

Índice

• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título I Formación de una Administradora de Fondos de Pensiones, ...	8
• Capítulo I. Procedimiento y requisitos para la formación de una Administradora de Fondos de Pensiones.....	8
• Capítulo II. De la solicitud de autorización de existencia y aprobación de estatutos.....	15
• Capítulo III. De la solicitud de autorización de inicio de funcionamiento.....	16
• Capítulo IV. Normas financieras y contables para las Administradoras de Fondos de Pensiones que inician sus operaciones y tratamiento contable de gastos de organización y puesta en marcha.....	18
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales , ...	19
• Capítulo I. Consideraciones generales.....	19
• Capítulo II. Procedimiento de constitución	21
• Capítulo III. Autorización de existencia otorgada por la Superintendencia de Pensiones.....	23
• Capítulo IV. Límites de participación de las Administradoras de Fondos de Pensiones en sociedades anónimas filiales constituidas para la administración de carteras de recursos previsionales.....	24
• Capítulo V. Límite máximo de Recursos Previsionales que puede administrar una sociedad constituida para estos efectos.....	25
• Capítulo VI. Fiscalización de la Superintendencia de Pensiones.....	26
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, ...	27
• Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones.....	27
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, A. Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, ...	28
• Capítulo I. Definiciones.....	28
• Capítulo II. Sistemas de Información.....	32
• Capítulo III. Líneas de Servicio.....	33
• Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación.....	35
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, ...	38
• Letra B. Estándares según Canales de Servicio.....	38
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, B. Estándares según Canales de Servicio, ...	39
• Capítulo I. Definiciones.....	39
• Capítulo II. Canales de Atención Presencial. Agencias y Centros de Servicios.....	40
• Capítulo III. Centro de Atención Telefónico y Canales Digitales.....	45
• Capítulo IV. Servicios por Internet.....	47
• Capítulo VI. Solución de divergencias.....	55
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del	

Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, C. Publicidad, ...	56
• Capítulo I. Normas generales.....	56
• Capítulo II. Rentabilidad.....	57
• Capítulo III. Comisiones.....	59
• Capítulo IV. Índice de calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones.....	61
• Capítulo V. Otros.....	62
• Capítulo VI. Información de agencias.....	64
• Capítulo VII. Información en Agencias.....	65
• Capítulo VIII. Envío de información publicitaria a la Superintendencia.....	66
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, D. Operaciones a través del Sitio Web, ...	68
• Capítulo I: Traspasos por Internet.....	68
• Capítulo II. Retiro de fondos.....	73
• Capítulo III. Simulación de pensión en el Sitio Web de la Administradora.....	75
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Anexos, ...	77
• Anexo N° 1 Registro de Oficinas.....	77
• Anexo N° 2 Asignación obligatoria entre Fondos.....	78
• Anexo N° 3 Panel informativo.....	81
• Anexo N° 4 Información a los afiliados.....	84
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI, ...	88
• Capítulo I. Introducción.....	88
• Capítulo II. Servicios que prestan los CAPRI.....	89
• Capítulo III. Sistemas de información.....	91
• Capítulo IV. Personal de atención.....	93
• Capítulo V. Estándares de atención.....	94
• Capítulo VI. Cobertura.....	95
• Capítulo VII. Recepciones de solicitudes de pensión y reclamos del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.....	96
• Capítulo VIII. Información a la Superintendencia de Pensiones.....	98
• Capítulo IX. Normas transitorias.....	99
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI, Anexos, ...	100
• Anexo Informe de Centros de Atención Previsional Integral.....	100
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título V Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones y el Instituto de Previsión Social, A. Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones, ...	105
• Capítulo I. Introducción.....	105
• Capítulo II. Normas generales.....	106
• Capítulo III. Normas específicas.....	108
• Capítulo IV. De los Contratos.....	110
• Capítulo V. Categoría de servicios.....	112
• Capítulo VI. Impuesto al Valor Agregado.....	114
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título V Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones y el Instituto de Previsión Social, A.	

Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones, Anexos, ...	115
• Anexo Informe de Contratos de Prestación de Servicios.....	115
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título V Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones y el Instituto de Previsión Social, B. Celebración de Convenios de Prestación de Servicios por el Instituto de Previsión Social, ...	116
• Capítulo I. Introducción.....	116
• Capítulo II. Normas Generales.....	117
• Capítulo III. De los Convenios.....	119
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VI Licitación del Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual, ...	121
• Capítulo I. Introducción.....	121
• Capítulo II. De las Bases de Licitación.....	122
• Capítulo III. De los Partícipes en la Licitación.....	123
• Capítulo IV. Objeto de la Licitación.....	124
• Capítulo V. Información a los Afiliados de la Administradora Adjudicataria.....	125
• Capítulo VI. Cláusulas de Salida.....	126
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VII Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, A. Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, ...	130
• Capítulo I. Aspectos Generales de los Contratos de Seguro.....	130
• Capítulo II. Normas generales para la Licitación del Seguro.....	132
• Capítulo III. Normas para la Adjudicación del Seguro.....	136
• Capítulo IV. Normas para la Contratación del Seguro.....	138
• Capítulo V. Bases de Licitación.....	140
• Capítulo VI. Pago de Prima por las Administradoras a las Compañías de Seguros.....	142
• Capítulo VII. Cálculo de la Cotización Adicional destinada al financiamiento del Seguro.....	144
• Capítulo VIII. Diferencia de Prima.....	146
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VII Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, A. Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, Anexos, ...	147
• Anexo N° 1 Recibo de pago y cancelación.....	147
• Anexo N° 2 Base de datos para Licitación del SIS.....	148
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VII Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, B. Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500, ...	157
• Capítulo I. Aspectos generales.....	157
• Capítulo II. Información a remitir a la Superintendencia de Pensiones.....	158
• Capítulo III. Información a remitir a las Compañías de Seguros de Vida.....	161
• Capítulo IV. De la información.....	163
• Capítulo V. Disposiciones transitorias.....	164
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VII Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, B. Información que las Administradoras deben proporcionar a la	

Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Sinistros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, Anexos, ...	165
• Anexo N° 1 Fallecidos.....	165
• Anexo N° 2 Definiciones del informe de pago de primas.....	166
• Anexo N° 3 Informe de recaudación y pago de prima.....	168
• Anexo N° 4 Recibo de pago y cancelación (Liquidación).....	170
• Anexo N° 5 Recibo de pago y cancelación (Anticipo).....	172
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VIII Asesoría Previsional , A. De las Asesorías Previsionales, ...	173
• Capítulo I. Introducción.....	173
• Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Previsional y de los Asesores Previsionales.....	174
• Capítulo III. Registro de los Asesores y de las Entidades de Asesoría Previsional del Título XVII del D.L. N° 3.500.....	179
• Capítulo IV. Pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria.....	182
• Capítulo V. Obligaciones de información a la Superintendencia.....	184
• Capítulo VI. Fiscalización y sanciones.....	186
• Capítulo VII. Asesoría previsional durante la vida activa.....	187
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VIII Asesoría Previsional , A. De las Asesorías Previsionales, Anexos, ...	188
• Anexo N° 1 Contratos de prestación de servicios de asesoría, contenido mínimo del contrato de prestación de servicios de asesoría durante la vida activa del afiliado.....	188
• Anexo N° 2 Contenido mínimo del contrato de prestación de servicios de asesoría para pensionarse o cambiar modalidad de pensión.....	191
• Anexo N° 3 Documentos, antecedentes, certificados y requisitos a presentar por parte de los asesores previsionales o entidad de asesoría previsional.....	195
• Anexo N° 4 Declaración Jurada.....	197
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VIII Asesoría Previsional , B. De las Asesorías Financieras Previsionales, ...	198
• Capítulo I. Introducción.....	198
• Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y de los Asesores Financieros Previsionales.....	199
• Capítulo III. Registro de los Asesores Financieros y de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional del Título XVII del D.L. N° 3.500.....	203
• Capítulo IV. Pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria.....	205
• Capítulo V. Obligaciones de información a la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero.....	206
• Capítulo VI. Fiscalización y sanciones.....	207
• Capítulo VII. Normas transitorias.....	208
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título VIII Asesoría Previsional , B. De las Asesorías Financieras Previsionales, Anexos, ...	209
• Anexo 1. De la acreditación de conocimientos.....	209
• Anexo 2. Declaración jurada.....	211
• Anexo 3. Archivos de registros personas relacionadas y dependientes a las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales que entreguen servicios de asesoría previsional financiera y de sus transacciones.....	212
• Anexo 4. Información sobre recomendaciones de Cambio de Fondos.....	215
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del	

Instituto de Previsión Social, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, ...	217
• Capítulo I. Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras.....	217
• Capítulo II. Relaciones entre las AFP y los Promotores, Agentes de Ventas o Personas que intervengan en la Incorporación de Afiliados a las Administradoras.....	225
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, Anexos, ...	226
• Anexo N° 1 Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público.....	226
• Anexo N° 2 Archivo de Agentes Irregulares y Otros.....	227
• Anexo N° 3 Archivo de Resultados examen de postulantes a Promotores y Agentes de Venta.....	228
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Capítulo I. Normas generales, ...	229
• 1. Informe Estadístico Mensual.....	229
• 2. Informe Estadístico Trimestral.....	230
• 3. Informe Estadístico Anual.....	231
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Capítulo II. Normas para confeccionar los Informes Estadísticos, ...	232
• 1. Instrucciones generales.....	232
• 2. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Mensual.....	233
• 3. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Trimestral.....	243
• 4. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Anual.....	254
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Anexos, ...	255
• Anexo N° 1 Estadística Mensual de Afiliados y Cotizantes.....	255
• Anexo N° 2 Estadística trimestral de afiliados y cotizantes.....	287
• Anexo N° 3 Estadística anual de afiliados y cotizantes.....	343
• Anexo N° 4 Especificaciones técnicas.....	365
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XI Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos, ...	402
• Capítulo I. Disposiciones generales	402
• Capítulo II. Control de saldos.....	403
• Capítulo III. Transferencia de Información.....	404
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XII Recepción y envío de archivos por Transmisión Electrónica, ...	405
• A. Normas para la Recepción y Envío de Archivos Vía Transmisión de Datos.....	405
• B. Definición de Informes y Archivos a transferir por Transmisión Electrónica.....	406
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos, ...	407
• Capítulo I. Normas generales.....	407
• Capítulo II. Definiciones.....	410
• Capítulo III. Métodos y Procedimientos de Microcopia o Micrograbación.....	411
• Capítulo IV. Custodia de Microformas.....	413
• Capítulo V. Destrucción de la Documentación Original.....	414

• Capítulo VI. Documentación Microcopiada o Micrograbada antes del 30 de noviembre de 1994.....	419
• Capítulo VII. Respaldo de Archivos Computacionales.....	420
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones, ...	422
• Capítulo I. Introducción	422
• Capítulo II. Mecanismos de Gestión de Riesgos	423
• Capítulo III. Gestión de Riesgos Específicos.....	431
• Capítulo IV. Información a la Superintendencia.....	442
• Capítulo V. Gestión de Incidentes.....	443
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XV Información de las Sociedades del Grupo Empresarial de la Administradora, ...	448
• Capítulo I. Introducción.....	448
• Capítulo II. Evaluación de Riesgos Financieros de las Administradoras.....	449
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XV Información de las Sociedades del Grupo Empresarial de la Administradora, Anexos, ...	451
• Anexo N° 1 Información Financiera de las Entidades Pertenecientes a la Cadena de Control.....	451
• Anexo N° 2 Sanciones Aplicadas a Entidades Pertenecientes a la Cadena de Control.....	452
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, ...	453
• Título XVI Designación del representante de las Administradoras de Fondos de Pensiones en la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.....	453
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XVII Instrucciones sobre Administración de Riesgo en el Instituto de Previsión Social, ...	454
• Capítulo I. Introducción.....	454
• Capítulo II Componentes del Sistema de Gestión de Riesgos.....	455
• Capítulo III Gestión de Riesgos Específicos.....	461
• Capítulo IV Información a la Superintendencia.....	468
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XVIII Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, ...	469
• Capítulo I. Aspectos Generales.....	469
• Capítulo II. Modelo de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad...	471
• Anexo.....	486
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, ...	489
• Título XIX. Sitio Web del Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional.....	489
• Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional y del Instituto de Previsión Social, Título XX De la licitación de carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional, ...	491
• Capítulo I. Aspectos Generales.....	491
• Capítulo II. De la licitación del servicio de administración de carteras de inversión del FAPP.....	492
• Capítulo III. De las bases de licitación.....	494
• Capítulo IV De las formalidades de la adjudicación.....	497

• Capítulo V. Contenido mínimo de los contratos.....	498

Libro V, Título I Formación de una Administradora de Fondos de Pensiones**Capítulo I. Procedimiento y requisitos para la formación de una Administradora de Fondos de Pensiones*****Capítulo I. Procedimiento y requisitos para la formación de una Administradora de Fondos de Pensiones***

De la presentación del proyecto

1. El proyecto para formar una Administradora de Fondos de Pensiones deberá ser presentado mediante un dispositivo digital o el envío de archivos electrónicos a la Superintendencia de Pensiones y contener al menos los siguientes documentos:

a) Presentación del Proyecto y antecedentes personales de los organizadores y documentos que acrediten la personería de aquellos que representan a personas jurídicas.

b) Estudio de factibilidad.

c) Proyecto de escritura de constitución de la sociedad administradora de fondos de pensiones y sus respectivos estatutos. Dicho proyecto deberá consignar el nombre de las personas que conformarán el directorio provisorio.

d) Los accionistas fundadores deberán acompañar una declaración jurada de veracidad respecto a toda la información proporcionada para fines de la inscripción. En el caso de sociedades anónimas la declaración jurada deberá ser suscrita por el gerente general, o por quien haga sus veces, y por la misma mayoría de los directores requerida por los estatutos sociales para la adopción de acuerdos del directorio, los cuales deberán encontrarse debidamente facultados por el directorio o la junta de accionistas, en su caso, quienes deberán hacerse expresamente responsables tanto por la documentación, como por las declaraciones de responsabilidad que las personas autorizadas acompañen ante este Servicio, entendiéndose que esta responsabilidad recae sobre el Directorio o la Junta, según corresponda. En caso de otras entidades, la declaración jurada deberá ser suscrita por las personas que, de acuerdo al pacto social, representen válidamente a la entidad y por el gerente general. Adicionalmente, deberá estamparse una declaración jurada especial, en el sentido que la entidad no se encuentra en cesación de pagos, firmada por las personas citadas anteriormente, según corresponda. Luego del texto de ambas declaraciones, las cuales se pueden efectuar en un solo documento, deberán registrarse los nombres de los declarantes, sus cargos, el número de sus cédulas de identidad y estamparse sus firmas a ésta.

Para verificar la autenticidad de los documentos presentados, éstos deberán contar con firma electrónica avanzada y los mecanismos que permitan su validación.

Presentación del Proyecto y Antecedentes de los Organizadores

2. La presentación del proyecto deberá estar suscrita por los organizadores, con firma electrónica avanzada, quienes fijarán un domicilio físico, como asimismo una dirección de correo electrónico común, para dirigir la correspondencia a que haya lugar durante la tramitación del proyecto. En la carta conductora de la presentación deberán expresar el propósito de los organizadores de formar una Administradora de Fondos de Pensiones conforme a las normas del D.L. N° 3.500, de 1980, y su Reglamento contenido en el D.S. N° 57, de 1990 y la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

3. A dicha presentación, se acompañará una nómina de las personas que participarán en la formación de la Administradora en su calidad de organizadores y profesionales a cargo del proyecto, adjuntando, además, sus antecedentes personales (al menos el número de cédula de identidad o número de documento en caso de persona extranjera y nombre completo) y la dirección de un correo electrónico y teléfono.

4. Corresponderá, además, acompañar una nómina con la individualización de las personas que tengan propiedad directa e indirecta en la Administradora en formación, cuya participación sea igual o superior al 1% del capital.

5. Tratándose de personas jurídicas, se adjuntará copia autorizada de las escrituras públicas de constitución de sociedad y de sus modificaciones, si las hubiere, debidamente publicadas en el Diario Oficial e inscritas en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces, con certificado de vigencia. Los mismos antecedentes deberán acompañarse respecto de los controladores, socios o accionistas mayoritarios y de la sociedad matriz de la sociedad o sociedades organizadoras. Asimismo, deberán acompañarse los antecedentes de quiénes ocuparán los cargos de directores y gerentes de la Administradora en formación, en el evento que, a la fecha de presentación del proyecto, éstos ya se encuentren definidos.

6. El proyecto de constitución de sociedad deberá indicar el capital, el número de acciones y quienes las suscribirán. Deberá adjuntar, además, un compromiso de suscripción y pago de las respectivas acciones.

7. La carta conductora deberá contener una parte petitoria en la que se solicite al Superintendente, que luego de analizado el proyecto que se somete a su consideración, se otorgue el certificado provisional de autorización, de conformidad al artículo 130 de la Ley N° 18.046.

8. Por otra parte y con el fin de acreditar la concurrencia de los requisitos establecidos en el artículo 24 A del D.L. N° 3.500 de 1980, para los accionistas fundadores, es decir aquellos que tengan una participación de al menos 10% de la propiedad o para los controladores, socios o accionistas mayoritarios, directores, administradores, gerentes y ejecutivos principales, en el caso que los accionistas fundadores correspondan a una entidad jurídica, corresponderá adjuntar los siguientes antecedentes, sin perjuicio de cualquier otro que la Superintendencia requiera durante el transcurso del proceso:

a) Cuando la persona jurídica potencial accionista fundadora sea parte de un grupo empresarial, se debe identificar la sociedad matriz, su nacionalidad, la composición de su Directorio o, en su defecto, del órgano de administración, y la composición de la propiedad del grupo.

Adicionalmente se requiere lo siguiente, según corresponda:

- Si la persona jurídica corresponde a una Cooperativa de Ahorro y Crédito, fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero, se debe identificar el nombre o razón social de la cooperativa, su RUT, fecha de su fundación, los objetivos de la institución, el documento donde conste la autorización de la Comisión para el Mercado Financiero para constituir una Administradora de Fondos de Pensiones y la composición de su Consejo de Administración.

- Autorización de la Comisión para el Mercado Financiero en el caso que la sociedad potencial accionista fundadora sea una Administradora General de Fondos, no filial de una entidad bancaria.

- En el caso que la sociedad potencial accionista fundadora corresponda a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, se debe identificar el nombre, su RUT, los antecedentes de la constitución, el documento donde conste la autorización de la Superintendencia de Seguridad Social para constituir una Administradora de Fondos de Pensiones y la composición de su directorio.

El documento donde conste la autorización de la Comisión para el Mercado Financiero o de la Superintendencia de Seguridad Social, según corresponda, tendrá una validez de 180 días o aquella que determine la entidad que la emita, a contar de la fecha de su emisión, para efectos de su presentación ante la Superintendencia de Pensiones.

b) Copia autorizada con firma electrónica de la escritura pública donde conste la personería del representante legal de la persona jurídica, con certificado de vigencia.

c) Certificado emitido por el gerente general o representante legal de la persona jurídica, emitido con firma electrónica avanzada, sobre la composición actual de su Directorio o, en su defecto, del órgano de administración.

d) Certificado del gerente general o representante legal de la persona jurídica, emitido con firma electrónica avanzada, sobre su composición accionaria, identificando a los accionistas controladores y

a los mayoritarios, esto es, aquellos que sean dueños de al menos el 10% de los derechos sociales o puedan designar un miembro en el directorio u órgano de administración, con indicación del porcentaje de participación.

e) Respecto de los directores, administradores, representantes legales, gerentes generales y ejecutivos principales de la persona jurídica, cuando corresponda, de los controladores de ésta y de sus socios o accionistas mayoritarios, deberá presentarse:

i. Certificado emitido por la Comisión para el Mercado Financiero, que debe acreditar:

- Si ha aplicado sanciones administrativas a las personas antes indicadas, con expresión de la causa.

- Si han sido directores, administradores, gerentes o controladores de entidades que hayan sido canceladas de un registro llevado por esa Comisión, y la razón de ello.

- Si han sido directores, administradores, gerentes o controladores de entidades que, haya sido revocada su autorización de existencia, con indicación del motivo de dicha revocación.

- Si las personas indicadas han sido denunciadas o condenados por delitos denunciados por esa Comisión a la Fiscalía correspondiente del Ministerio Público o, en el caso de los Bancos, se encuentran bajo acusación formulada por ese Organismo por cualquiera de los delitos contemplados en el D.F.L. N° 3 de 1997, D.F.L. N° 707 de 1982 y en la Ley N° 18.092.

ii. Certificado emitido por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, que acredite que las personas antes indicadas no se encuentran sometidas a un procedimiento concursal de liquidación.

iii. Informe comercial electrónico emitido por un distribuidor de información de carácter económico, financiero, bancario o comercial, a que se refiere la Ley N° 20.575, o por una autoridad extranjera, o empresa extranjera que preste servicios similares y que esté debidamente acreditada en el país respectivo, que acredite que las personas indicadas no registran obligaciones crediticias morosas no aclaradas en los últimos cinco años en número o cantidad considerable.

iv. Declaración jurada otorgada mediante firma electrónica avanzada para efectos de acreditar expresamente el cumplimiento de cada uno de los requisitos señalados en las letras b), c) y d) del artículo 24 A del D.L. N° 3.500, de 1980.

v. Certificado electrónico de antecedentes penales especiales o su equivalente en la respectiva jurisdicción.

f) Declaración jurada otorgada mediante firma electrónica avanzada donde se señale que no pertenece al mismo grupo empresarial de alguna otra Administradora de Fondos de Pensiones, conforme a la definición del artículo 96 de la ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores.

Respecto de las declaraciones juradas, a que se refiere el literal iv. de la letra e) y la letra f) anteriores, estas podrán opcionalmente contar con firmas que se encuentren autorizadas ante Notario Público.

9. Tratándose de los documentos señalados en los números 5 y 8 precedentes, si son emitidos en el extranjero, deberán ser emitidos por la entidad supervisora equivalente y acompañarse debidamente legalizados o apostillados, según corresponda, en el país donde se emitan los documentos. Los documentos deben ser presentados debidamente traducidos al español, si hubieren sido extendidos en un idioma distinto.

Estudio de Factibilidad

10. El estudio de factibilidad deberá contener los siguientes antecedentes:

a) Prospecto que contenga la identificación de quienes serán los accionistas fundadores de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), los que deberán acompañar sus últimos dos estados financieros anuales, el balance con estados de resultados o estados de situación patrimonial anual, debidamente firmados, o documentación equivalente que dé cuenta de la suficiencia patrimonial y disponibilidad de recursos con la certificación correspondiente. Los estados financieros deberán estar

auditados por empresas de auditoría externa independientes, inscritas en el registro que para esos efectos lleva la Comisión para el Mercado Financiero. También corresponderá indicar la estructura de aportes del capital de la Administradora en formación respaldada por el borrador de estatutos.

En el caso de que alguno de los propietarios corresponda a una persona jurídica o natural extranjera, los antecedentes antes señalados deberán acompañarse apostillados o legalizados, según corresponda, en el país donde se emitan los documentos. Estos deben ser presentados debidamente traducidos al español, si hubieren sido extendidos en un idioma distinto. Además, en este último caso, respecto de las empresas de auditoría externa independientes, estas deberán estar inscritas en la respectiva entidad reguladora del país de origen del respectivo propietario.

Conforme a lo dispuesto en la letra a) del artículo 24 A, del D.L. N° 3.500, de 1980, los accionistas fundadores de una Administradora deberán contar individualmente o en conjunto, con un patrimonio neto consolidado equivalente a la inversión proyectada.

En el caso que el Patrimonio Neto Consolidado se hubiese reducido a un nivel inferior a la inversión proyectada, entre la fecha del estado financiero, balance con estado de resultados o estado de situación patrimonial presentado y la fecha de la solicitud, deberá presentar un estado financiero, balance con estado de resultados o estado de situación patrimonial actualizado a la fecha de la solicitud.

Adicionalmente, en caso de que dicho patrimonio disminuya bajo la inversión proyectada, durante la tramitación de su solicitud, aquellos deberán comunicar a esta Superintendencia el monto de la disminución y del nuevo patrimonio neto, indicando, además, las causas que originaron tal reducción y el plazo para su reposición. La notificación deberá efectuarse por escrito a través de los canales dispuestos para la tramitación de la formación de una AFP, dentro de los 5 días hábiles siguientes de materializada la disminución.

Para efectos de lo anterior, se establecen las siguientes definiciones:

i. Patrimonio Neto Consolidado.

Corresponde a la sumatoria ponderada por la participación societaria comprometida, de las diferencias entre los activos y pasivos de los accionistas fundadores, el cual deberá ser acreditado mediante el estado financiero, el balance con estado de resultados o estado de situación patrimonial señalado en el primer párrafo de la presente letra a).

ii. Inversión proyectada.

Corresponderá al Capital necesario para poder realizar el proyecto según lo estimado en el estudio de factibilidad presentado. Dicho capital deberá calcularse, para efectos de la evaluación inicial, considerando como escenario base la comisión más baja vigente en el Sistema de AFP a la fecha de presentación de la solicitud y un segundo escenario con la mencionada comisión rebajada en un 10%.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez que la Administradora obtenga la autorización de funcionamiento, deberá recalcular el capital requerido considerando el valor efectivo de la comisión que la Administradora determine aplicar.

iii. Activos autorizados para la constitución de una AFP.

Para efectos de acreditar el capital de un accionista fundador, se considerarán los saldos en cuentas corrientes en moneda nacional o extranjera, como asimismo los siguientes instrumentos financieros nacionales o extranjeros: bonos de gobierno, depósitos a plazo y a la vista, fondos mutuos, acciones con presencia bursátil o alta liquidez, instrumentos de deuda de empresas o entidades financieras con clasificación de riesgo grado de inversión.

b) Definición del esquema organizacional y descripción de funciones, el que deberá incluir lo siguiente:

i. Una descripción del esquema organizacional que adoptará la administradora, organigrama, definición de funciones y cargos, estimación de la dotación de personal requerida por área y remuneraciones asociadas a cada uno de los cargos.

La descripción de funciones debe contemplar, a lo menos, lo siguiente:

- Objetivos generales y funciones de cada área.
- Objetivos generales y funciones que debe desarrollar cada cargo.
- Requisitos, características y condiciones exigidas a los profesionales que ocuparán cada cargo.
- Detalle de funciones que serán subcontratadas y la organización interna para su gestión.

La estimación de la dotación de personal debe ser coherente con aquellas que requiere la gestión de inversiones, las demás funciones a realizar en forma directa y respecto del número de afiliados y activos proyectados a gestionar.

ii. El nombre de quienes conformarán el directorio provisorio de la Administradora.

iii. Perfil de cargo y antecedentes del equipo principal de profesionales y ejecutivos principales que desarrollarán la gestión de las inversiones de los Fondos de Pensiones, de acuerdo a los requisitos que establece el artículo 24 A del D.L. N° 3.500, regulado complementariamente en el Libro IV, Título I, Letra A Inversiones del Fondo de Pensiones y del Encaje, Capítulo I. Estándares y Requisitos.

iv. Perfil de cargo y antecedentes del gerente legal y demás ejecutivos principales.

c) Análisis estratégico.

Deberán desarrollarse los siguientes aspectos:

i. Objetivos y planes estratégicos.

ii. Plan de marketing correspondiente a su primer año de funcionamiento o actividades promocionales y/o publicitarias, con presupuestos, plazos y argumentos de venta.

iii. Plan operacional que comprenda como mínimo aquellos procesos definidos en la Resolución N°153, del 23 de octubre de 2019 o aquella que la modifique o reemplace.

d) Subcontratación.

Se deberán presentar los borradores de los contratos correspondientes con las entidades bancarias (para la apertura de cuentas corrientes), así como con los proveedores de servicios de custodia de valores, de infraestructura tecnológica, recaudación de cotizaciones, del sistema único de cobranza de cotizaciones, y de cualquier otro proveedor de servicios críticos que se pretenda contratar, y que resulten necesarios para el desarrollo operativo de la Administradora, conforme a los requisitos establecidos en la regulación. También podrá incluirse una carta de intención suscrita por los organizadores del proyecto y el proveedor, en la que se detalle el compromiso condicional de contratación.

e) Proyección de variables fundamentales para los siguientes 10 años, debiendo abordar a lo menos, los siguientes aspectos para un escenario pesimista, central y optimista:

i. Número de afiliados incorporados y número de cotizantes; relación cotizantes/afiliados; valor de cada tipo de Fondo de Pensiones; rentabilidad de los Fondos; encaje, determinado conforme a las disposiciones del artículo 40 del D.L. N° 3.500, de 1980 e informado en base a un rango de valores consistente con el rango para la comisión por cotizaciones periódicas indicado en el numeral siguiente; ingresos y gastos asociados, remuneraciones imponibles, aportes obligatorios y voluntarios, traspasos, pensionados por tipo de pensión, saldos en las cuentas de capitalización por tipo de cuenta y las comisiones pertinentes.

ii. Se deberá entregar el detalle de todos los supuestos utilizados para elaborar las proyecciones con sus fundamentos, fuente de información o estudios de mercado utilizados. En el caso de la comisión por cotizaciones periódicas, las proyecciones para cada escenario deberán informarse considerando como escenario base la comisión más baja vigente en el Sistema de AFP a la fecha de presentación de la solicitud y un segundo escenario con la mencionada comisión rebajada en un 10%.

f) Confección de estados financieros de la administradora y de los fondos de pensiones, para un escenario pesimista, central y optimista a partir de proyecciones de:

i. Flujos de caja, balances, estados de resultados y patrimonio neto proyectados de la Administradora, en base mensual para los primeros tres años y anual para los siguientes siete años.

Deberán incluirse los gastos de organización y puesta en marcha: confección de cuadros con detalles de los gastos de organización y puesta en marcha y tabla de amortización aplicable a los mismos.

ii. Balance general y estado de variación patrimonial de los Fondos de Pensiones, en base mensual para los primeros tres años y anual para los siguientes siete años.

g) Evaluación Económica:

Cálculo de VAN y TIR para el caso base y las sensibilizaciones, sobre flujos de caja anuales previamente proyectados. Al respecto, considérese que:

i. La tasa de descuento empleada en la evaluación económica del proyecto deberá justificarse.

ii. Deberá también explicitarse el supuesto referente al valor residual del proyecto incluido en la evaluación.

h) Cronograma de actividades (carta Gantt):

Se deberá incluir una Carta Gantt del proyecto, con la descripción de las actividades que se desarrollarán una vez obtenido el certificado de autorización provisional. Dicha carta Gantt deberá especificar cada una de las etapas del proceso, con sus respectivos plazos.

Dentro de las actividades señaladas en la carta Gantt, deberán incluirse, al menos, las siguientes:

i. Conformación del directorio, comité de inversiones y de solución de conflictos de interés conforme a las disposiciones exigidas por el D.L. N° 3.500 y regulación complementaria.

ii. Disponibilidad de hardware y software apropiados para soportar las operaciones de la Administradora.

iii. Habilitación de Sistemas de información necesarios para la operación de los fondos de pensiones.

iv. Elaboración y aprobación de manuales de procedimientos de los procesos de afiliación, recaudación, acreditación, contabilidad, operaciones financieras, cobro de comisiones, otorgamiento de beneficios previsionales, etc.

v. Disponibilidad y funcionalidad de los sistemas que permitan la interconexión de las oficinas de la Administradora, con la Superintendencia de Pensiones, Depósito de Valores, Corredores de Bolsa, etc.

vi. Habilitación de canales de atención, considerando el sitio web, servicio de call center, atención por plataforma virtual y agencias u oficinas, de acuerdo a la regulación vigente.

vii. Plan de contratación del personal para las labores propias de la Administradora.

viii. Suscripción de contratos correspondientes con las entidades bancarias, así como con los proveedores de servicios de custodia de valores, de infraestructura tecnológica, del sistema único de cobranza de cotizaciones y de cualquier otro proveedor de servicios críticos que se pretenda contratar, y que resulten necesarios para el desarrollo operativo de la Administradora, conforme a los requisitos establecidos en la regulación.

ix. Definición, elaboración y aprobación de políticas de inversión para cada uno de los Fondos de Pensiones que administrará y política de solución de conflictos de interés, en los términos establecidos en la letra B del Título I del Libro IV.

x. Definición, elaboración y aprobación de manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos, en los términos establecidos en el Capítulo II. Mecanismos de Gestión de Riesgos del Título XIV de este Libro.

xi. Implementación de mecanismos de control de riesgos de inversiones y operacionales.

i) Anexos

La información requerida en las letras e) a g) anteriores, deberá entregarse a través de un sistema digital o el envío de archivos electrónicos a la Superintendencia, en formato de planilla electrónica, por medio de los canales que le comunique la Superintendencia.

Proyecto de escritura de constitución de la sociedad con los estatutos sociales

11. La escritura de constitución de la sociedad deberá considerar las normas especiales que rigen a las Administradoras de Fondos de Pensiones, conforme a la legislación vigente.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 354, de fecha 8 de enero de 2026.

Las modificaciones introducidas a la letra f) del número 8 de la sección Presentación del Proyecto y Antecedentes de los Organizadores del presente Capítulo, comenzarán a regir a contar del 1° de abril de 2027.

Libro V, Título I Formación de una Administradora de Fondos de Pensiones**Capítulo II. De la solicitud de autorización de existencia y aprobación de estatutos***Capítulo II. De la solicitud de autorización de existencia y aprobación de estatutos*

1. Una vez que la Administradora en formación, haya obtenido el certificado provisional de autorización, tendrá un plazo máximo de diez meses para solicitar la autorización de existencia y aprobación de estatutos de la sociedad.

2. Con el objeto señalado en el número anterior, los organizadores deberán realizar una presentación por medio de la cual soliciten formalmente la autorización de existencia de la sociedad y la aprobación de sus estatutos sociales. Para tal efecto, deberán acompañar dicha presentación con una copia autorizada de la escritura pública que contenga los estatutos de la sociedad.

3. Asimismo, deberá acompañar certificado emitido por un banco o institución financiera, que acredite el depósito de los fondos recaudados por suscripción de acciones, cuyo monto deberá ser equivalente al capital pagado que conste en los estatutos de la sociedad. El depósito a que alude este número y que exige el artículo 130 de la Ley N° 18.046, podrá ser a plazo o a la vista.

4. No existiendo observaciones o corregidas las que se hayan formulado, la Superintendencia dictará una resolución que autorice la existencia de la Administradora de Fondos de Pensiones y que apruebe sus estatutos sociales, debiendo el solicitante realizar los demás trámites exigidos por la ley y acompañar copias autorizadas ante Notario, según corresponda.

Además, expedirá un certificado que acredite tal circunstancia y que contenga un extracto de los estatutos.

5. El certificado antes mencionado deberá inscribirse en el Registro de Comercio del domicilio de la sociedad y publicado en el Diario Oficial, todo ello dentro del plazo de sesenta días contados desde la fecha de resolución aprobatoria.

