

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

# 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.

**Nota de actualización: La Letra B fue reemplazado 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.**