

Libro V, Título III, Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo I. Definiciones

Capítulo I. Normas Generales

1. Política de Servicio

a) Las Administradoras deben contar con una Política de Servicio, la cual debe establecer las definiciones estratégicas que definan cómo se entregará el servicio a los afiliados y usuarios. Estas definiciones deben orientar a toda la organización para que cada unidad comprenda su participación en el servicio que se entrega y el impacto, tanto inmediato como de largo plazo, de no cumplir con las funciones bajo su responsabilidad.

b) La política debe ser aprobada por el Directorio, el que además asumirá la responsabilidad de controlar su cumplimiento, así como de evaluar al menos una vez al año su concordancia con los objetivos estratégicos definidos por el Directorio.

c) La Política de Servicio, como asimismo sus modificaciones, deberán consignarse en el acta de la sesión de Directorio respectiva.

d) Por otra parte, se espera que la definición de la Misión y Visión de la Administradora, así como sus objetivos y planes estratégicos, sean concordantes con lo definido en su Política de Servicios, debiendo cada Administradora definir indicadores de resultado y riesgo (KPI y KRI), que permitan al Directorio monitorear su cumplimiento. Estos indicadores deben ser monitoreados al menos trimestralmente por el Directorio. Las conclusiones deben quedar registradas en actas.

e) En este sentido, en sus definiciones estratégicas la Administradora debe considerar la entrega de servicios con un alto estándar, como un componente relevante de su gestión y las actividades que se definan para su implementación deben enfocarse en las necesidades de los afiliados y usuarios.

f) La Administradora deberá remitir a esta Superintendencia la Política de Servicio como las modificaciones que se le incorporen, dentro del plazo de cinco días hábiles de haber sido aprobadas por el Directorio.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

g) La política debe identificar claramente el área responsable de los procesos de servicio en la Administradora, como asimismo el o los comités a través de los cuales se realizará el monitoreo de su cumplimiento.

h) Tales comités deben ser integrados por la alta administración y sus informes deben ser presentados en sesiones de directorio.

i) La Administradora debe comunicar los lineamientos contenidos en la estrategia de servicio a los colaboradores con el objetivo que ésta se refleje en el quehacer diario de la organización.

2. Plan Anual

a) La Administradora deberá elaborar un plan de trabajo anual de servicio, el que debe ser aprobado por el Directorio. Dicho plan debe considerar las actividades a través de las cuales se cumplirá la estrategia definida, incluyendo metas concretas y cuantificables a nivel de procesos, sistemas y personas, tales como actividades de capacitación del personal de atención de público, tanto en temas normativos como de servicio, que permitan mejorar la asesoría y entregar un adecuado servicio, ajustándose a las necesidades y características de los afiliados y usuarios.

Las actividades de capacitación y sus resultados deben estar respaldados y disponibles para su fiscalización.

Nota de actualización: Este párrafo fue agregado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

b) La Administradora deberá desarrollar iniciativas de Educación Previsional, las que deberán estar contenidas en su plan de trabajo anual de servicio aprobado por el Directorio.

3. Estrategia comunicacional

La estrategia comunicacional de la Administradora, además de las estrategias de marketing o de información, debe considerar iniciativas de acercamiento hacia los afiliados y usuarios, que consideren sus necesidades y características personales.

a) La Administradora debe realizar la entrega de información y las comunicaciones por los distintos canales de atención que haya implementado, en un lenguaje simple y de fácil comprensión, evitando la utilización de tecnicismos, con el objetivo de abordar las necesidades de información de los afiliados y usuarios y apoyarlos en la adopción de decisiones relacionadas con su ahorro previsional en forma proactiva.

b) Respecto de las iniciativas de Educación Previsional contenidas en el Plan Anual, deberán tener como objetivo dar a conocer a la población, o a grupos de ésta, las características del Sistema Previsional, de tal forma que se avance en el conocimiento del Sistema de Pensiones de manera integral abordando los productos y beneficios del Pilar Contributivo, del Pilar Solidario y del Pilar Voluntario.