6. Una vez acreditado ante la Superintendencia el cumplimiento de los trámites señalados en el número anterior, para lo cual se deberá acompañar copias autorizadas de la inscripción y publicación del certificado aludido, debidamente protocolizados, se considerará a la Administradora formalmente constituida para todos los efectos legales. La protocolización no es requisito para que la AFP tenga existencia legal, bastando la publicación en el Diario Oficial.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 354, de fecha 8 de enero de 2026.

Libro V, Título I Formación de una Administradora de Fondos de Pensiones**Capítulo III. De la solicitud de autorización de inicio de funcionamiento*****Capítulo III. De la solicitud de autorización de inicio de funcionamiento***

1. Previo a la emisión de la resolución que habilite a la Administradora constituida para iniciar sus funciones, aquella deberá acreditar ante la Superintendencia que cuenta, al menos, con lo siguiente:

a) Directorio constituido de acuerdo a lo establecido en el Libro IV, Título IX, Letra C Elección de Directores en las Administradoras de Fondos de Pensiones, Capítulo II. Composición del Directorio y condición de autonomía.

b) Equipo de profesionales y ejecutivos de inversiones conformado de acuerdo a lo establecido en el Libro IV, Título I, Letra A Inversiones del Fondo de Pensiones y del Encaje, Capítulo I. Estándares y Requisitos.

c) Equipo de profesionales y ejecutivos responsables de la administración operacional y control de las cuentas personales, incluyendo el rol de un Contralor de Registros Auxiliares.

e) Políticas respecto de las siguientes materias:

- De inversiones y Solución de Conflictos de Interés. (regulada en la Letra B. Políticas de Inversión para los Fondos de Pensiones y de Solución de Conflictos de Interés del Título I, del Libro IV, de este Compendio).

- De externalización de servicios. (regulada en el Capítulo III, de la letra A. del Título V. Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones del Libro V, de este Compendio).

- De seguridad y ciberseguridad de la información en la Administradora. (regulada en el Capítulo II. Modelo de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Título XVIII Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Libro V, de este Compendio).

- De servicio. (regulada en el N° 1 del Capítulo I. Normas Generales, de la Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Título III, del Libro V, de este Compendio).

- De gestión de riesgos. (regulada en el Capítulo III. Gestión de Riesgos Específicos del Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Libro V, de este Compendio).

- Otras políticas establecidas en las normas contenidas en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones vigente. Lo anterior también sujeto a las actualizaciones legales que apliquen.

f) Manuales de Cuentas de la AFP y de los Fondos de Pensiones. (regulado en el Título VII, del Libro IV, de este compendio).

g) Procedimientos detallados que le permitan a la nueva Administradora ejecutar correctamente los procesos operacionales y de administración de cuentas, de inversiones, de beneficios y entrega de prestaciones, así como también los procesos de servicios a los afiliados, publicidad y ventas. Tales procedimientos deben incluir, al menos, lo siguiente: objetivo, alcance, normativa atinente, roles y responsabilidades, descripción y flujo del proceso, registros y evidencias, riesgos, controles e indicadores de gestión. Los procedimientos deben considerar la aplicación de los lineamientos establecidos en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, y asegurar la continuidad operacional de los procesos críticos.

Asimismo, deberá precisarse la interacción de dichos controles con los proveedores de servicios críticos y con los sistemas internos de la Administradora, de forma de asegurar su adecuada integración al modelo de gestión operacional.

h) La infraestructura tecnológica suficiente y robusta para soportar la ejecución de los procesos definidos en la resolución vigente sobre el Modelo de Supervisión Basada en Riesgo de la Superintendencia de Pensiones, considerando el volumen y complejidad de las operaciones que debe ejecutar. Se debe garantizar que la infraestructura tecnológica permita el resguardo de la integridad de los datos, la trazabilidad de las operaciones, generación oportuna y correcta de la información, como así también la continuidad operacional de los procesos claves antes mencionados.

i) Contratos debidamente formalizados y firmados con terceros indispensables para la puesta en marcha de la nueva AFP. Dichos contratos deben establecer al menos, las obligaciones técnicas y operativas del proveedor, los estándares de calidad y continuidad del servicio, los niveles de servicio (SLA), los mecanismos de control y auditoría, las disposiciones sobre seguridad de la información, los protocolos de contingencia y recuperación y las responsabilidades contractuales aplicables en caso de incumplimiento. Asimismo, dichos contratos deberán estar plenamente alineados con el marco de gestión de riesgos, el modelo de control interno y las políticas de gestión de inversiones e institucionales vigentes y cumplir con la regulación sobre contratación de servicios del Título V de este Libro.

2. Sin perjuicio de lo señalado en los números anteriores, la Superintendencia podrá solicitar adicionalmente otros antecedentes como requisito para permitir el inicio de funciones a la Administradora recién constituida, lo cual será comunicado oportunamente.

3. La Administradora deberá acreditar ante la Superintendencia, previo a la dictación de la resolución que autorice el inicio de sus funciones, la actualización de la inversión proyectada y del patrimonio exigido a los accionistas fundadores, recalculados sobre la base de la comisión por cotizaciones que será aplicada por la Administradora al inicio de sus operaciones.

4. Una vez verificada por la Superintendencia la existencia de los requisitos a que se refieren los números anteriores, dictará una resolución que habilite a la Administradora recién constituida para iniciar sus funciones y el respectivo proceso de incorporación a ella.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 354, de fecha 8 de enero de 2026.

Libro V, Título I Formación de una Administradora de Fondos de Pensiones**Capítulo IV. Normas financieras y contables para las Administradoras de Fondos de Pensiones que inician sus operaciones y tratamiento contable de gastos de organización y puesta en marcha***Capítulo IV. Normas financieras y contables para las Administradoras de Fondos de Pensiones que inician sus operaciones y tratamiento contable de gastos de organización y puesta en marcha*

1. Informes Periódicos de la Administradora y de los Fondos de Pensiones

Una Administradora de Fondos de Pensiones a la cual se le haya concedido autorización de existencia quedará obligada a enviar todos los informes financieros periódicos que la normativa de esta Superintendencia establece, respecto del resto de las Administradoras de Fondos de Pensiones, a contar de la fecha en que la Administradora se considere formalmente constituida de acuerdo a lo establecido en el capítulo II.

Asimismo, quedará obligada a enviar a esta Superintendencia todos los informes periódicos que correspondan a cada Fondo de Pensiones, desde la fecha en que dicho Fondo reciba los primeros recursos imputables a las cuentas personales, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa emitida por la Superintendencia de Pensiones.

2. Normas relativas a Inversión de los Fondos de Pensiones

A contar de la fecha en que un determinado Fondo inicie operaciones le serán aplicables las disposiciones especiales sobre límites de inversión de los Fondos de Pensiones y del Encaje, debiendo observar la Administradora, las normas del Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones, sin perjuicio de las excepciones que el mismo Régimen establezca.

3. Tratamiento contable de los gastos de organización y puesta en marcha de una Administradora de Fondos de Pensiones**a) Administradora en etapa de organización y puesta en marcha.**

Para efectos de este Título, se considerará que una Administradora de Fondos de Pensiones se encuentra en etapa de organización y puesta en marcha, hasta el día anterior a la fecha en que la Administradora se considere formalmente constituida de acuerdo a lo establecido en el capítulo II.

Los gastos que se originen durante la etapa de organización y puesta en marcha, que no sean imputables a costos de activos, deberán registrarse contablemente en los resultados del mes en que se efectuaron.

b) Otras disposiciones.

Respecto de aquellos gastos en que la Administradora en etapa de organización y puesta en marcha, haya incurrido, que puedan significar un beneficio futuro difícil de determinar, tales como gastos de propaganda y publicidad, desarrollo de sistemas computacionales, gastos de reorganizaciones y reestructuraciones, gastos de investigación y desarrollo, etc., su tratamiento contable deberá sujetarse a las normas que al efecto haya dictado la Comisión para el Mercado Financiero y en lo no dispuesto por ésta, a los principios y normas contables generalmente aceptadas.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 354, de fecha 8 de enero de 2026.

Libro V, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales

Capítulo I. Consideraciones generales

Capítulo I. Consideraciones generales

1. El presente Título establece normas para la constitución de sociedades anónimas filiales que constituyan en el país las Administradoras, cuyo objeto exclusivo sea la administración de carteras de recursos previsionales, como asimismo, para aquellas sociedades anónimas con idéntico giro y objeto exclusivo, ajenas a Administradoras de Fondos de Pensiones.

2. Dichas sociedades anónimas se constituirán previa autorización de existencia otorgada mediante resolución dictada por la Superintendencia de Pensiones, las que deberán cumplir con los requisitos que más adelante se indican y estarán sujetas a las mismas restricciones, prohibiciones y en general, a toda la normativa que rige a las Administradoras de Fondos de Pensiones.

3. La fiscalización de las sociedades anónimas referidas está entregada a la Superintendencia de Pensiones, la que tendrá respecto de ellas iguales atribuciones que tiene en relación a las Administradoras de Fondos de Pensiones, sin perjuicio de las facultades de otras instituciones fiscalizadoras.

4. Conforme a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 23 bis del D.L. N° 3.500 de 1980, en estas sociedades anónimas existirá separación patrimonial entre los recursos propios y los administrados. Los bienes y derechos que componen el patrimonio de los fondos previsionales administrados por estas sociedades serán inembargables, salvo en la parte originada por los depósitos enterados por los afiliados en sus respectivas cuentas de ahorro voluntario y respecto de aquellos que se entreguen en garantías en las Cámaras de Compensación en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las operaciones para cobertura de riesgo a que se refieren las letras l) y o) del artículo 45, del citado Decreto Ley.

5. Asimismo, las sociedades administradoras de carteras de recursos previsionales estarán obligadas a llevar contabilidad separada de sus operaciones sociales y de las operaciones que realicen respecto de cada Fondo de Pensiones cuya administración le haya sido encomendada por una Administradora de Fondos de Pensiones.

6. Para efectos de lo dispuesto en los artículos 23 y 23 bis del D.L. N° 3.500 de 1980, se entenderá por recursos previsionales aquellos que componen los Fondos de Pensiones Tipo 1 y Tipo 2, sin perjuicio además, de aquellos a que se refiere el artículo 40 del referido cuerpo legal.

7. Las sociedades anónimas administradoras de carteras de recursos previsionales, deberán observar y tener presente que la función de administración de cartera de estos recursos es incompatible con cualquier función de administración de otro tipo de cartera.

8. Para tales efectos, se entenderá por función de administración la que realiza una persona con fondos de terceros respecto de los cuales se le ha encargado invertirlos y administrarlos.

9. Consecuentemente, las decisiones de adquisición, mantención, o enajenación de instrumentos que adopte la sociedad administradora respecto del Fondo entregado en administración, deberá efectuarse con total independencia y debida reserva respecto de las decisiones que adopten su matriz, coligante, coligada u otra sociedad que pertenezca al mismo grupo empresarial de la sociedad administradora de cartera de recursos previsionales. Ello implica que estas sociedades deberán funcionar con absoluta independencia administrativa y de recursos humanos y materiales de toda otra sociedad en cuanto a su área de inversiones. Lo anterior, debe entenderse sin perjuicio de la facultad que les asiste para contratar el servicio de algunas funciones administrativas o el uso de locales o equipos con sus personas relacionadas, en los términos previstos en la letra C del Título I del Libro IV que establece Normas para las Sociedades Administradoras de Cartera de Recursos Previsionales.

10. Por otra parte, estas sociedades deberán contar con la infraestructura y sistemas computacionales adecuados para efectos de desarrollar su giro exclusivo y responder a los

requerimientos de información que se les formule. Asimismo, el espacio físico que ocupe la administradora deberá ser independiente, estar claramente identificado y delimitado, de modo de permitir una efectiva fiscalización de la Superintendencia de Pensiones.

11. Asimismo, dichas sociedades estarán obligadas a informar a la Superintendencia de Pensiones la apertura de oficinas, sucursales o cualquier otra dependencia en la cual pretenda llevar a cabo su objeto social.

Libro V, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales

Capítulo II. Procedimiento de constitución

Capítulo II. Procedimiento de constitución

Sociedades Anónimas Filiales constituidas por Administradoras de Fondos de Pensiones

1. Para obtener la autorización de existencia de estas sociedades, la Administradora deberá previamente presentar ante esta Superintendencia una solicitud para tales efectos, suscrita por su gerente general o quién tenga facultades para subrogarlo, a la que deberá adjuntarse los siguientes antecedentes:

a) Estatutos de la sociedad, reducidos a escritura pública los que deberán contener además de las menciones a que se refiere el artículo 4 de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, las siguientes estipulaciones:

i. Giro de la sociedad, el que debe referirse a la administración de carteras de recursos previsionales en forma exclusiva.

ii. Capital mínimo de 20.000 Unidades de Fomento, debiendo constar que se encuentra suscrito y pagado íntegramente al tiempo de otorgarse la escritura social, mediante depósito en alguna institución bancaria o financiera.

iii. Declaración en el acta de constitución de que la sociedad observará las disposiciones establecidas en el D.L. N° 3.500 de 1980, y todas las normas que esta Superintendencia dicte, relativas a su funcionamiento y fiscalización.

b) Comprobante del depósito a que se refiere el número anterior, tomado en alguna institución bancaria o financiera por los accionistas que concurren a la constitución de la sociedad filial, mediante el cual se acredite el capital inicial de la sociedad.

c) Nómina de los accionistas mayoritarios de la sociedad filial con sus respectivos porcentajes de participación.

d) Nómina de los principales ejecutivos de la sociedad anónima filial designados o que se pretenda designar.

e) A la nómina de los integrantes del directorio provisorio, deberá adjuntarse antecedentes personales, profesionales y financieros de cada uno de ellos. A estos directores les serán aplicables también las normas contenidas en el artículo 156 del D.L. N° 3.500 de 1980, relativas a inhabilidades e incompatibilidades para ejercer el cargo.

f) Nómina de personas relacionadas a la sociedad administradora de recursos previsionales.

g) Un informe relativo a la estructura organizacional de la empresa, en el cual se señale además, una descripción de las funciones de los principales cargos, y número de personas que proyecta contratar para desarrollar su objeto social, así como las actividades que desarrollarán con recursos propios y aquellas que se subcontratarán. Dicho informe deberá abordar los aspectos relativos a la política de personal con el que contará, en el sentido de precisar las exigencias técnico profesionales mínimas que éste deberá tener. En relación a este aspecto, deberá tenerse presente que el personal que preste servicios para las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales deberá ser contratado por éstas, bajo vínculo de subordinación y dependencia.

h) Cualquier otro antecedente que a juicio de la Administradora de Fondos de Pensiones, sea esencial o relevante para la autorización de existencia de dicha sociedad filial.

Sociedades Administradoras de Carteras de Recursos Previsionales independientes de una Administradora de Fondos de Pensiones

2. Para obtener la autorización de existencia, estas sociedades anónimas se ajustarán a los procedimientos y requerimientos que se detallan en el número 1 anterior, para las filiales de una Administradora de Fondos de Pensiones, cuyo objeto exclusivo sea la administración de carteras de recursos previsionales.

3. En este caso, la solicitud debe ser suscrita por la persona designada para estos efectos, en el acta de constitución de la sociedad.

4. En el evento de que la sociedad anónima administradora de cartera de recursos previsionales, perteneciera a un determinado grupo empresarial, o tuviere el carácter de sociedad filial o coligada de una matriz, deberá así declararlo, sin perjuicio de adjuntar además, un informe que acredite tal circunstancia, emitido por su respectivo controlador o matriz, según corresponda.

5. Además de lo anterior, la sociedad que requiere la autorización de existencia, deberá acompañar cuando proceda, un certificado en que conste la autorización para formar la sociedad anónima filial, administradora de cartera de recursos previsionales emitido por las respectivas Superintendencias.

Libro V, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales

Capítulo III. Autorización de existencia otorgada por la Superintendencia de Pensiones

Capítulo III. Autorización de existencia otorgada por la Superintendencia de Pensiones

1. Una vez cumplidas las formalidades y analizados los antecedentes requeridos, el Superintendente se pronunciará sobre la solicitud de autorización presentada, mediante una resolución que la apruebe o rechace, dentro de un plazo de 30 días contado desde la fecha de su presentación.

2 Este plazo se suspenderá si la Superintendencia, mediante comunicación escrita requiere información adicional o modificación o rectificación del acta de constitución de la sociedad y sus respectivos estatutos, o de cualquier otro antecedente que lo requiera, en conformidad a lo dispuesto en el inciso décimo del artículo 23 del D.L. N° 3.500 de 1980. El plazo se reanudará cuando el solicitante haya dado cumplimiento a las exigencias requeridas por este Organismo. No obstante lo anterior, la Superintendencia deberá emitir su pronunciamiento en un plazo máximo de seis meses. La resolución que deniegue la autorización de existencia deberá ser fundada.

Si la Superintendencia no se pronuncia dentro del plazo a que se alude en el párrafo anterior, se entenderá que autoriza la existencia de la sociedad anónima administradora de cartera de recursos previsionales.

3. Una vez dictada la resolución que autoriza la existencia de la sociedad administradora de cartera de recursos previsionales, la Superintendencia extenderá un certificado que acredite este hecho. Dicho certificado deberá ser publicado, en el Diario Oficial dentro del plazo de 10 días contado desde la fecha de la resolución aprobatoria. Por su parte, el extracto de los estatutos de la sociedad deberá publicarse en el Diario Oficial dentro del plazo de 60 días contado desde la fecha de la escritura social, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 18.046.

Libro V, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales

Capítulo IV. Límites de participación de las Administradoras de Fondos de Pensiones en sociedades anónimas filiales constituidas para la administración de carteras de recursos previsionales

Capítulo IV. Límites de participacion de las Administradoras de Fondos de Pensiones en sociedades anónimas filiales constituidas para la administración de carteras de recursos

1. Conforme a lo dispuesto en el inciso duodécimo del artículo 23 del D.L. N° 3.500 ya citado, el límite de inversión en estas sociedades administradoras de recursos previsionales, al cual están sujetas las Administradoras de Fondos de Pensiones, está determinado por la suma total de la inversión en sociedades filiales constituidas en Chile para operar en el extranjero, contempladas en el inciso quinto del artículo 23 mencionado y la inversión en filiales constituidas para administrar recursos previsionales, a las cuales se refiere el inciso noveno del mismo artículo.
2. Precisado lo anterior, dicho límite no podrá ser superior a la diferencia que resulte entre el activo total de la Administradora de Fondos de Pensiones y su activo operacional, según el valor que se obtenga del último estado financiero individual.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 320, de fecha 22 de mayo de 2024.

La diferencia señalada precedentemente se obtendrá luego de practicar el siguiente cálculo:

Operador	Código	Nombre
+	10.11.000	Total Activos
-	12.11.000	Encaje
-	12.11.090	Propiedad, planta y equipos, Neto
-	12.11.080	Activos Intangibles, Neto

= Diferencia entre el Activo Total de la Administradora y su activo Operacional.

Nota de actualización: La presente tabla fue modificada por la Norma de Carácter General N° 320, de fecha 22 de mayo de 2024.

Libro V, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales

Capítulo V. Límite máximo de Recursos Previsionales que puede administrar una sociedad constituida para estos efectos

Capítulo V. Límite máximo de Recursos Previsionales que puede administrar una sociedad constituida para estos efectos

1. Conforme a lo dispuesto en el inciso quinto del artículo 23 bis del D.L. N° 3.500 de 1980, el total de los recursos previsionales que puede administrar una sociedad creada al efecto, y sus personas relacionadas, no puede ser superior al mayor valor entre un quinto del monto total que representen los Fondos de Pensiones y el monto del Fondo de Pensiones de mayor tamaño. El valor que represente este límite será determinado por esta Superintendencia.

2. En el evento que una sociedad administradora de recursos previsionales se exceda del límite señalado en el párrafo anterior, deberá adoptar las medidas que sean necesarias para ajustarse a dicho límite, restituyendo, dentro del plazo de tres meses, contado desde la fecha en que se produjo el exceso, a la o las Administradoras de Fondos de Pensiones que le hayan encomendado la función de administración de cartera, el porcentaje que represente dicho exceso. Para estos efectos, tal restitución operará observando las disposiciones que al efecto se contemplen en los contratos de administración de cartera, celebrados con la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones.

Libro V, Título II Constitución y Autorización de Existencia de Sociedades Anónimas cuyo giro sea la Administración de Recursos Previsionales

Capítulo VI. Fiscalización de la Superintendencia de Pensiones

Capítulo VI. Fiscalización de la Superintendencia de Pensiones

1. Las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales quedarán sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia, la que tendrá respecto de ellas las mismas atribuciones que tiene en relación a las Administradoras de Fondos de Pensiones, sin perjuicio de las facultades fiscalizadoras de otras instituciones.

2. Conforme a lo anterior, dichas sociedades estarán afectas a las mismas restricciones, prohibiciones a las que se someten las Administradoras de Fondos de Pensiones, y en general, sujetas al cumplimiento de toda la normativa que, con carácter obligatorio dicte este Organismo Fiscalizador.

3. Las sociedades anónimas administradoras de cartera de recursos previsionales estarán obligadas a proporcionar toda aquella información que esta Superintendencia estime necesaria para el cumplimiento de su función fiscalizadora. Dicha información deberá ser remitida en la forma y oportunidad que este Organismo determine.

Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social

Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Introducción

En esta norma se definen las directrices que regulan las características del servicio que las Administradoras deben entregar a los afiliados y usuarios, considerando diversos aspectos tendientes a optimizar la entrega de los servicios que éstos requieren, especialmente los relacionados con información, comunicaciones, asesoría y educación previsional, lo que debe ser siempre desarrollado en un marco de colaboración hacia los afiliados y usuarios.

También se establece un marco regulatorio para el funcionamiento de las dependencias de atención de público, los servicios ofrecidos por Internet y la información y publicidad entregada a los afiliados y público en general, fortaleciendo el giro único de las Administradoras, en concordancia con las normas legales establecidas en la Ley N° 20.255 que modifica al D.L. N° 3.500, de 1980, siendo de gran importancia la imagen corporativa de las entidades, las funciones ejecutadas por el personal de las áreas de servicio y el resguardo de la información personal de los afiliados contenida en bases de datos y en sistemas de información que las soportan.

Adicionalmente, las normas permiten a las Administradoras extender la cobertura de atención mediante canales de atención digitales y remotos y ampliar la oferta de servicios previsionales a través de dependencias de atención de público más flexibles.

Específicamente, en la primera parte del presente Título se establecen las normas que regulan el servicio que las Administradoras entregan a sus afiliados y sistemas de información que permitan a las Administradoras avanzar en el conocimiento de las necesidades de los afiliados y usuarios y mejorar el servicio de acuerdo con estas necesidades.

Se definen además, normas para la definición de estándares para controlar la calidad de servicio en los canales de atención presenciales y remotos.

Por último, se establecen normas sobre los servicios ofrecidos a través del sitio web por parte de las Administradoras y se regula la imagen corporativa y la publicidad que éstas pueden efectuar.

Nota de actualización: El nombre de este Título y el texto de la "Introducción" fueron reemplazados por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 31 de marzo de 2020.

Libro V, Título III, Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo I. Definiciones

Capítulo I. Normas Generales

Capítulo I. Normas Generales

1. Política de Servicio

a) Las Administradoras deben contar con una Política de Servicio, la cual debe establecer las definiciones estratégicas que definan cómo se entregará el servicio a los afiliados y usuarios. Estas definiciones deben orientar a toda la organización para que cada unidad comprenda su participación en el servicio que se entrega y el impacto, tanto inmediato como de largo plazo, de no cumplir con las funciones bajo su responsabilidad.

b) La política debe ser aprobada por el Directorio, el que además asumirá la responsabilidad de controlar su cumplimiento, así como de evaluar al menos una vez al año su concordancia con los objetivos estratégicos definidos por el Directorio.

c) La Política de Servicio, como asimismo sus modificaciones, deberán consignarse en el acta de la sesión de Directorio respectiva.

d) Por otra parte, se espera que la definición de la Misión y Visión de la Administradora, así como sus objetivos y planes estratégicos, sean concordantes con lo definido en su Política de Servicios, debiendo cada Administradora definir indicadores de resultado y riesgo (KPI y KRI), que permitan al Directorio monitorear su cumplimiento. Estos indicadores deben ser monitoreados al menos trimestralmente por el Directorio. Las conclusiones deben quedar registradas en actas.

e) En este sentido, en sus definiciones estratégicas la Administradora debe considerar la entrega de servicios con un alto estándar, como un componente relevante de su gestión y las actividades que se definan para su implementación deben enfocarse en las necesidades de los afiliados y usuarios.

f) La Administradora deberá remitir a esta Superintendencia la Política de Servicio como las modificaciones que se le incorporen, dentro del plazo de cinco días hábiles de haber sido aprobadas por el Directorio.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

g) La política debe identificar claramente el área responsable de los procesos de servicio en la Administradora, como asimismo el o los comités a través de los cuales se realizará el monitoreo de su cumplimiento.

h) Tales comités deben ser integrados por la alta administración y sus informes deben ser presentados en sesiones de directorio.

i) La Administradora debe comunicar los lineamientos contenidos en la estrategia de servicio a los colaboradores con el objetivo que ésta se refleje en el quehacer diario de la organización.

2. Plan Anual

a) La Administradora deberá elaborar un plan de trabajo anual de servicio, el que debe ser aprobado por el Directorio. Dicho plan debe considerar las actividades a través de las cuales se cumplirá la estrategia definida, incluyendo metas concretas y cuantificables a nivel de procesos, sistemas y personas, tales como actividades de capacitación del personal de atención de público, tanto en temas normativos como de servicio, que permitan mejorar la asesoría y entregar un adecuado servicio, ajustándose a las necesidades y características de los afiliados y usuarios.

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

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

b) La Administradora deberá desarrollar iniciativas de Educación Previsional, las que deberán estar contenidas en su plan de trabajo anual de servicio aprobado por el Directorio.

3. Estrategia comunicacional

La estrategia comunicacional de la Administradora, además de las estrategias de marketing o de información, debe considerar iniciativas de acercamiento hacia los afiliados y usuarios, que consideren sus necesidades y características personales.

a) La Administradora debe realizar la entrega de información y las comunicaciones por los distintos canales de atención que haya implementado, en un lenguaje simple y de fácil comprensión, evitando la utilización de tecnicismos, con el objetivo de abordar las necesidades de información de los afiliados y usuarios y apoyarlos en la adopción de decisiones relacionadas con su ahorro previsional en forma proactiva.

b) Respecto de las iniciativas de Educación Previsional contenidas en el Plan Anual, deberán tener como objetivo dar a conocer a la población, o a grupos de ésta, las características del Sistema Previsional, de tal forma que se avance en el conocimiento del Sistema de Pensiones de manera integral abordando los productos y beneficios del Pilar Contributivo, del Pilar Solidario y del Pilar Voluntario.

c) En particular, la Administradora debe desarrollar iniciativas que provean a los afiliados y usuarios, información relevante según sus características y etapa del Ciclo de Vida Previsional en que se encuentran, que lo ayuden a conocer el Sistema Previsional y lo apoyen en la adopción de decisiones respecto de la adecuación de su ahorro previsional con la expectativa de pensión del afiliado, tanto en monto como en la edad de acceso al beneficio.

d) Se entenderá por Ciclo de Vida Previsional al horizonte de tiempo en que el afiliado o usuario mantiene la relación con el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual. Esta relación se inicia con la incorporación a una Administradora o con la apertura de una cuenta de capitalización individual y termina con el cierre de la cuenta, en los términos definidos en las normas operacionales de la Superintendencia.

e) Para efectos del servicio a los afiliados y usuarios, se debe tener en consideración su situación personal. Se entenderá por situación personal, a los hechos que ocurren durante el Ciclo de Vida Previsional, que los afectan y que pueden tener impacto en la construcción de su ahorro previsional. Tales como la situación civil, los períodos de cesantía y otros que influyen en su proyección de ahorro.

4. Indicadores y Medición del Servicio

a) La Administradora debe definir indicadores propios de servicio que le permitan medir el desempeño del proceso de servicio de acuerdo al grado de cumplimiento de los estándares, definidos en la política, para los distintos canales de atención que la Administradora ha implementado.

b) La Administradora debe contar con al menos los siguientes indicadores o reportes, que les permitan medir el desempeño del servicio y de la infraestructura que lo soporta:

i. Tiempo de acceso al servicio y el tiempo de atención. Estos indicadores deben ser congruentes con la demanda y el tipo de servicio que es entregado en cada canal de atención. ii. Competencias del personal encargado de entregar servicio en todos los canales, incluyendo conocimiento previsional y habilidades de atención a público. iii. Nivel de disponibilidad de los sistemas que soportan el servicio en todos los canales de atención. iv. Calidad de las instalaciones e infraestructura que soporta el servicio presencial, de acuerdo al estándar definido por la Administradora. No obstante debe ser congruente con la demanda por servicio o el número y perfil de las personas que acuden a sus canales de atención presencial. Es decir, se espera que los afiliados y demás usuarios tengan condiciones apropiadas para recibir el servicio de acuerdo con la etapa del ciclo de vida en que se encuentran y las necesidades o servicio requerido.

c) La Administradora deberá realizar mediciones de sus niveles de servicio en forma periódica, con el objetivo de contar con información que le permita conocer, desde el punto de vista de los afiliados y usuarios, si el diseño del servicio es adecuado a sus expectativas, sus atributos más valorados y

aquellas situaciones en las cuáles el servicio entregado por la Administradora presenta deficiencias. Con el resultado de estas mediciones la Administradora debe establecer planes de mejora que se incorporen en el Plan Anual de Servicio.

d) La Administradora medirá anualmente el nivel de satisfacción de cada uno de sus canales, tanto presenciales como remotos.

e) Adicionalmente, respecto de su sitio web, deberá efectuar estudios de la facilidad con que las personas pueden utilizar las herramientas provistas (usabilidad) en sus versiones escritorio y móvil. Estos estudios deben considerar la realización de pruebas con usuarios y análisis experto.

f) Los estudios de satisfacción de usabilidad web y aplicaciones móviles, se deberán realizar con el apoyo de consultores expertos en la materia y sus resultados deben ser presentados a la Gerencia responsable del Servicio y al Directorio de la Administradora. Los estudios deben permitir obtener conclusiones estandarizadas, siendo el objetivo identificar oportunidades de mejora en el servicio.

g) Las materias, objetivos y énfasis de los estudios de satisfacción y de usabilidad web, su fecha de realización y metodología, deberá ser coordinada con la Superintendencia. Para ello, en el mes de junio de cada año la Administradora deberá comunicar a este organismo, el equipo de trabajo, los objetivos de medición, él o los proveedores escogidos y la carta Gantt con la planificación del trabajo a realizar.

h) El resultado de los estudios debe ser comunicado a esta Superintendencia en marzo de cada año. Además, se debe coordinar una reunión de presentación de resultados entre él o los proveedores y la Superintendencia.

i) La Administradora deberá auditar anualmente los procesos de capacitación del personal de atención de público, de canales presenciales como remotos.

5. Aspectos de Seguridad de la Información.

a) La Administradora deberá establecer en todos sus canales de servicio procedimientos que permitan garantizar la Seguridad de la Información de los afiliados y usuarios, adoptando para ello medidas de control que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con especial atención en los datos de carácter personal y sensible, que deben ser resguardados en cumplimiento de la Ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la modifique o reemplace. La conceptualización y criterio de seguridad de los canales de servicio deberá ser incluida en la Política de Servicio.

b) El Oficial de Seguridad, deberá velar por el cumplimiento de la seguridad de la información en todos los canales de servicio, debiendo contar con herramientas de gestión de riesgo de seguridad, cuyos resultados deben ser reportados a la alta dirección de la Administradora.

c) La Administradora deberá informar a los afiliados y usuarios cuando se haya efectuado una operación en sus cuentas personales, de cualquier tipo y en cualquier canal de atención, el tipo de operación, la fecha y hora en que se realizó y el canal utilizado. Para ello debe enviar una comunicación a su correo electrónico y/o a su teléfono personal, registrados previamente. Esta comunicación deberá cursarse a los correos electrónicos y a los números de teléfono antiguo y nuevo.

6. Procedimientos de Contingencia y Continuidad de la Operación

a) La Administradora debe contar con planes de continuidad de los servicios para todos sus canales de atención, incluyendo planes de contingencia y planes de recuperación de desastres, que le permitan continuar con la atención mientras se reestablece la operación en condiciones normales. Los planes deben estar documentados, y probados y deben ser revisados al menos anualmente.

b) Los planes de continuidad y contingencia en su red de agencias, deben considerar los principales escenarios que pueden afectar la continuidad de los servicios. Además, la Administradora debe tener procedimientos que le permitan restablecer el servicio en condiciones normales, en un tiempo máximo que la Administración debe determinar, en relación con su política de servicio y el análisis de impacto de sus operaciones.

c) El personal de atención de sus canales de servicio debe estar en conocimiento de los planes de contingencia y de los tiempos en que debe activarlos en caso de un incidente que afecte la continuidad

del servicio. La Administradora debe disponer de un área de soporte y coordinación de los canales de servicio en el caso de incidentes, que los apoye en las comunicaciones y en el soporte que se debe dar a los afiliados y usuarios, en la entrega de servicios en contingencia y en la resolución de situaciones presentadas por los afiliados y usuarios en los distintos canales de servicio.

d) Todos los canales de atención presencial deben contar con un procedimiento que garantice al menos la finalización de los trámites en proceso, ante un incidente que afecte el suministro eléctrico.

7. Atención de afiliados y usuarios en situación de discapacidad.

a) Las Administradoras deben procurar la provisión de la mayor cantidad de servicios con acceso universal.

b) Las Administradoras, a través de todos sus canales de atención, deben contar con un diseño de atención prioritarios a fin de garantizar la accesibilidad y la entrega de servicios de forma digna y segura a los usuarios que presenten dificultades de carácter permanente o temporal, que les impidan recibir el servicio previsional en igualdad de condiciones que los demás afiliados y usuarios.

c) Este diseño deberá considerar protocolos y procedimientos de atención diferenciados que faciliten la accesibilidad a sus canales presenciales, remotos y plataformas digitales.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la NCG N° 261, de 31 de marzo de 2020. Este capítulo corresponde a la nueva Letra A

Libro V, Título III, Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo II. Sistemas de Información

Capítulo II. Sistemas de Información

1. La Administradora deberá contar con sistemas de información que le permita contar en todos sus canales de servicio con información homogénea y actualizada de sus afiliados y usuarios que incluya sus características o perfil previsional, con el objetivo de entregarle comunicaciones y asesoría acorde a estas características y necesidades

2. Además, los sistemas de información deben permitir a los afiliados y usuarios conocer acerca del estado de todos los requerimientos que han efectuado por cualquier canal de servicio. De esta forma, el afiliado o usuario podrá en cualquier canal de atención recibir atención o la información que haya requerido sin importar el canal de servicio en que haya efectuado el requerimiento. 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.

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

3. Esto significa que, aplicando un concepto de omnicanalidad, los sistemas de información deben permitir que cualquier trámite u operación que los afiliados y usuarios han realizado, sean posibles de continuar en cualquier canal de atención, dando también soporte y ayuda para optimizar y facilitar la entrega del servicio requerido.

