



RESOLUCION N° 53

Santiago, 2 de FEBRERO de 2006

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, 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;

CONSIDERANDO:

1. Que es un requisito de la esencia del Sistema de Pensiones establecido por el D.L. N° 3.500, de 1980, en adelante “El Sistema”, la administración de los fondos previsionales de los afiliados por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones y otorgarles y administrar las prestaciones y beneficios que establece dicho decreto ley;
2. Que asimismo, es de la esencia del Sistema la libertad que tienen los afiliados para elegir la Administradora de Fondos de Pensiones que administrará sus fondos previsionales;
3. Que para que los afiliados al Sistema puedan ejercer su derecho a elegir la Administradora de Fondos de Pensiones a la que desean incorporarse, es necesario que cuenten con información adecuada y suficiente respecto del servicio que cada una de ellas presta a sus afiliados, de modo de optar porque sus fondos previsionales sean administrados por la Administradora de Fondos de Pensiones que les ofrezca el mejor servicio, según sus propias necesidades y requerimientos;
4. Que para el objetivo señalado en el Considerando precedente, es necesario medir la calidad del servicio que prestan las distintas Administradoras de Fondos de Pensiones sobre la base de parámetros objetivos y comparables, por una parte, y poner a disposición de los afiliados dicha información, por la otra;

5. Que, para los efectos indicados en los Considerandos precedentes, esta Superintendencia ha diseñado una metodología para medir la calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones sobre la base de una serie de variables que, por su objetividad, fácil medición y relación con la calidad de servicio que ellas prestan, fueron consideradas adecuadas para efectuar dicha medición;

6. Que la metodología de medición de la calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones elaborada por esta Superintendencia, cumple con los requisitos y objetivos señalados en los Considerandos 2, 3 y 4 precedentes, y

7. Las facultades legales y reglamentarias otorgadas a esta Superintendencia en virtud de las normas consignadas en los Vistos de esta Resolución;

RESUELVO:

Créase el “*Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones*”, en adelante también llamado “*ICSA*”, que se regirá por las disposiciones de la presente Resolución y por las que en el futuro la modifiquen:

1°. Disposiciones generales

El Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, medirá el servicio que las Administradoras de Fondos de Pensiones prestan a sus afiliados en base a variables que se agrupan en las tres áreas que a continuación se indican, junto al objetivo de la medición para cada una de ellas.

a. Trámite de pensiones: Eficiencia y eficacia de la Administradora en el proceso de trámites relacionados con pensiones que realizan sus afiliados y beneficiarios de pensiones de sobrevivencia.

b. Relación con el afiliado: Eficiencia y eficacia de la Administradora en la capacidad de respuesta ante las consultas y requerimientos que formulen sus afiliados o público en general.

c. Gestión de cuentas: Eficiencia y eficacia de la Administradora en la gestión de las cuentas de sus afiliados y de los recursos administrados.

Las variables se medirán cuatrimestralmente, con excepción de algunas de ellas, que de acuerdo a sus características, requieran de una medición anual.

Las fechas de medición de las variables junto con los períodos considerados en dichas mediciones son las siguientes:

Fecha de Medición	Período
31 de diciembre, de cada año	Septiembre – diciembre, del mismo año
30 de abril, de cada año	Enero – abril, del mismo año
31 de agosto, de cada año	Mayo – agosto, del mismo año

Las variables utilizadas en la medición de calidad se mantendrán fijas durante un año calendario, informándose oportunamente cuando se les efectúen modificaciones.

Las variables utilizadas en la medición de la calidad de servicio y la metodología de estandarización de las mismas, están contenidas en el Anexo N° 1 de esta resolución denominado “*Variables y Metodología de Estandarización del Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones*”, que forma parte integrante de esta Resolución.

Los valores de referencia utilizados en la metodología de estandarización serán informados a las Administradoras de Fondos de Pensiones con al menos quince días de antelación a la fecha de comunicación de los resultados.

2°. Comunicación de los resultados

Los resultados obtenidos en la medición de calidad se informarán dentro de los tres meses siguientes a cada fecha de medición, desagregando sus resultados por cada Administradora, y conteniendo:

- a.** Los resultados estandarizados de cada variable medida.
- b.** Resultado por cada área establecida, el cuál será calculado mediante un promedio simple de los resultados de las variables que conforman cada una de ellas.
- c.** El promedio simple de los valores de todas las áreas que conforman el indicador para cada Administradora de Fondos de Pensiones.

