

30.DIC.2010*

76

RESOLUCION N°

Santiago, 30 diciembre de 2010

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, 982, 36 y 56 de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, hoy 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 y 30 de diciembre de 2009 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:

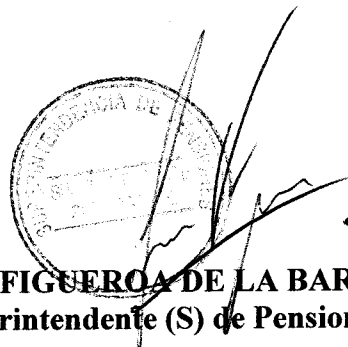
1° **Modifícase la Resolución N° 53 de 2006, de la siguiente manera:**

1. *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.



LUIS FIGUEROA DE LA BARRA
Superintendente (S) de Pensiones

MBG
OFC/RAC/MBG

Distribución:

- Sres. Gerentes Generales de Administradoras de Fondos de Pensiones
- Sra. Superintendente
- Sr. Fiscal
- Sr. Intendente de Fiscalización Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Intendente de Regulación 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
- Arch. Oficina de Partes

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 Pensión que se finiquitaron durante el periodo 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>	a. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Edad.	Trámite de pensiones
			b. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Anticipada.	
			c. Tiempo promedio en tramitar la Solicitud de Reevaluación de Invalidez otorgada por un segundo dictamen ejecutoriado.	
			d. Tiempo promedio en tramitar la Solicitud de Invalidez definitiva otorgada por un único dictamen.	
			e. Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de sobrevivencia.	

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 Supervivencia, 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 Supervivencia 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, Capítulo IV, Circular N° 1.302 o la que en el futuro la modifique o reemplace.	<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>La variable 7.c corresponde al número de afiliados cuya carta de llamado a solicitar</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° 1.535 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° 1.535 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p>	Trámite de pensiones

		<p>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 a la Circular N° 1.535, 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 Circular N° 1.535 o la que en el futuro la modifique o la reemplace.</p>	
8	<p>Tiempo promedio de acreditación de las cuentas personales de los afiliados.</p>	<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, CCICO, CAV, CCICV, CAI, CCIDC, CAPVC y CCIAB³, 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 último mes del período de medición, considerando el total de cotizaciones, depósitos y aportes recaudados en cada uno de ellos.</p>	<p>Tiempo promedio en días de acreditación de cuentas personales.</p>	<p>Gestión de cuentas</p>

3

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
CCIAB:	Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario

9	<p>Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales.</p>	<p>Corresponde al total de cotizaciones, depósitos y aportes que fueron efectivamente acreditados en las cuentas personales, CCICO, CAV, CCICV, CAI, CCIDC, CAPVC y CCIAV⁴, 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 último mes del período 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, ahorro previsional voluntario colectivo y cotizaciones de afiliados voluntarios 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>	<p>Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales.</p>	<p>Gestión de cuentas</p>
---	--	---	--	---------------------------

⁴ Ver nota al pie número 3., anterior.

10	Eficiencia en el pago de retiros.	<p>Corresponden a los procedimientos implementados por la AFP para el pago de retiros desde las cuentas CAV⁵, CCICV⁶ y CAI⁷, a la fecha de medición.</p> <p>Alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago con cheque o efectivo en agencia⁸ - Depósito en cuenta corriente⁹ - Proceso de solicitud electrónica¹⁰ - Depósito electrónico¹¹ <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>	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 de las cotizaciones, depósitos y aportes de las siguientes cuentas personales: CCICO, CCICV⁶, CAI⁷, CCIDC¹², CAPVC¹³ y CCIIV¹⁴.</p> <p>Este cálculo se efectúa para los primeros seis meses luego de generada la DNP,</p>	a. Tiempo promedio en meses de la recuperación de la DNP.	Gestión de cuentas

⁵ CAV: Cuenta de ahorro voluntario

⁶ CCICV: Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Voluntarias

⁷ CAI: Cuenta de ahorro de indemnización

⁸ 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.

⁹ 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

¹⁰ 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..

¹¹ 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.

