

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio**Capítulo II. Canales de Atención Presencial.
Agencias, Agencias Especializadas y Centros
de Servicios**

1. Normas Generales

a) Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los incisos tercero, cuarto, quinto y sexto del artículo 153 del D.L. N° 3.500, las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán establecer políticas aprobadas por el Directorio que tengan por objeto asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dichos incisos y las normas establecidas en este Capítulo, en relación con el resguardo de la independencia de funciones, personal, dependencias, recursos e información entre la Administradora y su grupo controlador.

b) Las agencias, agencias especializadas, centros de servicios y cualquier dependencia en que la Administradora realice funciones de comercialización no podrán ser compartidas con las entidades del grupo empresarial al que aquélla pertenezca. Esto significa que las dependencias de atención de público de las Administradoras deberán tener domicilios distintos a las del grupo empresarial y no podrán estar interconectados físicamente con éstas últimas.

c) Sin perjuicio de lo anterior, cualquier situación que diga relación con lo indicado en la letra anterior y que a juicio de la Administradora revista características especiales, deberá ser sometida al conocimiento previo de este Organismo Fiscalizador, el que podrá autorizar o denegar el funcionamiento de la respectiva agencia, agencia especializada, centro de servicio o dependencia bajo condiciones diversas a las señaladas.

d) Las oficinas administrativas de la Administradora podrán ser compartidas con las otras entidades del grupo empresarial al que pertenece, sin embargo, aquellas oficinas en donde la Administradora desarrolle las funciones administrativas de las áreas comerciales y de inversiones deberán contar con espacios claramente delimitados.

e) Las funciones de comercialización podrán ser realizadas en forma directa por representantes de la Administradora en sus dependencias de atención de público o fuera de ellas, o a través de una entidad subcontratada. Estas funciones son incompatibles con la gestión de comercialización realizada por cualquiera de las entidades del grupo empresarial al que la Administradora pertenece.

f) En todo caso la subcontratación de funciones de comercialización no podrá incluir la afiliación y traspaso.

g) El Gerente General de la Administradora, el Gerente Comercial y de Inversiones, los ejecutivos del área comercial y de inversiones y los agentes de venta, no podrán ejercer simultáneamente, funciones en la Administradora, en cargos similares en ninguna de las entidades del grupo empresarial al que la Administradora pertenece. Esta disposición se aplica tanto para aquellas personas que tienen una relación de dependencia contractual con la Administradora, como para aquéllas que prestan servicios a honorarios. Respecto de las personas jurídicas subcontratadas por la Administradora, la disposición se hace extensiva al personal que el prestador de servicios mantenga para la realización de las funciones de comercialización efectuadas para la Administradora, personal que tampoco podrá ejercer tales funciones en entidades del grupo empresarial al que pertenece la Administradora.

h) Las Administradoras serán responsables de resguardar la información de carácter personal de los afiliados, debiendo tomar todas las medidas necesarias para evitar que ésta sea compartida con cualquier entidad, sin previa autorización del afiliado. Las entidades relacionadas al grupo empresarial al que pertenece la Administradora, con las que ésta hubiere compartido datos de carácter personal de sus afiliados, serán solidariamente responsables para efectos de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.628 sobre indemnización por el daño patrimonial y moral causado a la persona por el mal uso de la información de carácter personal.

i) En caso que la Administradora comparta infraestructura tecnológica y sistemas de comunicación, almacenamiento y procesamiento de datos, deberá asegurar que los sistemas cuenten con adecuados procedimientos y controles que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del sistema previsional.

j) El cumplimiento de las funciones de comercialización será de responsabilidad directa del Gerente General, quien además responderá personalmente frente a esta Superintendencia por las irregularidades que se produzcan en el desarrollo de estas funciones.

k) El personal de las agencias, agencias especializadas y centros de servicios que realice funciones de comercialización, deberá tener un nivel de conocimiento acorde con las funciones asignadas, de acuerdo a la definición de cada Administradora en la Política de Servicio y ser periódicamente capacitado en temas previsionales y de servicio. Estas personas deberán aprobar previamente un examen de ingreso definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras.