c) En particular, la Administradora debe desarrollar iniciativas que provean a los afiliados y usuarios, información relevante según sus características y etapa del Ciclo de Vida Previsional en que se encuentran, que lo ayuden a conocer el Sistema Previsional y lo apoyen en la adopción de decisiones respecto de la adecuación de su ahorro previsional con la expectativa de pensión del afiliado, tanto en monto como en la edad de acceso al beneficio.

d) Se entenderá por Ciclo de Vida Previsional al horizonte de tiempo en que el afiliado o usuario mantiene la relación con el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual. Esta relación se inicia con la incorporación a una Administradora o con la apertura de una cuenta de capitalización individual y termina con el cierre de la cuenta, en los términos definidos en las normas operacionales de la Superintendencia.

e) Para efectos del servicio a los afiliados y usuarios, se debe tener en consideración su situación personal. Se entenderá por situación personal, a los hechos que ocurren durante el Ciclo de Vida Previsional, que los afectan y que pueden tener impacto en la construcción de su ahorro previsional. Tales como la situación civil, los períodos de cesantía y otros que influyen en su proyección de ahorro.

4. Indicadores y Medición del Servicio

a) La Administradora debe definir indicadores propios de servicio que le permitan medir el desempeño del proceso de servicio de acuerdo al grado de cumplimiento de los estándares, definidos en la política, para los distintos canales de atención que la Administradora ha implementado.

b) La Administradora debe contar con al menos los siguientes indicadores o reportes, que les permitan medir el desempeño del servicio y de la infraestructura que lo soporta:

i. Tiempo de acceso al servicio y el tiempo de atención. Estos indicadores deben ser congruentes con la demanda y el tipo de servicio que es entregado en cada canal de atención. ii. Competencias del personal encargado de entregar servicio en todos los canales, incluyendo conocimiento previsional y habilidades de atención a público. iii. Nivel de disponibilidad de los sistemas que soportan el servicio en todos los canales de atención. iv. Calidad de las instalaciones e infraestructura que soporta el servicio presencial, de acuerdo al estándar definido por la Administradora. No obstante debe ser congruente con la demanda por servicio o el número y perfil de las personas que acuden a sus canales de atención presencial. Es decir, se espera que los afiliados y demás usuarios tengan condiciones apropiadas para recibir el servicio de acuerdo con la etapa del ciclo de vida en que se encuentran y las necesidades o servicio requerido.

c) La Administradora deberá realizar mediciones de sus niveles de servicio en forma periódica, con el objetivo de contar con información que le permita conocer, desde el punto de vista de los afiliados y usuarios, si el diseño del servicio es adecuado a sus expectativas, sus atributos más valorados y

aquellas situaciones en las cuáles el servicio entregado por la Administradora presenta deficiencias. Con el resultado de estas mediciones la Administradora debe establecer planes de mejora que se incorporen en el Plan Anual de Servicio.

d) La Administradora medirá anualmente el nivel de satisfacción de cada uno de sus canales, tanto presenciales como remotos.

e) Adicionalmente, respecto de su sitio web, deberá efectuar estudios de la facilidad con que las personas pueden utilizar las herramientas provistas (usabilidad) en sus versiones escritorio y móvil. Estos estudios deben considerar la realización de pruebas con usuarios y análisis experto.

f) Los estudios de satisfacción de usabilidad web y aplicaciones móviles, se deberán realizar con el apoyo de consultores expertos en la materia y sus resultados deben ser presentados a la Gerencia responsable del Servicio y al Directorio de la Administradora. Los estudios deben permitir obtener conclusiones estandarizadas, siendo el objetivo identificar oportunidades de mejora en el servicio.

g) Las materias, objetivos y énfasis de los estudios de satisfacción y de usabilidad web, su fecha de realización y metodología, deberá ser coordinada con la Superintendencia. Para ello, en el mes de junio de cada año la Administradora deberá comunicar a este organismo, el equipo de trabajo, los objetivos de medición, él o los proveedores escogidos y la carta Gantt con la planificación del trabajo a realizar.

h) El resultado de los estudios debe ser comunicado a esta Superintendencia en marzo de cada año. Además, se debe coordinar una reunión de presentación de resultados entre él o los proveedores y la Superintendencia.

i) La Administradora deberá auditar anualmente los procesos de capacitación del personal de atención de público, de canales presenciales como remotos.