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

4. Estos sistemas de Información, deben permitir a la Administradora, establecer planes de servicio, de comunicación, de asesoría, diseños específicos de servicios y/o productos, acuerdos con las características y necesidades de los afiliados y usuarios. A su vez, debe permitirle detectar y ajustarse a los cambios que pueda experimentar su cartera de afiliados.

5. La Administradora debe desarrollar estrategias para mejorar sus niveles de contactabilidad, que le permitan mejorar los datos de sus sistemas de información, estableciendo protocolos de actualización de datos que deben aplicarse cuando los afiliados y usuarios tomen contacto con la Administradora, a través de cualquiera de los canales de servicio.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 31 de marzo de 2020. Este capítulo corresponde a la nueva Letra A y entrará en vigencia en octubre de 2021.

Libro V, Título III, Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo III. Líneas de Servicio

Capítulo III. Líneas de Servicio

1. Servicios automatizables

La Administradora debe procurar la provisión de la mayor cantidad de servicios automatizados, tales como: certificados, cálculo de intereses de planillas de pago de cotizaciones para empleadores y otros, con el objetivo de privilegiar con los recursos humanos disponibles más capacitados la provisión de servicios presenciales, de mayor complejidad, con especial énfasis en la asesoría previsional.

2. Servicios de Asesoría para pensión

a) La Administradora deberá entregar asesoría especializada a los afiliados de tal forma de apoyarlos sobre la forma de gestionar su ahorro previsional, las opciones y escenarios de pensión acordes a su perfil y los beneficios a los que podría optar, incluyendo los beneficios del Pilar Solidario y otros beneficios estatales. Asimismo deberá resolver y hacer seguimiento de sus inquietudes. Todo lo anterior debe ser realizado de manera proactiva, teniendo en consideración su situación personal y tipo de pensión, utilizando un lenguaje simple y de fácil comprensión, evitando la utilización de tecnicismos.

b) Adicionalmente, la Administradora debe establecer procedimientos para mantener contacto efectivo y periódico con los afiliados pensionados y con los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, con el objetivo de resolver sus inquietudes en relación con la administración de los ahorros previsionales, potenciales beneficios del pilar solidario u otros temas relacionados a la pensión, mientras el afiliado o los beneficiarios mantengan su calidad de pensionados.

c) Para controlar el cumplimiento de estos objetivos, el Directorio debe establecer metas específicas de asesoría a los afiliados e indicadores de desempeño que la Administración le debe reportar mensualmente.

3. Servicio previsional móvil

a) Cuando las personas no puedan concurrir a los centros de atención presenciales y sus requerimientos o servicios, no puedan ser resueltos en los canales de atención digitales y/o remotos, la Administradora le debe entregar atención presencial domiciliaria.

b) Se entenderá por tanto por Servicio Previsional Móvil, a la atención presencial que se entregue a las personas que no puedan desplazarse a la Administradora, a través del cual se le facilitará efectuar los trámites o transacciones que requieran de su concurrencia, tal como los realizaría en una agencia, agencia especializada o centro de servicio.

c) Los afiliados que a la fecha de requerir un servicio tengan 80 o más años de edad y sus requerimientos o servicios, no puedan ser resueltos en los canales de atención digitales y/o remotos, y no puedan desplazarse a los canales presenciales, tendrán siempre derecho a solicitar el Servicio Previsional Móvil.

d) Los afiliados o usuarios deberán requerir el Servicio Previsional Móvil a través del Centro de Atención Telefónica o a través del sitio web u otro canal de comunicación que para estos efectos establezca la Administradora. Este servicio debe ser difundido en forma permanente y destacada a través de todos los canales de atención.

e) La persona dependiente de la Administradora que concurra a efectuar el Servicio Previsional Móvil actuará en representación de la Administradora y deberá contar con acceso a los Sistemas de Atención necesarios para entregar el servicio requerido por el afiliado o trabajador. Si esto no es posible debido a la conectividad de los sistemas, la atención deberá resolverse con procedimientos electrónicos con soporte local o con procedimientos manuales.

4. Módulo de auto-atención

a) Es un dispositivo digital en el que el afiliado y los usuarios pueden requerir servicios y desarrollar diversas operaciones relacionadas con el sistema previsional, las que deberán ser resueltas en forma expedita. Estos dispositivos deberán contar con adecuadas medidas de acceso, con el objeto de resguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los afiliados y usuarios.

b) Este servicio puede estar disponible fuera de los canales presenciales de la Administradora. Está permitido compartir dispositivos con otras empresas, tales como pago de cuentas, recarga de tarjeta bip, etc, cuando su objetivo sea estrictamente la entrega de información general. En los módulos de atención compartidos no se podrán poner a disposición operaciones que involucren transferencias fondos.

c) En ningún caso se podrán ubicar los Módulos de Autoatención en dependencias de las empresas relacionadas de la Administradora. Tampoco se podrá compartir los servicios del Módulo de Autoatención con dispositivos pertenecientes a las empresas relacionadas a la Administradora.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la NCG N° 261, de 31 de marzo de 2020. Este Capítulo corresponde a la nueva Letra A.

Libro V, Título III, Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación

Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación

1. Normas generales

a) La Administradora deberá definir para efectos de la identificación de afiliados y usuarios en los distintos canales de servicio, mecanismos de autenticación seguros, los que tienen por objetivo individualizar en forma inequívoca al afiliado o trabajador, titular de una cuenta personal y de esta forma mitigar el riesgo de suplantación de identidad y/o fraude.

b) Estos mecanismos de identificación deben considerar al menos dos factores de autenticación y deben permitir individualizar a los afiliados y usuarios en los canales presenciales y remotos que la Administradora implemente.

c) La Administradora podrá establecer los mecanismos de autenticación adecuados en relación con su apetito y tolerancia al riesgo. Sin embargo, en los procedimientos que implemente deberá considerar al menos lo siguiente:

i. La validación en línea de la Cédula Nacional de Identidad del afiliado o trabajador o usuarios, contra el Servicio de Registro Civil e Identificación, debiendo verificarse si está vigente, no ha sido bloqueada y si la persona está viva.

ii. El establecimiento de una Clave Única de Identificación o Contraseña de Identificación para las operaciones que no involucren transferencia de fondos.

iii. Cuando se requiera efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros, se exige el uso adicional de un mecanismo de autenticación que considere los análisis de riesgo y técnicos que correspondan, pudiendo utilizarse múltiples mecanismos cuyo nivel de riesgo haya sido aceptado por el Directorio de la Administradora, tales como: Clave de Seguridad, Desafío de Preguntas, Firma Electrónica simple o avanzada, a que se refiere la Ley N° 19.799 y su Reglamento; Identificación Biométrica, Clave Única emitida por el Registro Civil e Identificación u otro mecanismo que cumpla con estándares de seguridad adecuados para la autenticación del usuario y para la autorización de las transacciones que éste realice. Se entenderá por Firma Electrónica aquella a que se refiere la Ley N° 19.799 y su Reglamento.

d) La Administradora podrá implementar procedimientos de generación de la Clave de Seguridad de acuerdo con la tecnología existente en el mercado, pudiendo ser un dispositivo de autenticación de generación o asignación dinámica u otros mecanismos de identificación digital. Cualquiera sea el mecanismo deberá ser presentado a esta Superintendencia para su evaluación, adjuntando un informe con sus especificaciones técnicas y los análisis de riesgo efectuados por la Administradora.

e) La Administradora deberá establecer los procedimientos que permitan validar en el sitio web o en los otros canales digitales o remotos los mecanismos de identificación del usuario.

2. Mecanismos de autenticación en el sitio web

a) Para realizar cualquier operación que involucre transferencia, movimiento o retiros de fondos, los usuarios deberán operar con mecanismos de seguridad que permita su identificación y la autorización de las transacciones que están realizando, según lo definido en el número 3 precedente.

b) Los mecanismos de seguridad implementados por las Administradoras no significarán un costo para los usuarios.

c) Las Administradoras deberán procurar poner a disposición de los afiliados y usuarios distintos mecanismos de seguridad, de modo de facilitar la realización de transacciones por parte de éstos.

d) Las Administradoras deberán adoptar todas las medidas técnicas, administrativas y legales que garanticen la máxima seguridad en el uso de estos mecanismos.

e) En aquellos casos en que el trabajador efectúe operaciones que requieran estos mecanismos de seguridad y no los tenga activados, la Administradora deberá informar el procedimiento para ello.

f) Con el objeto de dar más seguridad a los afiliados y usuarios que operan a través del sitio, las Administradoras podrán hacer extensivo el uso de los mecanismos de seguridad, a operaciones que no involucren transferencia, movimiento o retiro de fondos.

g) La entrega e implementación de la Firma Electrónica deberá ceñirse a los procedimientos señalados en la Ley N° 19.799 y su Reglamento.

h) Para la identificación biométrica, la Administradora debe establecer procedimientos que permitan validar la identificación del afiliado y usuario a través de un tercero, como ente certificador confiable.

3. Clave de Seguridad

a) Los trabajadores podrán solicitar la Clave de Seguridad en la Administradora donde se encuentran incorporados. A su vez, los empleadores deberán requerirla en la Administradora donde necesiten operar.

b) Los mecanismos de entrega de la Clave de Seguridad y los resguardos para garantizar la entrega en forma segura y la autenticación del usuario son responsabilidad de la Administradora.

c) Los trabajadores podrán también solicitar la Clave de Seguridad en una Administradora donde no registren afiliación vigente, sólo para efectos de suscribir una Solicitud de Traspaso de Fondos en el sitio web. Para solicitar esta clave en este caso, se requiere la autenticación del usuario, la cual deberá realizarse a través de la identificación biométrica o la Firma Electrónica. Una vez realizado el traspaso, la referida clave operará con todas las funcionalidades de la Clave de Seguridad.

d) La solicitud y entrega de la Clave de Seguridad podrá efectuarse en forma presencial a través de las dependencias de atención de público, centros de servicios y en módulos de auto-atención, o en forma remota, a través del sitio web o Centro de Atención Telefónico de la Administradora.

e) La entrega presencial de la Clave de Seguridad fuera de las dependencias de atención de público de la Administradora podrá realizarse a través de un representante de ésta, inscrito en el Registro de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, o por medio de una empresa con la cual la Administradora mantenga un contrato de prestación de servicios para dichos efectos, en los términos definidos en la Letra A, del Título V, del Libro V sobre contratación de servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones. Cualquiera sea el procedimiento de entrega personal de la Clave de Seguridad, deberá dejarse constancia escrita de su recepción.

f) Las Administradoras deberán hacer entrega inmediata de la Clave de Seguridad si se solicita en forma presencial. Si se solicita en forma remota, deberá entregarse en línea, disponiendo de procedimientos que permitan al afiliado o usuario, realizar la operación en forma autónoma y recibir la clave en forma inmediata.

g) Para autorizar el uso de la Clave de Seguridad, los afiliados deberán suscribir previamente con la Administradora que se las entregará, un contrato en el cual se dejará constancia expresa de la obligación de utilizar este mecanismo de seguridad en forma personal, haciéndose responsables de cualquier uso que un tercero haga de ella.

h) La suscripción del contrato fuera de las dependencias de atención de público de la Administradora podrá realizarse con la intermediación de un representante de aquélla, inscrito en el Registro de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, o de una empresa con la cual la Administradora mantenga un contrato de prestación de servicios.

i) El formato del contrato debe contener en forma destacada las cláusulas que se refieren a la responsabilidad por el uso de la Clave de Seguridad.

j) Cuando la Administradora implemente procedimientos que permitan al solicitante crear su Clave de Seguridad en forma remota, podrá también permitir que conjuntamente se suscriba el contrato a que se refiere el número anterior.

k) Cuando se solicite la Clave de Seguridad en forma remota, la Administradora deberá implementar procedimientos que permitan que la suscripción del contrato se realice en forma segura.

l) Para efectos de suscripción del contrato en el sitio, éste deberá contener una opción que permita al trabajador aceptarlo en forma explícita, operación que deberá tener un respaldo auditable en los sistemas de información que soportan las transacciones que se realizan en el sitio.

m) Las Administradoras podrán contratar los servicios de una o más entidades externas para la emisión y entrega de la Clave de Seguridad, debiendo para ello suscribir un contrato de prestación de servicios en los términos que establece la Letra A, del Título V, del Libro V sobre contratación de servicios. En los contratos deberán incorporarse cláusulas especiales referidas a la obligación de dichas entidades externas de celebrar contratos de idénticas características en cuanto a precio, servicio, plazos y demás estipulaciones, con cualquier Administradora. También deberán establecerse cláusulas que garanticen la entrega de la Clave de Seguridad a través de un procedimiento en que se autentifique la identidad de la persona que la recibe.

n) Las Administradoras serán responsables de diseñar procedimientos que permitan certificar la entrega personal de la Clave de Seguridad al usuario, debiendo comprobarse en el momento de dicha entrega la identidad de éste, de tal forma de evitar adulteración, copia o uso indebido.

o) Como medida de seguridad para validar la identidad de quien está realizando la primera operación con la Clave de Seguridad (activación), la Administradora en la que se esté efectuando dicha operación deberá solicitar al usuario, información que pueda ser verificada en ese mismo momento.

p) La Administradora podrá hacer entrega de la Clave de Seguridad y suscribir el contrato con un tercero distinto del solicitante, siempre que haya sido autorizado por éste a través del otorgamiento de un poder especial para estos fines, firmado ante notario.

q) Adicionalmente, la Administradora deberá hacer entrega de la Clave de Seguridad con la suscripción personal de las Solicitudes de Incorporación y los Formularios Órdenes de Traspaso Irrevocables. Al respecto, en caso de traspaso y antes de emitir una nueva clave, la Administradora deberá comprobar con el proveedor de los servicios encargado de emitirla, que el afiliado no cuente con una activa. Esto último, a objeto de impedir que sea invalidada por una nueva emisión.

r) La suscripción de la Solicitud de Incorporación u Orden de Traspaso no podrá ser rechazada si el trabajador no acepta la recepción de la Clave de Seguridad conjuntamente con su incorporación a la Administradora. En este caso, se debe adjuntar al documento de incorporación un comprobante en que el trabajador rechace por escrito la recepción de la Clave de Seguridad, exponiendo los motivos de su decisión.

s) Conjuntamente con la entrega de Clave de Seguridad, la Administradora deberá poner a disposición del trabajador un instructivo claro y conciso de los pasos a seguir para activarla y la descripción de las operaciones que se pueden realizar con ella, información que también deberá estar disponible en el sitio web y a través de folletos informativos en las dependencias de atención de público.

t) El sitio deberá contar con medios que garanticen la confidencialidad en el uso de la Clave de Seguridad.

Nota de actualización: La Letra A fue reemplazada por la NCG N° 261, de 31 de marzo de 2020. Este Capítulo corresponde a la nueva Letra A.

Libro V, Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones**Letra B. Estándares según Canales de Servicio*****B. Estándares según Canales de Servicio***

Introducción

La presente Letra establece un marco regulatorio para el funcionamiento de los canales de servicio de las Administradoras. Se entenderá por canales de servicio a todos los canales presenciales y no presenciales y/o plataformas digitales o remotas que la Administradora disponga para entregar el servicio a los afiliados y trabajadores.

Son Canales de Servicio: canales de atención presencial, sitio web, Centro de Atención Telefónico o Call Center, Aplicaciones desarrolladas para servicios móviles, Redes Sociales y cualquier otro tipo de plataformas digitales a través de las cuales los afiliados y trabajadores o grupos objetivos, toman contacto con la Administradora.

Nota de Actualización: La Letra B fue reemplazada por la NCG N° 261 de fecha 31 de marzo de 2020. La presente Introducción fue agregada por la referida NCG N° 261 en la nueva Letra B.

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio**Capítulo I. Definiciones***Capítulo I. Definiciones*

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.

Nota de actualización: La Letra B fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 262, de fecha 31 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado por la nueva Letra B. Posteriormente, el contenido de este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

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

Capítulo II. Canales de Atención Presencial. Agencias y Centros de Servicios

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.

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

Capítulo III. Centro de Atención Telefónico y Canales Digitales

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.

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio**Capítulo IV. Servicios por Internet***Capítulo IV. Servicios por Internet*

1. De acuerdo con lo establecido en el inciso quinto del artículo 26 del D.L. 3.500, las Administradoras de Fondos de Pensiones deben mantener un sitio web, en adelante el "sitio", para extender su cobertura de atención de público y hacer más eficiente la entrega de servicios a los afiliados y empleadores.

2. El sitio se entenderá como un canal de atención interactivo transaccional de recepción de solicitudes e instrucciones, como asimismo de consultas y respuestas entre los afiliados, empleadores y público en general, y la Administradora, sobre materias relacionadas con el Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980. A través de dicho sitio deberán realizarse las operaciones específicas que se describen en este capítulo y otras que las Administradoras quieran implementar para entregar un mejor servicio.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

3. La Administradora deberá asegurar que el diseño del sitio no produzca confusión a los afiliados respecto al grupo empresarial al que pertenece, debiendo mantener su imagen y autonomía y en ningún caso podrá entregar información respecto del grupo empresarial del que forma parte. De igual forma no podrán ofrecer ningún producto o beneficio distinto de aquellos establecidos en la ley.

4. El sitio de la Administradora no podrá contener ningún tipo de enlace o link que transfiera al usuario directamente a algún sitio relacionado con otras entidades del grupo empresarial o a cualquier otra entidad jurídica a través de la cual puedan obtener beneficios distintos de los establecidos en el D.L. N° 3.500, salvo que hayan sido autorizados expresamente por la Superintendencia. Toda la información que las Administradoras desplieguen a través del sitio queda sometida a las normas de publicidad establecidas por esta Superintendencia.

5. El sitio de las Administradoras deberá contener la información señalada en el inciso cuarto del artículo 26 del D.L. N° 3.500, actualizada con la periodicidad definida en los incisos sexto y séptimo.

6. Las Administradoras a través del sitio deberán entregar a los usuarios información relevante acerca del Sistema de Pensiones regulado por el D.L. N° 3.500, considerando a lo menos los temas que se señalan en el Anexo N° 4 del presente Título. Estos temas deberán redactarse en lenguaje simple y no podrán tener un carácter meramente descriptivo, debido a que su objetivo es informar y resolver las posibles dudas e inquietudes que se les presentan a los usuarios. Además, el texto explicativo no podrá contener ningún tipo de publicidad y deberá mantenerse actualizado según las normas vigentes.

7. Las Administradoras deberán adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar el riesgo de ingreso de usuarios no autorizados a la información de sus bases de datos o sistemas de soporte de las operaciones que se realicen a través del sitio web o plataformas digitales y asegurar que cualquiera transacción o comunicación se efectúe en forma segura, íntegra y confidencial.

8. Toda la información que las Administradoras proporcionen a través del sitio, deberá ser concordante con la definida en la normativa vigente.

9. La Administradora deberá declarar en la Política de Servicio, un compromiso de capacidad mínima respecto de las transacciones que soportará el sitio web, la cual debe establecer el máximo número de transacciones exitosas que la Administradora se compromete a realizar en un lapso de tiempo de un minuto, cálculo que debe basarse en el máximo histórico de solicitudes de servicios registradas en la misma ventana de tiempo, de tal forma de garantizar la continuidad del servicio y un nivel mínimo de degradación de éste. Los lineamientos de dicha política que los afiliados o usuarios deben conocer, deberá publicarse en forma destacada en el sitio web.

10. La política de capacidad deberá estar referida al menos a las transacciones más críticas que se pueden realizar por el sitio web, incluyendo aquellas que implican transferencia de fondos y las que registren un alto nivel de transacciones históricas.

11. La Administradora deberá definir y formalizar políticas de seguridad específicas para el sitio web, las que deben ser aprobadas por el Directorio y comunicadas a los usuarios en su sitio web en forma destacada, con el objeto de que se informen sobre las medidas de prevención que ésta ha dispuesto para evitar que la información confidencial que se maneja o transita a través del sitio, sea vulnerable a terceros.

12. Las políticas señaladas en los números anteriores deben ser revisadas al menos anualmente.

13. Las Administradoras deberán contar con herramientas o sistemas de monitoreo de las transacciones que se efectúan en su sitio web, de forma de monitorear el éxito de ellas, la magnitud y frecuencia de las incidencias y otra información relevante que le permita gestionar la operación del sitio. Las herramientas que se implementen deben tener la capacidad de registrar las transacciones desde su inicio, permitiendo su trazabilidad y el resultado final de ellas.

14. Los informes de gestión que de estas herramientas se deriven, deben ser comunicados periódicamente al área de gestión de riesgos de la Administradora, quienes deberán evaluar la criticidad de las incidencias que se informen y reportar a la alta dirección o al Directorio, cuando corresponda, sobre las consecuencias de la materialización de dichos incidentes.

15. Las Administradoras deberán efectuar análisis periódicos de vulnerabilidades del sitio web, con el objeto de prevenir incidentes que afecten la seguridad de las transacciones que los usuarios realizan y garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Los resultados de los análisis que se realicen deben ser comunicados al área de Gestión de Riesgo de la Administradora, quienes deberán evaluar la criticidad de las incidencias que se informen y reportar a la Alta Dirección o al Directorio, cuando corresponda, sobre las consecuencias de la materialización de los incidentes de seguridad que se detecten.

16. El sitio deberá proporcionar un servicio de intermediación electrónica que permita el envío, recepción, almacenamiento, respaldo y recuperación de la información intercambiada, ofreciendo seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad en las comunicaciones y las facilidades necesarias para que las transacciones se efectúen de una forma fácil y expedita.

17. Los servicios que la Administradora proporcione a través del sitio deberán estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con excepción de las interrupciones que por razones técnicas justificadas o de fuerza mayor puedan afectar tal disponibilidad.

18. El sitio deberá contar con funcionalidades que permitan a los afiliados y usuarios solicitar la realización de operaciones a través del sitio web. Las solicitudes deberán permitir la identificación de los usuarios (nombre completo y número de cédula nacional de identidad) y la información adicional necesaria para que la Administradora dé cumplimiento a las normas que respecto de cada una de las operaciones ha dictado esta Superintendencia. El diseño de estas funcionalidades debe tener como objetivo facilitar el servicio a los usuarios.

19. Para los usuarios que no posean dirección de correo electrónico, la Administradora deberá implementar a través del sitio algún mecanismo de mensajería que permita entregar información o recibir las comunicaciones dispuestas en el presente Capítulo a través de un medio distinto al correo electrónico.

20. Será obligatorio para las Administradoras ofrecer a los afiliados y usuarios realizar las siguientes operaciones a través del sitio web, permitiendo, en las operaciones que procedan, la opción de adjuntar documentación en distintos formatos:

- a) Requerir el traspaso de sus cuentas personales de una Administradora a otra.
- b) Realizar Cambio de Fondo de Pensiones.
- c) Requerir retiros de cotizaciones voluntarias, ahorro voluntario y ahorro previsional voluntario colectivo, suscribiendo la respectiva solicitud de retiro.
- d) Suscripción de los siguientes formularios asociados al trámite de pensión y la obtención de beneficios previsionales:
 - i. Solicitudes de Pensiones (Pensión de vejez edad y anticipada, Pensión de invalidez y Pensión adicional - afiliado pensionado).

- ii. Solicitud de Certificación de Enfermo Terminal.
- iii. Suscripción de los formularios Solicitud de Cálculo de Excedente de Libre Disposición y Solicitud de Pago de Excedente de Libre Disposición.
- iv. Suscripción del formulario Selección Modalidad de Pensión (Para pensión de vejez edad, de vejez anticipada y pensión de invalidez).
- v. Suscripción del formulario Solicitud de Cuota Mortuoria.
- vi. Suscripción del formulario Destino de Cotizaciones Voluntarias.
- vii. Suscripción de los formularios Solicitud de Cambio de Modalidad de Pensión y Decisión de Cambio Modalidad de Pensión (Para pensión de vejez edad y anticipada y de invalidez).
- viii. Suscripción de los formularios Solicitud de Anticipo Renta Vitalicia Diferida y Decisión Anticipo Renta Vitalicia (Para pensión de vejez edad, de vejez anticipada y pensión de invalidez).
- ix. Suscripción de los formularios Solicitud Pensión de Referencia - Ley N° 18.753 y Solicitud Aporte Adicional Ley N° 18.753.
- x. Suscripción del formulario Transferencia de Fondos desde la Cuenta de Ahorro Voluntario a la CCICO.
- xi. Suscripción del formulario Solicitud de Transferencia de Fondos desde la Cuenta Individual por Cesantía.
- e) Suscribir el formulario Opción de Fondo de Pensiones para el Excedente.
- f) Suscribir el formulario Selección de Alternativas de Ahorro Previsional Voluntario y su correspondiente revocación.
- g) Emitir y entregar la cartola cuatrimestral resumida y detallada, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente.
- h) Emitir y entregar un certificado histórico de cotizaciones, el que debe contener información del trabajador desde la fecha de afiliación al Sistema Previsional.
- i) Emitir y entregar un certificado con el número de meses con cotizaciones declaradas y pagadas y aquéllas declaradas impagas en el sistema previsional, que permite invocar al trabajador el derecho que le asiste de acuerdo a lo establecido en el artículo 68 del Código del Trabajo.
- j) Emitir y entregar un certificado de cotizaciones por trabajos pesados, el que debe contener información por separado según tasa de cotización, indicando la cantidad de meses y años correspondientes al tiempo de rebaja en la edad legal para pensionarse y el monto actualizado de acuerdo a la fluctuación de los valores cuota, de las cotizaciones efectuadas a partir del 1 de junio de 2022.
- k) Solicitar y obtener certificados de afiliación, movimientos y saldos de las cuentas personales. En caso del certificado de afiliación, deberá indicar la fecha de afiliación al Sistema y a la Administradora.
- l) Recibir los reclamos que planteen los afiliados a través del sitio y resolverlos de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normativa vigente que regula esta materia. Sin perjuicio de lo anterior, para estos efectos las Administradoras podrán establecer otros procedimientos distintos de los definidos en la normativa vigente, previa aprobación de esta Superintendencia.
- m) Solicitar la Clave de Seguridad.
- n) Suscribir el formulario Solicitud-Convenio para Distribución de Saldos, Cotizaciones y/o Traspaso Futuro de recursos previsionales.
- ñ) Suscribir el formulario Autorización de descuento de la cuenta de ahorro voluntario, y su correspondiente revocación.
- o) Suscripción del formulario Solicitud de Incorporación.

- p) Suscripción de formularios asociados a la cuenta de ahorro de indemnización:
 - i. Cuenta de indemnización obligatoria: trabajador de casa particular
 - ii. Retiros de ahorro de indemnización
- q) Suscripción del formulario Solicitud de Devolución de Pagos en Exceso.
- r) Suscripción del formulario Autorización, modificación o revocación de descuento para la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario.
- s) Suscripción de formularios asociados al Bono de Reconocimiento.
 - i. Suscripción del formulario Solicitud de Bono de Reconocimiento.
 - ii. Suscripción de los formularios para las distintas opciones de Selección de Modalidad de Transacción del BR, sin que la firma del afiliado sea autorizada por un notario, eliminando la obligación de aportar la aceptación de oferta y la selección de modalidad de pensión.
- t) Suscripción del formulario Solicitud de devolución de fondos previsionales Ley N° 18.156, por los trabajadores extranjeros que reúnan las condiciones establecidas en la citada ley.
- u) Suscripción del formulario Solicitud de Garantía Estatal.
- v) Recepción de la documentación que acredita la calidad de beneficiario de pensión de sobrevivencia.
- w) Recepción de solicitudes de pago de honorarios de Asesores Previsionales y de la documentación de respaldo que permite acreditar la asesoría, previa autenticación de las Entidades de Asesoría Previsional o de los Asesores Previsionales.
- x) Suscripción del formulario Solicitud de exclusión del listado público.
- y) Suscripción del formulario Solicitud de Herencia.
- z) Habilitar una opción que facilite a los receptores de pago de pensión el otorgamiento de mandato a terceros para el cobro de la pensión, adoptando todas las medidas de seguridad que la Administradora estime conveniente.
- aa) Suscribir el formulario Adhesión o Traspaso de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo en caso de que la Administradora ofrezca este servicio, y sus correspondientes suspensiones o reanudaciones.
- ab) Requerir retiros de depósitos convenidos en el caso de trabajadores pensionados del IPS, suscribiendo la respectiva solicitud de retiro.

La fecha de suscripción de los formularios electrónicos detallados en este número corresponderá a la fecha de suscripción del respectivo formulario en el Sitio Web de la Administradora, independientemente que con fecha posterior aquella solicite al afiliado o usuario antecedentes o información para complementar los datos contenidos en tales formularios. Para todos los efectos, la Administradora deberá considerar como fecha de suscripción del respectivo formulario en el Sitio Web, el día hábil siguiente, cuando el formulario haya sido suscrito un día sábado, domingo o festivo. Queda prohibido que la Administradora solicite nuevamente a un afiliado o usuario, a través de cualquier canal de atención, la suscripción de un formulario que ya haya aceptado previamente a trámite en su Sitio Web y por el cual haya puesto a disposición del afiliado o usuario un comprobante o un mensaje que confirma su aceptación.

Además, cabe precisar que, en el caso de una solicitud de pensión de invalidez, es importante considerar el dato de la fecha de la suscripción de dicha solicitud, en relación con la cobertura del seguro de invalidez y sobrevivencia a que tiene derecho el afiliado. Si durante el proceso de tramitación de la referida solicitud o de una solicitud de pensión de sobrevivencia se produce una modificación en la citada cobertura, la Administradora deberá notificar al afiliado o beneficiario de dichos cambios, a través de los medios que estime conveniente.

Respecto de las operaciones y trámites detallados en el presente número, la Administradora deberá utilizar el sitio privado para la suscripción de todos aquellos formularios relacionados con un

trámite de pensión. En cuanto a las restantes operaciones o trámites, la Administradora podrá utilizar el sitio público para la suscripción de los respectivos formularios. En ambos casos, el diseño de los referidos formularios deberá ajustarse a los formatos definidos en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, según la respectiva materia.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023. Las operaciones definidas en las letras d), s), t), u), v), w), x), y), z), aa) y ab) deberán estar disponibles a más tardar el 1 de enero de 2024.

21. Además, las Administradoras podrán poner a disposición de los afiliados y empleadores, a través del sitio, otros servicios previsionales tales como emisión de certificados distintos a los señalados en el número anterior, actualización de datos personales del afiliado y beneficiarios, etc.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

22. La Administradora deberá implementar a través del Sitio Web un procedimiento que permita a los afiliados y usuarios que efectúen los trámites y operaciones definidas en el número 20 anterior, informarse de su estado de avance. Además, la Administradora estará obligada a remitir, mediante correo electrónico, estados de avance de aquellos trámites y operaciones asociados a una solicitud de pensión.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

23. En caso de que el sitio ofrezca estimar o simular pensiones, la Administradora deberá informar claramente los parámetros y supuestos utilizados en el cálculo, resguardando que el resultado de la estimación no genere al trabajador falsas expectativas respecto de su pensión futura. Las Administradoras deberán ceñirse a lo dispuesto en Capítulo III. Simulación de pensión en el Sitio Web de la Administradora de la Letra D, del presente Título, en relación con esta materia.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

24. La notificación de afiliación y traspaso a los empleadores a su dirección de correo electrónico registrada en la Administradora reemplaza a la efectuada por correo certificado, ordinario, privado o notificación personal, independiente de la forma en que suscribieron dichos documentos (formulario en papel o electrónico). En el caso que se tenga constancia de que el mencionado correo electrónico no se encuentre vigente, la referida notificación deberá efectuarse a través de los restantes medios antes señalados. Adicionalmente, la referida notificación podrá ser enviada al celular del empleador que esté registrado previamente en la base de datos de la AFP.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

25. La Administradora deberá proporcionar a los beneficiarios de pensión de sobrevivencia un mecanismo de autenticación seguro que les permita efectuar operaciones por internet a través del Sitio Web de la AFP que paga la citada pensión. El grado de acceso a la información o a ciertas operaciones estará determinado según se trate de un único o más beneficiarios de pensión de sobrevivencia respecto de un causante. Para lo anterior, deberá ceñirse a las siguientes instrucciones:

a) En los casos que exista más de un beneficiario de pensión de sobrevivencia acreditados, y estos soliciten un mecanismo de autenticación para acceder al Sitio Web de la AFP, éste solo estará habilitado para consultar la información de saldo y movimientos de la o las cuentas individuales del afiliado causante destinadas al financiamiento de la citada pensión.

b) A su vez, cuando se verifique que solo se ha acreditado un único beneficiario de pensión de sobrevivencia y que la Administradora no tenga conocimiento de la existencia de otros beneficiarios con derecho a dicha pensión, aquella proporcionará al beneficiario mecanismos de autenticación que permitan consultar la información de los saldos y movimientos de la o las cuentas involucradas en el financiamiento de la pensión de sobrevivencia. Además, deberá proporcionar un mecanismo de

autenticación que permita respecto de tales cuentas, la suscripción del formulario de Cambio de Fondo de Pensiones y el de traspaso electrónico de saldos a otra AFP.

c) En la eventualidad que con posterioridad a la entrega del referido mecanismo de autenticación al único beneficiario, se acredite un nuevo beneficiario con derecho a pensión de sobrevivencia o que la Administradora tome conocimiento de la existencia de más beneficiarios, se deberá inhabilitar inmediatamente el mecanismo que permite la suscripción del formulario de Cambio de Fondo de Pensiones y el de traspaso electrónico de saldos a otra AFP, lo cual se deberá notificar al respectivo beneficiario. Además, en dicha notificación se deberá informar la opción que disponen los beneficiarios de pensión de sobrevivencia para obtener un mecanismo de autenticación en los términos definidos en la letra a) anterior.

Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el último inciso del artículo 32 del D.L. N° 3.500, de 1980, lo cual se encuentra regulado en el número 57 del Capítulo XI. Cambio y Asignación de Fondos, y en el número 18 del Capítulo XIX. Afiliados cesantes, independientes, pensionados que deseen traspasarse a otra AFP, ambos de la Letra A Administración de Cuentas Personales, del Título III, Libro I, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, en donde se dispone que los beneficiarios de pensiones de sobrevivencia podrán transferir el valor de las cuotas de la cuenta individual del afiliado causante a otro Tipo de Fondo o traspasarlas a otra Administradora, siempre que exista acuerdo de la totalidad de ellos.

d) Para efecto de la entrega de los respectivos mecanismos de autenticación, según corresponda, en los casos señalados en las letras anteriores, se deberá aplicar, en lo que proceda, las instrucciones que regulan esta materia, e informar al o los beneficiarios de los resguardos que deben tener en el uso de dichos mecanismos.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

26. El sitio deberá tener una interfaz interactiva de configuración simple y clara, de fácil comprensión y operación para los trabajadores, con el objeto de no dificultarles la obtención de los servicios que la Administradora ponga a su disposición a través de este medio, debiendo procurarse el uso de tecnología ampliamente difundida y compatible.

