ningún movimiento en el cuatrimestre informado y no les correspondió el envío de un Estado de Morosidad, de acuerdo al Libro I, Título IV del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de afiliados de la AFP a los cuales, de acuerdo al Libro I, Título IV del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, se les debió remitir, a través de correo, sus respectivas cartolas en el último despacho efectuado con anterioridad a la fecha de medición, excluidos aquéllos que en su cartola no registraron ningún movimiento en el cuatrimestre informado y no les correspondió el envío de un Estado de Morosidad, de acuerdo al Libro I, Título IV del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones</p> <p>Observación: Los afiliados a los que la AFP debe remitir la Cartola corresponden de acuerdo a lo establecido en el Libro I, Título IV del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, a todos aquéllos que registran movimientos por cotizaciones en dichas cuentas en el último período informado o les corresponde el envío de un Estado de Morosidad.</p> <p>No se consideran en la medición los afiliados cuyas cartolas son enviadas por correo electrónico.</p>	Número de afiliados con cartolas cuatrimestrales devueltas.	Relación con el afiliado
24	Atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales.	<p>Corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje que representan los afiliados con atraso en el envío de la cartola 	a. Afiliados con cartolas cuatrimestrales despachadas con atraso.	Relación con el afiliado

		<p>cuatrimestral respecto del total de afiliados con cartolas despachadas.</p> <p>- Tiempo promedio de atraso, el cual se obtiene sumando los días de atraso en el envío de las cartolas de los afiliados, dividiéndolo por el número total de afiliados con cartolas atrasadas.</p> <p>Para ambas variables se considera el envío de las cartolas inmediatamente anterior a la fecha de medición.</p> <p>Observación: No se consideran en la medición los afiliados cuyas cartolas son enviadas por correo electrónico.</p>	<p>b. Número de días de atraso promedio en el envío de las cartolas cuatrimestrales para los afiliados que presentan atrasos.</p>	
--	--	---	--	--

25	<p>Respuesta de la Administradora a las consultas de los afiliados.</p>	<p>Corresponde al número de consultas que fueron efectuadas a la SP a través de su página Web durante el período de medición, que habían sido previamente realizadas a la Administradora.</p> <p>Se consideran las consultas que, de acuerdo a sus características, pueden ser resueltas por la Administradora. Específicamente, aquellas relacionadas con temas de gestión de cuentas y trámites de pensiones para todos aquellos afiliados que indiquen en su consulta la misma AFP con la que aparecen registrados en la BDA.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el total de consultas formuladas en el mismo período a esta Superintendencia (incluyendo sólo consultas donde se indicó la AFP de pertenencia y esta coincide con la informada en la BDA), en materias de gestión de cuentas y trámites de pensiones a través de la página Web.</p> <p>Observación: No se consideran en la medición los afiliados cuya afiliación a la Administradora informada en el formulario no coincida con la señalada en la BDA, en particular no se considerarán aquellos que sean:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No afiliados - Afiliados en AFP diferente a la declarada - Múltiple afiliados con la misma AFP declarada - Múltiple afiliados en AFPs distintas a la AFP declarada 	<p>Número de consultas que se efectuaron a través del sitio Web de la Superintendencia y que fueron formuladas previamente a la AFP.</p>	<p>Relación con el afiliado</p>
----	---	---	--	---------------------------------

26	Personal de la AFP.	<p>Corresponde al total de personal de Atención de Público en agencias y al personal que la AFP destine como función principal a entregar servicios de atención de público fuera de ellas, tales como la mantención de cuentas de los afiliados, dividido por el número de afiliados de la AFP, para cada región a la fecha de medición.</p> <p>La variable final considera el promedio nacional.</p>	Promedio nacional de la tasa regional de personal sobre el total de afiliados.	Relación con el afiliado
27	Call Center	<p>Corresponde a la calidad de atención que registra el servicio de Call Center o de atención telefónica de la AFP. Los estándares medidos serán el nivel de servicio y el tiempo medio de espera por llamado.</p> <p>Relativización: La variable 27.a se relativiza por el total de llamadas entrantes en las cuales se requiere la atención de un ejecutivo en el período de medición.</p>	<p>a. Número de llamadas que la AFP registra contestadas por un ejecutivo de la AFP.</p> <p>b. Porcentaje de llamadas que ingresan a la plataforma tecnológica para ser respondidas por un ejecutivo, atendidas antes de 20 segundos.</p>	Relación con el Afiliado
28	Cobertura de Atención de Público.	<p>Corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de agencias que la AFP mantiene para la atención de público, a la fecha de medición. Se incluirán en la medición las agencias especializadas y centros de servicios sólo en aquellas comunas en que la AFP además tenga agencias. <p>Relativización: La variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p>	a. Número de agencias, agencias especializadas y centros de servicio para la atención de público a nivel nacional.	Relación con el afiliado