Estos resultados podrán ser informados en el anexo de la cartola cuatrimestral que las Administradoras envían a sus afiliados, en la forma que establezca esta Superintendencia, o por otro medio que ésta disponga.

A su vez, las Administradoras podrán utilizar los resultados de la medición para efectos de publicidad, de la forma que establezca esta Superintendencia.

3°. Disposiciones transitorias

La primera medición será efectuada el 30 de abril de 2006, considerando el período enero – abril del mismo año, y sus resultados estarán disponibles en el segundo cuatrimestre del año.

Con todo, para los tres primeros períodos en que se efectúen mediciones, enero – abril de 2006, mayo – agosto de 2006 y septiembre – diciembre de 2006, y en los casos que no se disponga de observaciones para todo el año calendario, los valores de referencia señalados en el Anexo N° 1 serán calculados con los períodos de tiempo disponibles hasta completar tres cuatrimestres consecutivos desde la primera medición.

Los períodos que serán utilizados para el cálculo del valor de referencia en la primera medición de la variable que no cuente con observaciones de un año calendario, se encuentran disponibles en el Anexo N° 2 de la presente resolución denominado *“Períodos Considerados para el Cálculo de los Valores de Referencia en la Primera Medición – Variables con Observaciones de Menos de un Año Calendario”*.

4°. Vigencia

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

Regístrese, notifíquese y archívese.



GUILLERMO LARRAÍN RÍOS
Superintendente de A.F.P.

Distribución:

- Sr. Gerente General de Administradora de Fondos de Pensiones
- Sr. Superintendente
- Fiscalía
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División Administración Interna e Informática
- División Estudios
- Oficina de Partes
- Archivo

ANEXO N° 1

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

I. VARIABLES Y AGRUPACIÓN POR ÁREA.

Tabla N° 1
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 Pensiones requeridas durante el período de medición.</p> <p>Observación: Para el caso de la Solicitud de Pensión 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 Solicitud de Pensión de Invalidez.</p> <hr/> <p>d. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Reevaluación de Invalidez.</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 = 4 meses -Pensión de Vejez Anticipada, x = 4 meses -Pensión de Invalidez, x = 6 meses -Reevaluación de Invalidez, x = 6 meses -Pensión de Sobrevivencia, x = 4 meses <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 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 4 meses de tramitación.</p> <p>b. Número de Solicitudes de Pensión Vejez Anticipada pendientes, con más de 4 meses de tramitación.</p> <p>c. Número de Solicitudes de Pensión de Invalidez pendientes, con más de 6 meses de tramitación.</p> <p>d. Número de Solicitudes de Reevaluación de Invalidez pendientes, con más de 6 meses de tramitación.</p> <p>e. Número de Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia pendientes, con más de 4 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 los partícipes existentes, incluida la Administradora, durante el período de medición.</p>	Número de primeras Solicitudes de Ofertas ingresadas al SCOMP en la AFP a la cual pertenecen los afiliados, por cada Certificado Electrónico de Saldo emitido por la Administradora.	Relación con el afiliado
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

² Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

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, Capítulo IV, Circular N° 1.302 o la que en el futuro la modifique o reemplace.	<p>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 - Exigencias no contempladas en la normativa o dilación en la suscripción de solicitudes, obstáculos en el financiamiento del proceso de calificación y reevaluación del grado de invalidez. <p>Relativización: Cada variable 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.</p>	<p>a. Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta, inconsistente, tramitación de solicitudes improcedentes, Capítulo IV Circular N° 1.302 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</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, Capítulo IV Circular N° 1.302 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>c. Número Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con exigencias no contempladas en la normativa o dilación en la suscripción de Solicitudes; obstáculos en el financiamiento del proceso, Capítulo IV Circular N° 1.302 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p>	Trámite de pensiones