27. Respecto del diseño y operatividad del sitio web en sus versiones escritorio y móvil, se deberán considerar, a lo menos, los siguientes estándares:

i. Seguridad: La Clave Única de Identificación o contraseña y la Clave de Seguridad que se utilicen en el sitio deben ser distintas, cumplir con políticas de seguridad establecidas por la Administradora, las que deben definir estándares basados en buenas prácticas y deben funcionar en páginas que aseguren la confidencialidad de los datos. Respecto de las funciones para la creación y recuperación de contraseñas y Clave de Seguridad, se deberá cumplir con altos estándares de seguridad acordes a las políticas de seguridad definidas por la Administradora.

ii. Ayuda: Se deberá incorporar una sección de ayuda para los usuarios, que sea visible, de fácil uso y que permita la interacción con la Administradora en caso de que el usuario lo requiera. En cada trámite o servicio debe incorporar ayuda que permita al usuario contar con las principales definiciones del proceso.

iii. Lenguaje simplificado: La conceptualización de trámites y servicios debe exponerse de forma simple, evitando la utilización de terminología técnica en forma excesiva.

iv. Actualización del sitio: La información contenida tanto en el sitio público como en el sitio privado debe estar actualizada. Los indicadores e información estadística deben contener la fecha de actualización.

v. Contacto con la AFP: El sitio deberá contener en forma visible y destacada información de lugares y horas de atención de sus canales presenciales, números de teléfono, formulario u otro mecanismo interactivo de contacto con los usuarios.

vi. Navegación: El sitio debe contar con guías de navegación congruentes para todo el sitio web, que permitan al usuario saber en todo momento en qué lugar de éste se encuentra. Debe contener guías que faciliten al usuario la navegación mediante elementos fácilmente reconocibles.

vii. Buscadores: El sitio debe contar con herramientas que permitan al usuario encontrar fácilmente y en forma comprensible los contenidos dentro del sitio.

viii. Tiempo de acceso razonable: El acceso al sitio y sus contenidos debe realizarse en tiempo razonable dentro de los estándares vigentes para este tipo de servicio.

ix. Tamaño de letras: El sitio debe tener un tamaño de letra legible y facilidades para que el usuario pueda ajustar la tipografía. La tipografía utilizada debe ser reconocible por las plataformas tecnológicas más utilizadas y vigentes.

x. Mapa del sitio: Con el objeto de facilitar la operación en el sitio, éste deberá contener información sobre su organización interna y de los servicios que la Administradora ofrece por su intermedio.

xi. Pautas de accesibilidad (web inclusiva): El diseño del sitio debe considerar pautas de accesibilidad, que permitan a usuarios en situación de discapacidad interactuar con este canal de atención y resolver sus necesidades de servicio.

28. Para autorizar el procesamiento de cualquiera operación, el sitio deberá verificar inmediatamente que la información ingresada por los usuarios en las solicitudes electrónicas es correcta y concordante o coincidente con la disponible en los sistemas de información de la Administradora. Efectuada esta verificación, en caso de rechazo, el sitio deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida, señalando además las alternativas de que disponen para ingresar nuevamente la operación rechazada.

Si la referida verificación no presenta reparos, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado o usuario en forma inmediata un mensaje de confirmación de la operación con una copia del formulario suscrito o un comprobante donde se detalle la solicitud. En ambos casos, se deberá informar al afiliado o usuario las opciones de que dispone para hacer el seguimiento del estado de avance de su requerimiento.

Para el llenado de las solicitudes electrónicas, la Administradora deberá proponer al solicitante la información que dispone en sus sistemas, en los casos que corresponda.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

29. Los requerimientos aceptados por la Administradora deberán resolverse de acuerdo con los mismos procedimientos establecidos en la normativa vigente, como si hubieran sido presentados directamente en alguna de sus canales de atención o a través de un agente de ventas, considerándose como fecha de inicio del trámite aquélla en que la Administradora lo aceptó. Para estos efectos, cualquier trámite que se hubiere efectuado en días inhábiles o festivos, deberá entenderse que fue realizado el día hábil siguiente.

30. Para la aplicación del presente Título y su homologación con la normativa vigente, la fecha en que el usuario ingresa una solicitud será equivalente a la fecha de aceptación del requerimiento a través del sitio, el cual debe ser aceptado o rechazado en el mismo día en que se produce. Asimismo, se entenderá que el día hábil termina a las doce de la noche.

31. Con el objeto de acreditar la autenticidad del sitio, éste deberá tener una certificación digital, otorgada y emitida por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado digital deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El sitio deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.

32. Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el sitio, la Administradora deberá incorporar procedimientos de control que permitan, a lo menos, lo siguiente:

- a) Garantizar que todos los requerimientos, solicitudes y operaciones realizadas durante el día, sean cursados dentro de los plazos que se establecen en la normativa vigente para tales operaciones.
- b) Proporcionar información acerca del estado de los requerimientos formulados por los usuarios, que les permita conocer en forma permanente si éstos han sido recibidos o se encuentran pendientes.
- c)

Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad. d) Llevar un registro de las operaciones realizadas. e) Garantizar que el funcionamiento del Sitio sea compatible con la normativa que regula la operación de los Fondos de Pensiones. f) Disponer de respaldos, en medios inalterables, por un período de cinco años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones, con sus respectivas solicitudes cuando corresponda.

33. La Administradora podrá optar por contratar con una entidad externa especializada la administración del sitio, en cuyo caso el contrato de prestación de servicios deberá consignar cláusulas expresas referidas a los mecanismos de seguridad exigidos en la Letra C siguiente y aquellas que se señalan en las normas sobre subcontratación de servicios, especialmente lo relacionado con la privacidad de la información y responsabilidades de la entidad externa.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

34. La Administradora estará obligada a implementar y disponer de controles que tengan como propósito verificar que las operaciones definidas en este Capítulo han sido correctamente ejecutadas. Asimismo, deberá permitir a esta Superintendencia el acceso expedito y sin formalidades a toda la información referida a los requerimientos y solicitudes efectuadas por los usuarios a través de este medio.

Además, las Administradoras deberán mantener un registro de control auditable del funcionamiento de los servicios disponibles a través del sitio, incluyendo el registro de cada operación realizada por los usuarios y la especificación de si ésta fue exitosa o fallida.

35. Cada vez que el afiliado o esta Superintendencia soliciten una copia material de algún requerimiento aceptado, la Administradora deberá estar en condiciones de emitirla a más tardar el día hábil siguiente al de la petición. Sin perjuicio de ello, el sitio deberá permitir al usuario obtener una copia de los requerimientos que a su respecto hubiere aceptado.

36. Las Administradoras deberán contar con sistemas de control que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible, aquellas operaciones y transacciones realizadas a través del sitio con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de éstos y comportamientos que no estén asociados al usuario.

37. Con todo, los servicios que se entreguen a través de canales digitales como el sitio web de escritorio, web móvil u otro tipo de oferta de servicio a través de Internet, deben estar diseñados de tal forma que se procure una buena experiencia de usabilidad, considerando estándares relacionados con esta materia.

Nota de Actualización: La Letra B fue agregada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 31 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado por la nueva Letra B.

Libro V, Título III, Letra B Estándares según Canales de Servicio**Capítulo VI. Solución de divergencias***Capítulo VI. Solución de divergencias*

1. Para solucionar las eventuales divergencias que puedan surgir entre los usuarios y la Administradora, se deberán establecer los mecanismos que ésta utilizará para resolverlas. Estos procedimientos deberán considerar la posibilidad de solicitar informes a peritos con el propósito de dilucidar las diferencias producidas.

2. Cualquiera sea el mecanismo de solución de divergencias que decida adoptar la Administradora, no podrá significar costo para los usuarios.

3. Las divergencias que digan relación con diferencia o pérdida de información o fondos, deberán ser comunicadas por la Administradora a esta Superintendencia, a más tardar el día hábil siguiente de haber tomado conocimiento del hecho, señalando la forma en que se solucionará el problema.

Asimismo, deberá asumir su responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen a los usuarios como consecuencia de estas situaciones, según lo establece el artículo N° 39 del D.L. 3.500 de 1980.

Nota de actualización: La Letra B reemplazada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 30 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado por la nueva Letra B.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad**Capítulo I. Normas generales***Capítulo I. Normas generales*

1. Las Administradoras de Fondos de Pensiones sólo podrán iniciar su publicidad una vez dictada la Resolución que autorice su existencia y apruebe sus estatutos, y previa inscripción y publicación del certificado a que se refiere el artículo 131 de la Ley N° 18.046.

2. Las Administradoras de Fondos de Pensiones en formación no podrán hacer publicidad o promoción de ninguna especie.

3. Toda publicidad, promoción, auspicio o entrega de información que las Administradoras efectúen por cualquier medio a afiliados, empleadores o público en general, quedarán sometidas a las normas del presente Título. Quedará excluida de estas disposiciones la información proporcionada al afiliado, que fundada en sus circunstancias personales, sólo mire su interés particular.

4. Las Administradoras no deberán desviar la atención de los trabajadores de lo que es relevante respecto de sus fondos previsionales, esto es, la rentabilidad, el costo y el servicio que prestan.

5. Las Administradoras deberán velar que toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de la AFP, ni acerca de los beneficios, pensiones y prestaciones que les corresponde otorgar en conformidad a la ley.

6. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado.

7. La razón social, nombre de fantasía, marca comercial y el logotipo de la Administradora no podrá incluir nombre, sigla ni logotipo de personas naturales o jurídicas existentes sean relacionadas o no a aquella.

No obstante, el logotipo de la Administradora podrá ser acompañado de una referencia al grupo empresarial al que pertenece, pero con una letra destacadamente inferior y previa autorización de la Superintendencia de Pensiones.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad

Capítulo II. Rentabilidad

Capítulo II. Rentabilidad

1. Las Administradoras sólo podrán utilizar en su publicidad la rentabilidad de la cuota de los Fondos de Pensiones, correspondiente a información oficial emitida por esta Superintendencia a través del Título IX del Libro I sobre Rentabilidad y Costo Previsional o la que se incluya en los comunicados de prensa difundidos a través de su Sitio.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

2. La rentabilidad de la cuota de los Fondos de Pensiones será publicada cuatrimestralmente en el Título IX del Libro I sobre Rentabilidad y Costo Previsional de esta Superintendencia. En ella se presentarán las rentabilidades de la cuota de los Fondos de Pensiones Tipos A, B, C, D y E para los períodos de 12, 36 y 60 meses.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

3. En caso que se utilice la información de los comunicados de prensa se deberá considerar el vigente a la fecha de inicio de la publicidad. Si la publicidad se basa en esta fuente deberá utilizarse un período igual o superior a 12 meses.

4. En la publicidad sobre rentabilidad puede utilizarse la rentabilidad de la cuota de cualquiera de los Fondos de Pensiones (rentabilidades vigentes según información oficial emitida por esta Superintendencia), debiendo indicarse claramente que se trata de la rentabilidad de la cuota del Fondo de Pensiones que corresponda, el valor porcentual de la rentabilidad en forma destacada, el período al cual se refiere dicha rentabilidad y que está expresada en forma real anual.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

5. Cuando la publicidad se refiera a rentabilidad de la cuota deberá agregarse al final del aviso publicitario la siguiente frase, en forma destacada, legible o audible, según corresponda: *"La rentabilidad es variable, por lo que nada garantiza que las rentabilidades pasadas se repitan en el futuro. Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de las AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones www.spensiones.cl."*

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad, posteriormente fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 65, de fecha 10 de octubre de 2012, Modifica El Título III del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, sobre Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

6. Una Administradora podrá señalar que es primera en rentabilidad, cuando en los cuadros sobre rentabilidad de la cuota del período publicitado, alcance el indicador más alto en cualquiera de los Fondos de Pensiones para los períodos que se incluyen en alguna de las fuentes oficiales antes señaladas, debiendo indicar claramente y en forma destacada el tipo de Fondo de que se trate y el período al que corresponda. Además, deberá señalar la posición relativa en los Fondos de Pensiones en los que no obtuvo el primer lugar.

7. Las Administradoras que recién inicien sus actividades podrán publicitar la rentabilidad de la cuota de los Fondos de Pensiones, una vez transcurridos 12 meses de existencia, desde la fecha en que inició sus operaciones.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

8. Se prohíbe publicitar proyecciones referidas a rentabilidad de la cuota de los Fondos de Pensiones, comisiones, saldos acumulados en las cuentas individuales, valor o crecimiento del valor cuota o de los Fondos de Pensiones.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

9. Las Administradoras deberán enviar a sus afiliados, conjuntamente con la cartola cuatrimestral o Estado de Cuentas de Capitalización Individual a que se refiere el artículo 31 del D.L. N° 3.500, los cuadros sobre las rentabilidades de la cuota de los Fondos de Pensiones, correspondientes a los períodos incluidos en el Título señalado en el número 2 anterior y que se encuentre vigente a la fecha de su despacho (febrero, junio y octubre). En ningún caso esta información podrá imprimirse en la misma cartola o junto a información adicional que se envíe a los afiliados y su formato deberá ceñirse estrictamente al definido por el Organismo Fiscalizador.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

10. Las Administradoras podrán utilizar en la publicidad la información sobre rentabilidad de la cuota de los Fondos de Pensiones publicada en diferentes períodos en una línea de tiempo, siempre que para ello utilicen la misma fuente de información, igual base de comparación, un criterio temporal lógico (mensual, cuatrimestral, trimestral, anual, etc.) y siempre que se incluya la información vigente de la fuente utilizada a la fecha de inicio de la publicidad en la serie de tiempo.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 45, de fecha 16 de mayo de 2012, Modifica el Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Sobre Publicidad.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad**Capítulo III. Comisiones***Capítulo III. Comisiones*

1. Cuando se publiciten comisiones de cualquiera de los Fondos de Pensiones, deberá indicarse claramente el tipo de afiliado al cual corresponde, esto es, dependiente, independiente, voluntario y pensionado.

2. Cuando la publicidad se refiera a comisiones deberá agregarse al final del aviso la siguiente frase, en forma destacada, legible o audible, según corresponda: *"Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de los AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones www.spensiones.cl ."*

Asimismo, para toda publicidad radial, cuando ésta se refiera a comisiones o rentabilidad o Índice de Calidad de Servicio (ICSA) o alguna combinación de ellas, la Administradora deberá agregar al final del aviso en forma audible, la frase: *"Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de su AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones www.spensiones.cl ."*

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 65, de fecha 10 de octubre de 2012.

3. Las comisiones que deberán utilizar las Administradoras en su publicidad serán las vigentes en el mes en que se efectúa dicha publicidad.

4. La publicación en medios de comunicación social sobre aumentos en la estructura de comisiones, que debe efectuarse con 90 días de anticipación según lo dispuesto en el artículo 29 del D.L. N° 3500, de 1980, deberá ceñirse a las características establecidas en el anexo N° 3 del presente Título, debiendo compararse la estructura de comisiones vigente en la Administradora con aquella que entrará a regir en 90 días más. Cuando se trate de una rebaja en las comisiones, la publicación se realiza a más tardar con 30 días de anticipación.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013.

5. Asimismo, cuando la Administradora efectúe publicidad sobre cambios de la estructura de comisiones, deberá incluir la estructura de comisiones vigente y aquella que entrará a regir en el futuro, indicando la fecha de la vigencia.

6. Sin perjuicio de lo establecido en los números anteriores, aquellos cambios en la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia, producto de la licitación a que se refiere el artículo 59 bis del D.L. N° 3500, deberán ser comunicados a la Superintendencia y publicados en medios de comunicación a más tardar con treinta días de anticipación a su entrada en vigencia.

7. Las variaciones en las comisiones incluidas en la publicidad que se realice, sean éstas de aumento o disminución, deberán distribuirse con igual relevancia en el aviso, no pudiendo dar mayor espacio publicitario a uno de los cambios respecto del otro, sea cual fuere el medio que se utilice: radial, audiovisual o escrito.

8. Las Administradoras deberán enviar a sus afiliados, junto con la cartola cuatrimestral o Estado de Cuentas de Capitalización Individual a que se refiere el artículo 31 del D.L. N° 3.500, la información referida a las comisiones y al costo previsional personalizado, calculado de acuerdo con la metodología incluida en el Título IX del Libro I.

9. Las Administradoras pueden utilizar el costo previsional en su publicidad, indicando claramente y en forma destacada la renta imponible y el tipo de afiliado al que corresponde el cálculo. Cuando se efectúe este tipo de publicidad, el cálculo del costo previsional debe hacerse considerando un período de 12 meses y suponiendo cobro de comisiones en cada uno de esos meses.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad

Capítulo IV. Índice de calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo IV. Índice de calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones

1. Las Administradoras podrán utilizar en su publicidad los resultados obtenidos en el Índice de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones emitido por la Superintendencia, en adelante ICSA, ciñéndose para ello a las normas del presente Capítulo.

2. Las Administradoras sólo podrán usar en la publicidad el Resultado General del ICSA referido al nivel global de servicio y el resultado de las áreas denominadas Trámite de Pensiones, Relación con el Afiliado y Gestión de Cuentas, correspondiente a la información contenida en la última medición vigente que se encuentre publicada en el Sitio de esta Superintendencia.

3. La publicidad no podrá basarse en alguna variable individual o agrupación de variables que conformen la medición de las distintas áreas de servicio.

4. Si la Administradora efectúa publicidad sobre el resultado general o de una o más áreas de la medición contenida en el ICSA, siempre deberá señalar su posición relativa en relación con el resto de las Administradoras, debiendo incluir la siguiente frase, en forma destacada, legible o audible, según corresponda: *"Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de su AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones www.spensiones.cl .*

Nota de actualización: Los números 4 y 5 fueron reemplazado por el actual número 4, establecido en la Norma de Carácter General N° 65, de fecha 10 de octubre de 2012, Modifica El Título III del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, sobre Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad**Capítulo V. Otros***Capítulo V. Otros*

1. Cuando se comparen comisiones, rentabilidad, resultado general y/o por cualquiera de las áreas del ICESA u otros datos referidos a cualquiera de los Fondos de Pensiones, deberá considerarse la totalidad de las Administradoras, sin escoger grupos específicos de éstas o cualquiera en particular.

2. Si alguno de los datos incluidos en el aviso varía, con excepción de la rentabilidad de la cuota o de la cuenta de capitalización individual y el ICESA, la publicidad podrá seguir en exhibición hasta cinco días hábiles después de que se produzca algún cambio. Esto considera toda la información que esté referida a cualquiera de los Fondos de Pensiones y a la sociedad administradora (comisiones, número de afiliados y cotizantes, número de agencias y su dirección, servicios que otorga, convenios con agentes recaudadores, etc.).

3. Las normas que contiene el presente Título se harán extensivas a la publicidad e información entregada por los agentes de venta al público en general, a los afiliados en proceso de traspaso y de cambio de Fondo de Pensiones y a aquellos trabajadores que ingresen por primera vez al sistema.

4. En la publicidad en que se incluyan datos del Boletín Estadístico de la Superintendencia deberá utilizarse el vigente, mencionando la fuente. Asimismo, las Administradoras podrán efectuar reproducciones totales o parciales del Boletín, siempre que en ellas se indique claramente que se trata de una copia, el número del documento original y la fecha, teniendo cuidado que de ningún modo el público pueda confundir dicha copia con el documento original.

5. En la publicidad o promoción que efectúen las Administradoras no deben aparecer personas expresando o aparentando haberse afiliado, traspasado o pensionado en esas entidades, o mantener cuentas de ahorro voluntario o de indemnización o efectuar depósitos de ahorro previsional voluntario o colectivo, si tales hechos no son efectivos. Asimismo, no deben exhibir instalaciones y equipos aparentando ser de su propiedad o que se encuentren actualmente a su disposición de cualquier otro modo, sin que ello corresponda a la realidad.

6. Las Administradoras no deben emitir, directa o indirectamente, juicios de valor acerca de otras Administradoras.

7. La información que se entregue al afiliado basada en su situación particular sobre proyección de pensiones, deberá ceñirse a lo instruido en el Capítulo VII de la Letra B anterior.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 65, de fecha 10 de octubre de 2012.

8. En la publicidad o promoción, ya sea masiva o selectiva, referida a comisiones, rentabilidad y en la que se utilicen cifras estadísticas, deberá señalarse claramente la fuente de información de la cual se obtuvieron tales antecedentes.

9. Siempre que los conceptos a que se refiere esta parte del presente Título (rentabilidad, comisiones, calidad de servicio, etc.) se incluyan en un gráfico, deberá considerarse la totalidad de la escala sobre la cual fue elaborado. Se prohíbe publicar sólo algunos tramos, con los cuales puedan interpretarse inapropiadamente las magnitudes de las diferencias que resulten entre las Administradoras.

10. La información, publicidad y promoción que las Administradoras pongan a disposición de sus afiliados y del público en general, a través de las agencias, centros de servicios, Sitios Web u otros medios electrónicos o digitales, quedarán sometidas a las normas sobre publicidad y promoción contenidas en el presente Título.

11. Las Administradoras deberán enviar a los afiliados que no hubieran seleccionado tipo de Fondo de Pensiones, un informativo referido a las posibilidades de elección y a la asignación de

Fondos, el que deberá contener la información que se señala en el Anexo N° 2 del presente Título. Este informativo deberá ser enviado conjuntamente con las cartolas cuatrimestrales en el período de 60 meses previo al cumplimiento de la edad que determina la asignación a un nuevo tipo de Fondo y deberá continuar enviándose acompañando las cartolas cuatrimestrales sucesivas. Esta información deberá seguir remitiéndose hasta los 12 meses posteriores a la última asignación de tipo de Fondo. Si durante ese período el trabajador elige voluntariamente el o los Fondos en que desea mantener sus saldos, el envío de este aviso se suspenderá. Este mismo informativo también deberá enviarse, en el plazo antes señalado, a los afiliados que hayan elegido el Fondo tipo A y que al cumplir los 56 años, en el caso de los hombres, o 51 años de edad, en el caso de las mujeres, deban ser asignados al Fondo tipo B.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013.

12. Para aquellos afiliados que han seleccionado un Tipo de Fondo o distribuido sus saldos y que al último día del período informado el monto total o parcial de sus recursos previsionales se encuentren en un tipo de Fondo distinto al que le correspondería de acuerdo a su edad, la Administradora deberá incluir en el anverso de la cartola cuatrimestral, con letra destacada, la siguiente frase:

Estimado afiliado: la decisión del tipo de Fondo de Pensiones en el cual usted mantiene sus fondos previsionales afectará el monto de su futura pensión. Usted está en el(los) Fondo(s)... (Indicar tipo(s) y nombre(s) de el(los) Fondo(s) en que mantiene los recursos el afiliado). De acuerdo a su edad, si no hubiese elegido Fondo, la Ley lo asignaría al Fondo... (Indicar tipo y nombre del Fondo). Infórmese.

13. Cada vez que la Administradora entregue información a sus afiliados o realice publicidad y promoción, por cualquier medio, en la cual se haga referencia a los tipos de Fondos de Pensiones, ya sea en formularios, cuadros informativos o estadísticos, certificados, avisos publicitarios, folletos informativos, etc. Deberá identificar los Tipos de Fondos de acuerdo a las siguientes categorías:

- a) Fondo tipo A Más Riesgoso
- b) Fondo tipo B Riesgoso
- c) Fondo tipo C Intermedio
- d) Fondo tipo D Conservador
- e) Fondo tipo E Más Conservador

Cabe destacar, que las Administradoras no estarán obligadas a identificar los tipos de Fondos de Pensiones de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, en textos explicativos entregados a través del Sitio web o en folletos informativos, que a juicio de éstas no sea relevante reiterar para el afiliado.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad**Capítulo VI. Información de agencias*****Capítulo VI. Información de agencias***

1. En toda agencia y agencia especializada de una Administradora en la que se atienda público deberá existir, colocado claramente a la vista de éste y legible desde la posición hasta la cual puedan llegar los usuarios, un extracto informativo inserto en un panel, tablero o pizarra, el cual deberá contener la información y la estructura que se adjunta en el Anexo N° 3 del presente Título.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013.

2. En la sección del panel referida a comisiones cobradas a los afiliados, deberán incorporarse tanto las vigentes como sus modificaciones futuras, destinándoles igual espacio. En la sección referida a Rentabilidad de la Cuota, deberán incluirse las correspondientes a los períodos informados en el Título IX del Libro I referido a Rentabilidad y Costo Previsional.

3. Las modificaciones a las comisiones cobradas deberán publicarse en el panel al menos con 90 días de anticipación a su vigencia, indicando la fecha en que comenzarán a regir. No obstante, cuando se trate de una rebaja en las comisiones deberán publicarse al menos con 30 días de anticipación a su vigencia.

4. La composición de la Cartera de Inversiones de cada uno de los Fondos de Pensiones debe exhibirse en el panel informativo en forma agregada y se podrá utilizar la vigente al último día del mes precedente o anteprecedente, según corresponda.

5. El panel debe ser actualizado dentro de los primeros 5 días de cada mes.

6. Las Administradoras deberán tener a disposición del público, en todas las agencias y agencias especializadas, una nómina actualizada de éstas, con sus respectivas direcciones, teléfonos y nombre de la persona responsable de la agencia, como asimismo, copias del último Estado Financiero Auditado al 31 de diciembre del año anterior, cuando éste se haya publicado y del último Informe Financiero Trimestral.

7. Las Administradoras deberán mantener en todas las agencias y agencias especializadas en las cuales se tramiten retiros de la cuenta de ahorro voluntario, así como también en las entidades con que suscriban convenios para estos efectos, un panel, tablero, pizarra o afiche claramente visible y legible, en que se indique las condiciones de retiros de ahorro de la Administradora, mencionando a lo menos la forma y oportunidad del pago (hasta qué monto se paga con recursos propios o recursos de los Fondos de Pensiones), valor cuota por tipo de Fondo a utilizar en el cálculo del retiro, según la forma de pago. No obstante lo anterior, en los centros de servicios en que la Administradora decida tramitar retiros de ahorro, al momento en que el afiliado suscriba la solicitud, deberán entregar información por escrito respecto a las condiciones de retiros de ahorro.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad**Capítulo VII. Información en Agencias***Capítulo VII. Información en Agencias*

1. Con el objeto de entregar a los afiliados, usuarios o beneficiarios información relevante acerca del Sistema de Pensiones regulado por el D.L. N° 3.500, las Administradoras deberán mantener a disposición del público en todas las agencias y agencias especializadas, información referida al menos a los temas que se señalan en el Anexo N° 4 del presente Título.

2. El acceso a la citada información podrá ser a través de algún medio físico o digital que se encuentre a disposición de los usuarios de forma visible y accesible. En caso de disponer la información a través de un medio digital, este último deberá tener una configuración simple y clara, de fácil comprensión y operación para los usuarios, además de permitir la impresión de información similar en caso que el afiliado así lo requiera.

3. La información a entregar, conforme al presente Capítulo, deberá estar destinada a resolver las posibles dudas e inquietudes que se les presentan a los afiliados, usuarios o beneficiarios, razón por la cual, deberá redactarse en lenguaje simple.

4. Cada vez que un cambio legal o normativo modifique el contenido de la información que se entrega a los afiliados, usuarios o beneficiarios, la actualización de los medios digitales deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días hábiles, contado desde la entrada en vigencia del cambio correspondiente. A su vez, la actualización de la versión impresa, deberá efectuarse en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la entrada en vigencia del cambio.

5. La información deberá contener el nombre y logotipo de la respectiva Administradora, y no podrá incluir ningún tipo de publicidad.

6. La misma información a que alude el número 1. precedente, deberá ponerse a disposición de los afiliados a través de los sitios web y canales remotos de las Administradoras.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 226, de fecha 30 de mayo de 2018.

Libro V, Título III, Letra C Publicidad

Capítulo VIII. Envío de información publicitaria a la Superintendencia

Capítulo VIII. Envío de información publicitaria a la Superintendencia

1. Publicidad impresa.

Las Administradoras deberán remitir a esta Superintendencia un ejemplar de toda publicación o inserción que efectúen con propósitos publicitarios en diarios, periódicos y revistas. El envío deberá hacerse a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de publicación en el medio de comunicación o de circulación del impreso.

2. Publicidad radial.

Las Administradoras que ordenen avisos en medios radiales con fines publicitarios, deberán remitir a esta Superintendencia los textos de dichos avisos, a más tardar el día hábil siguiente de que hubieren sido transmitidos por primera vez.

3. Publicidad en medios audiovisuales.

Las Administradoras que ordenen avisos publicitarios en televisión, cine u otro medio audiovisual, deberán remitir a esta Superintendencia a más tardar el día hábil siguiente al de la primera presentación del aviso en el medio respectivo, una descripción cronológica de las imágenes y del texto correspondiente, conjuntamente con una versión grabada en un medio de almacenamiento electrónico seguro.

4. Otros.

Cualquiera otra publicidad, mención o auspicio que efectúe la AFP en cualquier medio escrito o audiovisual, diferente a las anteriores, deberá hacerse llegar a esta Superintendencia a más tardar el día hábil siguiente de efectuada, siempre que no se haya establecido un plazo distinto para su envío en la normativa correspondiente. Para las menciones o auspicio de programas radiales o televisivos, las Administradoras deberán informar la identificación del medio, nombre del programa, fecha de inicio y término y la descripción del contenido de la mención.

5. Remisión de publicaciones o inserciones de prensa relativas a las Sociedades Administradoras:

a) Cualquier Administradora que en cumplimiento de la normativa de carácter general vigente, efectúe publicaciones o inserciones en la prensa por el solo hecho de ser sociedad anónima, deberá presentar un ejemplar de dicha publicación a esta Superintendencia dentro de los plazos estipulados en las correspondientes leyes, reglamentos, normas de carácter general u otras.

b) En caso que la normativa vigente establezca la obligación de efectuar una determinada publicación sin que se indique el plazo de envío a esta Superintendencia de un ejemplar de la misma, la Administradora deberá remitirla a más tardar el día hábil siguiente de efectuada la publicación o inserción.

c) El plazo anterior será igualmente exigible cuando la publicación o inserción se realice a requerimiento específico de esta Superintendencia, salvo que explícitamente se establezca un plazo diferente. También será exigible el plazo referido para las publicaciones o inserciones en que la sociedad administradora voluntariamente informe sobre su situación económica o jurídica.

6. Si se efectúan inserciones de prensa, auspicio o publicidad impresa, radial o audiovisual idénticas a las ya enviadas a esta Superintendencia en conformidad con lo dispuesto en los números 1 a 5 anteriores, no será necesario remitirla nuevamente, salvo que haya transcurrido un año desde su envío. Para estos efectos se entenderá como idéntica aquella publicidad que contenga igual texto, diagramación y tipografía.

7. La habilitación para uso público de un Sitio por parte de la Administradora, así como los cambios en la información relevante del Fondo de Pensiones o publicidad que en ella se introduzcan e igualmente la publicidad que se efectúe a través de Sitios Web de terceros, deberán ser informadas

a la Superintendencia a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que se han realizado. En el caso de un Sitio Web nuevo, se informará la dirección (URL) de éste. En cuanto a los cambios, se indicará claramente qué se ha modificado y en qué forma, indicando las URL que correspondan.

Libro V, Título III, Letra D. Operaciones a través del Sitio Web**Capítulo I: Traspasos por Internet*****Capítulo I. Traspasos por Internet***

1. El afiliado o trabajador que decida traspasar sus cuentas personales desde una Administradora a otra de su elección, podrá suscribir en la Administradora de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total o parcial del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas. Sin perjuicio de lo anterior, la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, la cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario y la cuenta de ahorro de indemnización se deberán traspasar conjuntamente y por el total del saldo, de acuerdo a lo establecido en la Letra A, del Título III sobre Administración de Cuentas Personales, del Libro I.

Se podrán incluir en el traspaso electrónico una o más de las cuentas personales, independientemente de la Administradora en que se encuentren abiertas, esto es: cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias o de afiliado voluntario, cuenta de cotizaciones voluntarias, cuenta de depósitos convenidos, cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, cuenta de ahorro voluntario y cuenta de ahorro de indemnización.

2. La Administradora deberá implementar mecanismos de autenticación remota que permitan a los afiliados o usuarios solicitar en línea el traspaso electrónico de sus saldos, debiendo siempre considerar al menos dos factores de autenticación. Los mecanismos no requerirán de enrolamiento previo en la Administradora y deberán ser reconocidos por todas las Administradoras del Sistema como válidos para efectos de los traspasos.

Uno de los mecanismos de autenticación implementados puede ser la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

El o los mecanismos de autenticación remota a ser implementados deberán ser presentados previamente a la Superintendencia para su autorización, indicando los estándares de falsos positivos y de falsos negativos de dicho mecanismo, los que deberán estar auditados por una entidad independiente. Autorizado el mecanismo por la Superintendencia deberá ser reconocido por todas las Administradoras. Lo anterior, no aplica a la ClaveÚnica, señalada en el párrafo anterior.

Si la Administradora decide adoptar para el traspaso electrónico cualquier otro de los mecanismos de autenticación remota definidos en el Capítulo IV. Mecanismos de Autenticación, de la Letra A Proceso de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del presente Título, deberá igualmente remitir a la Superintendencia un detalle técnico del mecanismo a implementar y el procedimiento a través del cual se hará efectivo para que esta Superintendencia lo autorice.

En caso de que un agente de ventas o un representante de la AFP participe de un traspaso electrónico de saldos, deberá autenticarse en línea, mediante un mecanismo de identificación biométrica, debiendo además validarse su calidad de agente de ventas vigente.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

3. La Administradora podrá implementar procedimientos de venta remota asistida por un agente de venta o representante de la AFP, previa autorización de esta Superintendencia. Dichos procedimientos deberán considerar, a lo menos, lo siguiente:

a) Para la autenticación del afiliado o usuario queda prohibido utilizar la Clave de Seguridad o la Clave de Traspaso.

b) Solo se podrán implementar el o los mecanismos de autenticación autorizados por esta Superintendencia.

c) El afiliado o usuario y el agente de venta o representante de la AFP, deberán autenticarse antes de empezar la transacción de traspaso. Una vez que ambos se hayan autenticado y validado,

se podrá continuar con el proceso de traspaso electrónico. Para efectos de control se deberán registrar las conexiones IP del vendedor y del afiliado. La AFP deberá establecer mecanismos de control que permitan verificar esta condición para todas las solicitudes de traspaso que se perfeccionen a través de este procedimiento.

d) Antes de finalizar el traspaso se deberá presentar al afiliado un resumen con las condiciones del traspaso, de tal forma que de manera explícita reconozca sus decisiones y acepte la transacción, confirmando las cuentas personales a traspasar y los tipos de Fondos de destino seleccionados. Se deberá dejar evidencia de la confirmación del traspaso.

e) El traspaso deberá ser realizado completamente en línea, de la misma forma en que se realiza el traspaso electrónico definido en el presente capítulo, el cual se podrá efectuar a través de la web o aplicaciones desarrolladas para este fin, con las validaciones que correspondan a esta operación, de manera que el trabajador reciba el resultado final de su solicitud de traspaso durante la transacción.

f) La transacción deberá quedar identificada en la plataforma de la aplicación informática que permite el traspaso electrónico definido en el presente Capítulo, como un traspaso web asistido, asimismo deberá quedar identificado el mecanismo de autenticación y el agente de venta o representante de la AFP que participó en la referida transacción.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

4. La Administradora debe reforzar los controles preventivos, con el objetivo de mitigar los riesgos de suplantación de identidad u otras irregularidades que pudieran afectar a los trabajadores debido a la actuación de los agentes de venta o representantes de la AFP. La Gerencia de Riesgos y el Contralor de la Gestión Comercial, deberán participar de la identificación de los riesgos y de la emisión de un procedimiento de controles específicos para los procedimientos de venta remota asistida que se implementen. Dicho procedimiento deberá encontrarse aprobado y en vigencia antes de la entrada en funcionamiento de tales procedimientos de venta.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023, pasando los actuales números 3. al 12. a ser los números 5. al 14., respectivamente.