		<p>- Número de agencias, agencias especializadas, centros de servicios y módulos de autoatención que la AFP mantiene para la atención de público en Comunas de menos de 40.000 afiliados al Sistema Previsional, a la fecha de medición.</p> <p>Relativización: La variable se relativiza por el número de afiliados que habitan en Comunas de menos de 40.000 afiliados al Sistema Previsional, a la fecha de medición.</p>	<p>b. Número de agencias, agencias especializadas y centros de servicio para la atención de público en Comunas con menos de 40.000 afiliados al Sistema Previsional.</p>	
29	Presentación de Certificados de Saldo en el SCOMP.	Corresponde al número de Certificados de Saldo enviados por la AFP al SCOMP cuyo ingreso fue rechazado por la presencia de errores en ellos.	Número de Certificados de Saldo cuyo ingreso en el SCOMP fue rechazado por presencia de errores.	Trámite de Pensiones
30	Tiempo promedio transcurrido entre devengamiento y trámite de Garantía Estatal.	Corresponde al número de días que transcurren entre la fecha de devengamiento de la Garantía Estatal y la fecha en que el beneficio es requerido ante esta Superintendencia.	a. Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Pensión de Vejez.	Trámite de Pensiones
		Esta variable es medida como el promedio de la diferencia entre el primer día del mes anterior a la fecha "primer pago de Garantía Estatal" y la "fecha de inicio (devengamiento) de Garantía Estatal".	b. Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Pensión de Invalidez.	
		Se consideran todas las resoluciones de Garantía Estatal emitidas durante el período de medición	c. Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Pensión de Sobrevivencia.	
31	Respuesta de la Administradora a las consultas de los afiliados.	Corresponde al número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP, relacionados con las consultas formuladas por los afiliados, que presenten respuestas atrasadas y los días promedio de atraso en dichas respuestas.	a. Número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP que presenten atrasos.	Relación con el afiliado

		<p>Relativización: La variable 31 a. se relativiza por el número total de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP y que fueron respondidos por esta última durante el período de medición.</p> <p>Observación: Se considerarán como respuestas atrasadas, aquéllas recibidas en la Superintendencia de Pensiones con posterioridad a las 18:00 hrs.</p>	<p>b. Días hábiles promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP.</p>	
32	Entrega de clave de seguridad solicitada a través de Internet	<p>Corresponde al porcentaje de claves de seguridad entregadas por la AFP en un plazo estándar definido para la industria, de aquellas solicitadas a través del Sitio Web, en el período de medición.</p> <p>Observación: No se considerarán las claves cuya entrega sea solicitada en los canales presenciales la agencia de la AFP.</p> <p>Se entiende por claves activas a todas aquellas que permiten al afiliado hacer transacciones, ya que ha efectuado los procedimientos de activación en el Sitio Web de la AFP, después de su recepción.</p>	<p>a. Porcentaje de claves de seguridad entregadas hasta el cuarto día hábil desde su solicitud a través del Sitio Web.</p> <p>b. Porcentaje de afiliados con clave de seguridad activa respecto de afiliados totales de la AFP.</p>	Relación con el afiliado

33	<p>Información que las AFP deben transmitir al IPS para beneficios de APS.</p>	<p>Corresponde a la evaluación de cada registro que las AFP transmiten al IPS para verificar la calidad de beneficiario de APS de sus afiliados, de acuerdo a lo establecido en el Libro III, Título V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de registros transmitidos en el cuatrimestre correspondiente.</p> <p>Observación. Las validaciones a utilizar en la variable a. corresponden a las especificaciones técnicas definidas por la SP para la transmisión de los archivos aV_avivos, aV_pafe, aV_prpvi, aV_psrp y aIII_modpafe.</p>	<p>a. Número de registros con inconsistencias respecto de validaciones de la SP/ Total de registros transmitidos.</p> <p>b. Días promedio de demora entre que el afiliado selecciona modalidad de pensión de Renta Vitalicia o recibe el primer pago de pensión en vejez edad, o que cumple los 65 años en caso de pensión de vejez anticipada o en que se emite la primera ficha de cálculo de pensión transitoria de invalidez parcial o, en que se emite el certificado de saldo o la ficha de cálculo de retiro programado en pensión de invalidez definitiva por un segundo o único dictamen y la fecha de envío de información al IPS, para determinar si procede el beneficio.</p>	Trámite de pensiones
----	--	--	---	----------------------