¹² CCIDC: Cuenta de Capitalización Individual de Depósitos Convenidos

¹³ CAPVC: Cuenta Individual de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo

¹⁴ CCIIV: Cuenta de Capitalización Individual de Afiliado Voluntario

		<p>(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.</p> <p>Las fechas de corte para efectos de cálculo anterior corresponden a los meses de marzo, junio y septiembre.</p>	<p>b. Porcentaje promedio de la recuperación de la DNP.</p>	
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>	<p>Número de amonestaciones por temas relacionados con administración de cuentas.</p>	
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>	<p>Monto total de multas por temas relacionados con administración de cuentas.</p>	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>	<p>Número de sanciones de censura por temas relacionados con administración de cuentas.</p>	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 corte definida en la Circular de Reclamos.. 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. Relativización: La variable se relativiza por el total de reclamos interpuestos en 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. 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>a. Número de reclamos interpuestos en la AFP, remitidos por la Superintendencia, Circular de Reclamos o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>b. Número de reclamos pendientes de dictaminar, Circular de Reclamos o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>c. Número de dictámenes pendientes de materializar Circular de Reclamos o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>d. Número de reclamos pendientes de materializar para otras Administradoras.</p>	Gestión de cuentas
----	--	---	---	--------------------

16	Seguridad en procesos de inversión y 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
		<p>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>	<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	<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 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: - Diaria - Semanal - Mensual</p>	Gestión de Cuentas
21	Tipos de mediciones de riesgo de mercado que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos de 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>	<p>Tipos de mediciones de riesgo de mercado que se realizan para el análisis de las inversiones de los Fondos: - Absoluta - Relativa</p>	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 o la que en el futuro la modifique o reemplace.</p> <p>Relativización: Esta variable se relativiza por el número total de afiliados de la AFP a los cuales, de acuerdo a la Circular 1.242, 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 número 1 del capítulo I, de la citada Circular..</p> <p>Observación:</p> <p>Los afiliados a los que la AFP debe remitir la Cartola corresponden de acuerdo a lo establecido en la Circular N° 1.242, 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 resumidas 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 resumidas despachadas con atraso.	Relación con el afiliado

	resumidas.	<p>cuatrimestral resumida 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 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 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	Disponibilidad del sitio Web.	<p>Corresponde al porcentaje de veces en que el sitio Web de la AFP no estuvo disponible, durante el período de medición. Lo anterior es detectado a través del sistema de chequeo automático de la SP.</p> <p>Observación: Este porcentaje es obtenido considerando el total de accesos erróneos sobre el total de accesos realizados por la SP. Para efectos de esta medición se descuenta del total de accesos erróneos un 5% del total de accesos realizados, valor considerado estándar para la mantención del sitio Web.</p>	Número de veces que el sistema de chequeo automático de la SP ha detectado que el sitio Web de la Administradora no está disponible.	Relación con el afiliado
28	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 28.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>Observación: Esta variable comenzará a medirse a partir del tercer cuatrimestre del 2011.</p>	<p>a. Número de llamadas que la AFP registra contestadas por un ejecutivo de la AFP.</p> <p>b. Tiempo medio, medido en segundos, que transcurre desde que el llamado entra a la plataforma tecnológica hasta que es efectivamente atendido por un ejecutivo de la AFP.</p>	Relación con el Afiliado

29	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>	<p>a. Número de agencias, agencias especializadas y centros de servicio para la atención de público a nivel nacional.</p>	Relación con el afiliado
		<ul style="list-style-type: none"> - 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>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>	
30	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
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</p>	<p>a. Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Pensión de Vejez.</p>	Trámite de Pensiones
			<p>b. Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Pensión de Invalidez.</p>	

		(devengamiento) de Garantía Estatal”.		
		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.	
32	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
		Relativización: La variable 32 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. Observación: Se considerarán como respuestas atrasadas, aquéllas recibidas en la Superintendencia de Pensiones con posterioridad a las 18:00 hrs.	b. Días hábiles promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP.	
33	Entrega de clave de seguridad solicitada a través de Internet	Corresponde al número de solicitudes de clave de seguridad realizadas a través del sitio Web de la AFP, entregadas fuera del plazo establecido mediante Circular N° 1.407 o la que en el futuro la modifique o reemplace y los días promedio de atraso en dichas entregas. Lo anterior, para las solicitudes realizadas dentro del período de medición hasta la última fecha que permita la entrega dentro del plazo antes señalado.	a. Número de solicitudes de clave de seguridad realizadas a través del sitio web de la AFP, entregadas fuera del plazo establecido mediante Circular N° 1.407.	Relación con el afiliado
		Observación: No se considerarán las claves cuya entrega sea solicitada en la agencia de la AFP. Relativización: La variable 33a. se relativiza por el número total de solicitudes de clave de seguridad realizadas a través del sitio Web de la AFP. Relativización: La variable 33c. se relativiza por el número total de afiliados de la AFP.	b. Días promedio de atraso en la entrega de las solicitudes de clave de seguridad realizadas a través del sitio web de la AFP. c. Porcentaje de afiliados con clave de seguridad respecto de afiliados totales de la AFP.	

