

NORMA DE CARACTER GENERAL N° 356

Santiago, 22 de Enero de 2026

MATERIA

NORMA DE CARÁCTER GENERAL QUE PERFECCIONA LA REGULACIÓN SOBRE LA SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE LAS AFP. MODIFICA EL TÍTULO II SOBRE COTIZACIONES VOLUNTARIAS, DEPÓSITOS CONVENIDOS Y AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO DEL LIBRO II; EL TÍTULO III SOBRE SERVICIOS Y PUBLICIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, EL TÍTULO V SOBRE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y EL TÍTULO IX SOBRE ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTAS Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS, TODOS DEL LIBRO V; AMBOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **NP-DDN-26-4**



OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



1500008326

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>

NORMA DE CARACTER GENERAL

REF.: MODIFICA EL TÍTULO II SOBRE COTIZACIONES VOLUNTARIAS, DEPÓSITOS CONVENIDOS Y AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO DEL LIBRO II; EL TÍTULO III SOBRE SERVICIOS Y PUBLICIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, EL TÍTULO V SOBRE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y EL TÍTULO IX SOBRE ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTAS Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS, TODOS DEL LIBRO V; AMBOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SISTEMA DE PENSIONES.

En uso de las facultades legales que confiere la Ley a esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el número 3 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980 y en el número 7 del artículo 47 de la Ley N° 20.255, se introducen las modificaciones contenidas en la presente Norma de Carácter General al Título II del Libro II; al Título III, al Título V y al Título IX, todos del Libro V; todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

- I. Modifícase del Capítulo II. Comercialización de cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos, depósitos de ahorro previsional voluntario colectivo y cuentas de ahorro voluntario, de la Letra C publicidad y comercialización de cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y depósitos de ahorro previsional colectivo, del Título II cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y ahorro previsional voluntario del Libro II, de la siguiente forma:**

1. Reemplázase el segundo párrafo del número 3., por el siguiente:

“El tratamiento de datos personales que efectúen las Administradoras deberá

ceñirse a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, así como a la normativa e instrucciones que, en el ámbito de su competencia, imparta la Agencia de Protección de Datos Personales.”

2. Reemplázase en la primera oración del número 4., la expresión “ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada” por “Ley N° 19.628”.
3. Reemplázase en el número 5., la expresión “ley” por “Ley”.

II. Modifícase la Letra A PROCESO DE SERVICIO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, del Título III, del Libro V, de la siguiente forma:

1. Agrégase en la letra f) del número 1 Política de Servicio, del Capítulo I. Normas Generales, a continuación de la expresión “cinco días” la siguiente palabra “hábiles”.
2. Agrégase en la letra a) del número 2 Plan Anual, del Capítulo I. Normas Generales, el siguiente último párrafo nuevo:

“Las actividades de capacitación y sus resultados deben estar respaldados y disponibles para su fiscalización.”

3. Agrégase en el número 2 del Capítulo II. Sistemas de Información, a continuación del punto aparte que pasa a ser punto seguido, las siguientes oraciones nuevas:

“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.”

4. Reemplázase en el número 3 del Capítulo II. Sistemas de Información 5., la expresión “servicios” por “servicio”.

III. Modifícase la Letra B ESTÁNDARES SEGÚN CANALES DE SERVICIO, del Título III, del Libro V, de la siguiente forma:

1. Reemplázase el contenido del **Capítulo I. Definiciones**, por el siguiente texto:

- “a) **Agencias u oficinas de atención de público, en adelante agencias:** Toda aquella dependencia destinada a 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.
 - b) **Centros de Servicios de AFP, en adelante centros de servicios:** Todo aquel lugar o dependencia destinada a entregar atención presencial de público de forma flexible, en horarios diferenciados adaptados a las necesidades de los afiliados y usuarios a los que se destinen. Los centros de servicio de las Administradoras podrán entregar atención diferenciada por tipo de servicio o trámite, deberán cumplir con un estándar definido de horas de atención y no requieren contar con la misma infraestructura ni estructura organizacional exigida para las agencias, pudiendo ser un centro de servicio móvil, que cumpla con los requisitos establecidos en el número 3 del Capítulo II, siguiente.
 - c) **Funciones de Comercialización:** La comercialización de los servicios previsionales corresponde a las actividades de promoción y venta, desempeñadas por personal dependiente y/o subcontratado, entendiéndose por éstas a las tendientes a difundir las características del sistema previsional regulado por el D.L. N° 3.500, de 1980, y de una Administradora en particular, a las realizadas en la atención de afiliados ya sea dentro o fuera de sus dependencias, en forma directa o indirecta, a través de cualquier medio, y a la afiliación y traspaso de afiliados. La comercialización de cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos, depósitos de ahorro previsional voluntario colectivo y cuentas de ahorro voluntario se encuentra regulada en el Capítulo II de la Letra C del Título II, del Libro II de este Compendio.”
2. Reemplázase el **Capítulo II. Canales de Atención Presencial. Agencias, Agencias Especializadas y Centros de Servicios**, por el siguiente:

“Capítulo II. Canales de Atención Presencial. Agencias 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, de 1980, 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) Cualquier dependencia en que la Administradora realice funciones de comercialización no podrá ser compartida 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.

Las oficinas administrativas de las áreas comerciales y de inversiones de la Administradora que sean compartidas con las otras entidades del grupo empresarial al que pertenece, deberán contar con espacios claramente delimitados.