8	Tiempo promedio de acreditación de las cuentas personales de los afiliados.	Corresponde al promedio de días que transcurre entre el día de pago de la cotización y el día de la acreditación en la cuenta (considerando las acreditaciones realizadas tanto en el mismo mes de la recaudación como aquellas realizadas hasta el décimo día hábil del mes siguiente a ésta). Este cálculo se efectúa para las recaudaciones de cada uno de los cuatro meses anteriores al mes de la fecha de medición.	Tiempo promedio en días de acreditación de cuentas personales.	Gestión de cuentas
9	Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales.	Corresponde al total de recursos que fueron efectivamente acreditados en las cuentas (en el mismo mes de la recaudación y hasta el décimo día hábil del mes siguiente) sobre el total de recursos que debieron ser acreditados en las cuentas, excluyendo traspasos, rezagos y recaudación por aclarar. Este cálculo se efectúa para las recaudaciones de cada uno de los cuatro meses anteriores al mes de la fecha de medición.	Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales.	Gestión de cuentas
10	Procedimientos implementados para el pago de retiros.	Corresponden a las alternativas implementadas por la AFP para el pago de retiros desde las cuentas CAV ³ , CCICV ⁴ o CAI ⁵ , a la fecha de medición. Alternativas: - Pago con cheque en agencia - Depósito en cuenta corriente - Depósito electrónico	Pago de retiros con: - Cheque en agencia. - Depósito en cuenta corriente. - Depósito electrónico.	Gestión de cuentas
11	Gestión de las Cotizaciones Declaradas y no Pagadas (DNP).	Corresponde al promedio ponderado de la velocidad y porcentaje de recuperación. Este cálculo se efectúa para los primeros seis meses luego de generada la DNP, (considerando además el mes de su generación) para las cotizaciones declaradas y no pagadas observadas 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 diciembre.	<p>a. Tiempo promedio en meses de la recuperación de la DNP.</p> <hr/> <p>b. Porcentaje promedio de la recuperación de la DNP.</p>	Gestión de cuentas

³ Cuenta de ahorro voluntario

⁴ Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Voluntarias

⁵ Cuenta de ahorro de indemnización

12	Amonestaciones por temas relacionados con administración de cuentas.	<p>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.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p>	Número de amonestaciones por temas relacionados con administración de cuentas.	Gestión de cuentas
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 Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.	<p>Corresponde a:</p> <p>-Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia en el período de medición. 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 actualización. 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 actualización. Relativización: La variable se relativiza por el total de reclamos interpuestos en los últimos veinticuatro meses.</p> <p>Observación: Para efectos de la relativización de las variables indicadas</p>	<p>a. Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia en el período de medición, Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>b. Número de reclamos pendientes de dictaminar a la fecha de actualización, Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p>	Gestión de cuentas

		<p>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 	<p>c. Número de dictámenes pendientes de materializar a la fecha de actualización, Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p>	
16	Seguridad en los procesos de inversión.	<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 a la fecha de medición.</p> <p>Observación: Los procesos de inversión considerados son los relacionados a mesa de dinero de la Administradora y aquéllos relacionados con el control de las inversiones.</p>	<p>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. En caso de respuesta NO la variable toma valor igual a cero.</p>	Gestión de Cuentas
17	Amonestaciones relacionadas con el área financiera.	<p>Corresponde al número de amonestaciones cursadas a una Administradora por materias financieras, durante el período de medición.</p>	<p>Número total de amonestaciones cursadas en materias del área financiera.</p>	Gestión de Cuentas
18	Multas relacionadas con el área financiera.	<p>Corresponden a los montos de multas que fueron cursadas a la Administradora, durante el período de medición, cuya materia corresponda al área financiera.</p>	<p>Monto total de multas cursadas en materias del área financiera.</p>	Gestión de Cuentas
19	Sanciones de censura del área financiera.	<p>Corresponde al número de sanciones de censura que fueron cursadas a la Administradora, durante el período de medición, cuya materia corresponda al área financiera.</p>	<p>Número total de sanciones de censura cursadas en materias del área financiera.</p>	Gestión de Cuentas
20	Frecuencia de las mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones.	<p>Corresponde a la periodicidad con que la Administradora efectúa mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones.</p> <p>Periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diaria - Semanal - Mensual <p>Lo anterior será informado por los auditores externos en el Informe a la Administración.</p> <p>Observación: Esta variable es medida en forma anual, por lo que el resultado obtenido se mantiene fijo por un período de doce meses.</p>	<p>Periodicidad con la que se realizan mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diaria - Semanal - Mensual 	Gestión de Cuentas