l) En el caso de que la Administradora comparta dependencias de atención de público con otra entidad, los espacios deberán estar claramente delimitados, de modo que no se afecte la comercialización del producto previsional ni se vulnere el giro único de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

m) En relación con el tiempo máximo de espera, cada Administradora deberá definir sus propios estándares de servicio acordes con su Política de Servicio, debiendo establecer estándares que consideren el tipo de servicio que entrega y la demanda registrada en el canal, en el intervalo de tiempo horario de mayor flujo de afiliados o usuarios, es decir aquel en que el punto de atención presencial concentra el 70% de las atenciones diarias. Los estándares definidos deben ser exhibidos en forma destacada en todas las dependencias en que realice labores de atención de público, de tal forma que el tiempo máximo de espera por tipo de servicio pueda ser claramente visualizado por los afiliados y usuarios dentro de sus dependencias de atención presencial. No obstante lo anterior, cualquiera sea la oferta de servicios: agencia, agencia especializada o centro de servicio, la Administradora debe definir una estructura de servicios en que al menos le permita atender al 80% de las personas antes de 20 minutos en los servicios de trámites generales y al 80% antes de 30 minutos en trámites de pensión.

n) En las dependencias de atención de público de la Administradora para efectos de su identificación, deberá cumplir con lo que se señala en el número 7 del Capítulo I de la Letra C de este Título, respecto de la razón social, nombre de fantasía, marca comercial y logotipo de la Administradora. Esto incluye la identificación que el personal debe portar o exhibir en las plataformas de atención que hubiere dispuesto, el vestuario, papelería, o cualquier otro tipo de información propio de la Administradora.

o) La Administradora deberá disponer de un funcionario que ejerza un rol de Anfitrión en todos los canales de atención presencial en que la demanda por servicio haga necesaria sus funciones. El anfitrión tendrá el rol de apoyo a la gestión de los afiliados y usuarios, conociendo sus necesidades en un primer contacto, de tal forma de orientar la atención a las plataformas que la Administradora haya puesto a su disposición, mejorando con ello la experiencia del servicio. Los anfitriones deben estar capacitados para la entrega de servicios y asesoría, debiendo contar con el Número Único de Inscripción, al que se refiere el Número 19 del Capítulo I. Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, del Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, del Libro V.

p) La Administradora debe contar con un Sistema de Gestión de Turnos o Administración de filas, en todas sus agencias y agencias especializadas. Este sistema debe permitir registrar y gestionar los tiempos de espera y los tiempos de atención, los que deben estar de acuerdo con el servicio requerido y la plataforma de atención que haya utilizado el afiliado o trabajador. En su gestión de tiempos de espera, la Administradora debe implementar estrategias que no afecten la calidad de servicio y el tiempo y calidad de la asesoría que se entrega.

q) La Administradora debe establecer un sistema de atención preferencial para afiliados y usuarios que soliciten o tramiten una pensión por invalidez.

2. Agencias

a) Las Administradoras están obligadas a mantener a lo menos una agencia a nivel nacional, que deberá ceñirse a las disposiciones de este capítulo.

b) Cada agencia deberá contar con un responsable, representante directo del Gerente General de la Administradora, quien deberá asegurar en todo momento la continuidad del servicio de atención de público. Además, deberá atender los requerimientos efectuados por esta Superintendencia en tiempo y forma.

c) Las Administradoras deberán dar cumplimiento a lo establecido en los incisos cuarto, sexto y séptimo del artículo 26 del D.L. N° 3.500, exhibiendo en sus agencias la información a que alude esta norma, la que deberán actualizar con la periodicidad que en ella se señala. La información a que se refiere el artículo 26, puede ser exhibida en formato digital de tal forma que se pueda destacar los datos de mayor relevancia para los afiliados y usuarios.