- c) Las funciones de comercialización podrán ser realizadas en forma directa por representantes de la Administradora o personal subcontratado, en sus dependencias de atención de público o fuera de ellas. Estas funciones son incompatibles con la gestión de comercialización realizada por cualquiera de las entidades del grupo empresarial al que la Administradora pertenece.
- d) Las Administradoras siempre serán responsables, para todos los efectos, de los canales de atención presencial y de las funciones que en ellos se desarrollen, adoptando todas las medidas necesarias para asegurar la calidad del servicio entregado a los afiliados y usuarios, para lo cual deberá efectuar un monitoreo permanente de los servicios subcontratados.
- e) 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.

El personal de las entidades subcontratadas por la Administradora que desempeñe funciones de comercialización tendrá prohibido ejercer, de manera simultánea, funciones de igual o similar naturaleza en entidades pertenecientes al grupo empresarial de la Administradora.

- f) Las Administradoras serán responsables de resguardar la información de carácter personal de los afiliados, la que debe utilizarse sólo para los fines para los cuales hubiere sido recolectada, quedando prohibido

compartirla o transmitirla total o parcialmente a terceros, sin previa autorización del afiliado, incluyendo a personas o entidades de su Grupo Empresarial.

El tratamiento de datos personales que efectúen las Administradoras deberá ceñirse a lo establecido en la Ley N° 19.628, así como a la normativa e instrucciones que, en el ámbito de su competencia, imparta la Agencia de Protección de Datos Personales.

- g) 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.
- h) Las personas que realicen funciones de comercialización a nombre de una Administradora, deberán tener un nivel de conocimiento acorde con las funciones asignadas, de acuerdo con la definición de cada Administradora en la Política de Servicio, y ser periódicamente capacitadas en temas previsionales y de servicio. Estas personas deberán aprobar previamente el examen definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras.

En el caso de las personas que realicen exclusivamente actividades de servicio, el examen aplicado podrá omitir los aspectos relacionados exclusivamente con las actividades de venta, es decir aquellas que tienen como objetivo la incorporación de afiliados por medio de la afiliación o el traspaso. La característica de personal exclusivo para actividades de servicio se deberá informar en el Archivo regulado en el Capítulo I. del Título IX de este Libro, y dicho personal, además, se registrará por las instrucciones contenidas en ese Título, en todas aquellas materias que le sean aplicables.

- i) En el caso de que la Administradora comparta dependencias de atención de público con otra entidad, en ningún caso se podrá compartir espacios con una entidad que realice venta de otros productos o servicios.
- j) 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. 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 presenciales, la Administradora debe definir una estructura 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. Los estándares que defina la AFP se deben cumplir para todas aquellas atenciones requeridas entre las 9 horas y las 14 horas.

- k) En las dependencias de atención de público de la Administradora para efectos de su identificación, deberá cumplir con lo señalado 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.
- l) La Administradora deberá disponer de personal que ejerza el 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. Los anfitriones deben estar capacitados para la entrega de servicios y asesoría general.
- m) La Administradora debe contar con un Sistema de Gestión de Turnos o Administración de Filas en todos sus canales presenciales. 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 usuario. 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.
- n) La Administradora debe establecer un sistema de atención preferencial para afiliados y usuarios que soliciten o tramiten una pensión por invalidez o por enfermedad terminal.

2. Agencias u oficinas

- a) Las Administradoras están obligadas a mantener a lo menos una agencia u oficina a nivel nacional, que deberá ceñirse a las disposiciones de este capítulo. En el caso de las entidades que sean adjudicatarias de la

licitación establecida en el Título XV del D.L. N° 3.500, de 1980, estarán obligadas a mantener a lo menos una agencia u oficina en cada una de las regiones del país.

- b) Cada agencia u oficina deberá contar con un encargado de la operación de aquella, 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 agencias u oficinas 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, usuarios y público en general, relacionadas con el Sistema de Pensiones. En particular, deberán entregar información referida a los beneficios que concede el seguro social, establecido en la Ley N° 21.735, el sistema de pensiones solidarias, establecido en la Ley N° 20.255 y el beneficio de Pensión Garantizada Universal de la Ley N° 21.419, y de las exigencias para acceder a ellos y recibir solicitudes de sus afiliados para obtener los beneficios.
- d) 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.
- e) Los sistemas de gestión de información para la atención de público, que las Administradoras tengan en sus agencias u oficinas, 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.

Las agencias u oficinas deberán cumplir con el estándar mínimo de atención de público de 30 horas semanales distribuidas de lunes a viernes y asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.

3. 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 y en horarios diferenciados, adaptados a las necesidades de los afiliados y usuarios a los que se destinen.

- b) En los centros de servicios se deberá asegurar el estándar de espera de atención definido por la Administradora.
- c) Con el objeto de ampliar la cobertura de servicios previsionales, 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.

4. Atención por Videollamada en agencias y centros de servicios

La atención presencial en agencias y centros de servicios se podrá realizar a través de videollamadas dentro de sus dependencias, por medio de equipos tecnológicos dispuestos en tales lugares.

En la atención presencial a través de videollamada, el tiempo máximo de espera debe cumplir con el estándar de atención establecido para esa agencia y centros de servicios.