5. Luego de autenticado el afiliado o trabajador, la Administradora de destino deberá solicitar a las restantes Administradoras la información que el afiliado o trabajador mantenga en el Sistema de Pensiones. Conjuntamente con la información relativa a las cuentas personales, la Administradora de origen deberá proveer en línea a la Administradora de destino los antecedentes personales y del empleador, cuando corresponda, necesarios para efectuar el traspaso electrónico.

La o las Administradoras de origen deberán informar a la Administradora de destino si alguna cuenta personal presenta impedimento para ser traspasada y, en tal caso, deberá indicar la o las causas del impedimento, lo que será informado al afiliado o trabajador por la Administradora de destino en el momento en que realiza la transacción. Sólo se podrá impedir el traspaso electrónico en base a las validaciones lógicas que deben efectuar las Administradoras para perfeccionar la operación. En todo caso, la o las Administradora de origen no podrán impedir el traspaso de aquellas cuentas que no presenten inconvenientes.

Recibida la información, Administradora de destino deberá presentarla al afiliado o trabajador y ofrecerle la posibilidad de traspasar todas las cuentas personales que mantiene en el Sistema de Pensiones, sólo algunas o un porcentaje de los saldos cuando corresponda. Además, con el objeto de que el afiliado o trabajador tome una decisión informada, se deberá desplegar la siguiente información:

- a) Las comisiones que cobran las Administradoras para todas las cuentas personales.
- b) Un cuadro que contenga la rentabilidad real de los últimos 36 meses de todos los Fondos de Pensiones, obtenida por todas las Administradoras. Dicho cuadro deberá ser elaborado con la última información obtenida del informe mensual "Inversiones y rentabilidad de los Fondos de Pensiones", publicado en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones.
- c) Una leyenda que indique: "Infórmese sobre la calidad de servicio de las AFP en la herramienta Infórmate y Decide, disponible en la página web de la Superintendencia de Pensiones", agregando un vínculo a la citada herramienta.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

6. Las Administradoras serán responsables de definir y establecer procedimientos necesarios que permitan dar respuesta inmediata a solicitudes de información que efectúe la Administradora de destino.

7. Si el afiliado o trabajador opta por traspasar todas sus cuentas personales, en las mismas condiciones en las que se encuentran en la o las Administradora de origen, bastará con la confirmación del traspaso electrónico. En caso que el afiliado mantenga saldos asignados a dos Fondos por aplicación del traspaso parcial de saldos establecido en el artículo 23 del decreto ley N° 3.500, de 1980, se mantendrán en la Administradora de destino los Fondos y las proporciones informadas por la Administradora de origen.

Cuando el afiliado o trabajador mantenga saldos de alguna de las cuentas a traspasar en más de dos Fondos, en dos o más Administradoras, deberá definir cómo se distribuirán los saldos de sus cuentas personales en la Administradora de destino.

8. Si el afiliado o trabajador desea traspasar sólo algunas de sus cuentas personales, un porcentaje del saldo de una o más cuentas, modificar las condiciones de éstas (por ejemplo cambiar el Tipo de Fondo de destino) u otorgar o revocar el mandato de cobranza de los depósitos de ahorro, deberá confirmar la o las cuentas, los Tipos de Fondos de destino, el porcentaje del saldo a traspasar y el otorgamiento o revocación del mandato, según corresponda.

El afiliado o trabajador que traspasa la cuenta de ahorro voluntario, podrá suscribir un mandato de cobranza de los depósitos de ahorro en la Administradora de destino. Este mandato puede otorgarse independientemente de que el afiliado o trabajador mantenga o no su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias en la respectiva Administradora.

La Administradora de destino será responsable de validar que no existan prohibiciones para efectos de la selección de Fondos.

9. La Administradora de destino deberá dar la posibilidad al afiliado o trabajador de modificar o complementar sus antecedentes de contacto y los del empleador, confirmándolos en el momento en que realiza la transacción.

10. La Administradora de destino que deba abrir una cuenta de ahorro voluntario producto del traspaso electrónico, deberá tomar contacto con el afiliado o trabajador con el objeto de dar cumplimiento a la normativa referida al necesario conocimiento del afiliado o ahorrante, contenida en el capítulo II, del Título XVI, del Libro V de este Compendio.

11. Confirmado el traspaso electrónico, la Administradora de destino deberá poner a disposición del afiliado o trabajador un comprobante de la transacción, como respaldo final de las operaciones realizadas, el que será además remitido a su correo electrónico. En dicho comprobante se deberá indicar que la solicitud de traspaso ha sido aceptada, incluyendo a lo menos lo siguiente:

a) Fecha de suscripción del traspaso. b) Administradora de origen. c) Identificación de cada una de las cuentas traspasadas, indicando además, los Fondos de origen, de destino y los porcentajes de los saldos a traspasar. d) Fecha en que se materializará el traspaso solicitado, teniendo en consideración la metodología de traspaso que corresponde aplicar a las cuentas personales involucradas en la operación. e) Suscripción o revocación del mandato de cobranza de los depósitos de la cuenta de ahorro voluntario.

Respecto del trabajador independiente y del afiliado voluntario que suscribió un traspaso electrónico de su cuenta obligatoria, el comprobante indicará además que el primer mes en que podrá comenzar a pagar las cotizaciones en la Administradora de destino, será el mes subsiguiente al de la suscripción.

El comprobante de la transacción antes mencionado reemplazará el envío de la carta aviso que debe remitir la Administradora de destino, de acuerdo a lo establecido en la normativa de traspasos entre Administradora, a que se refiere la Letra A del Título III del Libro I.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

12. El traspaso se notificará en línea a la o las respectivas Administradora de origen, con su correspondiente fecha de suscripción, que corresponderá a la fecha de confirmación. La notificación a la o las Administradora de origen deberá contar con la información suficiente para materializar el traspaso solicitado por el afiliado o trabajador.

Las cuentas cuyo traspaso electrónico hubiere sido confirmado, deberán ser bloqueadas por la o las Administradora de origen, en la misma fecha en que hubiese correspondido efectuar ésta operación, de tratarse de una Orden de Traspaso Irrevocable.

Para efectos de la materialización de los traspasos electrónicos de cuentas obligatorias, las Administradoras deberán ceñirse a las normas que regulan el canje de traspasos. A su vez, cuando el traspaso involucre la cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias, la cuenta de capitalización de depósitos convenidos, la cuenta de ahorro voluntario o la cuenta de ahorro previsional voluntario colectivo, el traspaso de fondos de estas cuentas deberá materializarse el cuarto día hábil siguiente de la fecha en que el afiliado o trabajador confirme el traspaso electrónico.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.

En aquellos casos en que el afiliado haya suscrito más de un traspaso, se deberá considerar como válida la primera notificación de traspaso aceptada por la Administradora de origen.

13. Todos los traspasos electrónicos deberán ser respaldados por la Administradora de destino y por la o las Administradoras de origen que autorizaron la transacción. Esto, sin perjuicio de los registros que se deben mantener de todas las transacciones realizadas en canales electrónicos.

Para lo anterior, las Administradoras ingresarán en un registro computacional y por cada cuenta personal informada, al menos la siguiente información: Código de la Administradora de destino y de origen, identificación y Rut del afiliado o trabajador, fecha de suscripción, tipo de cuenta personal, Fondo de origen y destino, tipo de traspaso (canje o traspaso de ahorro voluntario) e impedimento del traspaso, cuando corresponda. Además, este archivo quedará sujeto, en lo que proceda, a las instrucciones impartidas en el Capítulo XXXIII sobre Respaldos del Proceso de Traspasos y comunicaciones de la Letra A del Título III del Libro I.

14. Dentro de los dos días hábiles siguientes a aquél en que se notificó a la o las Administradora de origen el traspaso electrónico, la Administradora de destino deberá dar aviso de este hecho al empleador, si corresponde, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Letra A del Título III del Libro I, sobre Administración de Cuentas personales en materia de traspasos. Si la Administradora dispone de la dirección de correo electrónico del empleador, el aviso deberá efectuarse por este medio, dejando constancia de la recepción de la comunicación.

Cuando se trate de un traspaso de la cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, el aviso al empleador indicará que el primer mes en que deberá comenzar a pagar las cotizaciones en la Administradora de destino, será el mes subsiguiente al de la suscripción; asimismo, informará la comisión destinada a la Administradora y la prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

15. Aquellos beneficiarios de pensión de sobrevivencia que posean un mecanismo de autenticación seguro que les permita efectuar operaciones de movimientos de fondos a través del Sitio Web, por tener la cualidad de ser únicos beneficiarios, y que decidan traspasar las cuentas personales que financian la referida pensión desde una Administradora a otra AFP de su elección, podrán suscribir en la Administradora de destino, un traspaso electrónico que contenga toda la información necesaria para validar el traspaso total del saldo de la o las cuentas a traspasar, ya sea con o sin asistencia de un agente de ventas o representante de la AFP. Para lo anterior, en lo que proceda, le serán aplicables las instrucciones impartidas en los números anteriores.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023 y las instrucciones contenidas en este número entrarán en vigencia el 1 de enero de 2024.

16. La suscripción de un formulario Orden de Traspaso Irrevocable para los afiliados que concurren presencialmente a las oficinas de la Entidad elegida, deberá efectuarse de manera electrónica, para lo cual la Administradora deberá poner a disposición de los referidos afiliados la

aplicación informática que permita suscribir electrónicamente el citado formulario de acuerdo a las instrucciones impartidas en el Capítulo I. Traspasos por Internet, de la Letra D. Operaciones a través del Sitio Web, del Título III Servicios y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Sólo si por razones justificadas, que deberán quedar respaldadas y a disposición de esta Superintendencia en caso de requerirlo, no fuera posible suscribir electrónicamente el formulario, la AFP de destino deberá poner a disposición del trabajador un formulario físico para solicitar el respectivo traspaso. Una vez que se encuentre disponible la aplicación, el referido formulario deberá ser ingresado en dicha aplicación por un representante autorizado de la respectiva AFP de destino, para lo cual el citado representante deberá autenticarse en la aplicación para ingresar el requerido formulario. Respecto de los plazos para la materialización del traspaso, éstos deberán contabilizarse desde la fecha de suscripción del formulario físico. La AFP de destino deberá proporcionar una copia al afiliado del formulario suscrito.

En aquellos casos en que el afiliado concurra presencialmente a una oficina de la AFP de destino y que no desee usar personalmente la referida aplicación, un representante autorizado de la respectiva AFP de destino, debidamente autenticado en la referida aplicación, ingresará en aquella los datos del afiliado en el formulario electrónico, proporcionando a éste el respectivo comprobante del traspaso electrónico.

Nota de actualización: Este número fue agregado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

Nota de Actualización: La Letra D fue agregada por la Norma de Carácter General N° 261, de fecha 30 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado en la nueva Letra D.

Libro V, Título III, Letra D. Operaciones a través del Sitio Web**Capítulo II. Retiro de fondos***Capítulo II. Retiro de fondos*

1. A través del sitio se podrán efectuar retiros de ahorro voluntario, de cotizaciones voluntarias, de ahorro previsional voluntario colectivo, de depósitos convenidos para el caso de trabajadores pertenecientes al I.P.S., de ahorro de indemnización, devoluciones de pagos en exceso y otros que autorice la normativa.

2. Para iniciar el trámite de retiro o devolución, los afiliados deberán ingresar al sitio de la Administradora donde se mantengan los fondos y completar los formularios electrónicos que para tales efectos tendrá disponible la Administradora.

3. La solicitud de retiro electrónica deberá contener la información suficiente que permita identificar al afiliado y el origen y destino de los fondos.

4. Para el caso de retiro de ahorro de indemnización y devolución de pagos en exceso, la solicitud electrónica deberá contemplar los campos que identifiquen al empleador (número de RUT y razón social).

5. Si los retiros se realizan mediante la opción de depósito de los fondos en bancos, éstos sólo podrán efectuarse en cuentas donde los solicitantes sean los titulares, quedando excluidas las transferencias a cuentas de terceros.

6. Previo a autorizar la transacción, el sitio deberá contar con mecanismos que le permitan verificar en forma inmediata, la identificación del solicitante, mecanismo de seguridad utilizado y requerimientos que para los retiros establece la normativa vigente.

Alternativamente, respecto de la exigencia del uso adicional de un mecanismo de autenticación requerido para efectuar transacciones que impliquen movimientos de recursos financieros de los Fondos de Pensiones, la Administradora podrá implementar el mecanismo de la ClaveÚnica emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación para la identificación del afiliado o usuario que solicita el retiro de fondos.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023.

7. Para verificar la cuenta bancaria del afiliado, las Administradoras deberán obtener la confirmación del banco respectivo, de acuerdo con los procedimientos que dispone la industria bancaria para tales efectos.

8. Una vez efectuadas las verificaciones que correspondan, la Administradora deberá autorizar o rechazar la transacción. Si el retiro fuera rechazado, la Administradora dará aviso en forma inmediata al afiliado a través del sitio, indicando las causas que han dado origen al rechazo y la forma de corregir la situación. En este caso la solicitud no será considerada para efectos de contabilizar el número de giros de la cuenta de ahorro voluntario autorizados por la ley.

9. Si la transacción hubiera sido aceptada, la Administradora deberá poner a disposición del afiliado a través del sitio, un comprobante que así lo certifique.

10. Si el pago del retiro se realiza con recursos de los Fondos de Pensiones, la Administradora deberá poner los recursos a disposición del afiliado, el cuarto o quinto día hábil siguiente al de la fecha de suscripción de la solicitud, a través de un depósito bancario o transferencia electrónica de fondos en la cuenta bancaria del afiliado, utilizando al efecto los diversos mecanismos que ofrece el sistema financiero, de acuerdo a la normativa vigente. El cargo en la cuenta personal deberá efectuarse considerando el valor de cierre de la cuota del segundo día hábil siguiente a la fecha de suscripción de la solicitud.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 311, de fecha 4 de julio de 2023. Posteriormente, este número fue

nuevamente reemplazado por la Norma de Carácter General N° 327, de fecha 17 de julio de 2024.

11. Asimismo, la Administradora podrá utilizar la alternativa de pagar con recursos propios los retiros, transfiriendo los fondos para su abono a la cuenta bancaria del afiliado en el mismo plazo señalado en el número anterior. Su recuperación desde los Fondos de Pensiones se hará posteriormente, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

12. Una vez efectuados los cargos en los registros auxiliares de los Fondos de Pensiones o abonados los fondos a la cuenta bancaria del afiliado en el caso de haber pagado con recursos propios, la Administradora emitirá un Comprobante de Retiro de Ahorro, que pondrá a disposición del afiliado a través del sitio, debiendo estar disponible para consulta a lo menos 6 meses. Dicho comprobante deberá consignar como mínimo los siguientes datos:

- a) Fecha de la solicitud.
- b) Identificación del afiliado (apellido paterno, materno y nombres).
- c) Cédula nacional de identidad del afiliado.
- d) Monto solicitado, expresado en pesos y cuotas.
- e) Fecha de pago.
- f) Monto neto pagado en pesos.
- g) Comisiones cobradas.
- h) Monto retenido por concepto de impuesto.

13. El retiro efectuado a través de Internet se entenderá realizado una vez que el depósito haya sido abonado a la cuenta bancaria del afiliado, ya sea que éste se haya pagado directamente desde los Fondos de Pensiones o con recursos de la Administradora.

14. Si el afiliado hubiera optado por recibir el monto del retiro en una agencia de la Administradora, el pago se entenderá realizado en las siguientes situaciones, en concordancia con los procedimientos que se definen en la normativa vigente:

- i. Desde el momento en que el respectivo cheque girado desde el Fondo de Pensiones se pone a disposición del solicitante o,
- ii. Desde que la Administradora recupera del Fondo de Pensiones el pago que hubiere realizado con recursos propios.

15. Las Administradoras que han optado por entregar este servicio, estarán obligadas a implementar y mantener procedimientos de control para garantizar que las operaciones de retiro y devolución de fondos se realicen en forma segura, teniendo presente su responsabilidad por los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados y empleadores.

16. Para el caso especial de los retiros de ahorro de indemnización y las devoluciones de pagos en exceso, la Administradora no podrá autorizar la transacción hasta que el trabajador o el empleador, según corresponda, presenten la documentación exigida por la normativa vigente. Para ello, en el momento en que se efectúe la transacción, por el mismo medio se informará al solicitante los documentos que debe presentar, la forma de hacerlo y que el procesamiento de la solicitud quedará sujeto a la entrega de los antecedentes que lo respalden.

17. Una vez que la Administradora haya efectuado el análisis de las solicitudes señaladas en el número anterior, de acuerdo con lo que disponen las normas vigentes, deberá informar a través del sitio la aceptación o rechazo del pago de los fondos. El retiro se efectuará conforme a los mismos procedimientos dispuestos para los retiros de ahorro voluntario y cotizaciones voluntarias.

Nota de Actualización: La Letra D fue agregada por la NCG N° 261 de fecha 30 de marzo de 2020. Este Capítulo fue incorporado en la nueva Letra D.

Libro V, Título III, Letra D. Operaciones a través del Sitio Web

Capítulo III. Simulación de pensión en el Sitio Web de la Administradora

Capítulo III. Simulación de pensión en el Sitio Web de la Administradora

La Administradora deberá proveer a través de su sitio web una herramienta para simular pensiones, la que deberá sujetarse a las siguientes disposiciones:

1. Deberá calcular una renta vitalicia inmediata, sin condiciones especiales de cobertura, utilizando los siguientes parámetros:

- Tablas de mortalidad vigentes.
- Tasa de interés implícita en las rentas vitalicias proyectada e informada por la Superintendencia de Pensiones.

Adicionalmente, el sitio podrá contemplar la simulación de pensión bajo la modalidad de retiro programado, utilizando las tasas de interés definidas para dicho cálculo. Esta simulación deberá mostrar el perfil decreciente de pagos del retiro programado, para la expectativa de vida estimada del afiliado más tres años. La rentabilidad que se usará para el saldo remanente será la informada por la Superintendencia.

2. Para el cálculo de la simulación de pensión, la Administradora deberá considerar al menos la información que posea acerca de los saldos acumulados en las cuentas de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, de afiliado voluntario y de depósitos convenidos, además del valor actualizado del bono de reconocimiento, si correspondiere. La Administradora deberá permitir que el trabajador incluya los saldos de sus cuentas de carácter voluntario.

3. Deberá considerar los antecedentes de los beneficiarios registrados en la Administradora o, en su defecto, permitir que la persona informe sus beneficiarios.

4. Deberá permitir que la persona decida la trayectoria de Tipos de Fondos de Pensiones futura, incorporando las restricciones del artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980, o podrá establecer la trayectoria por defecto que señala dicho artículo, la cual deberá ser explicitada.

5. Con respecto a la rentabilidad de los Fondos, las Administradora deberán usar la información proyectada por la Superintendencia, sin perjuicio de que podrá dar la posibilidad al usuario de cambiar los parámetros de rentabilidad si así lo desea.

6. El ingreso o la renta imponible a utilizar en la simulación para proyectar futuras cotizaciones, corresponderá a aquélla que se deriva del promedio de las últimas seis cotizaciones, reajustadas por IPC a la fecha de cálculo, considerando el período de tres años anteriores a dicha fecha. Si existieren menos de seis cotizaciones en el período se utilizará el promedio de las existentes. Si no se encuentran cotizaciones realizadas en ese período, se deberá utilizar como renta el ingreso mínimo vigente a la fecha de cálculo. La Administradora podrá permitir que el afiliado modifique la renta imponible por la que seguirá cotizando.

7. La Administradora deberá utilizar en la simulación la información administrativa que disponga, en el caso de tratarse de sus afiliados, tal como el saldo de las cuentas individuales, valor del bono de reconocimiento y beneficiarios, debiendo explicitarlo en la herramienta.

8. La pensión simulada podrá presentarse en términos brutos o líquidos, lo que deberá ser comunicado expresamente a los afiliados. En caso de presentarse la pensión en términos líquidos, deberán explicitarse además los supuestos para la cotización legal de salud y el impuesto a la renta correspondiente. Además, en caso que el sitio contemple la simulación de pensión bajo la modalidad de retiro programado, la pensión líquida deberá presentarse neta de comisiones y considerar el factor de ajuste, en caso que corresponda.

9. Para aquellas personas a las que les falten dos años o menos para el cumplimiento de la edad legal para pensionarse y para aquéllas que superen dicha edad, la simulación deberá efectuarse con un supuesto de rentabilidad de 0% real, lo cual deberá explicitarse. Si se utiliza un supuesto distinto de rentabilidad, se deberá mostrar una medida de riesgo de la pensión.

10. Todos los parámetros y supuestos utilizados para el cálculo deberán informarse claramente al consultante, tales como: densidad de cotización, edad de pensión e ingreso o renta imponible. La Administradora podrá permitir que la persona modifique dichos parámetros.

Nota de Actualización: La Letra D fue agregada por la NCG N° 261, de fecha 30 de marzo de 2020. Este capítulo fue incorporado en la nueva Letra D.

Libro V, Título III Agencias y Centros de Servicios, Servicios por internet y publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Anexos

Anexo N° 1 Registro de Oficinas

Anexo N° 1 Registro de Oficinas

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml> .

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 16, de fecha 5 de julio de 2011. Posteriormente, fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Libro V, Título III Agencias y Centros de Servicios, Servicios por internet y publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Anexos

Anexo N° 2 Asignación obligatoria entre Fondos

Anexo N° 2 Asignación obligatoria entre Fondos

SITUACION ACTUAL														
	SALDO COTIZACIÓN OBLIGATORIA		SALDO COTIZACIÓN VOLUNTARIA		SALDO DEPÓSITOS CONVENIDOS		SALDO CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO		SALDO CUENTA DE AHORRO DE INDEMNIZACIÓN		SALDO AHORRO PREVISIONAL COLECTIVO		SALDO AFILIADO VOLUNTARIO	
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
FONDO TIPO A MÁS RIESGOSO														
FONDO TIPO B RIESGOSO														
FONDO TIPO C INTERMEDIO														
FONDO TIPO D CONSERVADOR														
FONDO TIPO E MÁS CONSERVADOR														

ÚLTIMOS TRASPASOS EFECTUADOS (1)				
	FONDO ORIGEN	FONDO DESTINO	FECHA TRASPASO	MONTO \$
SALDO OBLIGATORIO				
SALDO COTIZACIÓN VOLUNTARIA				
SALDO DEPÓSITOS CONVENIDOS				
SALDO CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO				
SALDO CUENTA DE AHORRO INDEMN.				
SALDO AHORRO PREVISIONAL COLECTIVO				
SALDO AFILIADO VOLUNTARIO				

PRÓXIMO TRASPASO				
	FONDO ORIGEN	FONDO DESTINO	FECHA TRASPASO	MONTO \$
SALDO OBLIGATORIO				
SALDO COTIZACIÓN VOLUNTARIA				
SALDO DEPÓSITOS CONVENIDOS				
SALDO CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO				
SALDO CUENTA DE AHORRO INDEMN.				
SALDO AHORRO PREVISIONAL COLECTIVO				
SALDO AFILIADO VOLUNTARIO				

Usted siempre tiene posibilidades de elegir entre Fondos con cualquiera de los saldos de sus cuentas. Infórmese en su AFP sobre las restricciones de elección por edad.

(1) El cuadro ÚLTIMOS TRASPASOS EFECTUADOS debe incorporarse exclusivamente si se ha efectuado alguna asignación de fondo. Por lo tanto, en caso que el afiliado no tenga ninguna asignación de fondo este cuadro no debe incluirse.

Nota de actualización: El número de este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Libro V, Título III Agencias y Centros de Servicios, Servicios por internet y publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Anexos

Anexo N° 3 Panel informativo

Anexo N° 3 Panel informativo

AFP (Nombre) Comisiones AFP y Prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

A.F.P. (Nombre) Comisiones A.F.P. y Prima del Seguro de Invalidez y Supervivencia

		ACTUALES	FUTURAS	FECHA DESDE LA QUE REGISTRÁ EL CAMBIO
1.	POR COTIZACIONES MENSUALES COTIZACIÓN POR TIPO DE AFILIADO: DEPENDIENTES • COMISIÓN A.F.P. (porcentaje) (Para trabajadores dependientes que se encuentren percibiendo el subsidio previsional a los trabajadores jóvenes establecido en la Ley N° 20.235, el Seguro de Invalidez y Supervivencia, es de cargo del trabajador.) INDEPENDIENTES Y VOLUNTARIOS • COMISIÓN A.F.P. (porcentaje) • SEGURO DE INVALIDEZ Y SUPERVIVENCIA (porcentaje) • TOTAL (porcentaje) PENSIONADOS Y AFILIADOS SIN DERECHO AL SEGURO DE INVALIDEZ Y SUPERVIVENCIA • COMISIÓN A.F.P. (porcentaje)			
2.	POR TRASPASOS ENTRE FONDOS (a contar del tercer traspaso en un año calendario) • FIJA (pesos)		(pesos)	
3.	POR RETIROS PROGRAMADOS Y RENTA TEMPORAL • PORCENTUAL (porcentaje sobre la pensión)	(porcentaje)	(porcentaje)	
4.	POR ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO • PORCENTUAL (porcentaje del saldo)	(porcentaje)	(porcentaje)	
5.	POR APORTES DE INDEMNIZACIÓN OBLIGATORIA O SUSTITUTIVA • PORCENTUAL (porcentaje sobre el monto del aporte)	(porcentaje)	(porcentaje)	
6.	POR ADMINISTRACIÓN DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO • PORCENTUAL (un porcentaje del saldo)	(porcentaje)	(porcentaje)	
7.	POR TRANSFERENCIA DE DEPÓSITOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO • FIJA (suma fija por operación)	(pesos)	(pesos)	
8.	POR TRANSFERENCIA DE DEPÓSITOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO COLECTIVO • FIJA (suma fija por operación)	(pesos)	(pesos)	
9.	POR TRANSFERENCIA DE COTIZACIONES DE AFILIADO VOLUNTARIO • FIJA (suma fija por operación)	(pesos)	(pesos)	

FONDO DE PENSIONES A.F.P. (nombre) S.A. al (fecha: ddmmaaaa)					
	FONDO TIPO A MÁS RIESGOSO	FONDO TIPO B RIESGOSO	FONDO TIPO C INTERMEDIO	FONDO TIPO E CONSERVADOR	FONDO TIPO E MÁS CONSERVADOR
RENTABILIDAD REAL ANUAL DE LA CUOTA DEL FONDO DE PENSIONES (extraída de la última circular emitida por esta Superin- tendencia, para los períodos que en ella se indiquen)	(Tasa %, periodo)	(Tasa %, periodo)	(Tasa %, periodo)	(Tasa %, periodo)	(Tasa %, periodo)
VALOR DEL FONDO DE PENSIO- NES (al último día del mes antepre- cedente)	(pesos)	(pesos)	(pesos)	(pesos)	(pesos)
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE INVERSIONES DEL FONDO DE PENSIONES (al último día del mes precedente o anteprecedente)	(MMUS\$, % Fondo)	(MMUS\$, % Fondo)	(MMUS\$, % Fondo)	(MMUS\$, % Fondo)	(MMUS\$, % Fondo)
Inversión Nacional Total					
Renta Variable					
Renta Fija					
Forwards					
Otros Nacionales					
Inversión Extranjera Total					
Renta Variable					
Renta Fija					
Forwards					
Otros Nacionales					
VALOR DE LA CUOTA AL (día/mes/año) (día hábil anteprecedente).					

ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES AFP (nombre)				
CAPITAL SUSCRITO	(pesos, fecha)	DOMICILIO Y FONO CASA		
		CENTRAL		
		SITIO WEB		
CAPITAL PAGADO	(pesos, fecha)	ESCRITURA	DE	
		CONSTITUCIÓN		(fecha)
PATRIMONIO NETO	(pesos, fecha)	RESOLUCIÓN	DE	
		EXISTENCIA		(fecha y número)
		INSCRIP. REGISTRO	DE	
		COMERCIO		(fecha y número)
		AGENCIAS Y SUCURSALES		(número)
ENCAJE				
FONDO TIPO A - MÁS RIESGOSO	(pesos, fecha)			
FONDO TIPO B - RIESGOSO	(pesos, fecha)			
FONDO TIPO C - INTERMEDIO	(pesos, fecha)			
FONDO TIPO D - CONSERVADOR	(pesos, fecha)			
FONDO TIPO E - MÁS CONSERVADOR	(pesos, fecha)			
NOMBRES				
GERENTE GENERAL				
DIRECTORIO:				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 10, de fecha 17 de junio de 2011. Posteriormente, el número de este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Libro V, Título III Agencias y Centros de Servicios, Servicios por internet y publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Anexos

Anexo N° 4 Información a los afiliados

Anexo N° 4 Información a los afiliados

1. Beneficios del Sistema.

Explicación general de los beneficios otorgados por el sistema en cuanto a:

a) Tipo de beneficios b) Requisitos para obtenerlos c) Trámites

2. Pensión de invalidez.

a) Qué es b) Requisitos c) Trámites para solicitarla d) Trámites en caso que la solicitud sea rechazada e) Apelación a la Comisión Médica Central f) Posibilidad de reiterar la solicitud en caso de ser confirmada por la Comisión Médica Central. g) Explicación del seguro y financiamiento h) Determinación de la pensión

h.1) Trabajadores que se encuentran cotizando (dependientes e independientes) h.2) Trabajadores que no se encuentran cotizando (dependientes e independientes)

i) Modalidades de pensión

i.1) Renta vitalicia inmediata i.2) Renta temporal con renta vitalicia diferida i.3) Retiro programado i.4) Renta vitalicia inmediata con retiro programado

j) Requisitos para la pensión mínima de invalidez garantizada por el Estado, considerando lo dispuesto al efecto en la Ley N° 20.255.

3. Pensión de sobrevivencia.

a) Qué es b) Requisitos c) Trámites para solicitarla d) Explicación del seguro y financiamiento e) Determinación de la pensión

e.1) Trabajadores que se encontraban cotizando e.2) Trabajadores que no se encontraban cotizando

f) Modalidades de pensión g) Requisitos para la pensión mínima de sobrevivencia garantizada por el Estado, considerando lo dispuesto al efecto en la Ley N° 20.255.

4. Pensión de Vejez.

a) Requisitos b) Determinación de la pensión: saldo cuenta individual, Bono de Reconocimiento c) Expectativa de vida d) Modalidades de pensión e) Características de la renta vitalicia f) Características de la renta temporal con renta vitalicia diferida g) Características del retiro programado h) Características de la renta vitalicia con retiro programado i) Requisitos y procedimiento de la pensión anticipada j) Requisitos de la pensión mínima de vejez garantizada por el Estado, considerando lo dispuesto al efecto en la Ley N° 20.255.

5. Pensiones de Invalidez y Sobrevivencia causadas y reguladas por la Ley N° 16.744.

a) Cotización que debe efectuar el pensionado de invalidez profesional b) Procedimiento cuando el afiliado pensionado cumple la edad legal de jubilación c) Destino del saldo de la cuenta individual cuando el afiliado pensionado fallece

6. Aporte Previsional Solidario.

a) Definición b) Beneficiarios y requisitos c) Quienes no tienen derecho d) Procedimiento para obtener el beneficio e) Monto del Beneficio f) Causales de extinción del beneficio

7. Pensión básica solidaria.

a) Definición b) Beneficiarios y requisitos c) Quienes no tienen derecho d) Procedimiento para obtener el beneficio e) Causales de extinción del beneficio

8. Bono de Reconocimiento.

a) Quiénes tienen derecho b) Quién lo emite c) Cómo se calcula d) Importancia del envío de los antecedentes e) Cuándo se abona f) Procedimiento de reclamo

9. Desafiliaciones.

a) Requisitos b) Trámites c) Plazos

10. Reclamos.

a) Procedimientos b) Plazos

11. Devolución de pagos en exceso.

a) Procedimientos b) Plazos

12. Fondo de Pensiones.

a) Patrimonio separado de la Administradora b) Cómo se invierten los Fondos c) Garantía estatal d) Giro exclusivo e) Rentabilidad mínima

13. Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias.

a) Qué es b) Cotizaciones c) Cómo varía d) Comisiones e) Rentabilidad f) Cobranza

14. Cuenta de Ahorro Voluntario.

a) Qué es b) Cómo varía

b.1) Retiros b.2) Procedimiento

c) Valor cuota d) Comisiones e) Cómo efectuar depósitos f) Aviso empleador g) Rentabilidad h) Tributación i) Pérdida de cédula nacional de identidad

15. Comisiones.

a) Explicación general, ejemplos b) Caso de los dependientes c) Caso de los independientes d) Caso de los sin derecho al seguro de invalidez y sobrevivencia e) Caso traspaso entre Fondos

16. Estado de Cuentas de Capitalización Individual.

a) Qué es b) Información que contiene c) Cómo leerla d) Cada cuánto tiempo se envía e) Importancia del aviso de cambio de domicilio del afiliado f) Cómo solicitar una copia

17. Cotizaciones.

a) Porcentajes b) Tope imponible y reajustabilidad c) Qué financia cada uno d) Cotizaciones de los afiliados mayores de 65 o 60 años de edad, si fueren hombres o mujeres, respectivamente, o de los pensionados de vejez o invalidez e) Cotizaciones voluntarias f) Diferenciación de las cotizaciones obligatorias g) Qué hacer si el empleador no las paga

18. Afiliación.

a) Procedimiento b) Afiliación a una AFP aunque tenga más de un empleador

19. Traspasos

a) Procedimientos b) Plazos

20. Otros beneficios no financiados por el sistema.

- a) Asignación familiar b) Desahucio c) Salud d) Indemnizaciones

21. Cuenta de Ahorro de Indemnización.

- a) Qué es b) Apertura c) Pago de los aportes de indemnización d) Comisión e) Retiros de ahorro de indemnización

- e.1) Procedimiento e.2) Valor cuota

- f) Traspaso de la cuenta

22. Cotizaciones Voluntarias.

- a) Qué son b) Trámite c) Comisión d) Beneficios tributarios e) Retiros f) Rentabilidad g) Tributación

23. Depósitos Convenidos.

- a) Qué son b) Suscripción del convenio c) Pago de los depósitos convenidos d) Comisiones e) Tributación

24. Ahorro Previsional Voluntario.

- a) Qué es b) Transferencia de recursos c) Traspaso saldo d) Comisiones e) Instituciones Autorizadas f) Tributación g) Bonificación

25. Fondo de Pensiones Tipos A, B, C, D y E.

- a) ¿Qué es el sistema de multifondos? b) ¿Cómo se diferencian los tipos de Fondo? c) ¿Es obligación para la AFP ofrecer todos los tipos de Fondo? d) ¿Puede el afiliado elegir cualquier tipo de Fondo? e) Ahorro obligatorio f) Cotizaciones voluntarias y depósitos convenidos g) ¿Es posible tener recursos en distintos tipos de Fondo? h) ¿Qué pasa si el afiliado no elige Fondo? i) ¿Qué comisiones puede cobrar la AFP por la administración de los distintos tipos de Fondo? j) ¿Cómo traspasarse de un Fondo a otro?