d) Las agencias de las Administradoras deberán entregar un servicio previsional que permita atender en forma eficaz y expedita las consultas, reclamos y solicitudes de beneficios presentadas por los afiliados, trabajadores y público en general, relacionadas con el Sistema de Pensiones regulado por el D.L. N° 3.500. Asimismo, deberán entregar información referidas a los beneficios que concede el sistema de pensiones solidarias, establecido en la Ley N° 20.255, y de las exigencias para acceder a ellos y recibir solicitudes de sus afiliados para obtener el aporte previsional solidario, indicado en la Ley antes señalada.

e) Es fundamental que el personal de atención de público tenga los conocimientos y habilidades necesarios para esta tarea, debiendo las Administradoras establecer mecanismos efectivos de control de la calidad de la información entregada por este personal, como asimismo actividades continuas de capacitación a las personas que realizan estas funciones.

f) Los sistemas de gestión de información para la atención de público, que las Administradoras tengan en sus agencias, deberán permitir registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los afiliados y usuarios y entregarles la documentación que éstos necesiten, debiendo asegurar la continuidad operacional y la atención de público a lo menos en un 95% del tiempo, medido mensualmente.

g) Las agencias deberán cumplir con el estándar mínimo de atención de público de 36 horas semanales distribuidas de lunes a viernes y asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.

h) Toda agencia deberá tener disponible a requerimiento de los afiliados, la dirección de la Comisión Médica de esta Superintendencia, correspondiente a la respectiva región, con el nombre de los médicos integrantes.

i) El responsable de la agencia o en su defecto la persona que lo reemplace, será el representante de la Administradora ante la Comisión Médica de la región respectiva, en los aspectos atinentes a los trámites de calificación de invalidez.

3. Agencias especializadas

a) Las Administradoras podrán establecer agencias exclusivas y diferenciadas por tipo de servicio, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los afiliados, para lo cual deberán cumplir con un estándar mínimo de atención de público de 36 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes. Además, deberán asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.

b) Cada agencia especializada deberá contar con un responsable, representante directo del Gerente General de la Administradora, quien deberá asegurar en todo momento la continuidad del tipo de servicio que ofrezca.

c) En las agencias especializadas en que las Administradoras reciban y tramiten solicitudes de pensión, deberán garantizar la atención de todas las causales de pensión y de los trámites inherentes a éstas. De igual forma, deberán tener disponible, a requerimiento de los afiliados, la dirección de la Comisión Médica de esta Superintendencia, correspondiente a la respectiva región, con el nombre de los médicos integrantes. Además, el responsable de la agencia especializada o en su defecto la persona que lo reemplace, será el representante de la Administradora ante la Comisión Médica de la región respectiva, en los aspectos atinentes a los trámites de calificación de invalidez.

d) En las agencias especializadas las Administradoras deberán dar cumplimiento a lo definido en el inciso cuarto, sexto y séptimo del artículo 26 del D.L. N° 3.500, en cuanto a información y actualización.

La información a que se refiere el artículo 26, puede ser exhibida en formato digital de tal forma que se pueda destacar los datos de mayor relevancia para los afiliados y usuarios.

e) Los sistemas de gestión de información para la atención de público, con que las Administradoras cuenten en sus especializadas, deberán permitir registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los afiliados y usuarios y entregarles la documentación que éstos necesiten, de acuerdo al tipo de servicio en que se especialice, debiendo asegurar la atención de público a lo menos en un 95% del tiempo, medido mensualmente.

4. Centros de Servicios

a) Las Administradoras podrán establecer centros de servicios, a través de los cuales pueden entregar atención presencial de público, de forma más flexible en horarios diferenciados adaptados a las necesidades de los afiliados y usuarios a los que se destinen.

b) Los centros de servicios no requieren contar con todos los recursos y estructura organizacional exigida para las agencias o agencias especializadas, pudiendo ser un centro de servicio móvil.

c) En relación con la frecuencia de atención de público, las Administradoras que decidan tener centros de servicios deberán establecer un servicio permanente en las localidades o comunas en que los implementen en cuanto a días, horarios y lugares de atención definidos por la Administradora, el cual podrá ser adaptado, según la demanda por servicio. La Administradora podrá cambiar la localidad en que se ubica su servicio móvil, debiendo previamente informar a los usuarios las decisiones que en este sentido adopte.

