



Superintendencia de Pensiones emite norma que perfecciona la regulación para subcontratar los servicios del giro de las AFP, con excepción de la gestión de inversiones

Con la norma de carácter general (NCG) N° 356, emitida esta mañana, la autoridad incorpora parte de las disposiciones que la Ley N° 21.735 estableció para aumentar la competencia en la industria previsional y facilitar el ingreso de nuevos actores.

La nueva normativa perfecciona la regulación en materia de contratación de servicios por parte de una AFP, permitiéndoles subcontratar la totalidad de las funciones del giro, salvo la gestión de inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones.

Lo anterior implica que podrán subcontratar las actividades de administración de las cuentas de ahorro obligatorio, la comercialización de productos previsionales, el otorgamiento de los beneficios previsionales y la atención de las personas afiliadas. Con todo, la norma establece que las AFP tendrán responsabilidad respecto de todas las funciones subcontratadas y que deberán ejercer su control permanente.

La subcontratación de servicios es un mecanismo que facilita el ingreso a la industria previsional por parte de nuevas entidades especializadas en inversiones, por cuanto les permitiría contratar aquellas funciones que no son de su especialidad o cuya externalización les resultaría más eficiente para su proyecto de negocios.

Santiago, 22/01/2026.-

Esta mañana, la Superintendencia de Pensiones (SP) emitió la norma definitiva que perfecciona la regulación en materia de contratación de servicios por parte de una administradora de fondos de pensiones (AFP), permitiéndoles que puedan subcontratar la totalidad de las funciones del giro, salvo la gestión de inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones.

Con la nueva normativa, la autoridad incorpora las disposiciones que la Ley N° 21.735 de Reforma Previsional estableció en ese ámbito para aumentar la competencia en la industria previsional y facilitar el ingreso de nuevos actores. Para esto, la norma de carácter general (NCG) N° 356 señala que las AFP podrán subcontratar las actividades de administración de las cuentas de ahorro obligatorio individual, la comercialización de productos previsionales, el otorgamiento de los beneficios previsionales y la atención de las personas afiliadas.

Sin embargo, también establece que las administradoras tendrán la responsabilidad respecto de todas las funciones subcontratadas y, por tanto, que deberán ejercer su control permanente.

La subcontratación de servicios es un mecanismo que puede facilitar el ingreso a la industria previsional por parte de nuevas entidades especializadas en inversiones, debido a que les permitiría

contratar aquellas funciones que no son de su especialidad o cuya externalización les resultaría más eficiente para su proyecto de negocios.

De hecho, la misma Ley N° 21.735 autoriza expresamente al Instituto de Previsión Social (IPS) para que pueda ofrecer servicios de soporte a las AFP, salvo la gestión de inversiones. En este caso, además, dispuso que los precios y modalidades de pago de tales servicios serán fijados por decreto supremo conjunto de los ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda.

Lo que establece la nueva regulación

De acuerdo con la NCG N° 356, algunas de sus principales disposiciones señalan lo siguiente:

- a) Se refuerza la normativa en el sentido de que la administradora puede subcontratar servicios para ejecutar operaciones y servicios del giro, pero también que como responsable final deberá adoptar todas las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas y la calidad del servicio que entregan a las personas.
- b) Se fortalecen las instrucciones relativas al contenido de los contratos de servicios suscritos por las administradoras.
- c) Se precisa a las AFP que los datos personales de las personas afiliadas solo podrán ser utilizados para los fines para los que fueron recabados, en atención a las disposiciones legales vigentes en materia de datos personales. Además, se establece que el tratamiento de datos personales que efectúen deberá ceñirse a lo establecido en la legislación y la normativa o instrucciones que imparta la Agencia de Protección de Datos Personales en el ámbito de su competencia.
- d) Se actualiza la norma relacionada con los canales de atención de una AFP y se incorpora la opción de video llamada. Además, se establece la obligación de contar con mecanismos de respaldo de todas las atenciones que realice en sus distintos canales de atención.
- e) Se incorpora la opción para que las AFP puedan solicitar la autorización a la SP para habilitar otros canales de atención digital que cumplan con la normativa vigente para esta materia.
- f) Se actualizan los estándares exigidos a los canales de servicio para mejorar la atención a las personas afiliadas.
- g) Se incorpora la posibilidad de que la AFP pueda efectuar un examen de conocimientos diferenciado entre las personas que efectúan atención de público y aquellas que además están habilitadas para efectuar actividades de afiliación y traspaso (venta). Además, se introducen estándares para el contenido mínimo de los exámenes de evaluación que se apliquen.
- h) Se establece que las administradoras que se adjudiquen la licitación de stock de personas afiliadas deberán disponer de una agencia en cada región del país y que mediante el uso de tecnología se otorguen los distintos servicios que corresponden al giro de la administradora.