Las videollamadas deberán contar con grabación, lo que requiere el consentimiento por parte de la persona que recibe la atención por videollamada. En ningún caso, el rechazo a la grabación podrá condicionar la atención. Dicho rechazo deberá quedar registrado en un soporte tecnológico como medio de prueba y en tal evento, el contenido de la atención deberá contar con un respaldo transcrito.

5. Apertura y cierre de Agencias y Centros de Servicios

- a) La apertura de cualquier agencia 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 de todas sus agencias y centros de servicios, al último día del mes anterior al del envío. 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 allí 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 centros de servicios. 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, 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 centros de servicios, mientras no hayan cumplido los requisitos anteriormente señalados. En todos los casos de cierre de canales presenciales deberá indicar a esta Superintendencia el fundamento del referido cierre.
- e) La suspensión de la atención de público para destinar una agencia o centro de servicio a otros fines, se considerará equivalente al cierre o cese de atención, por lo que la Administradora deberá proceder de acuerdo con lo señalado en la letra d) anterior, incluyendo informar a esta Superintendencia el fundamento de dicha suspensión. El cambio de dirección de una agencia o centro de servicio 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 de al menos diez días hábiles.
- f) Las Administradora deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las agencias 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 o caso fortuito, debe informarse por escrito a esta Superintendencia y al público, con una anticipación de al menos diez días hábiles.

g) La Administradora deberá adoptar las acciones necesarias que permitan asegurar que los afiliados y usuarios 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 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, como asimismo de los demás canales disponibles para realizar este trámite.
- 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 los numerales 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.

h) En caso de que alguno de los canales de atención presencial de la AFP se vea afectado por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que impacten la seguridad de las personas, o por razones sanitarias u otros hechos que le impidan mantener el servicio en condiciones de normalidad, la AFP tendrá la facultad de cerrar en forma inmediata la oficina en que ha ocurrido la contingencia. Este hecho deberá ser comunicado a la Superintendencia a través del correo electrónico destinado para ello (contingenciaaafp@spensiones.cl) y a los afiliados y usuarios a través de sus canales digitales o remotos. Además, por medio de un aviso puesto en forma visible en la agencia que ha sido temporalmente cerrada, deberá indicar el tiempo estimado de cierre y la fecha de apertura, así como los canales de servicio alternativos disponibles a los que las personas podrán dirigirse para solicitar atención.

Canales de atención presenciales de contingencia

- i) La Administradora podrá poner a disposición canales de atención presenciales de contingencia, con el objeto de hacer frente a situaciones de demanda extraordinaria, manteniendo la calidad de servicio. Estos centros de contingencia deben contar con tecnología y medidas de seguridad que permitan entregar el servicio requerido y complementar la capacidad de atención permanente de la AFP. Los referidos canales podrán ser atendidos por personal capacitado que cuente o no con un Código Único de Inscripción ni que esté inscrito en el Registro de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora. Dicho personal deberá contar con la supervisión de al menos una persona que tenga Código Único de Inscripción y esté inscrita en el Registro de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora y de personal experto de la AFP. El personal de estos canales de atención solo podrá efectuar actividades de servicio y no podrá efectuar actividades de venta. La apertura y cierre de estos canales deberá ser informada por escrito a esta Superintendencia, con al menos un día hábil de anticipación a la fecha de su apertura o cierre, según corresponda.
- j) Los datos de los canales de atención presencial de contingencia a que se refiere la letra i) anterior, deben ser informados en el Registro de Oficinas, definido en el Anexo N° 1 del presente Título.”

3. Reemplázase el **Capítulo III. Centro de Atención Telefónico**, por el siguiente

“Capítulo III. Centro de Atención Telefónico y Canales Digitales

1. Las Administradoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónico, el cual se considera un canal de servicio remoto, a través del cual los afiliados y usuarios podrán acceder en forma gratuita para requerir información o servicios. Sin perjuicio de lo anterior, la Administradora podrá solicitar a esta Superintendencia el reemplazo del Centro de Atención Telefónico por otro medio de atención. En dicha solicitud se deberá detallar las características del medio de atención propuesto, tipo de plataforma tecnológica a utilizar, nivel de cobertura que alcanzaría y toda la información que se estime necesaria para la respectiva evaluación por parte de la Superintendencia del medio propuesto. Las instrucciones del presente Capítulo se aplicarán, en lo que proceda, a cualquier medio de atención que se proponga en reemplazo del Centro de Atención Telefónico.

No obstante lo anterior, podrán disponerse canales de atención digitales que complementen la atención telefónica, previa autorización de esta Superintendencia. Dichos canales deberán, al menos, contar con mecanismos

de autenticación remota que permitan la atención de afiliados y usuarios, considerando siempre al menos dos factores de autenticación. Los mecanismos de autenticación y la atención ofrecida, deberán ceñirse a la normativa vigente que regula cada tipo de trámite. El mecanismo de autenticación que se utilice no requerirá enrolamiento previo en la Administradora. La solicitud de autorización deberá detallar las características del canal de atención propuesto, el tipo de plataforma tecnológica a utilizar, el nivel de cobertura que alcanzaría y toda otra información que se estime necesaria para la evaluación del medio propuesto. Una vez autorizado el nuevo canal, éste deberá ajustarse, en lo que resulte procedente, a la normativa vigente que regula la atención a través de canales remotos.

