

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

Capítulo II. Sistemas de Información

1. La Administradora deberá contar con sistemas de información que le permita contar en todos sus canales de servicio con información homogénea y actualizada de sus afiliados y usuarios que incluya sus características o perfil previsional, con el objetivo de entregarle comunicaciones y asesoría acorde a estas características y necesidades

2. Además, los sistemas de información deben permitir a los afiliados y usuarios conocer acerca del estado de todos los requerimientos que han efectuado por cualquier canal de servicio. De esta forma, el afiliado o usuario podrá en cualquier canal de atención recibir atención o la información que haya requerido sin importar el canal de servicio en que haya efectuado el requerimiento. La Administradora debe contar con mecanismos de respaldo de todas las atenciones que realice en sus distintos canales de atención, el cual debe efectuarse en un medio de respaldo seguro, que deberá cumplir con las características de Medio de Respaldo Seguro definido en el Capítulo II. Definiciones preliminares de la Letra A sobre Administración de Cuentas Personales, del Título III, del Libro I de este Compendio. Los respaldos de las referidas atenciones deberán estar disponibles para fines de fiscalización cada vez que esta Superintendencia lo requiera. La Administradora deberá mantener los citados respaldos por un periodo no inferior a 5 años, contado desde la fecha en que se entregó la atención.

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

3. Esto significa que, aplicando un concepto de omnicanalidad, los sistemas de información deben permitir que cualquier trámite u operación que los afiliados y usuarios han realizado, sean posibles de continuar en cualquier canal de atención, dando también soporte y ayuda para optimizar y facilitar la entrega del servicio requerido.

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

4. Estos sistemas de Información, deben permitir a la Administradora, establecer planes de servicio, de comunicación, de asesoría, diseños específicos de servicios y/o productos, acordes con las características y necesidades de los afiliados y usuarios. A su vez, debe permitirle detectar y ajustarse a los cambios que pueda experimentar su cartera de afiliados.

5. La Administradora debe desarrollar estrategias para mejorar sus niveles de contactabilidad, que le permitan mejorar los datos de sus sistemas de información, estableciendo protocolos de actualización de datos que deben aplicarse cuando los afiliados y usuarios tomen contacto con la Administradora, a través de cualquiera de los canales de servicio.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 31 de marzo de 2020. Este capítulo corresponde a la nueva Letra A y entrará en vigencia en octubre de 2021.