

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio

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 regirá 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 (contingenciaafp@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.

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. Posteriormente, este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.