d) En los centros de servicios se deberá asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.

e) Con el objeto de ampliar la cobertura de servicios previsionales, además de las agencias, agencias especializadas y centros de servicios, las Administradoras podrán implementar módulos de autoatención en los lugares que estimen pertinentes, debiendo considerar que dichos módulos no podrán ser ubicados en las dependencias de las entidades del grupo empresarial al que pertenece la Administradora. La Administradora deberá implementar adecuadas medidas de seguridad, con el objeto de resguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los afiliados y usuarios.

f) En aquellas comunas en que la Administradora establezca una agencia o una agencia especializada, independiente del número de afiliados, podrá complementar la oferta de servicios previsionales con centros de servicios, con un estándar mínimo de atención de 8 horas mensuales, pudiendo entregar atención general relacionada con el sistema previsional y/o establecerse exclusivamente para la atención de pensiones. En todo caso el tiempo mínimo de atención de 8 horas podrá ser adaptado según la demanda por servicio que se registre en la localidad en que se encuentre ubicado.

5. Apertura y cierre de Agencias, Agencias Especializadas y Centros de Servicios

a) La apertura de cualquier agencia, agencia especializada o centro de servicio deberá ser informada por escrito a esta Superintendencia, con una anticipación mínima de 10 días hábiles, indicando los datos señalados en el Anexo N° 1 del presente Título.

b) Los primeros 5 días hábiles de cada mes las Administradoras deberán enviar a esta Superintendencia, vía transmisión de datos, la información actualizada al último día del mes anterior al del envío, de todas sus agencias, agencias especializadas y centros de servicios. La estructura e información que deben contener los archivos a transmitir se detallan en el Anexo N° 1 del presente Título. Dicha información debe coincidir con la del Registro de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, según el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de esta Superintendencia.

c) En el Archivo antes mencionado, las Administradoras también informarán la descripción, con el detalle que ahí se señala, de las oficinas que no estén destinadas a la atención de público y los módulos de autoatención.

d) Las Administradoras deberán comunicar por escrito a esta Superintendencia, con un mínimo de tres meses de anticipación, el cierre de agencias y agencias especializadas. En el caso de cese

de atención de los centros de servicios, esta comunicación deberá ser remitida con al menos un mes de anticipación. En forma simultánea deberán además, informar a sus afiliados a través de medios digitales, redes sociales, sitio web o el medio registrado en la Administradora para comunicaciones oficiales y/o mediante carta despachada a los respectivos domicilios y a través de avisos difundidos por medios de comunicación social, la fecha de cierre o cese de atención a los empleadores y afiliados con trámites en curso. Las Administradoras no podrán hacer efectivo el cierre de las agencias y agencias especializadas o el cese de atención de los centros de servicios, mientras no hayan cumplido los requisitos anteriormente señalados.

e) La suspensión de la atención de público para destinar una agencia, agencia especializadas o centro de servicio a otros fines, se considerará equivalente al cierre o cese de atención. El cambio de dirección de una oficina dentro de la misma ciudad, y siempre que se mantenga la continuidad del servicio de atención de público, no se considerará cierre o cese de atención para los efectos de las disposiciones del presente número, todo ello sin perjuicio de informar por escrito a esta Superintendencia y al público a través de medios de amplia difusión social con una anticipación mínima de 10 días hábiles.

f) Las Administradora deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las agencias, agencias especializadas y centros de servicios informados a esta Superintendencia. Cualquier cierre, cese de atención o modificación de horarios en forma temporal, por razones no imputables a fuerza mayor, debe informarse por escrito a esta Superintendencia y al público, a través de medios de amplia difusión social en la localidad que se trate, con una anticipación de al menos diez días hábiles.