2. A través del Centro de Atención Telefónico se debe permitir a los afiliados y usuarios efectuar en forma remota todas las operaciones mínimas que esta norma define para el Sitio Web, debiendo para ello utilizar mecanismos de autenticación seguros que permitan identificar de manera inequívoca a los afiliados y usuarios. Para ello, debe considerar lo establecido en el número 1, del Capítulo IV, de la letra A, del Título III, del Libro V, de este Compendio, referido a Mecanismos de Autenticación, debiendo adoptarse todas las medidas para validar la identidad del solicitante y evitar la comisión de fraudes. Cabe indicar que, conforme a las normas de este Título, para los trámites que se realicen a través de esta plataforma remota, la Administradora deberá entregar una asesoría especializada en relación con el trámite que el afiliado o usuario esté realizando. La AFP deberá apoyar la entrega de servicios en este canal con procedimientos que permitan cumplir con una atención remota especializada, integrando para ello tecnología, otros canales de atención o personal con mayor conocimiento, de tal forma que el servicio requerido por el afiliado o usuario sea entregado a tiempo, sin afectar la calidad de servicio o la seguridad de la transacción que esté requiriendo.
3. El Centro de Atención Telefónico deberá ser atendido por personal de atención de público, el cual debe haber aprobado el examen definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras y estar inscrito en el Registro de Promotores Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, debiendo por tanto contar con Código Único de Inscripción.
4. El personal del Centro de Atención Telefónico podrá ser dependiente de la Administradora o podrá ser contratado con un tercero a través del cual se ha externalizado el servicio. En este último caso, el personal debe también haber aprobado el examen definido en el Título IX del Libro V sobre Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras, tener

Código Único de Inscripción y estar inscrito en el Registro de Promotores Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora.

5. La Administradora debe gestionar su Centro de Atención Telefónico para que entregue un servicio de calidad y en tiempo que no afecte la satisfacción con el servicio, debiendo contar con indicadores que le permitan controlar la calidad del servicio. No obstante aquello la Administradora debe gestionar su servicio de tal forma que cumpla con que el 80% de las llamadas sean respondidas antes de los 20 segundos y su tasa de abandono sea no mayor a 6%. Lo anterior se debe cumplir para todas aquellas atenciones telefónicas requeridas entre las 9 horas y las 14 horas.
 6. Respecto del despliegue de menú del sistema de Respuesta de Voz Interactiva denominado IVR, la Administradora debe tener procedimientos de análisis y gestión para su mejora continua, lo que debe considerar mediciones de la experiencia registrada por los usuarios, en el uso de las opciones que lo integran.
 7. En relación con la calidad de las respuestas de los ejecutivos, la Administradora debe tener procedimientos de control que permitan evaluarlas y gestionar su efectividad. Estas actividades al menos deben considerar evaluar el conocimiento de los ejecutivos de atención y establecer programas de capacitación, relacionados con las necesidades de los usuarios.
 8. El horario de atención del Centro de Atención Telefónica, debe ser informado a los usuarios y debe estar relacionado con los horarios de mayor demanda que registra la Administradora. La Administradora debe gestionar que el servicio del Centro de Atención Telefónica, esté en funcionamiento al menos en el tramo horario de 9 a 18 horas de lunes a viernes, excepto feriados.
 9. Las llamadas deberán contar con grabación, lo que requiere el consentimiento por parte de la persona que reciba la atención telefónica. En ningún caso, el rechazo a la grabación podrá condicionar la prestación de la atención. Dicho rechazo deberá quedar registrado en un soporte tecnológico como medio de prueba y en tal evento, el contenido de la atención deberá contar con un respaldo transcrito.”
- b) Agrégase el siguiente **Capítulo V. Atención por Videollamadas** nuevo, pasando el actual **Capítulo V. Solución de divergencias** a ser **Capítulo VI. Solución de divergencias**:

“Capítulo V. Atención por Videollamadas

Las Administradoras podrán ofrecer atención por videollamada. El estándar

aplicable a este canal deberá estar definido en su política de servicio. La AFP que ofrezca este servicio deberá asegurar una resolutivez equivalente al estándar de las agencias, adecuadas condiciones de accesibilidad (incluida atención de personas con discapacidad), mecanismos de identificación y autenticación, seguridad y confidencialidad de la información, registro y trazabilidad de la atención, y la debida capacitación del personal.

Las videollamadas deberán contar con grabación, lo que requiere el consentimiento por parte de la persona que recibe la atención por videollamada. En ningún caso, el rechazo a la grabación podrá condicionar la atención. Dicho rechazo deberá quedar registrado en un soporte tecnológico como medio de prueba y en tal evento, el contenido de la atención deberá contar con un respaldo transcrito.”

IV. Reemplázanse los capítulos de la Letra A CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, del Título V, del Libro V, por los siguientes:

“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.

CAPÍTULO II. NORMAS GENERALES

1. Las Administradoras podrán subcontratar funciones, servicios o actividades con entidades públicas o privadas, relacionadas o no.

Las Administradoras son legalmente responsables por las funciones, servicios o actividades que subcontraten, debiendo ejercer un control permanente sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos a las Administradoras. El hecho que las funciones sean ejecutadas por un prestador de servicios, no delimitará la responsabilidad de la Administradora respecto de las obligaciones que el D.L. N° 3.500, de 1980, y la normativa legal y reglamentaria que le sea aplicable, le imponen respecto de los afiliados y esta Superintendencia.