34	Gestión de las cotizaciones pagadas no ni declaradas.	<p>Corresponde al promedio ponderado de la velocidad y porcentaje de recuperación o aclaración de las cotizaciones, depósitos y aportes de las siguientes cuentas personales: CCICO, CCICV, CAI, CCIDC, CAPVC y CCIAB que no fueron pagados ni declarados y no existe aviso de término de la relación laboral que justifique su omisión.</p> <p>Este cálculo se efectúa:</p> <p>a. Para la morosidad presunta, para los primeros dos meses luego de generada (considerando además las recuperaciones o aclaraciones efectuadas en el mes de su generación) para las cotizaciones, depósitos y aportes no pagados ni declarados observados en los 16 meses anteriores a los últimos 2 meses informados.</p> <p>b. Para la DNPA generada, para los cuatro meses siguientes de vencido el plazo de aclaración, es decir, desde el mes de la generación de la DNPA para las cotizaciones, depósitos y aportes no pagados ni declarados observados en los 12 meses anteriores a los últimos 6 meses informados.</p> <p>Observación: Las fechas de corte para efectos de cálculo anterior corresponden a los meses de marzo, junio y septiembre.</p>	<p>a. Tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la morosidad presunta.</p> <p>b. Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la morosidad presunta.</p> <p>c. Tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la DNPA.</p> <p>d. Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la DNPA.</p>	Gestión de Cuentas
----	---	---	---	--------------------

35	Errores en informes de cobertura del SIS entregados por las AFP a las Comisiones Médicas	<p>Número de veces que la información de cobertura errónea da lugar a cambio de dictamen o debe ser informada a la Compañía de Seguros para ejercer el derecho a la cobertura del seguro.</p> <p>Relativización: Total de dictámenes del período.</p> <p>Observación: Se excluyen aquellos cambios producidos por cotizaciones pagadas con posterioridad al plazo del informe definitivo de cobertura o por errores de las comisiones médicas que la AFP esté en condiciones de respaldar.</p>	Número de veces que información de cobertura errónea da lugar a cambio en dictamen o debe ser informada a la Compañía de Seguros para ejercer el derecho a la cobertura del seguro / Total de dictámenes.	Trámite de pensiones
36	Número de Solicitudes de los beneficios del Pilar Solidario ingresadas por la AFP.	<p>Corresponde al número de solicitudes de los beneficios del Pilar Solidario que corresponden a pensionados o afiliados de la AFP y fueron ingresadas por la propia AFP.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de solicitudes ingresadas a la AFP y el total de solicitudes ingresadas al IPS correspondientes a afiliados de la respectiva AFP a la fecha de medición.</p> <p>Observación: Para el número de solicitudes de APS de vejez e invalidez, se consideran sólo las que corresponden a pensionados por retiro programado en la AFP, excluyendo los pensionados con saldo cero al 1 de julio de 2008. Para las solicitudes de APS de vejez e invalidez inscritas en el IPS y en Municipios se consideran las que corresponden a pensionados en retiro programado en la AFP.</p>	<p>a. Número de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez ingresadas por la AFP y que corresponden a sus pensionados.</p> <p>b. Número de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez ingresadas por la AFP y que corresponden a sus pensionados.</p> <p>c. Número de solicitudes de Bono por Hijo ingresadas por la AFP y que corresponden a sus afiliadas.</p>	Trámite de Pensiones
37	Entrega de Base de Datos Afiliados y Pensionados, o Libro V, Título XI, del Compendio de	Corresponde al envío oportuno y correcto de la Base de datos Afiliados y Pensionados desde la AFP a la Superintendencia.	a. Días promedio de atraso en el envío de la Base de Datos Afiliados y Pensionados, Libro V, Título XI, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.	Relación con el afiliado

