



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE AFP

CIRCULAR N° 1.406

VISTOS: Las facultades que confiere la ley a esta Superintendencia, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento obligatorio para todas las Administradoras de Fondos de Pensiones.

REF.: **OFICINAS, SUCURSALES Y CENTROS DE SERVICIOS DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES. MODIFICA CIRCULAR N° 767.**

I. INTRODUCCIÓN.

El objetivo de la presente norma es permitir a las Administradoras ampliar su cobertura de atención de afiliados a través del establecimiento de nuevos centros de servicios distintos de las oficinas y agencias de atención de público los que se denominarán *Centros de Servicios de AFP*. Estos centros permiten ampliar la oferta de servicios previsionales a través de medios más flexibles que los actuales, orientados a aquellas comunas que tienen un bajo número de afiliados en el Sistema Previsional.

Los *Centros de Servicios de AFP* podrán funcionar en distintas comunas que cumplan con la condición antes señalada y tener horarios diferenciados adaptados a las necesidades de información de los afiliados y trabajadores a los que se destinen.

II. MODIFICACIONES A LA CIRCULAR N° 767.

1. Reemplázase el número [1] por el siguiente:

"[1] La presente norma tiene por objeto regular el funcionamiento y la información que deben enviar las Administradoras de Fondos de Pensiones a esta Superintendencia, respecto de las oficinas, agencias y centros de servicios de AFP y dependencias que no están destinadas a la atención de público."

2. Reemplázase en el número [2], la expresión "oficina, agencia o sucursal" por "oficina, agencia, sucursal o centro de servicios de AFP".

3. Reemplázase el número [8], por el siguiente:

"[8] El primer día hábil de los meses de enero y julio de cada año, las administradoras deberán transmitir directamente a los computadores de esta Superintendencia, información completa y actualizada de sus oficinas, agencias, sucursales y centros de servicios de AFP, de todo el país cualquiera sea la función que éstas cumplan. La estructura e información que deben contener los archivos a transmitir se detallan en el anexo de la presente circular. Dicha información debe coincidir con la del Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público."

4. Elimínase el número [9] pasando los actuales números [10] al [14] a ser [9] al [13], respectivamente.

5. Agréganse los siguientes números [14] al [25], pasando los actuales números [15] al [17] a ser [26] al [28], respectivamente.

“CENTROS DE SERVICIOS DE AFP.

[14] Con el objeto de ampliar la cobertura de servicios previsionales en aquellas comunas en que existe un bajo número de afiliados al Sistema, las Administradoras podrán

también efectuar la atención de afiliados, trabajadores y público en general a través del establecimiento de *Centros de Servicios de AFP*.

- [15] Se entenderán como *Centros de Servicios de AFP* los puntos destinados a la atención presencial de público distintos de las oficinas, agencias o sucursales y que no requieren contar con todos los recursos y estructura organizacional exigida para éstas.
- [16] Los *Centros de Servicios de AFP* podrán tener horarios diferenciados, más flexibles, adaptados a las necesidades de los afiliados, trabajadores o público en general, de las comunas en que se establezcan. Sin embargo, su horario de atención no podrá ser inferior a 8 horas por mes.
- [17] En relación con la frecuencia de atención de público, las Administradoras que decidan tener *Centros de Servicios de AFP* deberán establecer un servicio permanente en las localidades o comunas en que los implementen en cuanto a días, horarios y lugares de atención, debiendo informar a la Superintendencia los días, horarios y direcciones en que estará disponible el servicio a través del envío del *Registro de Oficinas* definido en el Anexo de esta circular.
- [18] Dentro del plazo a que se refiere el número [2] anterior, las Administradoras que establezcan un Centro de Servicios deberán informar al público de la localidad a través de avisos publicados en medios de comunicación social de la zona, los días, horarios, tipos de servicios y direcciones en que entregará la atención. Asimismo, en la carta en que se informe a la Superintendencia la apertura del *Centro de Servicios de AFP*, se deberá indicar el o los servicios que entregará.
- [19] La decisión de cerrar un *Centro de Servicios de AFP*, deberá ser comunicada a la Superintendencia y al público en general, con un mínimo de tres meses de anticipación. La comunicación al público sobre el cierre de un *Centro de Servicios de AFP* deberá hacerse a través de avisos difundidos por medios de comunicación social de la localidad en que se haya decidido no continuar con el servicio, copia de los cuales se enviará a este Organismo Contralor. Si la Administradora no cumple con esta disposición, no podrá hacer efectiva su decisión. El cierre o modificación de horario de un *Centro de Servicios de AFP*, en forma temporal, deberá informarse al público y a esta Superintendencia de acuerdo a lo señalado en el número [7] precedente. El cambio de dirección de un *Centro de Servicios de AFP* dentro de la misma comuna y siempre que se mantenga la atención de público, no se considerará cierre para los efectos de las disposiciones del presente número, todo ello sin perjuicio del cumplimiento de las normas establecidas en el número [17] anterior.
- [20] Los *Centros de Servicios de AFP* podrán entregar atención general relacionada con el Sistema Previsional o establecerse exclusivamente para la atención de pensiones.
- [21] En todos los *Centros de Servicios de AFP* en que las Administradoras entreguen atención de pensiones, deberán permitir a los afiliados o beneficiarios suscribir Solicitudes de Pensión y completar todo el proceso de tramitación. También podrán efectuar pago de pensiones.
- [22] Las Administradoras podrán establecer *Centros de Servicios de AFP* a lo largo del