2. La responsabilidad de controlar las funciones que se subcontraten será de la Administradora que encarga el servicio.
3. Las Administradoras deberán contar con políticas aprobadas por el Directorio y procedimientos formales para la subcontratación y control de los servicios que

externalicen. Estas políticas y procedimientos deben constar por escrito y estar en conocimiento de la organización.

4. Las políticas para externalización de servicios a que se refiere el número anterior, deberán considerar las normas establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, en el presente Título y otras normativas legales y reglamentarias que les sean aplicables y contemplar:
 - a) Identificación de las actividades objeto de subcontratación.
 - b) Procedimientos para la evaluación de los riesgos de la subcontratación de cada servicio y definición de sus respectivos mitigadores.
5. La evaluación de riesgos de aquellos servicios externalizados deberá considerar los riesgos definidos en el Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Libro V de este Compendio y debe adecuarse al nivel de apetito y tolerancia al riesgo establecido en sus políticas.
6. Para el caso de los servicios críticos y específicos la Administradora o el proveedor del servicio deberá contar con planes de contingencia, así como con planes de recuperación de desastres, determinados en forma prudencial según el tamaño y complejidad del servicio, que permitan mantener su continuidad y reestablecerlo en los tiempos definidos en la política de la Administradora para cada uno de sus procesos. Ambos planes deben estar documentados, comunicados, probados y deben actualizarse con una frecuencia mínima de un año.

La Administradora deberá validar continuamente que los planes de contingencia y recuperación de desastres de sus proveedores cumplen con los estándares definidos en su política de externalización.

7. Las Administradoras deberán establecer procedimientos para la selección y contratación de los proveedores de servicios. Asimismo, deberán contar con procedimientos para el control y monitoreo permanente de los servicios subcontratados. Los procedimientos anteriormente señalados deberán estar documentados y contar con indicadores operacionales de desempeño e indicadores de riesgo.

Cabe señalar que al menos para los servicios críticos y específicos, la Administradora deberá asegurar que tanto el proceso de selección de proveedores, como las condiciones contractuales, en caso de que los servicios contratados se realicen con una empresa relacionada, cumplan con condiciones

de mercado y con las disposiciones del Título XVI de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

8. Las Administradoras deberán mantener un archivo actualizado de los proveedores de servicios con los cuales mantiene contratos vigentes, el que debe contener a lo menos la información señalada en el Anexo de este Título. Este archivo deberá ser remitido a esta Superintendencia dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.
9. Los gastos que se generen producto de la celebración de los contratos de externalización de servicios serán de cargo exclusivo de la Administradora, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 45 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, y en ningún caso podrán afectar a los Fondos de Pensiones, a las Cuentas Personales de los afiliados, ni a los empleadores.
10. La Administradora deberá asegurar que las estipulaciones que contengan los contratos cumplan con lo establecido en el D.L. N° 3.500, de 1980, las normas del presente Título, otras normas emitidas por esta Superintendencia y demás normas legales y reglamentarias.
11. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980, las Administradoras, podrán prestar servicios a otra Administradora en el cumplimiento de las funciones que taxativamente se establecen respecto de la gestión de los Fondos de Pensiones y que son las siguientes:
 - a. La recepción de las declaraciones y recaudación de las cotizaciones, depósitos y aportes.
 - b. Administración de cuentas personales a que se refiere la Letra a) del Número 1 del Capítulo V, siguiente.

La prestación de servicios entre Administradoras deberá garantizar la correcta administración de la información y confidencialidad de la misma.

12. No se regirán por las normas del presente Título los servicios de custodia de valores a que se refiere el inciso primero del artículo 44 del D.L. N° 3.500, de 1980, y el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia a que se refiere el artículo 59 del citado Decreto Ley.

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.

CAPÍTULO IV. DE LOS CONTRATOS

Los servicios contratados por las Administradoras deberán estar soportados por contratos que definan los términos en que se entregan los servicios, los derechos y las obligaciones asumidas tanto por el prestador como por la Administradora, el plazo de duración y renovación cuando proceda, sanciones en caso de incumplimiento, el lugar físico de prestación del servicio, procedimientos de comunicación entre las partes, objeto del contrato, entendiéndose por tal, la descripción del servicio, requerimiento de desempeño y la forma de medirlo. Los contratos deberán estar documentados y a disposición en forma permanente de esta Superintendencia y deberán contener a lo menos, las siguientes cláusulas y disposiciones:

1. Cláusulas de confidencialidad, integridad y seguridad de la información de la Administradora y de sus afiliados, estableciendo sanciones para el proveedor del servicio en caso de incumplimiento.
2. Cláusulas que especifiquen en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas, acuerdos de niveles de servicio claros y medibles, precios y forma de pago, acuerdos por incumplimiento y por término de contrato, detallando qué constituye un evento de incumplimiento y las circunstancias que propician el término del contrato.
3. Cláusulas que definan el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de acuerdo con la legislación vigente.
4. Cláusula que contemple las características mínimas del personal de la entidad proveedora del servicio en lo relacionado con la idoneidad, habilidad y responsabilidad.
5. Cláusula que contemple la facultad de la Administradora para practicar, por sí misma o a través de terceros, evaluaciones periódicas en la entidad proveedora del servicio respecto del servicio subcontratado.
6. Cláusula en que el proveedor del servicio acepta expresamente la facultad fiscalizadora de esta Superintendencia en los términos establecidos en el N° 16 y N° 21 del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980.