21	Tipos de mediciones de riesgo que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones.	<p>Corresponde a los tipos de mediciones de riesgo 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.</p> <p>Observación: Esta variable es medida en forma anual, por lo que el resultado obtenido se mantiene fijo por un período de doce meses.</p>	Tipos de mediciones de riesgo 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	Recepción de la cartola cuatrimestral por parte de los afiliados con movimientos por cotizaciones y de aquellos con cotizaciones declaradas y no pagadas o cotizaciones no pagadas ni declaradas en el período que se informa en la cartola	<p>Corresponde al número de afiliados que registran movimientos por cotizaciones y de aquellos con cotizaciones declaradas y no pagadas o cotizaciones no pagadas ni declaradas, de acuerdo al número 1 del Capítulo I de la Circular N° 1.242, con cartolas cuatrimestrales devueltas en el último envío inmediatamente anterior a la fecha de actualización.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el total de afiliados de la AFP a los cuales se les remitió cartolas por registrar movimientos por cotizaciones o cotizaciones declaradas y no pagadas o cotizaciones no pagadas ni declaradas.</p> <p>Observación: No se consideran en la medición los afiliados cuyas cartolas son enviadas por correo electrónico</p>	Número de afiliados que registran movimientos por cotizaciones y de aquellos con cotizaciones declaradas y no pagadas o cotizaciones no pagadas ni declaradas, con cartolas cuatrimestrales devueltas.	Relación con el afiliado

24	Atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales de los afiliados, Circular N° 1.242.	<p>Corresponde al número de afiliados con atraso en el envío de las cartolas remitidas y al tiempo de atraso promedio de dicho envío, de acuerdo a lo establecido en la Circular N° 1.242. El tiempo promedio de atraso 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>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>a. Número de afiliados con atraso en el envío de sus cartolas cuatrimestrales, Circular N° 1.242</p> <p>b. Número de días de atraso promedio en el envío de las cartolas cuatrimestrales para los afiliados que presentan atrasos, Circular N° 1.242</p>	Relación con el afiliado
25	Respuesta de la Administradora a las consultas de los afiliados.	<p>Corresponde al número de consultas que fueron efectuadas a la SAFP 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.</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), en materias de gestión de cuentas y trámites de pensiones a través la página web.</p>	Número de consultas que se efectuaron a través del sitio web de la Superintendencia y que fueron formuladas previamente a la AFP.	Relación con el afiliado
26	Personal de la AFP.	<p>Corresponde al total de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público, dividido por el número de afiliados de la AFP, para cada región. Lo anterior, a la fecha de actualización.</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	Disponibilidad del sitio web	<p>Corresponde al número de veces en que el sitio web de la AFP no ha estado disponible, durante el período de medición.</p> <p>Lo anterior es detectado a través del sistema de chequeo automático de la SAFP.</p> <p>Observación: Se excluye de esta medición el tiempo que el sitio web de la Administradora se encontró en mantención, de acuerdo a los informes de la Administradora a la Superintendencia.</p>	Número de veces que el sistema de chequeo automático de la SAFP ha detectado que el sitio web de la Administradora no está disponible.	Relación con el afiliado
----	------------------------------	---	--	--------------------------

II. METODOLOGÍA DE ESTANDARIZACIÓN

1. Metodología de estandarización de las variables

Con el objeto de que el resultado de cada variable de cada AFP corresponda a un valor estandarizado es necesario definir valores de referencia, de forma que permitan expresar el valor de la variable en términos de una escala estándar, de 1 a 10, mediante una transformación lineal.

La metodología para realizar la transformación lineal define el valor estandarizado a partir de dos puntos de referencia para cada variable.

Se definen los siguientes valores de referencia:

X_1 : Valor de referencia 1 de la variable que se desea estandarizar

Y_1 : Valor de referencia estandarizado de X_1

X_2 : Valor de referencia 2 de la variable que se desea estandarizar

Y_2 : Valor de referencia estandarizado de X_2

Los valores para X_1 y X_2 serán establecidos de acuerdo a las observaciones de un año calendario y se mantendrán fijos por al menos un año. Cuando se efectúe alguna modificación en dichos valores ésta estará basada en las observaciones del año calendario inmediatamente anterior a la fecha de modificación.

Cabe señalar, que en los casos que se incluyan nuevas variables en la medición de calidad los valores para X_1 y X_2 de estas variables serán establecidos según las observaciones disponibles, ajustándose de acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente.

Los valores para X_1 y X_2 así como también los cambios que se realicen a estos serán informados oportunamente.