territorio nacional, sólo en aquellas comunas en que los afiliados al Sistema Previsional en total sean menos de 30.000 personas, de acuerdo con los datos que se encuentran en la Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Pensionados y Fallecidos definida en la Circular N° 1.386, o aquella que la complemente, modifique o reemplace, actualizada a enero de cada año. Estadística que será publicada en el Sitio Web de la Superintendencia.

[23] Todos los *Centros de Servicios de AFP* deberán contar como mínimo, con los siguientes recursos:

- a) Sistemas de Información que permitan registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los afiliados y trabajadores y entregarles la documentación que éstos necesiten. Los sistemas deben contar con adecuadas medidas de seguridad de modo de resguardar la confidencialidad de la información del Sistema Previsional y de los trabajadores en particular.
- b) Personal dependiente de la Administradora inscrito en el Archivo de Promotores Agentes de Venta y Personal de Atención de Público debidamente capacitado.

[24] Cada Administradora podrá decidir la forma en que implementará los *Centros de Servicios de AFP*, debiendo éstos cumplir con los recursos mínimos definidos en el número [23] anterior.

[25] El espacio físico destinados a los *Centros de Servicios de AFP* podrá ser compartido con otras entidades en cuyo caso deberá cumplir con lo indicado en el número [9] precedente. Con todo, dicho espacio físico no podrá ser compartido con entidades relacionadas a la AFP, de aquellas a que se refiere el artículo 100 de la ley N° 18.045. Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso los sistemas de información y otros recursos que utilice el *Centro de Servicios* podrán ser compartidos con otras entidades.”

6. Reemplázanse los Anexos 1 al 4 por el que se adjunta a la presente circular.

III. VIGENCIA

La presente circular comenzará a regir a contar de esta fecha.

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

SANTIAGO, 31 de octubre de 2006.

ANEXO

Especificaciones Técnicas para la Transmisión De Registro de Oficinas de AFP

1. Introducción

El archivo contiene la información concerniente a la ubicación de las oficinas y de los Centros de Servicios de las AFP.

Las especificaciones y modalidades de transmisión, se encuentran definidas en la Circular N° 1271.

2. Descripción de los archivos

La nomenclatura del nombre del archivo es la siguiente:

Oaamm.ext

donde:

aa corresponde al año del período de la información.
mm corresponde al mes del período de la información.
ext corresponde a la abreviación de tres caracteres del nombre de la A.F.P.

Periodicidad: La periodicidad en la recepción del archivo es **semestral**, debiendo ser enviado por la AFP dentro de los primeros 5 días hábiles de los meses de Enero y Julio.

3. Descripción de Registro

Archivo: <i>Oaamm.ext</i>		
Información del Campo	Tamaño	Contenido o Formato
Código Comuna	9(05)	
Dirección de Oficina o Centro de Servicio	X(25)	
Nº Teléfono (1)	X(15)	
Nº Teléfono (2)	X(15)	
Nº Teléfono (3)	X(15)	
Jefe de Oficina o Encargado del Centro de Servicio		
RUT	9(08)	
Dígito Verificador	X(01)	
Apellido Paterno	X(20)	
Apellido Materno	X(20)	
Nombres	X(30)	
Jefe Subrogante		