7. Cláusula que garantice la obtención oportuna de cualquier tipo de información o documentación de respaldo manejada por el prestador de servicios, respecto del servicio subcontratado, para uso de la Administradora o de la Superintendencia. De igual forma el proveedor de servicios deberá comprometerse expresamente a responder en tiempo y forma los requerimientos que esta Superintendencia realice a la Administradora o directamente al proveedor.
8. Disposiciones por medio de las cuales el proveedor de servicios declara conocer la normativa legal y reglamentaria y otras normas administrativas dictadas por esta Superintendencia, relacionadas con el objeto del contrato, como asimismo que se compromete a aplicarla estrictamente incluyendo sus futuras modificaciones.
9. Especificar que los proveedores finales de servicios quedarán afectos a las mismas cláusulas aplicadas al proveedor principal, especialmente en lo relacionado a la confidencialidad, seguridad e integridad de la información.
10. Adicionalmente, cuando el objeto del contrato sea la recaudación de cotizaciones, depósitos y aportes y la recepción de declaraciones y no pago, las Administradoras deberán asegurar que en el contrato se incluyan las siguientes disposiciones:
 - a) Obligación de la entidad prestadora del servicio de enterar efectivamente en la Administradora, la recaudación de los valores recibidos por las cotizaciones y depósitos o depositarlos en las cuentas corrientes que corresponda, a más tardar el día hábil siguiente de percibidos.
 - b) Obligación de no discriminar en forma alguna entre afiliados o empleadores para la recaudación de las cotizaciones, depósitos y aportes.
 - c) Obligación de la entidad recaudadora de entregar a la Administradora los formularios de Pago de Cotizaciones Previsionales, Depósitos y Aportes, y los formularios de Declaración y No pago, dentro del plazo establecido en el Capítulo referido a Recaudación del Título III del Libro I sobre Administración de Cuentas Personales.
11. Cláusula que contemple los estándares mínimos de servicios que la Administradora le exigirá al prestador de servicios, los que no podrán ser inferiores a aquellos exigidos a las Administradoras.
12. Cuando el objeto del contrato sea la administración de cartera de inversiones de los Fondos de Pensiones en el exterior vía mandatarios, no se aplicará lo señalado en los números 4, 6 y 8 anteriores.

CAPÍTULO V. CATEGORIA DE SERVICIOS

Por otra parte, conforme dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980, las Administradoras tendrán derecho a un crédito contra el impuesto de primera categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta, por el impuesto al valor agregado que soporten por los servicios que subcontraten en virtud de lo establecido en el referido Decreto Ley y la norma que esta Superintendencia dicte conforme a la facultad que se le otorga en ese mismo inciso.

Para lo anterior, se definen las siguientes categorías de servicios de acuerdo con el grado de criticidad del servicio o función a subcontratar, en relación con las operaciones de la Administradora:

1. Servicios o funciones críticas: En esta categoría se definen los siguientes servicios:
 - a) Administración de cuentas personales: en este servicio se incluyen las siguientes actividades:
 - i. Creación de las cuentas personales.
 - ii. Registro de las operaciones de cargo y abono.
 - iii. Proceso de actualización de cuentas personales.
 - iv. Cierre de cuentas personales.
 - v. Creación y actualización del Archivos de Afiliados.
 - vi. Creación y administración de Archivo de Transferencia de Depósitos APV y APVC.
 - vii. Registro contable de las operaciones que afectan a las cuentas personales.
 - b) Administración de la cartera de inversiones de los Fondos de Pensiones en el exterior vía mandatarios.
 - c) Funciones de comercialización de acuerdo con lo definido en el Título III del Libro V sobre Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones.
 - d) Recepción de Solicitudes de Pensiones.

- e) Tramitación de pensiones, incluyendo el funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y los demás beneficios previsionales.
- f) Recepción de las declaraciones y la recaudación de las cotizaciones, depósitos y aportes.
- g) Valorización de las carteras de Inversiones de los Fondos de Pensiones y del Encaje.
- h) Custodia de títulos representativos de los Fondos de Pensiones en empresas de depósitos de valores a que se refiere la Ley N° 18.876 y en instituciones extranjeras autorizadas por el Banco Central de Chile, sin perjuicio de lo dispuesto en el número 12 del Capítulo II del presente Título.
- i) Custodia Local de Valores: corresponde a títulos no custodiados en las empresas de depósitos de valores a que se refiere la Ley N° 18.876 y en instituciones extranjeras.
- j) Tratamiento de datos, conforme lo establecido en la Ley N° 19.628.
- k) Funciones asociadas al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia a que se refiere el artículo 59 del D.L. N° 3.500, de 1980, y la calificación de invalidez, que sean de responsabilidad de las Administradoras.
- l) Pago de pensiones.
- m) Sistemas tecnológicos asociados al desarrollo de las funciones críticas.
- n) Otras funciones que se consideren propias del giro de la Administradora, previa autorización de esta Superintendencia.

2. Servicios o funciones específicas

Se definen dentro de esta categoría aquellos servicios tales como:

- a) Cobranza de cotizaciones previsionales y Sistema Único de Cobranza de Cotizaciones.
- b) Corretaje de valores.
- c) Sistemas de respaldo y custodia de información.

