

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

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.

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