RUT	9(08)	
Dígito Verificador	X(01)	
Apellido Paterno	X(20)	
Apellido Materno	X(20)	
Nombres	X(30)	
Encargado de Beneficios		
RUT	9(08)	
Dígito Verificador	X(01)	
Apellido Paterno	X(20)	
Apellido Materno	X(20)	
Nombres	X(30)	
Horario de atención de público (Ocurre 5 veces, de lunes a viernes)		
Atención	X(02)	SA, AC, 2J
Hora de Inicio jornada 1	9(04)	
Hora de término jornada 1	9(04)	
Hora de Inicio jornada 2	9(04)	
Hora de término jornada 2	9(04)	
Horario de reunión de vendedores (Ocurre 5 veces, de lunes a viernes)		
Actividad	X(02)	SR, CR ó SN
Horario	X(01)	F, V ó ‘ ‘
Hora de inicio horario fijo	9(04)	
Hora de término horario fijo	9(04)	
Tipo de Oficina	X(02)	AD, AP, RV, AR, CS
Recauda	X(02)	SI , NO
Compartida	X(02)	SI , NO
Atiende AFC	X(02)	SI , NO
Tipo de Centro de Servicio	X(02)	GE , EX ó ‘ ‘
Largo del Registro	X(467)	

4. Descripción de campos

- a) **Código de comuna:** Código de la comuna donde se encuentra ubicada la agencia de la AFP. Según lo definido por el INE, la siguiente codificación es la vigente a esta fecha:

I Región	II Región	III Región
01101 Iquique	02101 Antofagasta	03101 Copiapó
01102 Camiña	02102 Mejillones	03102 Caldera
01103 Colchane	02103 Sierra Gorda	03103 Tierra Amarilla
01104 Huara	02104 Taltal	03201 Chañaral
01105 Pica	02201 Calama	03202 Diego de Almagro
01106 Pozo Almonte	02202 Ollagüe	03301 Vallenar
01107 Alto Hospicio	02203 San Pedro de Atacama	03302 Alto del Carmen
01201 Arica	02301 Tocopilla	03303 Freirina
01202 Camarones	02302 María Elena	03304 Huasco
01301 Putre		
01302 General Lagos		

IV Región	V Región	VI Región
04101 La Serena	05101 Valparaíso	06101 Rancagua
04102 Coquimbo	05102 Casablanca	06102 Codegua
04103 Andacollo	05103 Concón	06103 Coínco
04104 La Higuera	05104 Juan Fernández	06104 Coltauco
04105 Paiguano	05105 Puchuncaví	06105 Doñihue
04106 Vicuña	05106 Quilpué	06106 Graneros
04201 Illapel	05107 Quintero	06107 Las Cabras
04202 Canela	05108 Villa Alemana	06108 Machalí
04203 Los Vilos	05109 Viña del Mar	06109 Malloa
04204 Salamanca	05201 Isla de Pascua	06110 Mostazal
04301 Ovalle	05301 Los Andes	06111 Olivar
04302 Combarbalá	05302 Calle Larga	06112 Peumo
04303 Monte Patria	05303 Rinconada	06113 Pichidegua
04304 Punitaqui	05304 San Esteban	06114 Quinta de Tilcoco
04305 Río Hurtado	05401 La Ligua	06115 Rengo
	05402 Cabildo	06116 Requínoa
	05403 Papudo	06117 San Vicente
	05404 Petorca	06201 Pichilemu
	05405 Zapallar	06202 La Estrella
	05501 Quillota	06203 Litueche
	05502 Calera	06204 Marchihue
	05503 Hijuelas	06205 Navidad
	05504 La Cruz	06206 Paredones
	05505 Limache	06301 San Fernando
	05506 Nogales	06302 Chépica
	05507 Olmué	06303 Chimbarongo
	05601 San Antonio	06304 Lolol
	05602 Algarrobo	06305 Nancagua
	05603 Cartagena	06306 Palmilla
	05604 El Quisco	06307 Peralillo
	05605 El Tabo	06308 Placilla
	05606 Santo Domingo	06309 Pumanque
	05701 San Felipe	06310 Santa Cruz

V Región (cont)		
05702	Catemu	
05703	Llaillay	
05704	Panquehue	
05705	Putando	
05706	Santa María	