- d) Servicios computacionales que no impliquen tratamiento de datos de cualquier naturaleza, y estén relacionados con los Fondos de Pensiones.
- e) Pago de retiros de cotizaciones voluntarias, ahorro previsional voluntario colectivo, ahorro voluntario y de la cuenta de ahorro de indemnización.
- f) Contabilidad de los Fondos de Pensiones.
- g) Contabilidad de las Administradoras.
- h) Emisión y envío de cartolas.
- i) Proceso de recepción y tramitación de reclamos de acuerdo con la normativa vigente.
- j) Devolución de pagos en exceso.
- k) Archivo físico de documentos.
- l) Otras funciones que sean de apoyo al giro de las administradoras, previa autorización de esta Superintendencia.

3. Servicios generales o de apoyo administrativo

Estas actividades corresponden a aquellas necesarias para el normal funcionamiento de la Administradora, pero que no están relacionadas con su giro, tales como: servicios de aseo, vigilancia, seguridad, mensajería, mantenimiento y reparaciones de las instalaciones, seguros y cualquier otra actividad o función que se pueda definir dentro de esta categoría.

CAPÍTULO VI. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Las Administradoras tendrán derecho a un crédito, contra el impuesto de primera categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta, por el impuesto al valor agregado que soporten por los servicios que subcontraten en virtud de lo establecido en la Ley y en el presente Título. Dicho crédito se imputará mensualmente como una deducción del monto de los pagos provisionales obligatorios de la entidad. El remanente que resultare de esta imputación, por ser inferior el monto del pago provisional obligatorio o por no existir la obligación de hacerlo en dicho período, podrá acumularse para ser imputado de igual forma en los meses siguientes, reajustado en la forma que prescribe el artículo 27 del Decreto Ley N° 825, de 1974. El saldo que quedare una vez efectuadas las deducciones por el mes de diciembre de cada año, o el último mes en el caso de término de giro, tendrá el carácter de pago provisional de aquellos a que se refiere el artículo 88 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

Las Administradoras tendrán derecho al crédito contra el impuesto de primera categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta sólo por el Impuesto al Valor Agregado generado por los Servicios Críticos contratados.

Sin perjuicio de las normas establecidas en el presente Capítulo, en materia tributaria las Administradoras deberán ceñirse a las instrucciones que imparta el Servicio de Impuestos Internos.”

V. Modifícase el CAPÍTULO I. ARCHIVO DE PROMOTORES, AGENTES DE VENTAS Y PERSONAL DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE LAS ADMINISTRADORAS, del Título IX, del Libro V, de la siguiente forma:

1. Reemplázase el número 3 por los siguientes:

“3. Se entenderá por actividades de promoción y venta a todas aquéllas tendientes a difundir las características del nuevo sistema previsional y de una AFP en particular, a las realizadas en la atención de afiliados y usuarios ya sea a través de canales presenciales, remotos o digitales y a la afiliación y traspaso de afiliados.”

2. Reemplázase el encabezado “Examen de ingreso a la administradora” que precede al número 13, por el siguiente:

“Examen de Acreditación”

3. Reemplázanse los números 13, 14, 15, 16 y 17, por los siguientes:

“13. Las administradoras deberán someter a examen a las personas que deseen contratar para que realicen las funciones de promoción y venta. No podrán dar este examen los trabajadores que se encuentran incluidos en el Archivo de Agentes Irregulares y Otros que se define más adelante.

Lo dispuesto en este número debe entenderse en armonía con lo señalado en el número 6 anterior, esto es, que la obligación de aprobar un examen de ingreso a la Administradora corresponde a los nuevos vendedores que se contraten y a los que se cambien de Administradora como empleador. Todo esto en el entendido de que la persona no se encuentra registrada en el Archivo de Agentes Irregulares y Otros, puesto que si estuviese incorporado a dicha nómina, debe aplicarse lo indicado en el número 7 de este Capítulo.

14. El examen deberá tomarlo una Universidad o Instituto Profesional, reconocidos por el Estado, los que deberán tener experiencia y conocimientos técnicos comprobables en esta materia. Para efectos de

fiscalización, las AFP deberán enviar a esta Superintendencia el nombre de la entidad elegida e información de contacto, hora y lugar donde se realizará el examen, y, además, la escala de notas mínimas para aprobar.

15. El examen deberá tener dificultad, validez y nivel de confiabilidad adecuados, características que deben ser además determinables técnicamente. Para este efecto, las Administradoras deberán enviar a esta Superintendencia un informe en el que se detallen los procedimientos y técnicas de elaboración del instrumento de evaluación, lo cual deberá reiterar cada vez que este registre actualizaciones.

Estándares para el Examen de Acreditación

- a) Evaluación aplicada y contextualizada.

La Administradora, en conjunto con la entidad examinadora, deberá desarrollar un instrumento de evaluación que privilegie la aplicabilidad y comprensión práctica de la normativa previsional. El examen deberá incorporar casos prácticos y situaciones simuladas que permitan medir la capacidad del postulante para orientar adecuadamente a los afiliados en el ejercicio de sus derechos previsionales, asegurando una evaluación pertinente, coherente y alineada con el rol de asesoría que desempeñan los agentes de venta y los ejecutivos de servicio.

- b) Actualización permanente del banco de preguntas para el examen de acreditación.