5. Aspectos de Seguridad de la Información.

a) La Administradora deberá establecer en todos sus canales de servicio procedimientos que permitan garantizar la Seguridad de la Información de los afiliados y usuarios, adoptando para ello medidas de control que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con especial atención en los datos de carácter personal y sensible, que deben ser resguardados en cumplimiento de la Ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la modifique o reemplace. La conceptualización y criterio de seguridad de los canales de servicio deberá ser incluida en la Política de Servicio.

b) El Oficial de Seguridad, deberá velar por el cumplimiento de la seguridad de la información en todos los canales de servicio, debiendo contar con herramientas de gestión de riesgo de seguridad, cuyos resultados deben ser reportados a la alta dirección de la Administradora.

c) La Administradora deberá informar a los afiliados y usuarios cuando se haya efectuado una operación en sus cuentas personales, de cualquier tipo y en cualquier canal de atención, el tipo de operación, la fecha y hora en que se realizó y el canal utilizado. Para ello debe enviar una comunicación a su correo electrónico y/o a su teléfono personal, registrados previamente. Esta comunicación deberá cursarse a los correos electrónicos y a los números de teléfono antiguo y nuevo.

6. Procedimientos de Contingencia y Continuidad de la Operación

a) La Administradora debe contar con planes de continuidad de los servicios para todos sus canales de atención, incluyendo planes de contingencia y planes de recuperación de desastres, que le permitan continuar con la atención mientras se reestablece la operación en condiciones normales. Los planes deben estar documentados, y probados y deben ser revisados al menos anualmente.

b) Los planes de continuidad y contingencia en su red de agencias, deben considerar los principales escenarios que pueden afectar la continuidad de los servicios. Además, la Administradora debe tener procedimientos que le permitan restablecer el servicio en condiciones normales, en un tiempo máximo que la Administración debe determinar, en relación con su política de servicio y el análisis de impacto de sus operaciones.

c) El personal de atención de sus canales de servicio debe estar en conocimiento de los planes de contingencia y de los tiempos en que debe activarlos en caso de un incidente que afecte la continuidad

del servicio. La Administradora debe disponer de un área de soporte y coordinación de los canales de servicio en el caso de incidentes, que los apoye en las comunicaciones y en el soporte que se debe dar a los afiliados y usuarios, en la entrega de servicios en contingencia y en la resolución de situaciones presentadas por los afiliados y usuarios en los distintos canales de servicio.

d) Todos los canales de atención presencial deben contar con un procedimiento que garantice al menos la finalización de los trámites en proceso, ante un incidente que afecte el suministro eléctrico.

7. Atención de afiliados y usuarios en situación de discapacidad.

a) Las Administradoras deben procurar la provisión de la mayor cantidad de servicios con acceso universal.

b) Las Administradoras, a través de todos sus canales de atención, deben contar con un diseño de atención prioritarios a fin de garantizar la accesibilidad y la entrega de servicios de forma digna y segura a los usuarios que presenten dificultades de carácter permanente o temporal, que les impidan recibir el servicio previsional en igualdad de condiciones que los demás afiliados y usuarios.

c) Este diseño deberá considerar protocolos y procedimientos de atención diferenciados que faciliten la accesibilidad a sus canales presenciales, remotos y plataformas digitales.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la NCG N° 261, de 31 de marzo de 2020. Este capítulo corresponde a la nueva Letra A