



RESOLUCION N° 0947

Santiago, 29 DIC 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, y b) Las Resoluciones N°s 53 y 589 de esta Superintendencia, de fechas 2 de febrero y 6 de septiembre de 2006,

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 efectuar modificaciones en la descripción de algunas de las variables ya existentes;

RESUELVO:

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

1. Reemplázase el párrafo final del Resuelvo 1° "*Disposiciones generales*" por el siguiente: "*Los valores de referencia utilizados en la metodología de estandarización serán informados a las Administradoras de Fondos de Pensiones con al menos cinco días hábiles de antelación a la fecha de comunicación de los resultados. Para estos efectos se considerará también inhábil el día sábado.*".

2. Reemplázase la letra c) del Resuelvo 2° “Comunicación de los resultados” por la siguiente: “c) El promedio simple de los resultados de todas las variables de las tres áreas que conforman el indicador para cada Administradora de Fondos de Pensiones”.
 3. Reemplázase el Anexo N° 1 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° Para las variables que serán medidas por primera vez durante el año 2007 y que no dispongan de observaciones durante todo el año 2006, específicamente para las variables N° 9, 28, 29b., 30, 31, 32a. y 32b. del Anexo de esta Resolución, los valores de referencia utilizados en la primera medición del año 2007 serán calculados con observaciones del primer cuatrimestre del mismo año. Para las siguientes mediciones del año 2007, los valores de referencia serán calculados con los períodos de tiempo disponibles hasta completar tres cuatrimestres consecutivos desde su primera medición.

3° Vigencia

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

Regístrese, notifíquese y archívese.


SOLANGE M. BERSTEIN JAUREGUI
 Superintendente de A.F.P.


Distribución:

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

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> <p>b. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Anticipada.</p> <p>c. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Invalidez Definitiva.</p> <p>d. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de sobrevivencia.</p>	Trámite de pensiones
2	Número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo, pendiente de emitir,	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	a. Número de Solicitudes de Pensión de Vejez Edad pendientes, con más de 4 meses de tramitación.	Trámite de pensiones

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

	según corresponda, con más de "x" meses.	<p>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 -Invalidez Definitiva, 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>b. Número de Solicitudes de Pensión Vejez Anticipada pendientes, con más de 4 meses de tramitación.</p> <p>c. Número de Solicitudes de Invalidez Definitiva pendientes, con más de 6 meses de tramitación.</p> <p>d. Número de Solicitudes de Pensión de Sobrevivencia pendientes, con más de 4 meses de tramitación.</p>	
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.	<p>Corresponde al promedio de días que transcurre entre el día del pago de las cotizaciones, depósitos o aportes y el día de su acreditación en las respectivas cuentas personales, considerando las acreditaciones realizadas dentro del mismo mes en que se realizó su pago como aquéllas realizadas hasta el décimo día hábil del mes siguiente a aquél en que tales recursos fueron enterados en la AFP.</p> <p>Este cálculo se efectúa para la recaudación de cada uno de los cuatro meses anteriores al mes de la fecha de medición, considerando el total de cotizaciones, depósitos y aportes recaudados en cada uno de ellos.</p>	Tiempo promedio en días de acreditación de cuentas personales.	Gestión de cuentas
9	Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales.	<p>Corresponde al total de cotizaciones, depósitos y aportes que fueron efectivamente acreditados en las cuentas personales en el mismo mes de su recaudación y hasta el décimo día hábil del mes siguiente, sobre el total de la recaudación recibida en el mes informado.</p> <p>Este cálculo se efectúa para el total de cotizaciones, aportes y depósitos recaudados en cada uno de los cuatro meses anteriores al mes de la fecha de medición, descontados de la recaudación de cada mes los rezagos de afiliados traspasados que hayan sido transferidos hacia otra AFP dentro del plazo que establece la normativa vigente; los recursos recaudados por concepto de ahorro previsional voluntario destinados a otras AFP o Institución Autorizada que hayan sido traspasados el mes siguiente al de su recaudación y los rezagos mal identificados o de afiliados no identificados que se encuentren acreditados en las cuentas personales o traspasados hacia otra AFP a la fecha de medición.</p>	Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales.	Gestión de cuentas

10	Eficiencia en el pago de retiros.	<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 en agencia - Depósito en cuenta corriente - Proceso de solicitud electrónica⁶ - Depósito electrónico⁷ 	Eficiencia en el pago de retiros.	Gestión de cuentas
11	Gestión de las Cotizaciones Declaradas y no Pagadas (DNP).	<p>Corresponde al promedio ponderado de la velocidad y porcentaje de recuperación.</p> <p>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 declaradas y no pagadas observadas en los doce meses anteriores a los últimos seis meses informados.</p> <p>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 de la DNP.</p> <p>b. Porcentaje promedio de la recuperación de la DNP.</p>	Gestión de cuentas
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

³ Cuenta de ahorro voluntario

⁴ Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Voluntarias

⁵ Cuenta de ahorro de indemnización

⁶ Significa que la solicitud es realizada electrónicamente, independiente de la forma de pago.

⁷ Significa que todo el proceso es electrónico, es decir, la solicitud y el depósito en la cuenta corriente.