34	<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 la Circular N° 1.509.</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 <i>AFIVIVOS, PAFE, PENSVI, PSOBR Y MODIFICACIONES.</i></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
----	--	--	---	----------------------

35	Gestión de las cotizaciones pagadas o no 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 CCIAV 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> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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>Observación: Las fechas de corte para efectos de cálculo anterior corresponden a los meses de marzo, junio y septiembre.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la morosidad presunta. Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la morosidad presunta. Tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la DNPA. Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la DNPA. 	Gestión de Cuentas
----	--	--	--	--------------------

36	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>	<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.</p>	Trámite de pensiones
37	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
38	Entrega de Base de Datos Afiliados y pensionados, Circular N° 1.661 o la que en el futuro la modifique o reemplace.	<p>Corresponde al envío oportuno y correcto de la Base de datos Afiliados y Pensionados desde la AFP a la Superintendencia.</p> <p>Observación: Para el caso de la variable 38.a se considerará la fecha y hora de envío de la Base de Datos Afiliados y</p>	<p>a. Días promedio de atraso en el envío de la Base de Datos Afiliados y Pensionados, Circular N° 1.661.</p> <p>b. Número de veces de reenvío de la Base de Datos Afiliados y Pensionados Circular N° 1.661 con errores de estructura, definidos en dicha Circular.</p>	Relación con el afiliado

		Pensionados.	c. Días promedio desde la fecha en que la Base de Datos Afiliados y Pensionados Circular N° 1.661 debió ser enviada hasta que ésta se encuentra disponible en la Superintendencia sin errores de contenido, definidos en dicha Circular.	
39	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 por región; en caso de que el pago en efectivo por región se realice en más de un día, la variable se relativiza por el número de pagos en efectivo por día en la región.</p> <p>La variable 39.b) se relativiza por el número de pensionados en pago.</p> <p>Observación: Para la variable 39.b), la AFP debe informar sólo las alternativas utilizadas por una proporción mayor o igual al 5% de los pensionados en pago y, en el caso de pago en efectivo, la AFP debe individualizar la alternativa por proveedor. La AFP debe proporcionar información exhaustiva sobre las características de las alternativas de pago consideradas y sus respaldos, tales como contratos, etc.</p> <p>Las variables 39.a y 39.b se comenzarán a medir a partir del tercer cuatrimestre del 2011.</p>	<p>a. Número de cajas por región con que cuentan las AFP para el pago de pensiones en efectivo.</p> <p>b. Número de alternativas de pago de pensiones implementadas por la AFP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectivo Servipag - Efectivo Banco Estado - Depósitos en cuenta corriente o ahorro. - Depósitos en cuenta vista según convenio de la AFP. - Vale Vista - Cheque correo - Giro Postal. - Cheque agencia. - Otros (especificar) 	Trámite de Pensiones

40	Tiempo de atención presencial disponible por afiliado	<p>Corresponde al 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>Relativización: Esta variable se relativiza por el número de afiliados de la AFP a la fecha de medición.</p> <p>Observación: Esta variable 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>Esta variable comenzará a medirse a partir del tercer cuatrimestre del 2011.</p>	Número de minutos disponibles para atender afiliados en forma presencial en agencias, agencias especializadas y centros de servicio de las AFP.	Relación con el Afiliado
41	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 en el Informe a la Administración, el que deberá contener además las métricas utilizadas.</p>	Tipos de métricas para medición de riesgo de liquidez y crédito de las inversiones de los Fondos de Pensiones.	Gestión de Cuentas
42	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> <p>Observación: Esta variable comenzará a medirse a partir del tercer cuatrimestre del 2011.</p>	Número de solicitudes de APS rechazadas en el cuatrimestre por inconsistencia de información de la AFP.	Trámite de Pensiones