La Administradora deberá mantener un banco de preguntas actualizado, que refleje los cambios normativos y regulatorios. Este banco de preguntas debe estar alineado con el enfoque de evaluación práctica establecido en la presente norma. Dicha actualización deberá efectuarse cada vez que se produzcan modificaciones sustantivas en la normativa previsional, con el objeto de garantizar la pertinencia, actualidad y coherencia del proceso de evaluación respecto de las funciones efectivamente desarrolladas por los postulantes.

- c) Incorporación de contenidos mínimos sobre derechos y beneficios previsionales.

El examen deberá incluir una sección específica orientada a evaluar el conocimiento y comprensión de los derechos y beneficios previsionales de los afiliados. Los contenidos deberán permanecer actualizados.

- d) Proporción temática mínima en derechos previsionales.

Se deberá asegurar que al menos un 60% de las preguntas contenidas en el examen de acreditación estén vinculadas a derechos y beneficios previsionales de los afiliados, de manera de reforzar la orientación técnica y normativa del proceso de evaluación.

Para ejercer exclusivamente funciones de servicio, el examen aplicado podrá omitir los aspectos relacionados exclusivamente con las actividades de ventas.

La Administradora en conjunto con la entidad examinadora, deberá desarrollar, medir y monitorear indicadores de balance temático que permitan verificar que en cada proceso de examen se mantenga una proporción adecuada entre contenidos de carácter previsional y contenidos de carácter comercial.

e) Registro documental y trazabilidad de decisiones.

En el caso que, dos o más Administradoras actuasen de manera conjunta en el proceso de examen de acreditación, se deberá suscribir un acta por las AFP y por la entidad examinadora, en la cual consten los acuerdos adoptados respecto de los informes técnicos emitidos, el porcentaje mínimo de aprobación exigido, la inclusión o exclusión de contenidos, y la eliminación de preguntas del examen, como mínimo, la que deberá ser remitida a esta Superintendencia una vez suscrita.

16. En la semana posterior a la entrega de las notas del examen, la Administradora deberá enviar a esta Superintendencia una copia del instrumento de evaluación aplicado y un informe con el resultado del análisis de sus características técnicas, el cual deberá basarse en el estudio cuantitativo y cualitativo de datos estadísticos. Asimismo, cada AFP deberá remitir a esta Superintendencia, a más tardar el día 15 del mes siguiente a la realización de un examen, un archivo de datos denominado Resultados Examen de Postulantes a Promotores y Agentes de Venta, con el total de las personas que inscribió para rendir el examen y los respectivos resultados, ciñéndose a la estructura definida en el Anexo N° 3.
 17. Las personas que no hubiesen aprobado el examen según las pautas de aprobación diseñadas por la AFP, no podrán ser contratadas para desarrollar funciones de promoción y venta. En este caso, si la AFP lo estima conveniente, podrá presentarlas a rendir el examen en el siguiente período.”
4. Reemplázanse los números 32 al 37, que aparecen a continuación del encabezado **Contralor de la gestión comercial**, por los siguientes:

- “32. Para efectos de controlar que la gestión comercial que realizan los promotores y agentes de venta se haga de acuerdo con las disposiciones que la ley y la normativa dictada por esta Superintendencia establecen, la Administradora deberá designar a un funcionario que desempeñe la función de Contralor de la Gestión Comercial.
33. El Contralor de la Gestión Comercial deberá verificar que las personas inscritas en el Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de la Administradora, realicen correctamente sus actividades de promoción y venta, de acuerdo a los procedimientos definidos en este Título y la normativa de traspasos.
34. En el desarrollo de sus funciones, el Contralor de la Gestión Comercial deberá validar el 100% de las solicitudes de traspaso que se suscriban cada mes.
35. El Archivo de Agentes Irregulares y Otros y el Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público se enviarán juntos, por medio de un mismo procedimiento.”

VI. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente Norma de Carácter General comenzarán a regir el primer día del mes siguiente al de su emisión, con excepción de las siguientes disposiciones:

- a) Comenzarán a regir a contar del primer día hábil del séptimo mes siguiente de la fecha de emisión de la presente Norma de Carácter General, las siguientes modificaciones:
 - i. La obligación de contar con mecanismos de respaldo de todas las atenciones que realice en sus distintos canales de atención, contenida en el número 2 del Capítulo II. Sistemas de Información, de la Letra A PROCESO DE SERVICIO DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, del Título III, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.
 - ii. La obligación de que los procedimientos para la selección y contratación de los proveedores de servicios deben contar con indicadores operacionales de desempeño e indicadores de riesgos, contenida en el número 7 del Capítulo II. Normas Generales, de la Letra A. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, del Título V, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

- b) Las nuevas disposiciones referidas a los Estándares para el Examen de Acreditación, contenidas en el número 15 del Capítulo I. Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, del Título IX, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, comenzarán a regir a contar del 1 de enero de 2027.
- c) Comenzarán a regir a contar del 1 de abril de 2027, las siguientes modificaciones:
 - i. La exigencia del patrimonio que debe disponer la Administradora para prestar servicios a otra AFP, contenida en el número 11 del Capítulo II. Normas Generales, de la Letra A. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, del Título V, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.
 - ii. La eliminación de la función crítica contenida en la actual letra b) Administración de Cartera de Recursos Previsionales de acuerdo a lo señalado en el artículo 23 bis del DL. N° 3.500, del número 1, del Capítulo V. Categoría de Servicios, de la Letra A. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES, del Título V, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones