

Libro V, Título V, Letra A. Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo I. Introducción

De acuerdo, con lo establecido en el artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980, los contratos que celebren las Administradoras de Fondos de Pensiones para la prestación de servicios relacionados con el giro de aquella deberán ceñirse a las normas que esta Superintendencia dicte, conforme a lo dispuesto y las facultades que se le otorgan para tales efectos en esta misma disposición.

Precisado lo anterior, el presente Título tiene por objetivo establecer normas de carácter general que regulen la subcontratación de las funciones que se definen en el ya citado artículo 23 del D.L. N° 3.500. Las normas que se establecen contemplan exigencias mínimas de control que las Administradoras deben cumplir, teniendo presente que legalmente siempre serán responsables de las funciones que subcontraten.

Asimismo, este Título contempla la definición de categorías de servicios, actividades o funciones según su materialidad y naturaleza, estableciendo estándares de calidad y exigencias en los contratos según los servicios, actividades o funciones a subcontratar.

Definiciones

Para los efectos de la presente normativa se deberán considerar las siguientes definiciones:

1. **Subcontratación:** Es la contratación, por parte de la Administradora, del procesamiento o de la ejecución de un servicio o actividad, en forma continua u ocasional, con un proveedor externo.

2. **Proveedor de servicios:** Es la persona natural o jurídica que en virtud de un contrato que regulará las relaciones entre ambas partes, se obliga a prestar servicios, provee bienes o instalaciones a las Administradoras.

3. **Servicios, Actividades o Funciones Críticas:** Son todas aquellas actividades en las que una interrupción, falla o desempeño deficiente en la provisión del servicio, tienen un efecto significativo sobre los intereses de los afiliados o usuarios, cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información y calidad del servicio o imagen de la Administradora en el mercado. Es decir, cuyo incumplimiento atenta contra el objeto de la Administradora y, por lo tanto, se relacionan directamente con el giro de aquella.

4. **Servicios, Actividades o Funciones Específicas:** Son actividades o servicios que se relacionan indirectamente con el giro de la Administradora, pero que, sin ellas, no es posible dar cumplimiento a su misión.

5. **Servicios, Actividades o Funciones Generales:** Corresponden a aquellas actividades necesarias para el normal funcionamiento de la Administradora, pero que no se relacionan con el giro de ésta.

Nota de actualización: El nombre de este Título fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011. Además, esta misma Norma incorporó la Letra A, bajo la cual quedaron los actuales Capítulos I al VII. Posteriormente, este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.