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.</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 N° 650</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 N° 650.</p> <p>Relativización: La variable se relativiza por el total de reclamos interpuestos en los últimos veinticuatro meses.</p>	<p>a. Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia, Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>b. Número de reclamos pendientes de dictaminar, Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p>	Gestión de cuentas

		<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 	<p>c. Número de dictámenes pendientes de materializar Circular N° 650 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p>	
			<p>d. Número de reclamos pendientes de materializar para otras Administradoras.</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 aquellos 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: - Diaria - Semanal - Mensual</p> <p>Lo anterior será informado por los auditores externos en el Informe a la Administración.</p> <p>Observación: Cuando una Administradora aumente la periodicidad de las mediciones de riesgo 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 para el análisis de las inversiones de los Fondos:</p> - 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: Cuando una Administradora incorpore un nuevo tipo de medición de riesgo, podrá informarlo a través de un auditor externo, antes del inicio de un nuevo período de medición.</p>	<p>Tipos de mediciones de riesgo que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos:</p> - 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>	<p>Nota promedio obtenida por personal de ventas contratado en el examen de ingreso realizado.</p>	Relación con el afiliado

23	Devolución de la cartola cuatrimestral resumida.	<p>Corresponde al número de afiliados cuya cartola cuatrimestral resumida 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 número 1 del capítulo I, de la Circular N° 1.242.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de afiliados de la AFP a los cuales se les remitió 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 número 1 del capítulo I, de la Circular N° 1.242.</p> <p>Observación: No se consideran en la medición los afiliados cuyas cartolas son enviadas por correo electrónico.</p>	Número de afiliados con cartolas cuatrimestrales resumidas devueltas.	Relación con el afiliado
24	Atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales resumidas.	<p>Corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje que representan los afiliados con atraso en el envío de la cartola cuatrimestral resumida respecto del total de afiliados con cartolas despachadas. - 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 	a Afiliados con cartolas cuatrimestrales resumidas despachadas con atraso.	Relación con el afiliado

		<p>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 resumidas 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 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>	<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	<p>Personal de la AFP.</p>	<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>	<p>Promedio nacional de la tasa regional de personal sobre el total de afiliados.</p>	<p>Relación con el afiliado</p>	

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 SAFF.</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 SAFF ha detectado que el sitio web de la Administradora no está disponible.	Relación con el afiliado
28	Configuración del sitio web.	Corresponde al número de servicios disponibles en el sitio web de la AFP, a la fecha de medición, de acuerdo a lo establecido en los N° 6 y 7 del Capítulo II de la Circular N° 1.211.	Número de servicios disponibles en el sitio web de la AFP, Circular N° 1.211.	Relación con el afiliado
29	Cobertura de Atención de Público.	<p>Corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de oficinas, agencias y sucursales que la AFP mantiene para la atención de público, a la fecha de medición. <p>Relativización: La variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de oficinas, agencias, sucursales y centros de servicios que la AFP mantiene para la atención de público en Comunas de menos de 30.000 afiliados al Sistema Previsional, a la fecha de medición. <p>Relativización: La variable se relativiza por el número de afiliados que habitan en Comunas de menos de 30.000 afiliados al Sistema Previsional, a la fecha de medición.</p>	<p>a. Número de oficinas, agencias y sucursales para la atención de público a nivel nacional.</p> <hr/> <p>b. Número de oficinas, agencias, sucursales y centros de servicios para la atención de público en Comunas con menos de 30.000 afiliados al Sistema Previsional.</p>	Relación con el afiliado

30	Presentación de Certificados de Saldo en el SCOMP.	<p>Corresponde al número de Certificados de Saldo enviados por la AFP al SCOMP cuyo ingreso fue rechazado por la presencia de errores en ellos.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el total de Certificados de Saldos enviados al SCOMP por la Administradora, durante el período de medición.</p>	Número de Certificados de Saldo cuyo ingreso en el SCOMP fue rechazado por presencia de errores.	Trámite de pensiones
31	Tiempo promedio transcurrido entre devengamiento y trámite de Garantía Estatal.	<p>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.</p> <p>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”.</p> <p>Se consideran todas las resoluciones de Garantía Estatal emitidas durante el período de medición.</p>	Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal.	Trámite de pensiones
32	Respuesta de la Administradora a las consultas de los afiliados.	<p>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.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP, durante el período de medición.</p>	<p>a. Número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP que presenten atrasos.</p> <p>b. Días promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP.</p>	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:

- 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

Los valores para X₁ y X₂ 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 X₁ y X₂ de estas variables serán establecidos según las observaciones disponibles, ajustándose de acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente.

Los valores para X₁ y X₂ así como también los cambios que se realicen a éstos 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 mejor⁸ 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:

⁸ Puede corresponder al mayor o al menor valor, dependiendo del sentido de la variable en cuestión.

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

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
- 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 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:

Variables 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 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.

Variables 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 periodo 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. Eficiencia en el pago de retiros

Para el caso de la variable “Eficiencia en el 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 cuántos procedimientos para efectuar retiros tenga implementados una Administradora:

Variable N°	Situación	Y_j
10	No tiene implementado ningún procedimiento de retiro	1
	Tiene implementado un procedimiento de retiro	4
	Tiene implementado dos procedimientos de retiro	6
	Tiene implementados tres procedimientos de retiro	8
	Tiene implementados cuatro procedimientos de retiro	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