- j.1) En la Administradora j.2) Hacia otra Administradora

- i. ¿Qué tipo de convenios pueden suscribirse entre la AFP y sus afiliados?

- i.1) Distribución de saldos i.2) Traspasos futuros

26. Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

- a) Operación del Sistema b) Certificado de Ofertas c) Alternativas del Consultante d) Remate e) Montos Mínimos de Pensión de Renta Vitalicia f) Aceptación y Selección

27. Sitio Web de la AFP.

- a) Características b) Mecanismos de Seguridad

- b.1) Clave Única de Identificación b.2) Clave de Seguridad

Solicitud y entrega Contrato de Prestación de Servicios Remotos

- c) Operaciones a través del Sitio Web

- c.1) Servicios obligatorios c.2) Servicios opcionales

28. Afiliado Voluntario.

- a) Definición b) Afiliación c) Cuentas Personales d) Recaudación e) Comisiones f) Cotizaciones

29. Afiliado Independiente.

- a) Definición b) Afiliación c) Cuentas Personales d) Recaudación e) Comisiones f) Cotizaciones

30. Cuenta de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo.

a) Qué es b) Requisitos de los contratos c) Cómo adherirse a los contratos d) Recaudación
e) Transferencia de recursos f) Traspaso de saldo g) Comisiones h) Retiros de Fondos i) Cobranza
j) Tributación

31. Compensación económica en materia previsional en caso de nulidad o divorcio.

a) Qué es b) Traspaso y destino de los fondos

32. Bonificación por hijo para mujer.

a) En qué consiste b) Quienes tienen derecho al beneficio c) Requisitos

33. Subsidio a trabajadores jóvenes.

a) En qué consiste b) Quienes tienen derecho c) Requisitos

34. Asesoría Previsional

a) Objeto de la Asesoría Previsional b) Obligaciones del Asesor Previsional c) Comisiones por Asesoría Previsional d) Prohibiciones del Asesor Previsional e) Registro de Asesores f) Fiscalización

Nota de actualización: El número de este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 105, de fecha 30 de diciembre de 2013. El número 34. fue agregado por la Norma de Carácter General N° 128, de fecha 10 de octubre de 2014. Por su parte, el Título de este anexo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 226, de fecha 30 de mayo de 2018.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo I. Introducción***Capítulo I. Introducción*

El artículo 60 de la Ley N° 20.255 crea una red de Centros de Atención Previsional Integral, en adelante CAPRI, pertenecientes al Instituto de Previsión Social, IPS.

Esta Superintendencia, en uso de las facultades establecidas en el inciso final del artículo 61 de la Ley N° 20.255, mediante el presente Título, regula el ejercicio de las funciones y atribuciones de los CAPRI.

Los CAPRI son oficinas pertenecientes al Instituto de Previsión Social, IPS de cobertura nacional, cuyo objetivo es otorgar la prestación de servicios de información y tramitación en materias previsionales a los usuarios del sistema previsional con el objeto de facilitarles el ejercicio de los derechos que les corresponden.

Los CAPRI deberán entregar una atención de calidad a los usuarios del sistema previsional, cumpliendo como mínimo con los estándares que se definen en este Título.

Los CAPRI cumplirán con las funciones de atención de usuarios que realizan las sucursales del Instituto de Normalización Previsional en relación a los sistemas previsionales administrados por ese Instituto a la fecha de publicación de la Ley N° 20.255, aquellas que este mismo cuerpo legal ha determinado para el otorgamiento de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y las que se indican en el presente Título.

Los CAPRI también deberán atender los requerimientos que define la ley antes citada respecto de los afiliados del Sistema de Pensiones regulado por el D.L. 3.500, de 1980, en las materias que se detallan en este Título.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo II. Servicios que prestan los CAPRI*****Capítulo II. Servicios que prestan los CAPRI***

1. De acuerdo con lo señalado en el artículo 61 de la Ley N° 20.255, los CAPRI deben cumplir con las siguientes funciones y atribuciones:

a) Acoger a tramitación las solicitudes de los beneficios que otorga el Instituto de Previsión Social e informar de su otorgamiento, modificación o cese.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 233, de fecha 30 de noviembre de 2018.

b) Informar y atender consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones Solidarias.

c) Informar y atender consultas referidas a los beneficios que otorga el IPS, entre otros, los referidos a las bonificaciones por hijo para las mujeres y al subsidio previsional a los trabajadores jóvenes.

d) Recibir los reclamos que presenten los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y de los regímenes que administra el Instituto de Previsión Social.

e) Recibir las solicitudes y reclamos que presenten los usuarios originados en subsidio previsional a los trabajadores jóvenes.

f) Recibir las solicitudes y reclamos que presenten los usuarios originados en bonificaciones por hijo para las mujeres.

g) Emitir certificaciones relacionados con los regímenes que administra el Instituto de Previsión Social y los beneficios que éste otorga.

h) Recibir las Solicitudes de pensión de vejez por cumplimiento de la edad legal, invalidez y sobrevivencia que presenten los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones establecido en el D.L. N° 3.500 de 1980, y remitirlas a las Administradoras de Fondos de Pensiones que corresponda para su tramitación.

i) Recibir los reclamos que presenten los afiliados al régimen de pensiones establecido por el D.L. N° 3.500 o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia y remitirlos a las Administradoras de Fondos de Pensiones que corresponda para su tramitación.

j) Informar y atender consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

k) Recibir las solicitudes de calificación de invalidez de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, asegurar la debida coordinación con la Comisión Médica Regional que corresponda según su localización para que sean tramitadas y la custodia de la documentación que se genere en este proceso.

l) Prestar los servicios que el IPS convenga con las entidades o personas jurídicas de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, y para los fines que señala el artículo 62 de la Ley N° 20.255.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.

En virtud de dicho artículo, los CAPRI sólo podrán realizar una o más de las siguientes actividades:

i. Recibir solicitudes de beneficios que las entidades o personas jurídicas otorguen o paguen, remitirlas a aquella que corresponda para su tramitación y resolución, o atenderlas en los casos

que proceda. En el convenio que se suscriba deberán establecerse los procedimientos de recepción, remisión de dichas solicitudes y atención.

ii. Emitir certificados que corresponda otorgar a dichas entidades o personas jurídicas. En el convenio que se suscriba deberán establecerse los procedimientos para la entrega de información por parte de las entidades o personas jurídicas, de ser necesaria para la emisión de las certificaciones aludidas y especificar los tipos de certificaciones que se otorgarán.

iii. Pagar los beneficios que concedan dichas entidades o personas jurídicas. En el convenio que se suscriba deberán detallarse los procesos que abarcará el servicio de pago respectivo. El servicio de pago podrá comprender todas o algunas de las labores que se indican: a) generación mensual de las emisiones de pago, la que incluye el ingreso de tablas de datos y parámetros que se requieran para efectuar la actualización de la base de beneficiarios a pagar, el cálculo y liquidación de cada beneficio con sus haberes y descuentos, la generación de los archivos de emisión y disponibilización de los mismos a la entidad que ejecute el pago directo a los beneficiarios; b) los procesos financieros y contables, los que podrán incluir entre otras tareas, la rendición, conciliación y transferencias a que haya lugar, como asimismo, la transferencia a los acreedores de los descuentos que se realicen; y c) el entero de los descuentos en las entidades que corresponda y la prestación de los demás servicios asociados a dicha actividad.

Nota de actualización: Este literal fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.

iv. Recibir los reclamos que se presenten por los usuarios respecto de dichas entidades o personas jurídicas, remitirlos a ellas para su tramitación o atenderlos en los casos que corresponda. En el convenio que se suscriba deberán establecerse los procedimientos de recepción, remisión y atención de dichos reclamos.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 233, de fecha 30 de noviembre de 2018.

m) Las demás funciones definidas en otros cuerpos legales.

2. Los CAPRI deberán entregar los servicios antes señalados en forma presencial, sin perjuicio de los sistemas de información que destine para apoyar el cumplimiento de estas funciones y realizar los pagos de beneficios señalados en el número 1, en caso de que dichos pagos puedan realizarse a través de transferencia a cuentas bancarias de los beneficiarios.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.

3. Los CAPRI deberán contar con sistemas de información que les permitan entregar los servicios de atención de usuarios en forma continua. Esto significa que deberán contar con procedimientos de contingencia y de recuperación de desastres, con el objetivo de mantener el servicio dentro del horario definido para ello.

4. En forma previa a la suscripción de los convenios a que se refiere el artículo 62 de la ley N° 20.255, el IPS deberá remitir a esta Superintendencia una copia de ellos para su autorización.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 236, de fecha 3 de enero de 2019.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo III. Sistemas de información***Capítulo III. Sistemas de información*

1. Los CAPRI deben contar con sistemas de información que les permita apoyar las funciones que la ley les encarga y en forma especial el proceso de atención de beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias. Los sistemas de información diseñados deben permitir como mínimo la realización en forma eficiente de las siguientes funciones:

a) Atención de usuarios, ingreso de solicitudes de beneficios, resolución de consultas y entrega de información acerca del estado de los trámites de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias.

b) Comunicar a los beneficiarios y afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 el estado de los trámites de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias que estén en análisis en el IPS.

c) Ingreso de solicitudes de beneficios referidos al subsidio de trabajadores jóvenes y comunicación del estado del trámite de estos beneficios.

d) Ingreso de solicitudes de beneficios referidos a las bonificaciones por hijo para las mujeres y comunicación del estado del trámite de estos beneficios.

e) Emitir las certificaciones que correspondan a los imponentes y beneficiarios de los regímenes administrados por el IPS.

f) Recibir solicitudes de Pensión de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, esto es Solicitud de Pensión de Vejez por cumplimiento de la edad legal, Invalidez y su correspondiente solicitud de calificación de invalidez y Solicitud de Pensión de Sobrevivencia.

g) Recibir reclamos de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de los trabajadores de los regímenes administrado por el IPS y de los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias.

2. Con el objeto de complementar las funciones de los CAPRI, el Instituto de Previsión Social deberá poner a disposición de los usuarios a través del Sitio Web y el Call Center un procedimiento que les permita conocer el estado de la tramitación de sus requerimientos referidos al Sistema de Pensiones Solidarias y otros beneficios que entrega el IPS, el cual debe considerar niveles suficientes de seguridad para autenticar al usuario requirente con el propósito de resguardar la privacidad de la información.

3. Los sistemas de información de los CAPRI deberán permitir registrar en forma inmediata los requerimientos planteados por los 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.

4. Asimismo, los sistemas de información deberán disponer de medidas de seguridad que a lo menos consideren el registro de la trazabilidad de las consultas sobre los datos de los trabajadores y de este modo preservar su debida confidencialidad.

5. Con el objeto de administrar en forma eficiente la atención de público y obtener información sobre la gestión realizada, los CAPRI deberán contar con procedimientos que les permitan controlar la atención de público que realizan y mejorarla permanentemente, los cuales podrán contemplar apoyo de tecnologías de información. Estos procedimientos deberán permitir al menos lo siguiente:

a) Administrar la atención de usuarios y resolver incidentes dentro del horario de atención.

b) Estimar una dotación de personal adecuada a la demanda de atención.

c) Emitir reportes de la gestión de atención.

6. Para controlar eficientemente la suscripción de las solicitudes de beneficios del D.L. N° 3.500 y los reclamos que presenten sus afiliados o beneficiarios, los CAPRI deberán contar con sistemas de

información que les permitan ingresar estas solicitudes, efectuar validaciones, emitir comprobantes de atención y registrar todas las operaciones realizadas. Estos procedimientos podrán ser establecidos conjuntamente entre el IPS y las Administradoras de Fondos de Pensiones y deben cumplir con los plazos que rigen a estas últimas entidades.

7. El acceso a los sistemas de información para los fines antes indicados deberá estar restringido a los funcionarios de los CAPRI que desempeñen la función de atención de público, quienes deberán guardar el secreto respecto de los datos personales que ellos consignen, como asimismo de aquellos que en virtud del ingreso de solicitudes y reclamos tomen conocimiento. El acceso a la información sólo tendría por objeto permitir la atención individual del recurrente, estando prohibida su utilización para un fin diverso. La infracción de esta norma podrá acarrear la responsabilidad a que alude al artículo 23 de la Ley N° 19.628.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo IV. Personal de atención***Capítulo IV. Personal de atención*

1. Los CAPRI deberán contar con una dotación de personal que les permita absorber la demanda de los usuarios, de acuerdo con los estándares de calidad de servicio que se definen en el presente Título.

2. No obstante los estudios de demanda que pudieran realizarse para estimar una dotación de personal adecuada a la atención requerida en los CAPRI, para efectos de organización y responsabilidades, éstos deben contar, en forma permanente, con una o más personas responsables de las siguientes funciones:

a) Administrar y dirigir el funcionamiento del CAPRI, debiendo cautelar que la entrega de la información, la atención de consultas, gestión de reclamos y los trámites de beneficios, se realicen en forma eficiente y oportuna.

b) Coordinar la recepción de las Solicitudes de Pensión y los reclamos de los afiliados al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 y el envío de la documentación que corresponda a las Administradoras de Fondos de Pensiones.

c) Coordinar, a nivel regional, el intercambio de información y documentos con la Comisión Médica Regional respectiva para efectos de la tramitación de la calificación de invalidez de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y preocuparse de la custodia de la documentación generada durante el proceso de calificación de invalidez.

3. Los CAPRI deberán contar con folletería o cartillas informativas actualizadas sobre materias relacionadas con los beneficios que entrega el IPS, en especial sobre el Sistema de Pensiones Solidarias, que les permita complementar la atención presencial que se entrega a los usuarios e informarles adecuadamente sobre dichos beneficios.

4. El personal de los CAPRI debe estar capacitado en materias del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de forma que le permita proporcionar a los trabajadores y/o beneficiarios en la oportunidad en que ellos lo requieran, información general sobre las siguientes materias:

a) Suscripción de solicitudes de pensión, plazos y etapas del trámite.

b) Suscripción de reclamos, etapas y plazos para la solución.

c) Información sobre el funcionamiento del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500.

5. El personal de los CAPRI que entrega el servicio de atención de público deberá tener la adecuación técnica necesaria para cumplir eficientemente con esta labor.

6. Para que el personal de atención de los CAPRI esté debidamente capacitado, el Instituto de Previsión Social deberá establecer programas de capacitación permanentes, que les permitan a aquellos la obtención y/o la actualización de las competencias necesarias para cumplir con funciones de atención de público, así como la obtención y actualización del conocimiento sobre las materias que les competen. Estos programas de capacitación deberán ser informados por escrito a esta Superintendencia el último día hábil del mes de enero de cada año, respecto de las capacitaciones realizadas el año anterior y la planificación para el año en curso.

7. El personal de los CAPRI deberá portar en todo momento una tarjeta de identificación en la que constará su nombre y el cargo que ocupa.

8. Los CAPRI deberán disponer de una señalización suficiente para facilitar el acceso expedito del público y su orientación dentro de sus dependencias según el trámite que requieran realizar.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo V. Estándares de atención***Capítulo V. Estándares de atención*

1. Los CAPRI deberán cumplir con estándares mínimos de calidad del servicio según lo señalado más adelante, debiendo adoptar todas las medidas necesarias a objeto de asegurar su cumplimiento. Entre los estándares mínimos se consideran la continuidad del servicio de atención de público, tiempo de espera por usuario y personal capacitado que brinde una óptima atención.

2. Los CAPRI deberán contar con procedimientos que aseguren la continuidad de la prestación de los servicios de atención en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida, por un lapso que no podrá ser inferior a cinco horas diarias durante los días hábiles.

3. Respecto del tiempo de espera de atención, los CAPRI deberán asegurar un tiempo máximo de espera de una hora dentro del horario de atención.

4. La capacitación del personal deberá cumplir con lo señalado en el Capítulo anterior.

5. En caso que por algún evento no puedan cumplir con los estándares mínimos de calidad del servicio de atención de público, los CAPRI deberán contar con planes de contingencia, así como con procedimientos de restauración de los sistemas de atención que le permita reestablecer en el menor tiempo posible la calidad del servicio. Ambos planes deben estar documentados, comunicados y probados y deben ser actualizados con una frecuencia mínima de un año.

6. Al menos una vez al año el IPS deberá contratar con una empresa externa la realización de un estudio que permita evaluar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de los CAPRI.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo VI. Cobertura***Capítulo VI. Cobertura*

1. Con el objeto de asegurar una cobertura que facilite la atención de público el IPS deberá disponer de CAPRI a lo largo del territorio nacional.



2. La ubicación territorial de los centros se justificará en estudios de demanda que realice el IPS, los que deberán considerar como mínimo las siguientes variables:

- a) Población mayor de 65 años según proyecciones INE,
- b) Pertenencia al porcentaje de población mayor de 65 años más pobre según la gradualidad establecida en la Ley N° 20.255, consultando las fuentes de información de Ministerio de Planificación.

3. Los estudios de demanda deberán ser enviados a esta Superintendencia el último día hábil del mes de enero de cada año.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI

Capítulo VII. Recepciones de solicitudes de pensión y reclamos del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500

Capítulo VII. Recepciones de solicitudes de pensión y reclamos del Sistema de Pensiones del D.L. 3.500

1. De acuerdo con lo señalado en los números 1 y 3 del artículo 61 de la Ley N° 20.255 los CAPRI deben recibir solicitudes de pensión de vejez por edad, de invalidez y sobrevivencia de los afiliados y beneficiarios, según corresponda, del Sistema de Pensiones establecido en el D.L. N° 3.500 y las reclamaciones que sobre materias relacionadas con éste sistema o sobre algún proceso, servicio o beneficio de alguna AFP en particular aquellos les presenten.

2. Con el objeto de cumplir en forma eficiente con dichas funciones, los CAPRI deben contar con sistemas de información, en los términos señalados en el Capítulo III del presente Título, que apoyen la realización de las tareas definidas en las disposiciones legales antes señaladas. Adicionalmente, el IPS debe considerar lo que se define en los siguientes números para asegurar que los trámites realizados por los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 en los CAPRI, se materialicen con a lo menos los mismos estándares definidos para las Administradoras de Fondos de Pensiones.

3. Para efectos de control, las Solicitudes de Pensión deberán tener un folio que las identifique en los sistemas de información. Los documentos que se mantengan en papel también deben tener un folio que los identifique en forma única y permita controlar su remisión a la AFP que corresponda.

4. Los CAPRI sólo recibirán las solicitudes de pensión presentadas por los afiliados, beneficiarios o mandatarios, que se identifiquen con su cédula nacional de identidad y el mandato respectivo, cuando corresponda, generando el formulario en dos copias a través de los sistemas de información que apoyen esta función las que deberán ser firmadas por el recurrente. Una de ellas se le entregará a éste y la otra se enviará al nivel central de la Administradora de Fondos de Pensiones, a través de los procedimientos que se describen en los siguientes números.

5. Las copias de las solicitudes de beneficios del D.L. N° 3.500 y la información física entregada por el recurrente que la respalde o aquella que acredite el reclamo a remitir a la AFP, deberá ser digitalizada en el CAPRI y enviada al nivel central de la AFP el día hábil siguiente a la fecha de recepción, a través de procedimientos de transmisión electrónica de información u otro que se determine entre ésta y el IPS, que garantice que la documentación sea recibida en forma correcta y oportuna.

6. En caso que no sea posible digitalizar la información entregada por el trabajador, deberá ser enviada al nivel central de la AFP en el mismo plazo señalado en el número anterior, a través de correo certificado o privado u otro medio que permita controlar su envío y garantizar su recepción en forma correcta y oportuna.

7. Para efectos de control el CAPRI deberá acompañar un reporte de despacho de la documentación enviada a las AFP en donde se detalle a nivel de totales y ordenado por tipo, los documentos remitidos.

8. Respecto de la recepción de reclamos que presenten los afiliados y beneficiarios los CAPRI deberán exigir al recurrente su identificación a través de la cédula nacional de identidad. Una vez ingresado el reclamo, los CAPRI deberán entregar al reclamante un comprobante de recepción que contendrá a lo menos la fecha recepción, la identificación del reclamante, la materia reclamada, la AFP involucrada y los antecedentes del CAPRI que recibió el reclamo.

9. Para efectos de envío de la documentación señalada en este Capítulo a las Administradoras de Fondos de Pensiones, el personal de los CAPRI debe considerar como válida la identificación de la Administradora señalada por el recurrente o aquella que se registre en los sistemas de información que tenga disponible para consulta.

10. Los CAPRI deberán recibir los reclamos de diversas materias sin discriminar por la materia reclamada, función que será responsabilidad de la Administradora de Fondos de Pensiones.

Procedimientos de Contingencia

11. En caso de falla de los sistemas de información de los CAPRI, las solicitudes de pensión y reclamos se suscribirán en papel y deberán ser ingresadas al sistema de información, cuando éste se reestablezca. Si el sistema no ha sido reestablecido al término de las 24 horas del día hábil siguiente, los CAPRI deberán remitir las solicitudes y reclamos a la Administradora de Fondos de Pensiones identificada por el recurrente el día hábil siguiente a través de los procedimientos establecidos en los números 5 ó 6 precedentes.

12. El encargado en el CAPRI de coordinar la recepción de las Solicitudes de Pensión y los reclamos de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 será responsable del cumplimiento de las normas establecidas en este Capítulo.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo VIII. Información a la Superintendencia de Pensiones*****Capítulo VIII. Información a la Superintendencia de Pensiones***

1. El Instituto de Previsión Social deberá contar con un registro de los CAPRI el cual debe remitir a la Superintendencia el quinto día hábil de cada mes con información actualizada, de acuerdo con el procedimiento y las especificaciones que se señalan en el Anexo del presente Título.

2. Para efectos de control el Instituto de Previsión Social deberá contar con un Registro del Personal de los CAPRI, el cual debe remitir a la Superintendencia con la periodicidad señalada en el número precedente, de acuerdo con el procedimiento y las especificaciones que se señalan en el Anexo del presente Título.

3. Para hacer efectiva la transmisión de la información del Registro de los CAPRI y del Registro de Personal de los CAPRI, el IPS debe ceñirse a lo que dispone el Título XII del Libro V referido a transmisión de datos de esta Superintendencia.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo IX. Normas transitorias***Capítulo IX. Normas transitorias*

1. El IPS deberá realizar el primer estudio definido en el número 3 del capítulo VI, a más tardar en un plazo de 2 años contados desde el 1 de julio de 2008 y deberá ser remitido a esta Superintendencia en el plazo de tres días hábiles siguientes a la fecha de recepción del informe respectivo.

2. Desde el 1 de julio de 2008 y hasta la fecha en que estén disponibles los sistemas de información que permiten el ingreso de las solicitudes de beneficios del D.L. N° 3.500, los reclamos y el envío de estos documentos al nivel central de las Administradoras de Fondos de Pensiones, el IPS deberá recibir las solicitudes y reclamos en papel, junto con la documentación de respaldo. Posteriormente deberá remitirlos en el plazo de un día hábil de la fecha de solicitud a la agencia regional de la AFP que corresponda más cercana a su domicilio, para lo cual deberá coordinarse con las Administradoras de Fondos de Pensiones.

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI, Anexos

Anexo Informe de Centros de Atención Previsional Integral

Anexo Informe de Centros de Atención Previsional Integral

Descripción de Archivos

1. Introducción

El envío del Informe de Centros de Atención Previsional Integral, se debe realizar de acuerdo con las especificaciones y modalidad de transmisión definida en el Título XII del Libro V sobre Transmisión de Datos, debiéndose proporcionar dos archivos con las siguientes características:

- a) Los datos numéricos deben estar alineados a la derecha y completados con 0 (cero).
- b) Los datos alfanuméricos deben estar alineados a la izquierda y completados con blancos.
- c) Los datos que no corresponda informar deben registrarse en cero o en blanco, según su formato respectivo.
- d) Las fechas que no corresponda informar deben registrarse en cero.
- e) Los caracteres a informar en los campos alfanuméricos deben corresponder al rango de letras entre la A y la Z (en mayúsculas), además de caracteres de puntuación, guiones y apóstrofes, excluida la letra Ñ y las vocales acentuadas.
- f) El número que aparece para cada dato en la descripción de los registros de datos, bajo el título Posición, corresponde a la posición que ocupa el dato en el registro. Se utilizará en los archivos de errores que entregue esta Superintendencia para indicar los datos informados con errores.
- g) El nombre del archivo a informar tendrá la siguiente estructura:

capriidaaaamm.ext Identificación de Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI).

capriperaaaamm.ext Identificación del personal de atención del CAPRI.

en donde:

aaaamm corresponde al año y al mes del Informe.

exi código alfabético de 3 caracteres que identifica al Instituto de Previsión Social (IPS).

2. Descripción de Archivo

A continuación se describe la estructura de los registros de datos de cada uno de los archivos.

2.1 Identificación de Centros de Atención Previsional Integral

Archivo: caprlldaaamm.ips			
Información del Campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Código del CAPRI			
Código de Comuna	9(05)	(a)	1
Identificador del CAPRI	9(04)		2
Dirección	X(60)		3
Numero Telefónico de contacto	X(15)		4
Fecha de inicio de funcionamiento	9(08)	aaaammdd	5
Horario de atención en la mañana			
Lunes	9(08)	HHMMHHMM (1)	6
Martes	9(08)	HHMMHHMM (1)	7
Miércoles	9(08)	HHMMHHMM (1)	8
Jueves	9(08)	HHMMHHMM (1)	9
Viernes	9(08)	HHMMHHMM (1)	10
Horario de atención en la tarde			
Lunes	9(08)	HHMMHHMM (1)	11
Martes	9(08)	HHMMHHMM (1)	12
Miércoles	9(08)	HHMMHHMM (1)	13
Jueves	9(08)	HHMMHHMM (1)	14
Viernes	9(08)	HHMMHHMM (1)	15
Numero de horas de atención semanal	9(02)		16
Estado	X(01)	V: Vigente N: No vigente	17
Total	X(175)		

2.2. Identificación del personal de atención del CAPRI

Archivo: capriperaaaamm.ips			
Información del Campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Código del ejecutivo de atención			
Identificación del servicio	X(03)	Corresponde a la sigla IPS	1
Código de identificación del ejecutivo	9(06)		2
Digito verificador del código de identificación del ejecutivo	X(01)	Modulo 11	3
RUN del ejecutivo de atención	9(08)		4
Digito verificador del RUN	X(01)		5
Apellido paterno	X(20)		6
Apellido materno	X(20)		7
Nombres	X(30)		8
Fecha de ingreso	9(08)	aaaammdd	9
Cargo del ejecutivo	9(01)	(b)	10
Estado	X(01)	V: Vigente N: No vigente	11
Fecha cambio de estado	9(08)	aaaammdd	12
Código del CAPRI			
Código de comuna	9(05)		13
Identificador del CAPRI	9(04)		14
Total	X(116)		

Descripción de Codigos:

(a) Codigo de Comuna

1100	11000000
1101	11010000
1102	11020000
1103	11030000
1104	11040000
1105	11050000
1106	11060000
1107	11070000
1108	11080000
1109	11090000
1110	11100000
1111	11110000
1112	11120000
1113	11130000
1114	11140000
1115	11150000
1116	11160000
1117	11170000
1118	11180000
1119	11190000
1120	11200000
1121	11210000
1122	11220000
1123	11230000
1124	11240000
1125	11250000
1126	11260000
1127	11270000
1128	11280000
1129	11290000
1130	11300000
1131	11310000
1132	11320000
1133	11330000
1134	11340000
1135	11350000
1136	11360000
1137	11370000
1138	11380000
1139	11390000
1140	11400000
1141	11410000
1142	11420000
1143	11430000
1144	11440000
1145	11450000
1146	11460000
1147	11470000
1148	11480000
1149	11490000
1150	11500000
1151	11510000
1152	11520000
1153	11530000
1154	11540000
1155	11550000
1156	11560000
1157	11570000
1158	11580000
1159	11590000
1160	11600000
1161	11610000
1162	11620000
1163	11630000
1164	11640000
1165	11650000
1166	11660000
1167	11670000
1168	11680000
1169	11690000
1170	11700000
1171	11710000
1172	11720000
1173	11730000
1174	11740000
1175	11750000
1176	11760000
1177	11770000
1178	11780000
1179	11790000
1180	11800000
1181	11810000
1182	11820000
1183	11830000
1184	11840000
1185	11850000
1186	11860000
1187	11870000
1188	11880000
1189	11890000
1190	11900000
1191	11910000
1192	11920000
1193	11930000
1194	11940000
1195	11950000
1196	11960000
1197	11970000
1198	11980000
1199	11990000
1200	12000000
1201	12010000
1202	12020000
1203	12030000
1204	12040000
1205	12050000
1206	12060000
1207	12070000
1208	12080000
1209	12090000
1210	12100000
1211	12110000
1212	12120000
1213	12130000
1214	12140000
1215	12150000
1216	12160000
1217	12170000
1218	12180000
1219	12190000
1220	12200000
1221	12210000
1222	12220000
1223	12230000
1224	12240000
1225	12250000
1226	12260000
1227	12270000
1228	12280000
1229	12290000
1230	12300000
1231	12310000
1232	12320000
1233	12330000
1234	12340000
1235	12350000
1236	12360000
1237	12370000
1238	12380000
1239	12390000
1240	12400000
1241	12410000
1242	12420000
1243	12430000
1244	12440000
1245	12450000
1246	12460000
1247	12470000
1248	12480000
1249	12490000
1250	12500000
1251	12510000
1252	12520000
1253	12530000
1254	12540000
1255	12550000
1256	12560000
1257	12570000
1258	12580000
1259	12590000
1260	12600000
1261	12610000
1262	12620000
1263	12630000
1264	12640000
1265	12650000
1266	12660000
1267	12670000
1268	12680000
1269	12690000
1270	12700000
1271	12710000
1272	12720000
1273	12730000
1274	12740000
1275	12750000
1276	12760000
1277	12770000
1278	12780000
1279	12790000
1280	12800000
1281	12810000
1282	12820000
1283	12830000
1284	12840000
1285	12850000
1286	12860000
1287	12870000
1288	12880000
1289	12890000
1290	12900000
1291	12910000
1292	12920000
1293	12930000
1294	12940000
1295	12950000
1296	12960000
1297	12970000
1298	12980000
1299	12990000

(b) Cargo del ejecutivo

1 Jefe del CAPRI 2 Jefe Subrogante del CAPRI 3 Oficial de Control D.L. N° 3.500 4 Otro

Notas:

(1) El formato HHMMHHMM representa la hora de inicio y la hora de término de la jornada parcial del CAPRI, el que debe estar informado en formato de 24 hrs. Por ejemplo, el valor 09001400 representa la hora de inicio 09:00 y la hora de término 14:00 de la jornada parcial del CAPRI.

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

Capítulo I. Introducción

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.

Nota de actualización: El nombre de este Título fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011. Además, esta misma Norma incorporó la Letra A, bajo la cual quedaron los actuales Capítulos I al VII. Posteriormente, este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

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

Capítulo II. Normas generales

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.

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

Capítulo III. Normas específicas

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 justifiquen 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.

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

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

Capítulo IV. De los Contratos

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.

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

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

Capítulo V. Categoría de servicios

Capítulo V. Categoría 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.

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

Libro V, Título V, Letra A. Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones**Capítulo VI. Impuesto al Valor Agregado*****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.

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

Libro V, Título V, Letra A. Anexos

Anexo Informe de Contratos de Prestación de Servicios

Anexo Informe de Contratos de Prestación de Servicios

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/descripArchivos> .

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 16, de fecha 5 de julio de 2011, que modifica el Título XIII del Libro II, sobre Subsidio a los Trabajadores Jóvenes; el Título III del Libro V, sobre Agencias y Centros de Servicios, Servicios por Internet y Publicidad de las Administradoras de Fondos de Pensiones; el Título V del Libro V sobre Contratación de servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones; y el Título IX del Libro V, sobre Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público de las Administradoras; todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones.

Libro V, Título V, Letra B. Celebración de Convenios de Prestación de Servicios por el Instituto de Previsión Social

Capítulo I. Introducción

Capítulo I. Introducción

De acuerdo a lo establecido en el número 9 del artículo 55 de la Ley N° 20.255, el Instituto de Previsión Social (IPS) podrá celebrar convenios con organismos públicos o privados para la ejecución de tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario. En ese marco y según lo dispone el inciso cuarto del artículo 3 del Reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, el IPS podrá suscribir convenios con organismos públicos o privados, con el objeto que éstos reciban solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, dichos convenios deberán sujetarse a las normas que al respecto emita la Superintendencia de Pensiones.

La presente norma tiene por objetivo regular los convenios que suscriba el Instituto de Previsión Social, en virtud del número 9 del artículo 55 de la Ley N° 20.255. Las disposiciones que se establecen contemplan exigencias mínimas de control que el Instituto de Previsión Social debe considerar, como única entidad responsable del cumplimiento de las funciones que convenga.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011, que Modifica el Título I del Libro III, Sobre Pensiones; el Título V del Libro III, Sobre Sistema Solidario de Pensiones; y el Título V del Libro V, Sobre Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones; todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Libro V, Título V, Letra B. Celebración de Convenios de Prestación de Servicios por el Instituto de Previsión Social

Capítulo II. Normas Generales

Capítulo II. Normas Generales

1. El Instituto de Previsión Social podrá suscribir convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario, en adelante *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario*.

2. Los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* podrán comprender las actividades de: orientación, información y/o recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, esto es, pensión básica solidaria de vejez, pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de vejez y aporte previsional solidario de invalidez.

3. Si el convenio se refiere a la atención de Solicitudes de Beneficios con el apoyo de sistemas de información, el Instituto de Previsión Social deberá poner a disposición de la entidad prestadora del servicio los sistemas informáticos necesarios para efectuar las funciones contenidas en el convenio, debiendo aquélla, mantener al menos los mismos estándares que haya definido el IPS para la realización de estas funciones en sus propios canales de atención.

4. En caso que el Instituto de Previsión Social ponga a disposición de la entidad prestadora del servicio los sistemas de información necesarios para implementar un convenio de recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias a objeto de garantizar que los usuarios del sistema sólo puedan establecer si los solicitantes cumplen o no con los requisitos que les dan derechos a los beneficios, pero en ningún caso tengan acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales administrado por dicho Instituto.

5. El Instituto de Previsión Social siempre será responsable por las actividades que encargue realizar a otros organismos producto de la suscripción de *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario*, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos al IPS. El hecho que las funciones sean realizadas por un prestador de servicios no limitará la responsabilidad del Instituto de Previsión Social frente a las obligaciones que la Ley y la normativa le imponen respecto de los beneficiarios y de esta Superintendencia.

