

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

Capítulo III. Normas específicas

Para el control de los Servicios Críticos, las Administradoras deben cumplir con las siguientes disposiciones:

1. Para la evaluación de un nuevo proveedor de servicios, las Administradoras deberán asegurar que el sistema de control interno de los procesos desarrollados por la empresa proveedora del servicio sea confiable, lo que deberá ser validado y documentado por el área de riesgo de la Administradora.

2. Las Administradoras deberán establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos asociados a la subcontratación de funciones. En la evaluación realizada se deberán considerar aspectos tales como:

a) Planes de continuidad del servicio: Las Administradoras deberán verificar que tanto la entidad subcontratada como aquellos proveedores finales de estos servicios cuenten con planes apropiados para asegurar la continuidad de los servicios contratados. Estos planes deberán estar documentados y probados tanto por el proveedor de servicios como por la Administradora.

b) Solidez Financiera y Control Interno: Las Administradoras deberán asegurar que tanto la entidad subcontratada como aquellos proveedores finales cuenten con una adecuada solidez financiera, organización y personal idóneo para responder a las características del servicio que se desea contratar.

3. Las Administradoras deberán ejercer controles permanentes sobre el proveedor y monitorear constantemente la calidad del servicio otorgado por éste, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que desarrolla la entidad prestadora del servicio son adecuados y cuentan con una sólida estructura de control interno.

4. Las Administradoras podrán celebrar con entidades bancarias, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Instituto de Previsión Social o con otras entidades que autorice expresamente esta Superintendencia, contratos para la recepción de las declaraciones y la recaudación de las cotizaciones, depósitos y aportes, los que deberán ser enterados efectivamente en la respectiva Administradora o depositados en las cuentas corrientes que corresponda en los plazos que determine la normativa vigente.

5. Las Administradoras que celebren contratos de recepción de declaraciones y recaudación de cotizaciones, depósitos y aportes, con entidades distintas a las bancarias, Cajas de Compensación de Asignación Familiar e IPS, cuando éstas utilicen el mecanismo concentrador, deberán adoptar medidas de control auditables con el objeto de resguardar los recursos provenientes de las cotizaciones previsionales. Para este mismo caso las Administradoras, además, deberán exigir garantías u otro mecanismo de resguardo financiero permanente que les permita cumplir con el objetivo antes señalado. Las garantías a las que se refiere este párrafo deberán constituirse a más tardar el 31 de marzo de cada año o hábil anterior. En ese mismo plazo las Administradoras deberán enviar a esta Superintendencia para su evaluación un informe con el detalle de las garantías constituidas y los fundamentos financieros, el análisis de riesgo y otras consideraciones que justifican la determinación de éstas.

Subcontratación de Funciones de Comercialización

6. Respecto de la subcontratación de las funciones de comercialización, las Administradoras deberán considerar lo siguiente:

a) Las Administradoras podrán subcontratar todas o algunas de las funciones de comercialización.

b) Las Administradoras no podrán subcontratar la función de afiliación y traspaso con entidades que realicen esta misma función para otra Administradora.

c) Las dependencias que la Administradora subcontrate con un tercero para realizar funciones de comercialización, no podrán ser compartidas con las entidades del grupo empresarial al que ésta

pertenece, debiendo cumplir con las mismas exigencias o estándares, respecto del servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, regulados en la Letra B del Título III del Libro V de este compendio.

d) 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, de 1980, y la normativa que lo regula. Cabe señalar que la Administradora deberá cautelar que en estas dependencias subcontratadas se mantenga la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

e) El personal que preste servicios de atención de público en las entidades subcontratadas deberá estar debidamente capacitado en temas previsionales y haber sido acreditado a través de la aprobación previa del Examen definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras.

f) El personal de estas dependencias podrá realizar actividades de servicio para otra Administradora del Sistema Previsional, pero no podrá realizar actividades de afiliación y traspaso.

g) 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.

h) El cabal y correcto cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.628 y de la normativa e instrucciones que imparta la Agencia de Protección de Datos Personales.

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