VII Región		VIII Región		IX Región	
07101	Talca	08101	Concepción	09101	Temuco
07102	Constitución	08102	Coronel	09102	Carahue
07103	Curepto	08103	Chiguayante	09103	Cunco
07104	Empedrado	08104	Florida	09104	Curarrehue
07105	Maule	08105	Hualqui	09105	Freire
07106	Pelarco	08106	Lota	09106	Galvarino
07107	Pencahue	08107	Penco	09107	Gorbea
07108	Río Claro	08108	San Pedro de la Paz	09108	Lautaro
07109	San Clemente	08109	Santa Juana	09109	Loncoche
07110	San Rafael	08110	Talcahuano	09110	Melipeuco
07201	Cauquenes	08111	Tomé	09111	Nueva Imperial
07202	Chanco	08112	Hualpén	09112	Padre Las Casas
07203	Pelluhue	08201	Lebu	09113	Perquenco
07301	Curicó	08202	Arauco	09114	Pitrufquén
07302	Hualañé	08203	Cañete	09115	Pucón
07303	Licantén	08204	Contulmo	09116	Saavedra
07304	Molina	08205	Curanilahue	09117	Teodoro Schmidt
07305	Rauco	08206	Los Alamos	09118	Toltén
07306	Romeral	08207	Tirúa	09119	Vilcún
	Sagrada				
07307	Familia	08301	Los Angeles	09120	Villarrica
07308	Teno	08302	Antuco	09121	Chol Chol
07309	Vichuquén	08303	Cabrero	09201	Angol
07401	Linares	08304	Laja	09202	Collipulli
07402	Colbún	08305	Mulchén	09203	Curacautín
07403	Longaví	08306	Nacimiento	09204	Ercilla
07404	Parral	08307	Negrete	09205	Lonquimay
07405	Retiro	08308	Quilaco	09206	Los Sauces
07406	San Javier	08309	Quilleco	09207	Lumaco
07407	Villa Alegre	08310	San Rosendo	09208	Purén
07408	Yerbas Buenas	08311	Santa Bárbara	09209	Renaico
		08312	Tucapel	09210	Traiguén
		08313	Yumbel	09211	Victoria
		08314	Alto Bío Bío		
		08401	Chillán		
		08402	Bulnes		
		08403	Cobquecura		
		08404	Coelemu		
		08405	Coihueco		
		08406	Chillán Viejo		
		08407	El Carmen		
		08408	Ninhue		
		08409	Ñiquén		
		08410	Pemuco		

	VIII Región (cont)	
	08411 Pinto	
	08412 Portezuelo	
	08413 Quillón	
	08414 Quirihue	
	08415 Ránquil	
	08416 San Carlos	
	08417 San Fabián	
	08418 San Ignacio	
	08419 San Nicolás	
	08420 Treguaco	
	08421 Yungay	

X Región	XI Región	XII Región
10101 Puerto Montt	11101 Coihaique	12101 Punta Arenas
10102 Calbuco	11102 Lago Verde	12102 Laguna Blanca
10103 Cochamó	11201 Aisén	12103 Río Verde
10104 Flesia	11202 Cisnes	12104 San Gregorio
10105 Frutillar	11203 Guaitecas	12201 Navarino
10106 Los Muermos	11301 Cochrane	12202 Antártica
10107 LLanquihue	11302 O'Higgins	12301 Porvenir
10108 Maullín	11303 Tortel	12302 Primavera
10109 Puerto Varas	11401 Chile Chico	12303 Timaukel
10201 Castro	11402 Río Ibáñez	12401 Natales
10202 Ancud		12402 Torres del Paine
10203 Chonchi		
10204 Curaco de Vélez		
10205 Dalcahue		
10206 Puqueldón		
10207 Queilén		
10208 Quellón		
10209 Quemchi		
10210 Quinchao		
10301 Osorno		
10302 Puerto Octay		
10303 Purránque		
10304 Puyehue		
10305 Río Negro		
10306 San Juan De La Costa		
10307 San Pablo		
10401 Chaitén		
10402 Futaleufú		
10403 Hualaihué		
10404 Palena		
10501 Valdivia		
10502 Corral		
10503 Futrono		
10504 La Unión		
10505 Lago Ranco		
10506 Lanco		
10507 Los Lagos		

X Región (cont)			
10508	Máfil		
10509	Mariquina		
10510	Paillaco		
10511	Panguipulli		
10512	Río Bueno		