6. El Instituto de Previsión Social deberá contar con políticas y procedimientos formales para la contratación y control de las actividades de apoyo al sistema solidario que encargue realizar a organismos públicos o privados. Estas políticas y procedimientos deberán constar por escrito y ser de conocimiento público en la institución, considerando las normas establecidas en la presente Circular y contener al menos lo siguiente:

- Criterios para la suscripción de *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* con organismos públicos y privados.
- Procedimientos para evaluar la factibilidad operativa y conveniencia de suscribir los *Convenios de Apoyo al Sistema Solidario* con determinadas entidades.
- Actividades de control para monitorear en forma permanente el correcto funcionamiento de las actividades incluidas en los convenios establecidos.

7. El Instituto de Previsión Social deberá contar con planes de contingencia en caso de fallas o interrupciones en la continuidad del servicio contratado con otras entidades, como también con un plan de recuperación del servicio que permita reestablecerlo en el menor tiempo posible. Ambos planes deben estar documentados, comunicados, probados y deben ser actualizados con una frecuencia mínima de un año.

8. En el caso de convenios de recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, cuando la continuidad del servicio sea interrumpida por fallas en los sistemas informáticos

que soportan los módulos de atención, el plan de contingencia, deberá incluir el llenado manual de solicitudes, procedimientos y plazo para el envío al Instituto de Previsión Social.

9. El Instituto de Previsión Social deberá mantener un registro actualizado de los Convenios de Apoyo al Sistema Solidario vigentes. Este registro debe indicar a lo menos, la identificación del organismo público o privado con el que suscribió el convenio, el lugar donde la entidad presta el servicio, fecha y duración del convenio, nombre de los representantes legales, y cualquier otra información relevante para la administración del servicio convenido. Esta información deberá ser incorporada en el sitio web del Instituto de Previsión Social. De igual forma deberá mantener a disposición de esta Superintendencia copia de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.

10. El IPS deberá enviar a esta Superintendencia una copia de los contratos firmados dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de suscripción.

11. El Instituto de Previsión Social deberá ejercer controles permanentes sobre los organismos con los que ha suscrito convenios y monitorear constantemente la calidad del servicio otorgado por éstos, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que desarrolla la entidad prestadora del servicio son adecuados.

12. En caso que el Instituto de Previsión Social contrate la función de atención de público deberá asegurar que la entidad prestadora del servicio cumpla con estándares mínimos de calidad del servicio de tal forma que le permita mantener la continuidad del servicio de atención de público en el horario previamente definido, establecer un tiempo máximo de espera por usuario y contar con personal capacitado que le brinde una óptima atención.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011, que Modifica el Título I del Libro III, Sobre Pensiones; el Título V del Libro III, Sobre Sistema Solidario de Pensiones; y el Título V del Libro V, Sobre Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones; todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Libro V, Título V, Letra B. Celebración de Convenios de Prestación de Servicios por el Instituto de Previsión Social

Capítulo III. De los Convenios

Capítulo III. De los Convenios

Los convenios que suscriba el Instituto de Previsión Social con las entidades prestadoras de servicios deberán estar documentados, estableciendo claramente el plazo o duración del convenio, indicando la fecha de inicio, el lugar de prestación del servicio, la individualización de las partes, procedimientos de comunicación entre ellas, la identificación de los derechos y obligaciones de cada una de éstas, así como también el objeto del convenio, entendiéndose por tal, la descripción del servicio, requerimientos de desempeño y la forma de medirlo. Dichos convenios deberán incluir a lo menos las siguientes cláusulas y disposiciones:

1. Cláusulas de confidencialidad, integridad y seguridad de la información de carácter personal de los solicitantes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, debiendo establecer sanciones para el prestador del servicio en caso de incumplimiento. En dichas cláusulas se deberá establecer en forma explícita que las personas que tengan acceso a datos personales deberán guardar reserva sobre los mismos, haciendo referencia a las sanciones de la Ley N° 19.628.

2. No obstante lo anterior, cuando la entidad prestadora del servicio sea una entidad pública y el convenio esté referido a la atención de solicitudes de beneficios con apoyo de sistemas de información, el Instituto de Previsión Social deberá asegurar la existencia de una cláusula que indique que al personal de la entidad prestadora del servicio se le aplicarán las mismas exigencias que al personal del IPS, según lo establecido en el inciso quinto del artículo 56 de la Ley N° 20.255, en cuanto a guardar reserva y secreto absoluto de la información de la cual toma conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Además se deberá indicar que en caso de incumplimiento se considerará que han vulnerado gravemente el principio de probidad administrativa, tal como lo establece el inciso segundo del artículo 125 de la Ley N° 18.834.

3. Cláusulas de responsabilidad especificando en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas, acuerdos de niveles de servicios claros y medibles, métodos de fijación de precios y forma de pago, si corresponde, acuerdos por incumplimiento y por término del convenio, detallando qué constituye un evento de incumplimiento y las circunstancias que propician el término del mismo.

4. Cláusula por la cual la entidad prestadora del servicio admita someter las diferencias que se susciten por aplicación del convenio, al conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

5. Disposiciones por medio de las cuales las entidades prestadoras de servicios declaran conocer y dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.255 y en el reglamento del Sistema de Pensiones Solidarias, como asimismo, a la normativa e instrucciones que esta Superintendencia imparta sobre los convenios de prestación de servicios y que se comprometen a aplicarla estrictamente.

6. Cláusula en la cual la entidad prestadora del servicio acepta expresamente la facultad fiscalizadora de esta Superintendencia conforme las atribuciones que le otorga el número 2 del artículo 47 y el inciso final del artículo 62, ambos de la Ley N° 20.255, respecto de las labores que desempeñará en virtud del convenio, la que podrá contemplar visitas in situ. Además, deberá contemplar las atribuciones del Instituto de Previsión Social para practicar evaluaciones periódicas en la entidad prestadora del servicio.

7. En el caso de convenios de atención de público y recepción de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias, se deberá incluir además:

a) Cláusula que contemple la obligación de la entidad prestadora del servicio de asegurar una conexión ininterrumpida con los sistemas del Instituto de Previsión Social durante el horario de atención de público y contar tanto con *planes de contingencia* como de *recuperación de servicio* en caso de falla de los sistemas informáticos o cualquier eventualidad que implique la suspensión del servicio de atención de público.

b) Cláusula que contemple la fijación de estándares mínimos de calidad de servicio, en términos de establecer horarios de atención de público, adecuada dotación de personal, tiempos de espera, personal capacitado, etc.

c) Cláusula que establezca la obligación de la entidad prestadora del servicio de efectuar arqueo diario de las solicitudes de beneficios recibidas y fijación de plazo para su remisión al Instituto de Previsión Social.

8. Cláusula que garantice la obtención oportuna de cualquier tipo de información o documentación de respaldo manejada por el prestador de servicios para uso del Instituto de Previsión Social o de la Superintendencia.

9. En caso que los contratos sean informáticos, deberán contener una cláusula en que se identifique el personal, dependiente del proveedor de servicios, que sea contraparte directa de esta Superintendencia para efectos de fiscalización y control de los servicios contenidos en el contrato, mientras se mantenga su vigencia.

Cabe destacar que la decisión del Instituto de Previsión Social de no incorporar en los convenios que suscriba alguna de las cláusulas anteriores, deberá estar fundamentada jurídicamente y los antecedentes de respaldo deberán estar a disposición de esta Superintendencia.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 20, de fecha 8 de septiembre de 2011, que Modifica el Título I del Libro III, Sobre Pensiones; el Título V del Libro III, Sobre Sistema Solidario de Pensiones; y el Título V del Libro V, Sobre Contratación de Servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones; todos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Libro V, Título VI Licitación del Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual

Capítulo I. Introducción

Capítulo I. Introducción

El Título XV del D.L. N° 3.500, de 1980, establece que la Superintendencia de Pensiones efectuará cada veinticuatro meses, por sí o a través de la contratación de servicios de terceros, licitaciones públicas para adjudicar el servicio de administración de las cuentas de capitalización individual de las personas que se afilien al sistema por primera vez.

En cada licitación se adjudicará el servicio a la entidad que ofrezca cobrar la menor comisión por depósito de cotizaciones periódicas, a los trabajadores cotizantes dependientes, cotizantes independientes y cotizantes voluntarios, al momento de la presentación de las ofertas y cumpla con los requisitos exigidos en la ley, en las bases de licitación y en esta norma. La comisión por depósito de cotizaciones periódicas corresponde a aquella parte de la cotización adicional destinada al financiamiento de la Administradora.

La adjudicación del servicio de administración de cuentas de capitalización individual o la declaración de licitación desierta, se efectuará mediante resolución fundada de la Superintendencia, la que será publicada en el Diario Oficial.

Las licitaciones se efectuarán con la periodicidad establecida en el artículo 160 del D.L. N° 3.500, de 1980, a menos que existan antecedentes técnicos contenidos en una resolución fundada de la Superintendencia que fundamenten su no realización. De no realizarse o adjudicarse la licitación, las personas que se incorporen al Sistema de Pensiones de Capitalización Individual serán asignadas por la Superintendencia según lo que establece el artículo 164 del D.L. N° 3.500, de 1980.

Libro V, Título VI Licitación del Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual

Capítulo II. De las Bases de Licitación

Capítulo II. De las Bases de Licitación

1. Las bases para la licitación del servicio de administración de cuentas de capitalización individual serán aprobadas por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social mediante el Decreto Supremo a que se refiere el artículo 162 del D.L. N° 3.500, de 1980.

2. Los interesados en participar como oferentes en la Licitación, tendrán un plazo de 15 días para comprar las Bases de Licitación contado desde el llamado a licitación, el que será realizado por la Superintendencia a través de su sitio web y un aviso en un diario de circulación nacional, al día hábil siguiente de la publicación en el Diario Oficial del mencionado decreto supremo. Al comprar las Bases de Licitación, los interesados deberán dejar por escrito los datos relativos a su nombre o razón social, y el de su(s) representante(s); señalando un domicilio dentro de la ciudad de Santiago de Chile, especificando comuna, calle, teléfono(s), fax y correo electrónico, todos los cuales serán considerados como válidos para todos los efectos de lo explicitado en las Bases y en el proceso de Licitación.

3. Las Bases de Licitación tendrán un valor de 1 UF.

4. Además, en el momento de la compra de las Bases de Licitación, deberán nominar a una persona natural, que podrá ser el citado representante, con residencia o domicilio en Santiago de Chile, que será el contacto oficial para los efectos de enviar y recibir las comunicaciones derivadas de las Bases y del proceso de Licitación.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 155, de fecha 1 de octubre de 2015.

Libro V, Título VI Licitación del Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual

Capítulo III. De los Partícipes en la Licitación

Capítulo III. De los Partícipes en la Licitación

1. Podrán participar en el proceso de licitación del servicio de administración de cuentas de capitalización individual, las Administradoras de Fondos de Pensiones existentes y aquellas personas jurídicas nacionales o extranjeras que aún no estén constituidas como tales.

2. Los partícipes de la licitación deberán ofrecer una comisión inferior a la comisión por depósito de cotizaciones más baja vigente en el sistema de pensiones de capitalización individual o anunciada de acuerdo a lo establecido en el artículo 29 del D.L. N° 3.500, de 1980, al momento de la presentación de las ofertas.

3. Los partícipes que no se encuentren constituidos como Administradoras de Fondos de Pensiones a la fecha de presentación de la oferta, deberán contar con el certificado provisional de autorización a que se refiere el artículo 130 de la Ley N° 18.046. Además, deberán garantizar cobertura nacional de atención de público, con presencia en todas las regiones del país. La cobertura nacional deberá ser provista a través de agencias de atención de público, definidas en el número 1. del Capítulo I, de la letra A. del Título III de este Libro, o mediante la subcontratación de servicios de atención de público en los términos establecidos en el Título V de este Libro. La red de oficinas, propias o subcontratadas, deberá entregar todos los servicios que requiere el sistema previsional.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 29, de fecha 16 de diciembre de 2011.

4. Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 161 del D.L. N° 3.500, de 1980, y consecuentemente la aplicación de la obligación a que se refiere el artículo 163 del citado decreto ley, se entenderá que una Administradora de Fondos de Pensiones es partícipe en el proceso de licitación de cartera, cuando lo hace directamente; o bien cuando alguno de sus accionistas mayoritarios, su controlador o miembro de su controlador tiene igual calidad en la sociedad creada para estos efectos, o bien, cuando esta sociedad es coligada o filial del controlador, miembro del controlador, o cualquiera de los accionistas mayoritarios de la Administradora de Fondos de Pensiones.

Para estos efectos se entenderá por controlador y miembro del controlador lo dispuesto en la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores; por filial y coligada lo establecido en la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas; y por accionista mayoritario lo señalado en la Circular N° 585 de la Superintendencia de Valores y Seguros o la que la sustituya o reemplace en el futuro.

5. En caso que la entidad que se adjudique el servicio de administración de cuentas de capitalización individual no se encuentre constituida como Administradora de Fondos de Pensiones a la fecha de presentación de la oferta, deberá constituirse como tal con anterioridad al cumplimiento del plazo de 6 meses desde la fecha de adjudicación.

Libro V, Título VI Licitación del Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual

Capítulo IV. Objeto de la Licitación

Capítulo IV. Objeto de la Licitación

1. De acuerdo a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 160 del D.L. N° 3.500, de 1980, todas las personas que se afilien al Sistema de Pensiones de Capitalización Individual como trabajadores dependientes, independientes y afiliados voluntarios durante los 24 meses siguientes al día en que se cumplan seis meses desde la fecha de adjudicación de la licitación, deberán incorporarse a la Administradora adjudicataria. La fecha de afiliación al sistema determinará la obligación de ingresar a la AFP adjudicataria.

2. El proceso de afiliación a la Administradora adjudicataria deberá realizarse con sujeción al Título I del Libro I, referida a afiliación e incorporación a una Administradora.

3. Las cotizaciones de los trabajadores a que se refiere el número anteprecedente, que se realicen en una Administradora distinta a la adjudicataria, deberán considerarse como rezagos, aplicándose para su regularización y la devolución de pagos en excesos que corresponda, lo establecido en el Título III del Libro I, referida a administración de cuentas personales.

Libro V, Título VI

Capítulo V. Información a los Afiliados de la Administradora Adjudicataria

Capítulo V. Información a los Afiliados de la Administradora Adjudicataria

1. La entidad adjudicataria informará, al menos mediante publicación en tres diarios de circulación nacional, la circunstancia de haberse adjudicado el servicio de administración de cuentas de capitalización individual de los nuevos afiliados al sistema, durante el quinto mes siguiente a la publicación en el Diario Oficial de la resolución de adjudicación de la Superintendencia o una vez recibida la autorización de inicio del proceso de afiliación. Deberá incluirse en dicha publicación la identificación de la sociedad, la comisión a cobrar y los requisitos legales de afiliación obligatoria a ella.

2. Adicionalmente, la Administradora adjudicataria de la licitación deberá enviar a las personas que se hayan afiliado al sistema en cada mes, un informativo referido a dicha afiliación, el que deberá contener las condiciones a que está sujeta la incorporación en esa Administradora, las posibilidades de traspaso a otra Administradora de acuerdo a lo que establece el artículo 165 del D.L. N° 3.500, de 1980, y la estructura de comisiones a la que estará sujeto el afiliado. Este informativo deberá ser enviado al domicilio del afiliado, el décimo día hábil del mes siguiente a la incorporación a esa Administradora.

3. En caso que la Administradora adjudicataria no cuente con información referida al domicilio del afiliado, deberá enviar al domicilio del empleador respectivo, a más tardar en el plazo señalado en el número anterior, el formulario de Solicitud de Incorporación, junto con un sobre prefranqueado, que permita la devolución de dicha solicitud a la Administradora por parte del afiliado, y una carta en la que se señale la importancia de entregar los antecedentes solicitados con el objeto de recibir las futuras comunicaciones que le enviará dicha Administradora. Dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha de recepción de la Solicitud de Incorporación conteniendo el domicilio del afiliado, la adjudicataria deberá enviar a este último la comunicación a que se refiere el número anterior.

4. La Administradora adjudicataria deberá enviar al domicilio del afiliado un comunicado informando el término del período de permanencia a que se refiere el inciso tercero del artículo 160 del D.L. N° 3.500, de 1980, durante el mes anterior al cumplimiento de dicho período o conjuntamente con la cartela cuatrimestral que anteceda al término de dicho período.

Libro V, Título VI Licitación del Servicio de Administración de Cuentas de Capitalización Individual

Capítulo VI. Cláusulas de Salida

Capítulo VI. Cláusulas de Salida

1. Los afiliados que se hayan incorporado a la Administradora de Fondos de Pensiones adjudicataria de la licitación, de acuerdo a lo establecido en el Título XV del D.L. N° 3.500, de 1980, sólo podrán traspasarse a otra Administradora durante el período de permanencia establecido en el inciso tercero del artículo 160 de dicho decreto ley, cuando la Administradora adjudicataria se encuentre en alguna de las situaciones señaladas en el artículo 165.

2. En relación a lo establecido en las letras a) y b) del artículo 165 antes señalado, los trabajadores podrán traspasarse a cualquier otra Administradora al mes subsiguiente de presentarse la situación que se indica en la letra a) y al mes siguiente de presentarse la situación que se indica en la letra b). Respecto de la causal a que se refiere la letra b) antes señalada, será aplicable a todos los afiliados de la Administradora adjudicataria de la licitación, independientemente del Fondo de Pensiones en el que se encuentren cuando dicha situación tenga lugar. En relación a lo establecido en la letra e) del artículo 165, los trabajadores podrán traspasarse a cualquiera de las Administradoras que cobren una menor comisión por depósito de cotizaciones que la adjudicataria durante dos meses consecutivos; dicho traspaso podrá realizarse al mes siguiente de presentarse la situación que se indica.

3. El traspaso a otra Administradora por las causales a que se refiere el número 1 anterior, libera al afiliado del cumplimiento del período de permanencia remanente en la Administradora de destino.

4. En relación a lo establecido en la letra g) del artículo 165, la Administradora adjudicataria deberá habilitar en su sitio web un sistema de cálculo que permita determinar si la menor comisión por depósito de cotizaciones que cobra dicha Administradora compensa la mayor rentabilidad que el afiliado pudo haber obtenido en otra Administradora, durante el período comprendido entre la fecha de la primera cotización a ella y el último día del mes anterior a la fecha en que se realiza la consulta. Se podrá acceder a este sistema de cálculo solamente con el número de RUT del afiliado.

La diferencia entre la comisión cobrada por la Administradora adjudicataria y las restantes Administradoras de Fondos de Pensiones, se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$DC = \sum_{j=1}^n (C_{Kj} - C_{Aj}) \times RI_j \times \frac{UF_n}{UF_{j-1}}$$

Donde,

DC = Diferencia en pesos entre la comisión cobrada por la Administradora adjudicataria de la licitación (A) y por cualquier otra Administradora de Fondos de Pensiones del sistema (K). Esta diferencia deberá expresarse con dos decimales.

n = Mes precedente al mes de cálculo.

C_{Aj} = Comisión porcentual por depósito de cotizaciones periódicas cobrada por la AFP A, en cada mes j, desde el primer mes de cotización en dicha AFP hasta el mes n. Esta comisión no incluye el pago de la prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

C_{Kj} = Comisión porcentual por depósito de cotizaciones periódicas cobrada por la AFP K, en cada mes j, desde el primer mes de cotización en la AFP A, hasta el mes n. Esta comisión no incluye el pago de la prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

RI_j = Renta Imponible en pesos del afiliado, en cada mes j.

UF_n = Valor de la UF del último día del mes n.

UF_{j-1} = Valor de la UF del último día del mes anterior al mes j.

La diferencia entre la rentabilidad obtenida por cada cotización en la Administradora adjudicataria y en las restantes Administradoras de Fondos de Pensiones, se calculará en base a la variación en los valores cuota de cada Administradora, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$DR = \sum_{i=1}^n P_{F1i} \times Cot_i \times \left[\frac{VC_{KF1n}}{UF_n} - \frac{VC_{AF1n}}{UF_n} \right] + \sum_{i=1}^n (1 - P_{F1i}) \times Cot_i \times \left[\frac{VC_{KF2n}}{UF_n} - \frac{VC_{AF2n}}{UF_n} \right]$$

Donde,

DR = Diferencia en pesos entre la rentabilidad obtenida por cada cotización realizada en la AFP adjudicataria de la licitación (A) y en cualquier otra Administradora del sistema (K). Esta diferencia deberá expresarse con dos decimales.

i = Primer mes de cotización en la AFP A.

n = Mes precedente al mes de cálculo.

Cot_i = Cotización obligatoria o voluntaria de capitalización (10% de la renta imponible) en pesos, del mes i.

P_{F1i} = Porcentaje de la cotización obligatoria o voluntaria de capitalización en el mes i en el primer Tipo de Fondo al que se encuentra adscrito el afiliado, esta variable puede tomar valores desde 0 hasta 1.

(1-P_{F1i}) = Porcentaje de la cotización obligatoria o voluntaria de capitalización en el mes i en el segundo Tipo de Fondo al que se encuentra adscrito el afiliado, esta variable puede tomar valores desde 0 hasta 1.

VC_{AF1n}, VC_{KF1n} = Valor cuota del antepenúltimo día del mes n en la AFP A o en cualquier otra AFP K, respectivamente, en el primer Tipo de Fondo en que se encuentra adscrito el afiliado.

VC_{AF2n}, VC_{KF2n} = Valor cuota del antepenúltimo día del mes n en la AFP A o en cualquier otra AFP K, respectivamente, en el segundo Tipo de Fondo en que se encuentra adscrito el afiliado.

VC_{AF1i}, VC_{KF1i} = Valor cuota del día de pago de la cotización del mes i en la AFP A o en cualquier otra AFP K, respectivamente, en el primer Tipo de Fondo en que se encuentra adscrito el afiliado.

VC_{AF2i}, VC_{KF2i} = Valor cuota del día de pago de la cotización del mes i en la AFP A o en cualquier otra AFP K, respectivamente, en el segundo Tipo de Fondo en que se encuentra adscrito el afiliado.

Para el cálculo de la rentabilidad que el afiliado hubiera obtenido en la Administradora adjudicataria y las restantes Administradoras se deberán considerar los traspasos entre distintos tipos de Fondos de Pensiones que haya realizado el afiliado en la AFP adjudicataria, durante el período de cálculo de la diferencia en rentabilidad. Asimismo, de acuerdo a la fórmula señalada, deberá considerarse la distribución de saldo entre dos Fondos que mantenga el afiliado.

El cálculo de costo y rentabilidad se realizará con información de valores cuota y comisiones entregada por la Superintendencia, para el período correspondiente.

La Administradora deberá comunicar a la Superintendencia la metodología que aplicará para el cálculo antes señalado, con anterioridad a su incorporación en el sitio web.

5. En caso que la diferencia en comisiones (DC) compense o más que compense la diferencia en rentabilidad (DR), entre la adjudicataria y cada una de las restantes Administradoras del sistema, deberá informarse al afiliado la imposibilidad de traspasarse de Administradora por la causal de la letra g) del artículo 165 del D.L. N° 3.500, de 1980. Si la diferencia en comisiones no compensa la diferencia en rentabilidad, entre la adjudicataria y cualquiera de las restantes Administradoras del sistema, deberá informarse al afiliado la posibilidad de traspasarse a dicha (s) Administradora (s).

El resultado deberá informarse al afiliado a través del sitio web de la Administradora adjudicataria, en una de las siguientes formas según corresponda:

a) "La menor comisión por depósito de cotizaciones pagada en AFP (nombre AFP adjudicataria) en el período comprendido entre el (día) de (mes) de (año) y el (día) de (mes) de (año) compensó la rentabilidad que hubiese obtenido en cualquier otra Administradora. Por lo tanto, usted no puede traspasarse a ninguna de dichas Administradoras.

El cálculo se realizó con las rentabilidades del período de comparación. Las rentabilidades pasadas no garantizan las rentabilidades futuras."

b) "La menor comisión por depósito de cotizaciones pagada en AFP (nombre AFP adjudicataria), en el período comprendido entre el (día) de (mes) de (año) y el (día) de (mes) de (año), no compensó la rentabilidad que usted hubiese obtenido en AFP (nombres AFP que corresponda). Por lo tanto, usted puede traspasarse a alguna de dichas Administradoras. La suscripción de la orden de traspaso deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles a contar de esta fecha.

El cálculo se realizó con las rentabilidades del período de comparación. Las rentabilidades pasadas no garantizan las rentabilidades futuras."

6. Cuando el afiliado haya realizado la consulta referida en el sitio web de la Administradora adjudicataria y en caso de verificarse la situación señalada en la letra b) del número anterior, se generará en el mismo momento, el comprobante con los resultados señalados, el que deberá además especificar la fecha y hora de la consulta. Para concretar el traspaso, el afiliado deberá suscribir la Orden de Traspaso Irrevocable en la Administradora que cumpla con lo establecido en la letra g) del artículo 165 del D.L. N° 3.500, de 1980, y en esta norma, en el plazo de 5 días hábiles a contar de la fecha indicada en el comprobante antes mencionado. Dicho comprobante deberá adjuntarse al momento de la suscripción de la orden de traspaso en la Administradora de destino.

El sitio web de la Administradora adjudicataria deberá permitir el acceso al sitio web de las Administradoras que cumplan la condición señalada en la letra b) del número anterior.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

Capítulo I. Aspectos Generales de los Contratos de Seguro

Capítulo I. Aspectos Generales de los Contratos de Seguro

1. De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 59 y 59 bis, en relación con el artículo 54 del D.L. 3.500, de 1980, las Administradoras de Fondos de Pensiones son responsables del pago de los beneficios que se indican a continuación, y para garantizar su financiamiento, deben contratar en conjunto mediante una licitación pública, un seguro con una o más Compañías de Seguros de Vida que deberá ser suficiente para cubrirlos íntegramente.

2. El seguro contratado deberá cubrir íntegramente el financiamiento de los siguientes beneficios:

a) Las pensiones transitorias originadas por los afiliados declarados inválidos parciales mediante el primer dictamen de invalidez.

b) Los aportes adicionales que deban enterarse en la cuenta de capitalización individual de los afiliados declarados inválidos totales mediante un único dictamen de invalidez o cuando los afiliados señalados en la letra a) anterior, adquieran el derecho a percibir pensiones de invalidez definitiva conforme a un segundo dictamen.

c) Los aportes adicionales que deban enterarse en la cuenta de capitalización individual, cuando los afiliados señalados en la letra a) anterior fallezcan generando pensiones de sobrevivencia.

d) Los aportes adicionales que deban enterarse en la cuenta de capitalización individual de afiliados no pensionados, que generan pensiones de sobrevivencia cuando fallezcan.

e) La contribución que deba enterarse en la cuenta de capitalización individual de los afiliados declarados inválidos parciales por un primer dictamen de invalidez, señalados en la letra a) anterior, cuando no adquieran el derecho a pensión de invalidez mediante un segundo dictamen.

3. De acuerdo con el artículo 54 del D.L. Nº 3.500, de 1980, se encuentran cubiertos por el seguro de invalidez y sobrevivencia, los siguientes afiliados, generando el pago de los beneficios que en cada caso corresponda:

a) Afiliado trabajador dependiente que se encuentre cotizando en la Administradora. Se presume de derecho que el afiliado se encontraba cotizando, si su muerte o la declaración de invalidez conforme a un primer o único dictamen, se produce en el tiempo que prestaba servicios, esté o no su empleador al día en el pago de las cotizaciones.

b) Afiliados trabajadores dependientes que hubieren dejado de prestar servicios, por término o suspensión de éstos, cuyo fallecimiento o declaración de invalidez conforme al primer o único dictamen, se produce dentro del plazo de doce meses contado desde el último día del mes en que haya dejado de prestar servicios o éstos hayan sido suspendidos, y además, registren como mínimo, seis meses de cotizaciones en el año anterior al último día del mes en que haya dejado de prestar servicios o éstos hayan sido suspendidos.

c) Afiliado trabajador independiente a que se refiere el inciso primero del artículo 90 del D.L. Nº 3.500, de 1980, que hubiese efectuado sus cotizaciones obligatorias, por una renta imponible anual de un monto igual o superior al equivalente a siete ingresos mínimos mensuales. Se encontrará cubierto si el fallecimiento o declaración de invalidez conforme a un primer o único dictamen, se produce entre el día 1 de mayo del año en que pagó las cotizaciones y el día 30 de abril del año siguiente a dicho pago. En el caso que dicha renta imponible sea de un monto inferior al indicado, el independiente que cotice según esta modalidad, estará cubierto por el mencionado seguro, en el número de meses que resulte de multiplicar 12 por la razón entre el número de cotizaciones equivalentes a ingresos mínimos mensuales

y siete, contados desde el 1 de mayo del año en que pagó las cotizaciones. El resultado de dicho cálculo deberá aproximarse al entero más cercano. En todo caso, sea cual fuere el monto de la cotización enterada, el trabajador siempre estará cubierto en el mes de mayo del año en que efectúe el pago.

Asimismo, estarán cubiertos aquellos trabajadores independientes que realicen pagos provisionales de cotizaciones en el mes calendario anterior al siniestro. Aquella parte de los pagos provisionales correspondientes al seguro de invalidez y sobrevivencia se enterarán en las aseguradoras cuyos contratos se encontraban vigentes al momento de efectuarse dichos pagos.

Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 36, de fecha 13 de enero de 2012, que Establece regulaciones comunes con relación al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. Modifica el Título VII, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones.

d) Afiliado voluntario o trabajador independiente a que se refiere el inciso tercero del artículo 90 del D.L. N° 3.500, de 1980 si hubiere cotizado en el mes calendario anterior a su muerte o declaración de invalidez conforme a un primer o único dictamen.

Nota de actualización: Esta letra fue incorporada por la Norma de Carácter General N° 36, de fecha 13 de enero de 2012, que Establece regulaciones comunes con relación al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. Modifica el Título VII, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones.

4. La licitación pública para la contratación de este seguro deberá sujetarse a las normas establecidas en el presente Título.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

Capítulo II. Normas generales para la Licitación del Seguro

Capítulo II. Normas generales para la Licitación del Seguro

1. El seguro de invalidez y sobrevivencia deberá adjudicarse, mediante una licitación pública, a una o más Compañías de Seguros de Vida autorizadas para operar en Chile.

2. Las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán efectuar periódicamente y en forma conjunta, una licitación pública para adjudicar el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. El proceso de licitación se regirá por lo establecido en el D.L. N° 3.500 y en las respectivas Bases de Licitación, las que se sujetarán a lo dispuesto en la presente norma.

3. El llamado a licitación deberá iniciarse a lo menos 90 días antes de que expiren los contratos celebrados con las Compañías de Seguros adjudicatarias de la anterior licitación, mediante a lo menos, una publicación durante tres días seguidos en uno de los tres diarios de mayor circulación del domicilio social que para estos efectos establezcan las Administradoras. Al menos 15 días antes del llamado a la primera licitación, las Administradoras deberán poner a disposición de las aseguradoras, información sobre la población expuesta y siniestralidad histórica que permita una adecuada tarificación de los contratos, de acuerdo al contenido que se establece en el Anexo N° 2. Para el cumplimiento de la disposición anterior, las Compañías de Seguros de Vida deberán proporcionar a las AFP la información relativa al estado de la etapa de calificación y al monto de la primera reserva transitoria en U.F., correspondiente a la base de datos de Siniestros de Invalidez, así como también, la información de los costos de apelaciones realizadas por las Compañías, correspondiente a la base de datos de Estadísticas.

Con todo, si concluido el proceso de licitación subsisten fracciones sin adjudicar y existe nueva información sobre la población expuesta y siniestralidad histórica, a que se refiere el párrafo anterior, deberá ser puesta a disposición de las Compañías de Seguros con una anticipación mínima de 2 días hábiles antes del nuevo llamado a licitación. Este plazo podrá disminuirse por Oficio conjunto de la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero.

Nota de actualización: El párrafo único de este número fue modificado y el segundo párrafo fue incorporado, por la Norma de Carácter General N° 266, de fecha 14 de mayo de 2020.

4. La licitación deberá considerar un plazo de 30 días corridos para la presentación y apertura de las ofertas, contado desde el llamado a licitación.

Con todo, si concluido un proceso de licitación subsisten fracciones sin adjudicar, el plazo a que se refiere el párrafo anterior, podrá reducirse hasta un mínimo de 7 días corridos para el nuevo proceso de licitación. Este plazo podrá disminuirse por Oficio conjunto de la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero.

Nota de actualización: El segundo párrafo de este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 266, de fecha 14 de mayo de 2020.

5. Podrán participar y adjudicarse la licitación, las Compañías de Seguros de Vida que cumplan con los siguientes requisitos:

a) Presenten clasificación de riesgo igual o superior a A- con a lo menos dos clasificadores de riesgo, conforme a lo establecido en el artículo 20 bis del D.F.L. N° 251, de 1931.

b) Presenten un nivel de patrimonio neto definido en la letra c) del artículo 1° del DFL N° 251, de 1931, en exceso del patrimonio de riesgo señalado en la letra f) del mismo artículo, superior al monto que resulte mayor entre:

i. El 20% del patrimonio de riesgo referido.

ii. El monto equivalente a un 0,15% del total de remuneraciones y rentas imponibles devengadas el año calendario anterior a la licitación, con información disponible hasta el último día del mes anteprecedente a aquél en que las Bases de Licitación se pongan a disposición de las Compañías de Seguros de Vida, multiplicado por el porcentaje sobre el total del objeto licitado que represente la suma de las fracciones ofertadas por la Compañía de Seguros en cada grupo. Para estos efectos, el total de remuneraciones y rentas imponibles devengadas el año calendario anterior a la licitación, corresponderá a la suma de las remuneraciones y rentas nominales mensuales.

Lo anterior expresado en fórmula:

$$PE = \text{Máx} \left\{ 20\% \text{ del patrimonio de riesgo}; 0,15\% \times \left[\frac{NFO_h}{NFL_h} \times RI_h + \frac{NFO_m}{NFL_m} \times RI_m \right] \right\}$$

Donde:

PE : Patrimonio en Exceso de la compañía que oferta.

NFO_h : Número de fracciones del grupo de hombres ofertadas por la compañía.

NFL_h : Número de fracciones del grupo de hombre licitadas por las AFP.

NFO_m : Número de fracciones del grupo de mujeres ofertadas por la compañía.

NFL_m : Número de fracciones del grupo de mujeres licitadas por las AFP.

RI_h : Remuneraciones y rentas imponibles totales devengadas el año calendario anterior a la licitación, con información disponible hasta el último día del mes anteprecedente a aquél en que las Bases de Licitación se pongan a disposición de las Compañías de Seguros de Vida, para el grupo de hombres.

RI_m : Remuneraciones y rentas imponibles totales devengadas el año calendario anterior a la licitación, con información disponible hasta el último día del mes anteprecedente a aquél en que las Bases de Licitación se pongan a disposición de las Compañías de Seguros de Vida, para el grupo de mujeres.