g) La Administradora deberá adoptar las acciones necesarias que permitan asegurar que los afiliados afectados con estas medidas tengan continuidad de servicio, debiendo además efectuar lo siguiente:

i. Contactar con la debida anticipación a los afiliados y beneficiarios que tengan ofertas internas o externas de montos de pensión y, cuando proceda, a los mandatarios, sean éstos Asesores Previsionales o no, que cuenten con la respectiva autorización para realizar la solicitud de ofertas, aceptación y selección de modalidad de pensión, con vencimiento dentro del período que se informa como cese de atención o modificación de horarios o con posterioridad al cierre, para que concurran a la Administradora en forma anticipada o al lugar de atención de contingencia que ésta establezca, según corresponda.

ii. Detectar aquellos afiliados o beneficiarios y, cuando proceda, a los mandatarios facultados, con solicitud de pensión en trámite, se les haya o no emitido el Certificado de Saldo, indicando las medidas adoptadas para ellos.

Para fines de fiscalización, la Administradora deberá contar con un detalle de los afiliados y beneficiarios que se encontraban en las situaciones descritas en las letras anteriores en el respectivo período, especificando para cada uno de ellos a lo menos el RUN, la fecha y tipo de atención de contingencia otorgada, además del respaldo de las gestiones realizadas para contactarlos.

6. Subcontratación de funciones de comercialización

a) De acuerdo con lo establecido en el artículo N° 23 del D.L. N° 3.500 la Administradora podrá suscribir contratos con una entidad jurídica con el objeto de entregar exclusivamente servicios de información y atención de consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones, recibir solicitudes de pensión y remitirlas a la Administradora, y recibir y transmitir las solicitudes de montos de pensión requeridos por los afiliados al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión e informar a los afiliados los montos mensuales de pensión ofrecidos por las entidades que participan en dicho Sistema, de acuerdo con lo establecido en las letras a) y c) del inciso octavo del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500. Los servicios de información y consultas a que se refiere este número, corresponden a las funciones de comercialización definidas en la letra d) Capítulo I, de esta letra, excluyendo la función de afiliación y traspaso realizada dentro o fuera de las agencias.

b) Las Administradoras no podrán subcontratar la función de afiliación y traspaso.

c) Las Administradoras podrán subcontratar las funciones de comercialización que se desarrollan en las dependencias de atención de público de la Administradora, entendiéndose por ello al espacio físico en donde se ubica la agencia y el personal y recursos con los que cuenta, o todas o algunas funciones de comercialización desarrolladas por el personal.

d) Las agencias, agencias especializadas, centros de servicios y cualquier dependencia que la Administradora subcontrate con un tercero para realizar funciones de comercialización, no podrán ser compartidas con la empresa subcontratada ni con las entidades del grupo empresarial al que ésta pertenece, debiendo cumplir con las mismas exigencias señaladas en el este título, respecto del servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

e) En los contratos que suscriba la Administradora para este tipo de servicios se debe establecer en forma explícita que el proveedor de servicios se compromete a cumplir con todas las normas establecidas en el D.L. N° 3.500 y la normativa que lo regula. Cabe señalar que la Administradora deberá cautelar que en estas dependencias subcontratadas se mantenga la imagen corporativa de la Administradora y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

f) El personal que preste servicios en este tipo de agencias deberá estar debidamente capacitado en temas previsionales y haber sido acreditado a través de la aprobación previa del Examen de Ingreso, definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras.

g) El personal de estas agencias no debe tener contrato vigente con otra Administradora del Sistema Previsional.

h) Las Administradoras siempre serán responsables, para todos los efectos, de la agencia y de las funciones que en ella se desarrollen, adoptando todas las medidas necesarias para asegurar la calidad del servicio entregado a los afiliados, para lo cual deberá efectuar un monitoreo permanente de los servicios subcontratados.

i) En los contratos que suscriban para estos efectos, las Administradoras deberán incluir cláusulas que aseguren estándares mínimos del servicio externalizado.

j) En los contratos que suscriban para estos efectos, las Administradoras deberán incluir cláusulas que autoricen en forma expresa y permanente a esta Superintendencia para practicar fiscalizaciones del servicio externalizado, en forma directa en las dependencias del prestador del servicio.

Nota de actualización: La Letra B fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 31 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado por la nueva Letra B.