	Normas del Sistema de Pensiones	Observación: Para el caso de la variable 37.a se considerará la fecha y hora de envío de la Base de Datos Afiliados y Pensionados.	b. Número de veces de reenvío de la Base de Datos Afiliados y Pensionados, Libro V, Título XI, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones con errores de estructura, definidos en dicha Compendio.	
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>Relativización: La variable 38.a) se relativiza por el número de pagos en efectivo de la AFP por día en la región.</p> <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>Observación: 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>Tratándose de pagos con depósito bancario con convenio AFP, el puntaje para esta alternativa de pago, se multiplicará por 2.</p> <p>Esta variable será medida, considerando como una alternativa distinta, cada proveedor de pago.</p> <p>La variable 38.c se comenzará a medir a partir del tercer cuatrimestre del 2012.</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> <p>b. Número de alternativas de pago de pensiones implementadas por la AFP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depósito en Cuenta bancaria, sin convenio AFP. - Depósito Cuenta Bancaria, con convenio AFP. - Cheque a domicilio por correo. - Efectivo tradicional (cajas de compensación, Servipag, bancos). - Efectivo no tradicional (tarjeta retail, giftcard, vale vista, distribución a domicilio, órdenes de pago). - otra (especificar) <p>c. Pensiones con pago mediante cuenta bancaria con convenio AFP sobre el total de pensiones en régimen de pago.</p>	Trámite de Pensiones

39	Tiempo de atención presencial disponible por afiliado.	<p>Corresponde a:</p> <p>Número de minutos disponibles para atender a los afiliados en forma presencial en agencias, agencias especializadas y centros de servicio de las AFP, del personal exclusivamente dedicado a la atención de público en ellas con acceso a los sistemas de información de la Administradora.</p> <p>-Cantidad de minutos mensuales disponibles por la AFP en su oferta de servicios presenciales, en las comunas en que registra afiliados y en las cuales no tiene agencias.</p> <p>Relativización: La variables a.se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición y la variable b. se relativiza por el número de afiliados de la AFP en las comunas respectivas.</p> <p>Observación: La variable a. se calcula a partir del tiempo efectivamente disponible en el cuatrimestre en todas las agencias, agencias especializadas y centros de servicios del personal que haya sido contratado para atender público en forma presencial, distinto del personal dedicado a ventas fuera de la agencia, y que tenga <i>Código Único de Inscripción</i> vigente.</p>	<p>a. Número de minutos mensuales disponibles para atender afiliados en forma presencial en agencias, agencias especializadas y centros de servicio de las AFP.</p> <p>b. Minutos mensuales disponibles para atender afiliados en forma presencial en agencias especializadas y centros de servicios en las comunas en que registra afiliados vigentes, pensionados y clientes APV o CAI donde la AFP no tiene agencias.</p>	Relación con el Afiliado
----	--	--	--	--------------------------

40	Existencia de métricas para la medición del riesgo de liquidez y de crédito de las inversiones de los Fondos de Pensiones.	<p>Corresponde a la existencia de métricas para la medición del riesgo de liquidez y de crédito de las inversiones de los Fondos de Pensiones.</p> <p>Lo anterior será informado por los auditores externos, antes del inicio de un nuevo período de medición.</p> <p>Esta variable se comenzará a medir a partir del segundo cuatrimestre del 2012.</p>	<p>a.- Tipos de análisis de riesgo de liquidez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de proyección de flujos de caja esperados. - Modelos de flujo de caja con simulación de escenarios en base a estadística histórica. <p>b.- Tipos de análisis de riesgo de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Únicamente basados en la recepción de estudios externos. - Estudios externos, research y estudios internos realizados a nivel de emisor de deuda o contraparte de instrumentos derivados. 	Gestión de Cuentas
41	Inconsistencias en la información que las AFP transmiten al IPS	<p>Corresponde al porcentaje de solicitudes de APS rechazadas por inconsistencia de la información de la AFP.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de solicitudes de APS tramitadas (concedidas más rechazadas) en el cuatrimestre por AFP.</p>	Número de solicitudes de APS rechazadas en el cuatrimestre por inconsistencia de información de la AFP.	Trámite de Pensiones
42	Tiempo de Espera Trámites de Pensión y Trámites Generales.	Corresponde al porcentaje de Trámites de Pensión y Trámites Generales, registrado en todas las agencias de atención de público de la AFP que registran Tiempo de Espera inferior a un estándar definido para la industria, en todo el período de medición.	<p>a.- Porcentaje de Trámites de Pensión que registran tiempo de espera inferior a 35 minutos en todas las agencias de atención de público para el tramo horario de mayor demanda por servicio en el Sistema Previsional.</p> <p>b.- Porcentaje de Trámites de Atención Generales que registran Tiempo de Espera inferior a 20 minutos en todas las agencias de atención de público para el tramo horario de mayor demanda por servicio en el Sistema Previsional.</p>	Relación con el Afiliado