Región Metropolitana					
13101	Santiago	13119	Maipú	13301	Colina
13102	Cerrillos	13120	Ñuñoa	13302	Lampa
13103	Cerro Navia	13121	Pedro Aguirre Cerda	13303	Tiltil
13104	Conchalí	13122	Peñalolén	13401	San Bernardo
13105	El Bosque	13123	Providencia	13402	Buín
13106	Estación Central	13124	Pudahuel	13403	Calera de Tango
13107	Huechuraba	13125	Quilicura	13404	Paine
13108	Independencia	13126	Quinta Normal	13501	Melipilla
13109	La Cisterna	13127	Recoleta	13502	Alhué
13110	La Florida	13128	Renca	13503	Curacaví
13111	La Granja	13129	San Joaquín	13504	María Pinto
13112	La Pintana	13130	San Miguel	13505	San Pedro
13113	La Reina	13131	San Ramón	13601	Talagante
13114	Las Condes	13132	Vitacura	13602	El Monte
13115	Lo Barnechea	13201	Puente Alto	13603	Isla de Maipo
13116	Lo Espejo	13202	Pirque	13604	Padre Hurtado
13117	Lo Prado	13203	San José de Maipo	13605	Peñaflor
13118	Macúl				

- b) **Dirección de oficina o del Centro de Servicio:** Dirección en donde se ubica la Agencia de la AFP o el Centro de Servicio de AFP. Esta dirección comprende el nombre y el número de la calle, verificándose que exista esta dirección en el registro de promotores y agentes de ventas.
- c) **N° de teléfono:** Números de teléfonos de la agencia de la AFP (hasta un máximo de 3 por cada agencia).
- d) **RUT Jefe de Oficina o encargado del Centro de Servicio de AFP:** RUT que se verificará en el registro de promotores y agentes de venta.
- e) **Nombre del jefe de Oficina o encargado del Centro de Servicio de AFP:** Deberá coincidir con lo informado en el sistema de registro de promotores de venta. Este nombre consiste en apellido paterno, apellido materno y nombres.
- f) **RUT Jefe subrogante:** RUT que se verificará en el registro de promotores y agentes de venta.
- g) **Nombre del jefe subrogante:** Deberá coincidir con lo informado en el sistema de registro de promotores de venta. Este nombre consiste en apellido paterno, apellido materno y nombres.

- h) **RUT encargado de beneficios:** RUT que se verificará en el registro de promotores y agentes de venta.
- i) **Nombre del encargado de beneficios:** Deberá coincidir con lo informado en el sistema de registro de promotores de venta. Este nombre consiste en apellido paterno, apellido materno y nombres.

*Para la identificación de la Hora, en la descripción de los siguientes campos, se establece que se utilizará la nomenclatura de **HHMM**, donde **HH** puede ser un valor comprendido entre 00 y 23; y **MM** tendrá un rango entre 00 y 59.*

- j) **Horario de atención de público:** Para cada uno de los días hábiles de la semana (Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes), se deberá indicar lo siguiente:
 - **Atención:** Tipo de atención que se realiza ese día en la oficina (SA: Sin atención, AC: Atención continuada y 2J: Atención en doble jornada).
 - **Hora inicio jornada 1:** Hora de inicio de la primera jornada, u hora de inicio de la atención continuada.
 - **Hora término jornada 1:** Hora de término de la primera jornada, u hora de término de la atención continuada.
 - **Hora inicio jornada 2:** Hora de inicio de la segunda jornada.
 - **Hora término jornada 2:** Hora de término de la segunda jornada.
- k) **Horario de reunión de vendedores:** Para cada uno de los días hábiles de la semana (Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes), se deberá indicar lo siguiente:
 - **Actividad:** Tipo de actividad que se realiza ese día en la oficina (SR: Sin reunión, CR: Con reunión y SN: Según necesidad).
 - **Horario:** Tipo de horario de la reunión (F: Fijo, V: Variable o en blanco cuando Actividad sea igual a “SR”).
 - **Hora de inicio horario fijo:** Hora de inicio de la reunión con horario fijo.
 - **Hora de término horario fijo:** Hora de término de la reunión con horario fijo.
- l) **Tipo de oficina:** Tipo de utilización de la oficina (AD: Administrativa; AP: Atención de público; RV: Reunión de vendedores; AR: Atención de público y de reunión de vendedores; y CS: Centro de Servicios.
- m) **Recauda:** Indica si la agencia recauda (SI/NO).
- n) **Compartida:** Indica si la oficina es compartida con otra entidad (SI/NO).
- o) **Atiende AFC:** Indica si en la oficina se atiende todo lo relativo a la AFC (SI/NO).
- p) **Tipo de Centro de Servicio de AFP:** GE: Servicios generales relacionados con el Sistema Provisional, EX: Servicio exclusivo para atención de pensiones. En blanco en caso de que el Tipo de Oficina no sea CS.