2. Valores de referencia

Valores generales

Para todas las variables, con excepción de aquéllas que se presentan en el número 4 de esta sección, se definen los siguientes valores de referencia:

- X₁: Corresponde al promedio simple de la variable para todas las AFP, considerando tres cuatrimestres consecutivos.
- Y₁: “6”.
- X₂: Corresponde al mejor⁶ valor observado de la variable para todas las AFP, en tres cuatrimestres consecutivos.
- Y₂: “10”.

3. Valor estandarizado de cada variable para cada AFP

Una vez definidos los valores de referencia de una variable, el valor de dicha variable para una AFP se expresa de forma estandarizada a través de la siguiente fórmula:

$$Y_j = (X_j - X_1) * \frac{(Y_2 - Y_1)}{(X_2 - X_1)} + Y_1$$

Donde:

- Y_j: Valor final estandarizado de la variable para la AFP_j
- X_j: Valor original de la variable, para la AFP_j que se desea estandarizar
- X₁: Valor de referencia 1 de la variable que se desea estandarizar
- Y₁: Valor de referencia estandarizado de X₁
- X₂: Valor de referencia 2 de la variable que se desea estandarizar
- Y₂: Valor de referencia estandarizado de X₂

Lo anterior se aprecia en el siguiente ejemplo:

Para la variable N°1.a, “**Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Edad**”, podrían tenerse los siguientes antecedentes a la fecha de actualización:

- X_j: 85 días, para la AFP_j
- X₁: valor promedio observado para todas las AFP = 95 días
- Y₁: 6

⁶ Puede corresponder al mayor o al menor valor, dependiendo del sentido de la variable en cuestión.

X₂: mejor valor observado para todas las AFP = 65 días
Y₂: 10

$$Y_j = (85 - 95) * \frac{(10 - 6)}{(65 - 95)} + 6$$

De esta forma, el valor estandarizado de la variable N° 1.a para la AFP_j es Y_j = 7,3.

Cabe señalar, que el valor final estandarizado Y_j deberá tener como valor mínimo un uno y como valor máximo un diez. En caso que el valor final Y_j no se encuentre dentro de este rango, el valor obtenido será reemplazado por un uno o un diez, según corresponda.

4. Valor estandarizado para casos especiales

Para las variables que se detallan a continuación, Y_j se determinará según lo siguiente:

i. Número de amonestaciones y sanciones de censura

Para el caso de amonestaciones y sanciones de censura por temas relacionados con beneficios de afiliados, administración de cuentas y gestión de financiera (variables N°s 4, 6, 12, 14, 17 y 19) los valores estandarizados de las variables deberán calcularse con la fórmula indicada en el N° 3 anterior, pero en base a los siguientes valores referenciales:

Variabes N°	X ₁	Y ₁	X ₂	Y ₂
4, 6, 12,14, 17 y 19	Mayor valor de todas las AFP.	1	Cero amonestaciones o sanciones de censura, según corresponda.	10

ii. Multas

Para el caso de multas por temas relacionados con beneficios de afiliados, administración de cuentas y gestión de financiera (variables N°s 5, 13 y 18) el valor estandarizado no será calculado según la fórmula definida en el N° 3 anterior. Al respecto, según los valores que se tengan para X_j (valor original de la variable para la AFP_j que se desea estandarizar) se asignarán los valores para Y_j de acuerdo a la siguiente tabla.

Variablen N°	X_j	Y_j
5	Valor mayor o igual a 0,05 U.F./ N° de pensiones pagadas	1
	Valor mayor o igual a 0,03 y menor de 0,05 U.F./ N° de pensiones pagadas	4
	Valor mayor a cero y menor a 0,03 U.F./ N° de pensiones pagadas	8
	Cero	10
13	Valor mayor o igual a 0,002 U.F./afiliado	1
	Valor mayor o igual a 0,001 y menor de 0,002 U.F./afiliado	4
	Valor mayor a cero y menor a 0,001 U.F./afiliado	8
	Cero	10
18	Valor mayor o igual a 2.000 U.F.	1
	Valor mayor o igual 1.000 U.F. y menor de 2.000 U.F.	4
	Valor mayor a cero y menor a 1.000 U.F.	8
	Cero	10

Observación: Para el caso de la variable N° 5 X_j corresponderá al Monto Total de Multas que fueron cursadas a la AFP dividido por el número de pensiones pagadas por la AFP en el período de medición. Para el caso de la variable N° 13, X_j corresponderá al Monto Total de Multas que fueron cursadas a la AFP dividido por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición. Mientras que para la variable N° 18, X_j corresponderá al Monto Total de Multas que fueron cursadas a la AFP.

iii. Sistemas implementados para el pago de retiros

Para el caso de la variable “Pago de retiros” (variable N° 10) el valor estandarizado no será calculado según la fórmula definida en el N° 3 anterior. Al respecto, se asignarán los siguientes valores a Y_j dependiendo de cuantos sistemas de pagos de retiros tenga implementados una Administradora:

Variable N°	Situación	Y_j
10	No tiene implementado ningún sistema de pago	1
	Tiene implementado un sistema de pago	4
	Tiene implementado dos sistemas de pago	8
	Tiene implementados tres sistemas de pago	10

iv. Mediciones de Riesgo que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos

Para el caso de las variables “Periodicidad con la que se realizan mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos” y “Tipos de mediciones de riesgo que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos” (variables N°s 20 y 21, respectivamente), el valor estandarizado no será calculado según la fórmula señalada en el N° 3 anterior. Al respecto, el valor de Y_j será asignado de acuerdo a si se cumple con lo siguiente:

Variable N°	Situación	Y_j
20	No realiza medición de riesgo	1
	Realiza medición de riesgo con periodicidad mensual	4
	Realiza medición de riesgo con periodicidad semanal	8
	Realiza medición de riesgo con periodicidad diaria	10
21	No realiza medición de riesgo	1
	Se realizan mediciones de riesgo absoluta o relativa (realiza una de las dos)	6
	Se realizan mediciones de riesgo absolutas y relativas	10

ANEXO N° 2

PERÍODOS CONSIDERADOS PARA EL CÁLCULO DE LOS VALORES DE REFERENCIA EN LA PRIMERA MEDICIÓN – VARIABLES CON OBSERVACIONES DE MENOS DE UN AÑO CALENDARIO

N°	Variable Medida	Cálculo del valor de referencia con observaciones de uno o dos cuatrimestres del año 2005 y primer cuatrimestre del año 2006.	Cálculo del valor de referencia con observaciones del primer cuatrimestre del año 2006.	Cálculo del valor de referencia con observaciones del segundo cuatrimestre del año 2006.
1	a. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Edad.	-	SI	-
	b. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Anticipada.	-	SI	-
	c. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Invalidez.	-	SI	-
	d. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Reevaluación de Invalidez.	-	SI	-
	e. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de sobrevivencia.	-	SI	-

2	a. Número de Solicitudes de Pensión de Vejez Edad pendientes, con más de 4 meses de tramitación.	-	SI	-
	b. Número de Solicitudes de Pensión Vejez Anticipada pendientes, con más de 4 meses de tramitación.	-	SI	-
	c. Número de Solicitudes de Pensión de Invalidez pendientes, con más de 6 meses de tramitación.	-	SI	-
	d. Número de Solicitudes de Reevaluación de Invalidez pendientes, con más de 6 meses de tramitación.	-	SI	-
	e. Número de Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia pendientes, con más de 4 meses de tramitación.	-	SI	-
7	a. Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta, inconsistente, tramitación de solicitudes improcedentes, Capítulo IV Circular N° 1.302.	-	SI	-
	c. Número Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con exigencias no contempladas en la normativa o dilación en la suscripción de Solicitudes; obstáculos en el financiamiento del proceso, Capítulo IV Circular N° 1.302.	-	SI	-
15	a. Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia en el período de medición, Circular N° 650.	SI	-	-

23	Número de afiliados que registran movimientos por cotizaciones y de aquellos con cotizaciones declaradas y no pagadas o cotizaciones no pagadas ni declaradas, con cartolas cuatrimestrales devueltas.	-	-	SI
24	a. Número de afiliados con atraso en el envío de sus cartolas cuatrimestrales, Circular N° 1.242	-	SI	-
	b. Número de días de atraso promedio en el envío de las cartolas cuatrimestrales para los afiliados que presentan atrasos, Circular N° 1.242	-	SI	-
25	Número de consultas que se efectuaron a través del sitio web de la Superintendencia y que fueron formuladas previamente a la AFP.	-	SI	-
27	Número de veces que el sistema de chequeo automático de la SAFP ha detectado que el sitio web de la Administradora no está disponible.	-	SI	-