En caso de coaseguro, para aplicar el requisito del numeral ii. anterior, se deberá considerar la proporción del coaseguro que corresponda a cada compañía participante en éste.

El total de remuneraciones y rentas imponibles devengadas (RI_h y RI_m), deberá ser informado por las AFP en las respectivas Bases de Licitación.

Nota de actualización: La letra b) de este número fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 99, de fecha 16 de diciembre de 2013.

6. Las Administradoras deberán poner a disposición de las Superintendencia de Pensiones y de la Comisión para el Mercado Financiero, así como de las Compañías de Seguros de Vida que las soliciten, las Bases de Licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia en forma gratuita.

7. Las ofertas deberán ser entregadas por los oferentes en sobre sellado de acuerdo a las Bases de Licitación.

8. Las Administradoras deberán tomar todos los resguardos para asegurar la reserva respecto al número de ofertas presentadas y la identidad de los oferentes antes de la fecha de apertura de ofertas.

9. El seguro de invalidez y sobrevivencia se licitará en grupos separados de acuerdo al sexo de los afiliados no pensionados menores de 65 años.

10. El objeto de la licitación es el valor íntegro de los beneficios señalados en el número 2 del Capítulo I de la presente Letra, que para efectos de la licitación se podrá dividir como máximo en 25 fracciones y como mínimo en 6 fracciones, según lo establezcan las Bases de Licitación, debiendo definirse fracciones de igual tamaño al interior de cada uno de los grupos. Para cada grupo, las fracciones corresponderán, al porcentaje respectivo del valor de los beneficios por los siniestros ocurridos a los afiliados cubiertos por el seguro.

Nota de actualización: El párrafo único de este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 266, de fecha 14 de mayo de 2020.

Las Bases de Licitación deberán permitir que las Compañías participen en la licitación del seguro en coaseguro con otra. Para este efecto, se entenderá por coaseguro al contrato suscrito por a lo más dos Compañías de Seguros de Vida, que asumen con entera independencia una de la otra, la obligación de responder separadamente de la parte del riesgo que les corresponde, conforme a los porcentajes establecidos en la oferta económica.

Ambas Compañías, participando en coaseguro, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el número 5 anterior y no podrán postular por un número de fracciones que represente un porcentaje superior al 20% del objeto licitado. El máximo número de fracciones al que se podrá postular en coaseguro, deberá establecerse en las Bases de Licitación.

11. Cada oferta deberá especificar el número máximo de fracciones de hombres y mujeres a las que se postula y el valor de la tasa de prima fija y única, ofertada para cada grupo como un porcentaje de la remuneración o renta imponible de los afiliados. Las Bases de Licitación podrán establecer la posibilidad que las Compañías de Seguros oferten primas menores en caso de adjudicarse fracciones de ambos grupos licitados. En todo caso el mecanismo de adjudicación deberá siempre minimizar el precio promedio en ambos grupos.

12. Las ofertas deberán ajustarse al formato de presentación establecido en las Bases de Licitación. Las tasas de primas ofertadas deberán estar expresadas como porcentaje de la remuneración o renta imponible, con dos decimales.

13. Las Compañías de Seguros podrán ofertar como máximo por fracciones que representen el 50% del objeto licitado de cada grupo, pudiendo no ofertar por alguno de ellos.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 99, de fecha 16 de diciembre de 2013.

14. Ninguna Compañía de Seguros podrá postular a la licitación en más de una oferta, entendiéndose como oferta la postulación individual o en coaseguro para cualquiera de los grupos de afiliados.

15. Todas las ofertas presentadas por las Compañías serán vinculantes para ellas. En particular cada Compañía de Seguros estará obligada a aceptar la adjudicación de un menor número de fracciones que el máximo al que postuló, por la misma tasa de prima ofertada.

16. Las Compañías adjudicatarias no podrán reasegurar el riesgo que se adjudiquen con Compañías de Seguros nacionales.

17. Las Administradoras podrán contemplar en las bases de la licitación:

a) Una tasa de reserva para las ofertas en cada uno de los grupos. Se entenderá por tasa de reserva un valor de tasa de prima por encima del cual no será aceptable adjudicar ofertas.

En caso que las bases de licitación contemplen esta tasa de reserva, a lo menos 15 días hábiles antes del llamado a licitación, las Administradoras deberán enviar en carácter reservado a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero, la justificación del valor de dicha tasa.

Con todo, si concluido un proceso de licitación subsisten fracciones sin adjudicar, el envío de la información a que se refiere el párrafo anterior, deberá efectuarse a más tardar el tercer día hábil anterior a la fecha contemplada para la publicación de las bases del nuevo llamado a licitación. Este plazo podrá disminuirse por Oficio conjunto de la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero.

b) Un mecanismo de reajuste de la tasa de prima establecida en los contratos, siempre que su vigencia sea superior a 12 meses. Dicho reajuste podrá realizarse con una periodicidad no inferior a semestral, cuando el costo acumulado del seguro de una compañía varíe de forma significativa con respecto a la prima cobrada por ella, calculado para cada grupo según sexo, en la forma y periodicidad que determinen las Bases de Licitación. La variación de la tasa de prima no se aplicará en forma retroactiva. La metodología de cálculo y el ajuste a la tasa de prima resultante deberán ser aprobados por la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero antes de su aplicación.

En caso que la vigencia de los contratos sea de 12 meses, el reajuste a que se refiere el párrafo anterior podrá realizarse transcurridos a lo menos tres meses, contados desde la fecha de inicio de vigencia. Con todo, se podrá efectuar un máximo de 3 reajustes durante la vigencia del contrato.

Nota de actualización: Este párrafo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 269, de fecha 19 de junio de 2020.

Nota de actualización: El párrafo único de este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 266, de fecha 14 de mayo de 2020.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

Capítulo III. Normas para la Adjudicación del Seguro

Capítulo III. Normas para la Adjudicación del Seguro

1. El seguro será adjudicado a las Compañías de Seguros que presenten la mejor oferta económica.

2. La adjudicación de los grupos se realizará escogiendo el conjunto de ofertas que permita cubrir al 100% de los afiliados de cada grupo y que implique la menor prima promedio para cada uno de ellos.

3. Las Compañías que se adjudiquen el seguro recibirán como retribución o pago la prima estipulada en su oferta según el número de fracciones de cada grupo que le fueron adjudicadas. Asimismo, deberán pagar el porcentaje del costo de los siniestros correspondiente a las fracciones de cada grupo que le fueron adjudicadas mediante el proceso de licitación.

4. De no poder adjudicarse en la licitación fracciones que en conjunto representen hasta un 50% del objeto licitado en cada grupo, las Bases de Licitación podrán contemplar un mecanismo mediante el cual las Administradoras ofrezcan dichas fracciones a las compañías que participaron en la licitación. Se ofrecerá en primer lugar a la Compañía adjudicataria que ofertó la menor prima para ese grupo y sucesivamente, en orden ascendente, hasta la Compañía que ofertó la mayor prima. Las fracciones no adjudicadas se ofrecerán a una tasa de prima que no podrá exceder a la mayor tasa de prima adjudicada en la licitación. En todo caso, ninguna Compañía adjudicataria podrá superar el porcentaje máximo de adjudicación establecido en esta norma, producto de la aceptación de la o las fracciones no adjudicadas. Si aplicado el mecanismo de oferta antes señalado, subsisten fracciones sin adjudicar, se deberá llamar a una nueva licitación, sólo para esas fracciones, pudiendo las Administradoras disponer una nueva composición de fracciones, según se establezca en las Bases de Licitación, y debiendo adjudicarla en un plazo máximo de 30 días .

Cuando las fracciones que no han podido adjudicarse representen más de un 50% del objeto licitado se deberá realizar una nueva licitación, sólo para las fracciones no adjudicadas, pudiendo las Administradoras disponer una nueva composición de fracciones, según se establezca en las Bases de Licitación, y debiendo adjudicarla en un plazo máximo de 30 días .

5. En caso de producirse un empate entre dos o más ofertas que formen parte de la combinación óptima de algún grupo y no sea posible adjudicar todas las ofertas, se deberá privilegiar la mejor clasificación de riesgo de las Compañías empatadas y en caso de ser iguales, la segunda clasificación. En caso de persistir el empate, se adjudicará de forma tal de maximizar el número de Compañías adjudicatarias. Si no fuese posible adjudicar aplicando el criterio anterior, se deberá recurrir a un mecanismo de asignación que garantice que las distintas Compañías de Seguros empatadas tengan la misma probabilidad de ser adjudicadas.

6. Se podrá asignar a una Compañía o a dos Compañías actuando en coaseguro un número menor de fracciones a los que postuló; de esta forma, se entenderá que el número de fracciones por grupo que indica la oferta de la Compañía, es el máximo número al que postula.

7. La apertura de las ofertas se realizará en presencia de los oferentes y público en general que desee asistir, ante un Notario Público de Santiago designado en las Bases de Licitación, quien actuará como Ministro de Fe y levantará acta de todo lo obrado.

8. Las Administradoras se pronunciarán sobre el resultado de la licitación a más tardar a los diez días contados desde la apertura de las ofertas, informando su decisión a los oferentes mediante carta certificada.

9. El resultado de la licitación deberá ser publicado durante tres días seguidos, en los tres diarios de mayor circulación del domicilio que para los efectos de la licitación establezcan las Administradoras,

dentro del plazo de quince días contado desde la apertura de las ofertas. Dicha publicación deberá, al menos, contener el nombre o razón social de los oferentes y el monto de la prima cobrada según sexo por cada uno de ellos, debiéndose indicar cuál o cuales aseguradoras fueron seleccionadas.

10. En forma simultánea a la comunicación a que se refiere el número 9 anterior, las Administradoras deberán remitir a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero toda la documentación generada durante el proceso de licitación, considerando a lo menos lo siguiente:

a) Fotocopia de las publicaciones del llamado a licitación, indicando la fecha y los diarios en que fueron realizados.

b) Ofertas recibidas para cada grupo.

c) Elementos considerados para decidir la adjudicación de los contratos, que demuestren que el conjunto de ofertas adjudicadas minimiza la prima promedio para cada grupo.

d) Fotocopia de las publicaciones del resultado de la licitación, indicando la fecha y los diarios en que fueron realizados.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

Capítulo IV. Normas para la Contratación del Seguro

Capítulo IV. Normas para la Contratación del Seguro

1. Los Contratos de Seguro deberán convenirse sobre la base de una tasa de prima fija única calculada como un porcentaje de la remuneración y/o renta imponible de los afiliados. En ningún caso dicho contrato podrá contener disposiciones referidas a ajustes por siniestralidad, participación por ingresos financieros y cualquier otra estipulación que modifique la tasa de prima fija y única, sin perjuicio de lo señalado en la letra b) del número 17 del Capítulo II de la presente Letra.

2. Los contratos del seguro, entre las Administradoras en conjunto y cada una de las Compañías adjudicatarias del seguro, deberán constar por escritura pública. Dicha escritura deberá otorgarse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de apertura de las ofertas. En los casos establecidos en el número 4 del Capítulo III de la presente Letra, la escritura pública deberá otorgarse dentro de los 10 días siguientes a la fecha de apertura de las ofertas.

3. Serán parte integrante de los contratos de seguro las Condiciones Generales aprobadas por la Superintendencia de Valores y Seguros para esta clase de contratos, las Condiciones Particulares que acuerden las partes, las Bases de Licitación y las normas establecidas en el presente Título.

4. Dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la fecha de celebración de los contratos de seguro de invalidez y sobrevivencia, las Administradoras deberán remitir a ambas Superintendencias, copia autorizada de la escritura pública en que consten los contratos de seguro de invalidez y sobrevivencia suscritos. Dentro del mismo plazo, las Compañías adjudicatarias que se hayan presentado en coaseguro deberán remitir a las Superintendencias copia autorizada de los respectivos contratos.

5. Los contratos de seguro deberán tener una duración de entre uno y cuatro años, de acuerdo a lo que establezcan las Bases de Licitación.

6. En caso de constitución de una nueva Administradora, ésta deberá adherir a los contratos de seguro vigentes, adquiriendo todos los derechos y obligaciones establecidos en aquéllos.

7. La tasa de prima no podrá ser modificada durante el período licitado, sin perjuicio de lo señalado en la letra b) del número 17 del Capítulo II de la presente Letra.

8. En caso de disolución o que se dicte la resolución de liquidación en los términos de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas de alguna de las Compañías de Seguros adjudicatarias de la licitación, las restantes Compañías adjudicatarias dentro de un mismo grupo, asumirán en forma proporcional a la participación de cada una en el riesgo total del grupo los siniestros por invalidez y muerte de los afiliados al sistema, que ocurran desde la dictación de la resolución de liquidación de la Compañía y hasta que expire el período de vigencia del respectivo contrato. Asimismo, tendrán derecho a percibir las primas correspondientes a los nuevos riesgos que estén asumiendo, calculadas con base en la tasa de prima mayor entre la ofrecida en la licitación por la aseguradora que permanece y la percibida por la aseguradora que tenga la calidad de deudora en un procedimiento concursal de liquidación. En este caso se deberá recalcular la cotización destinada al financiamiento del seguro y la devolución de prima, de acuerdo a las fórmulas establecidas en los Capítulos VII y VIII de la presente Letra, considerando las nuevas proporciones para las Compañías adjudicatarias.

Cuando dos Compañías se presenten en coaseguro y se produzca la disolución o se dicte una resolución de liquidación, respecto de una de ellas, la otra Compañía asumirá el riesgo por el porcentaje de participación adjudicado a la Compañía de Seguros disuelta o que tenga la calidad de deudora en un procedimiento concursal de liquidación, según corresponda, y recibirá la prima correspondiente a los nuevos riesgos que está asumiendo. Esta disposición deberá establecerse en el contrato de coaseguro.

No obstante lo anterior, en caso de disolución o que se dicte la resolución de liquidación de una Compañía, las Superintendencias podrán, por resolución conjunta fundada instruir la realización de un nuevo proceso de licitación del seguro, considerando aspectos tales como: plazo restante del periodo licitado, efectos negativos en la solvencia de las Compañías que deben asumir el riesgo originalmente cubierto por la Compañía de Seguros disuelta o que tenga la calidad de deudora en un procedimiento concursal de liquidación, y el tamaño de la o las fracciones que se hubiere adjudicado esta última Compañía.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 139, de fecha 17 de marzo de 2015.

9. En caso de disolución o dictación de la resolución de liquidación de alguna de las Compañías de Seguros adjudicatarias de la licitación, las Administradoras de Fondos de Pensiones podrán retener las primas correspondientes a dicha Compañía adjudicataria, las que serán traspasadas a las Compañías que deberán asumir los siniestros por invalidez o muerte, de acuerdo a lo señalado en el número 8 precedente.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 139, de fecha 17 de marzo de 2015.

10. Para efectos de lo dispuesto en el último inciso del artículo 62 del D.L. N° 3.500, el afiliado o sus beneficiarios podrán optar por contratar una renta vitalicia con cualquiera de las Compañías de Seguros de Vida obligadas al pago del aporte adicional en el grupo respectivo. Será de cargo de la Compañía elegida por el afiliado o sus beneficiarios, pagar al Asesor Previsional la comisión establecida en el inciso decimocuarto del artículo 61 bis del D.L. N° 3.500, de 1980, si corresponde. Al respecto, las Compañías involucradas podrán establecer, de común acuerdo, en los respectivos contratos de seguros, un mecanismo de distribución de costos.

Cuando dos compañías actúen en coaseguro, cualquiera de ellas podrá asumir la obligación señalada en el inciso anterior de acuerdo a lo que establezcan en el respectivo contrato de coaseguro.

11. Cuando se presente una solicitud de pensión de sobrevivencia o una solicitud de calificación de invalidez, la Administradora correspondiente deberá informar a las Compañías con las que se celebren los contratos del seguro en el grupo respectivo, para que concurran al financiamiento de los beneficios a que se refiere el número 2 del Capítulo I de la presente Letra, en las proporciones pactadas.

12. Los contratos deberán contener cláusulas que permitan ponerles término en caso de modificaciones a la legislación o normativa vigente, en términos que alteren significativamente la cobertura de invalidez y sobrevivencia, sea en cuanto al riesgo que asumen las Compañías de Seguros o a los beneficios que debe otorgar el asegurador, en relación a las condiciones consideradas al momento de la celebración del respectivo contrato. Dichas cláusulas deberán ser iguales para todos los contratos. Las Administradoras deberán velar porque la aplicación de estas cláusulas no afecten la cobertura del seguro para los afiliados. En todo caso, cuando una de las partes invoque esta cláusula para poner término al contrato, deberá fundamentarlo y avisar a la otra parte con una anticipación mínima de 90 días.

13. De acuerdo a lo establecido en el número 3 del Capítulo I de la presente Letra, las Compañías deberán cubrir al afiliado cuando el siniestro ocurra en el tiempo en que aquél se encuentre prestando servicios como trabajador dependiente, esté o no al día el empleador en el pago de sus cotizaciones.

14. Los contratos que se suscriban en virtud de cada licitación, deberán encontrarse vigentes a contar de las cero horas del día siguiente al vencimiento de los contratos anteriores.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

Capítulo V. Bases de Licitación

Capítulo V. Bases de Licitación

1. Las Bases de Licitación deberán contener al menos lo siguiente:

a) Objeto de la licitación, de acuerdo a lo definido en el número 10 del Capítulo II de la presente Letra.

b) Definición de los participantes, señalando la clasificación de riesgo exigida a las Compañías que podrán participar en la licitación, de acuerdo a lo establecido en el número 5 del Capítulo II de la presente Letra.

c) Procedimiento y fecha para que los interesados puedan efectuar consultas sobre las Bases de Licitación;

d) Forma y plazo de presentación de las ofertas;

e) Plazo de apertura de las ofertas;

f) Información sobre la población expuesta y siniestralidad histórica que permita una adecuada tarificación de los contratos, conforme lo establecido en Anexo N° 2;

g) Duración del período licitado, debiendo ser el mismo para todos los contratos suscritos en un mismo proceso;

h) Criterio de adjudicación de los contratos;

i) Recálculo de la cotización adicional o de la devolución de prima en caso de disolución o dictación de la resolución de liquidación de una Compañía de Seguros, según lo dispuesto en el número 8 del Capítulo IV de la presente Letra.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 139, de fecha 17 de marzo de 2015.

j) Forma de efectuar ofertas;

k) Forma de pago de las primas y los siniestros;

l) Mecanismos de desempate;

m) Situaciones en que se declara desierta la licitación en su totalidad o en una fracción de algún grupo;

n) Mecanismos para asegurar la seriedad de las ofertas que presenten las Compañías de Seguros, y

o) Otras disposiciones e informaciones que resulten necesarias para que el proceso de licitación se realice en forma competitiva y eficiente.

2. Las Bases de Licitación deberán ser enviadas a la Superintendencia de Pensiones y a la Comisión para el Mercado Financiero, a lo menos 15 días hábiles antes del llamado a licitación.

Con todo, si concluido un proceso de licitación subsisten fracciones sin adjudicar, el plazo a que se refiere el párrafo anterior, podrá reducirse a 3 días corridos en el nuevo proceso de licitación. Este plazo podrá disminuirse por Oficio conjunto de la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 266, de fecha 14 de mayo de 2020.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia

Capítulo VI. Pago de Prima por las Administradoras a las Compañías de Seguros

Capítulo VI. Pago de Prima por las Administradoras a las Compañías de Seguros

1. Cada Administradora será responsable de recaudar la prima correspondiente a sus cotizantes y distribuirla entre las Compañías adjudicatarias según la tasa de prima cobrada por cada Compañía y estipulada en el respectivo contrato y el número de fracciones de cada grupo que ésta se haya adjudicado.

2. La prima convenida deberá ser pagada por la Administradora a la respectiva Compañía de Seguros, a más tardar el día 20 del mes siguiente al de la respectiva recaudación.

3. Será responsabilidad de cada Administradora exigir a cada Compañía de Seguros un recibo de pago de las primas pagadas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 1.

4. Las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán enviar a la Superintendencia de Pensiones, a más tardar el último día hábil de cada mes, un informe del pago de prima a cada Compañía de Seguros.

5. Será responsabilidad de cada Administradora proporcionar a las Compañías de Seguros un informe con el desglose mensual del pago de las primas, el cual debe permitir identificar con exactitud el contrato a que están referidas, período al cual corresponden, tipo de recaudación (normal, rezagada, anticipada, rezagos, rebajas de primas u otro concepto), separadas adicionalmente por sexo.

6. Finalizado cada año de vigencia del contrato licitado o fracción de año, según corresponda, las Administradoras deberán realizar un informe que contenga una conciliación anual por grupo asegurado (hombres y mujeres) que identifique el contrato y especifique con exactitud el tipo de recaudación (normal, rezagada, anticipada, rebaja de prima u otro concepto), indicando claramente los montos recaudados por cada mes del año considerado. En caso de existir ajustes posteriores respecto de los informes mensuales referidos en el número 4. anterior, el informe deberá contener el detalle de los ajustes, el período modificado, el monto del ajuste y las causas que dieron origen a ello, adjuntando los antecedentes que evidencien o demuestren la situación. De igual manera, en caso que el período licitado concluya antes de cumplirse un año contado desde el último día del período del último informe con la conciliación antes referida, las Administradoras deberán realizar el informe considerando en este caso, sólo la fracción anual correspondiente.

Este informe deberá ser certificado por una empresa de auditoría externa regida por el Título XXVIII de la Ley N° 18.045 y deberá ser enviado a las Compañías de Seguros de Vida, dentro de los 30 días hábiles siguientes de efectuado el pago de la prima correspondiente al último mes de cada año o fracción de año de vigencia del contrato, según corresponda. Copia del referido informe certificado deberá enviarse a la Superintendencia de Pensiones.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 57, de fecha 23 de agosto de 2012, que Establece regulaciones comunes con relación al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. Modifica el Título VII, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones.

Si en una fecha posterior a la del informe de conciliación anual, fuere necesario realizar un ajuste adicional a los informados en el cierre anual, corresponderá elaborar un informe complementario que haga referencia al año, grupo y contrato afectado, con especificación del o los meses ajustados y el tipo de recaudación y los montos del ajuste. Al igual que en el caso anterior, corresponderá certificar por una empresa de auditoría externa estos informes complementarios y remitir copias en la forma antedicha.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 36, de fecha 13 de enero de 2012, que Establece regulaciones comunes con relación al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia. Modifica el Título VII, del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia**Capítulo VII. Cálculo de la Cotización Adicional destinada al financiamiento del Seguro***Capítulo VII. Cálculo de la Cotización Adicional destinada al financiamiento del Seguro*

La cotización destinada al financiamiento del seguro a que se refiere el artículo 17, del D.L. N° 3.500, expresada como un porcentaje de las remuneraciones y rentas imponible, tendrá el carácter de uniforme para todos los afiliados al sistema sujetos a dicha cotización, independientemente de la prima establecida en los contratos que las Administradoras celebren con cada Compañía de Seguros, en el respectivo proceso de licitación. Esta cotización será determinada por las Administradoras de Fondos de Pensiones y corresponderá al máximo entre las tasas de prima promedio ponderado de ambos grupos.

Cotización Adicional = $\text{Max}(Tasa\ de\ prima^X, Tasa\ de\ prima^Y)$ donde

$$Tasa\ de\ prima^X = \frac{\sum_{i=1}^c X_i \times P_i^X}{\sum_{i=1}^c P_i^X}$$

$$Tasa\ de\ prima^Y = \frac{\sum_{i=1}^c Y_i \times P_i^Y}{\sum_{i=1}^c P_i^Y}$$

Donde:

Cotización Adicional: Corresponde a la tasa de prima máxima entre la tasa de prima promedio que se cobraría al grupo de hombres y la que se cobraría al grupo de mujeres.

Tasa de prima^X: Corresponde al promedio de las tasas de primas ofertadas por las Compañías adjudicatarias para el grupo de sexo X.

X_i tasa de prima cobrada por la Compañía i al grupo de sexo X.

P_i^X : Participación de la Compañía de seguros i, en el grupo de afiliados de sexo X. Donde la participación se determina como el número de fracciones adjudicadas en el proceso de licitación.

Tasa de prima^Y: Corresponde al promedio de las primas ofertadas por las Compañías adjudicatarias para el grupo de sexo Y.

Y_i tasa de prima cobrada por la Compañía i al grupo de sexo Y.

P_i^Y : Participación de la Compañía de Seguros i, en el grupo de afiliados de sexo Y.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia**Capítulo VIII. Diferencia de Prima***Capítulo VIII. Diferencia de Prima*

En caso de existir una diferencia, en razón del sexo de los afiliados, entre la cotización destinada al financiamiento del seguro y la prima necesaria para financiarlo, cada Administradora deberá calcular y enterar dicha diferencia en la Cuenta de Capitalización Individual de aquellos afiliados respecto de los cuales se pagó una cotización superior a dicha prima, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Tasa de Devolución_x = Tasa de Cotización SIS - Tasa de Prima Media_x
- b) Tasa de Devolución_x: Corresponde a la diferencia porcentual entre la tasa de cotización SIS cobrada a todos los cotizantes cubiertos y la tasa de prima media que se calculó para el grupo de sexo X, que corresponde al grupo de afiliados cuyo costo del seguro es menor.
- c) Tasa de Cotización SIS: Corresponde a la parte de la cotización adicional destinada al financiamiento del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que se cobrará a todos los cotizantes cubiertos.
- d) Tasa de Prima Media_x: Corresponde a la tasa porcentual promedio ponderado de las primas ofertadas por las Compañías adjudicatarias del seguro, para el grupo de sexo X, que corresponde al grupo de afiliados cuyo costo del seguro es menor.

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, Anexos

Anexo N° 1 Recibo de pago y cancelación

Anexo N° 1 Recibo de pago y cancelación

(Liquidación)

La Compañía de Seguros de Vida ha recibido con esta fecha y a su entera satisfacción, de la Administradora de Fondos de Pensiones la suma de \$ (.....).

N°	Nombre	del	Banco	Fecha	Monto	-	Transferencia	bancaria
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	- Vale	Vista _____
					- Cheque	_____		

Dicha suma corresponde al pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia de acuerdo al siguiente detalle: (indicar desglose de acuerdo a lo indicado en el número 5 del Capítulo VI del presente Título).

Con los pagos señalados se ha extinguido la obligación de la mencionada Administradora de pagar las primas referidas, quedando pendientes las primas correspondientes a afiliados morosos y rezagados, las que se pagarán en la medida que se recauden las respectivas cotizaciones adicionales. (Este párrafo podrá ser opcionalmente eliminado, si no correspondiere).

TIMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA

SANTIAGO, ...

Libro V, Título VII, Letra A Normas para la Contratación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, Anexos

Anexo N° 2 Base de datos para Licitación del SIS

Anexo N° 2 Base de datos para Licitación del SIS

Las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán proporcionar la siguiente información consolidada para todo el Sistema de Pensiones:

Período de la Información:

La información será mensual para un período de 6 años de historia. Se consideran tres tipos de antecedentes: datos agregados de afiliados cotizantes, datos individuales de siniestros y estadísticas.

1. Datos de afiliados cotizantes:

Tiempo de exposición: 6 años de historia, con información de cotizantes por remuneraciones devengadas hasta a lo menos tres medes antes del llamado a licitación.

Base de datos de cotizantes que contenga la siguiente información:

- Número de cotizantes

Para cada una de las siguientes variables:

- Año
- Mes
- Tipo de afiliado (dependiente - independiente - voluntario)
- Sexo
- Región
- Edad
- Ingreso Imponible
- Saldo Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias

Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo:cotaaaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Año	9(04)		1
Mes	9(02)		2
Tipo de afiliado	9(01)	1: Dependiente 2: Independiente 3: Voluntario	3
Sexo	X(01)	M: Masculino F: Femenino	4
Región	9(02)	00 al 15	5
Edad	9(02)	Ver Nota (1)	6
Ingreso Imponible	9(02)	Ver Nota (2)	7
Saldo CCICO	9(02)	Ver Nota (3)	8
Número de Cotizantes	9(07)		9
Total	X(23)		

(1) Corresponde a los siguientes tramos de edad:

1 = + Hasta 20 2 = + 20 - 25 3 = + 25 - 30 4 = + 30 - 35 5 = + 35 - 40 6 = + 40 - 45 7 = + 45 - 50 8 = + 50 - 55 9 = + 55 - 60 10 = + 60 - 65 11 = mas de 65

(2) Corresponde a los siguientes tramos de remuneración o renta imponible (en UF):

1 = + 0 - 5 2 = + 5 - 7 3 = + 7 - 10 4 = + 10 - 12 5 = + 12 - 14 6 = + 14 - 17 7 = + 17 - 19 8 = + 19 - 24 9 = + 24 - 29 10 = + 29 - 33 11 = + 33 - 43 12 = + 43 - 52 13 = + 52 - 60

(3) Corresponde a los siguientes tramos de saldo Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias (en UF):

1 = + 0 - 5 2 = + 5 - 25 3 = + 25 - 50 4 = + 50 - 95 5 = + 95 - 140 6 = + 140 - 190 7 = + 190 - 240 8 = + 240 - 350 9 = + 350 - 480 10 = + 480 - 950 11 = + 950 - 2.400 12 = + 2.400 - 4.800 13 = mas de 4.800

2. Datos de afiliados cubiertos:

Tiempo de exposición: Sólo en este caso se considerarán 3 años de historia con fecha de corte de la información a lo menos tres meses antes del llamado a licitación.

Base de datos de afiliados cubiertos que contenga la siguiente información:

- Número de afiliados cubiertos

Para cada una de las siguientes variables:

- Año
- Mes

Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo: cubaaaaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Año	9(04)		1
Mes	9(02)		2
Número de afiliados cubiertos	9(07)		3
Total	X(13)		

3. Datos de Siniestros :

Período: Fecha de solicitud de pensión últimos 6 años hasta a lo menos tres meses antes del llamado a licitación.

a) Siniestros de Sobrevivencia

- Identificador del afiliado T
- Tipo de afiliado (dependiente - independiente - voluntario)
- Región
- Pensión de referencia del causante (en UF)
- Fecha de nacimiento causante
- Sexo causante
- Fecha de ocurrencia
- Fecha de solicitud de pensión
- Ingreso base (en UF)
- Capital Necesario (en UF)
- Saldo Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias (en UF)
- Bono de reconocimiento liquidado (en UF)
- Aporte (en UF)
- Tasa de interés aportes (cálculo cnu)
- Fecha de abono aporte
- Estado trámite

Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo:sisoaaaaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Identificador del afiliado	X(13)		1
Tipo de afiliado	9(01)	1: Dependiente 2: Independiente 3: Voluntario	2
Región	9(02)	00 al 15	3
Pensión de referencia causante (en UF)	9(05)V9(02)		4
Fecha de nacimiento causante	9(08)	aaaaammdd	5
Sexo causante	X(01)	M: Masculino F: Femenino	6
Fecha de ocurrencia	9(08)	aaaaammdd	7
Fecha de solicitud de pensión	9(08)	aaaaammdd	8
Ingreso base (en UF)	9(02)V9(02)		9
Capital Necesario (en UF)	9(05)V9(02)		10
Saldo CCICO (en UF)	9(05)V9(02)		11
Bono de reconocimiento liquidado (en UF)	9(05)V9(02)		12
Aporte (en UF)	9(05)V9(02)		13
Tasa de interés aporte (cálculo onu)	9(03)V9(02)		14
Fecha de abono aporte	9(08)	aaaaammdd	15
Estado trámite	9(01)	1: Pagado 2: En trámite	16
Total	X(89)		

b) Siniestros de Invalidez

- Identificador del afiliado
- Tipo de afiliado (dependiente - independiente - voluntario)
- Región
- Fecha de nacimiento causante
- Sexo causante
- Fecha de solicitud de pensión
- Tipo de invalidez 1° dictamen (total, parcial, rechazado, sin dictamen)
- Fecha 1° dictamen
- Ingreso base (en UF)
- Saldo Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias 1° dictamen (en UF)
- Bono de reconocimiento actualizado al 1° dictamen (en UF)
- Pensión mensual transitoria (en UF)
- Tipo de siniestro final (Calificación del único o 2° dictamen -Total, Parcial, Rechazado-, o Supervivencia de invalidez)
- Fecha final siniestro (fecha del único o 2° dictamen o fecha de fallecimiento)
- Capital Necesario (capital necesario del único o 2° dictamen o capital necesario de supervivencia) (en UF)
- Saldo Cuenta de capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias final (cuenta individual fecha aporte o cuenta individual de supervivencia) (en UF)
- Bono de reconocimiento liquidado al único ó 2° dictamen (en UF)
- Aporte (en UF)
- Tasa aporte

- Fecha de abono del aporte
- Contribuciones (en UF)
- Estado etapa de calificación
- Monto primera reserva transitoria (en UF)

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 36, de fecha 13 de enero de 2012.

Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo: siiaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Identificador del afiliado	X(13)		1
Tipo de afiliado	X(01)	1: Dependientes 2: Independientes 3: Voluntario	2
Región	9(02)	00 al 15	3
Fecha de nacimiento del causante	9(08)	aaaammdd	4
Sexo causante	X(01)	M: Masculino F: Femenino	5
Fecha de solicitud	9(08)	aaaammdd	6
Tipo de invalidez 1° dictamen	9(01)	1: Total 2: Parcial 3: Rechazado 4: Sin dictamen	7
Fecha 1° dictamen	9(08)	aaaammdd	8
Ingreso base en (U.F)	9(02)V9(02)		9
Saldo CCICO 1° dictamen (U.F)	9(05)V9(02)		10
Bono de reconocimiento actualizado al 1° dictamen (U.F)	9(05)V9(02)		11
Pensión mensual transitoria (en U.F)	9(03)V9(02)		12
Tipo de siniestro final	9(01)	1: Calificación del único o 2° dictamen Total, 2: Calificación del 2° dictamen Parcial, 3: Calificación del 2° dictamen Rechazado, 4: Supervivencia de invalidez	13
Fecha final siniestro (fecha del único o 2° dictamen o fecha de fallecimiento)	9(08)	aaaammdd	14
Capital Necesario (capital necesario del único o 2° dictamen o capital necesario de supervivencia) (en UF)	9(05)V9(02)		15
Saldo CCICO final (cuenta individual fecha aporte o cuenta individual de supervivencia) (en UF)	9(05)V9(02)		16
Bono de reconocimiento liquidado al único o 2° dictamen (U.F.)	9(05)V9(02)		17
Aporte (en U.F)	9(05)V9(02)		18
Tasa aporte	9(03)V9(02)		19
Fecha de abono aporte	9(08)		20
Contribuciones (en U.F)	9(03)V9(02)		21
Estado etapa de calificación	X(02)		22
Monto prima reserva transitoria (en U.F)	9(05)V9(02)		23
Total	X(129)		

Nota de actualización: Este cuadro fue modificado por la Norma de Carácter General N° 36, de fecha 13 de enero de 2012.

c) Datos de Beneficiarios

- Identificador del afiliado
- Grupo familiar del beneficiario (número que identifica al grupo familiar)
- Relación parentesco
- Fecha de nacimiento del beneficiario
- Sexo del beneficiario
- Situación de invalidez del beneficiario

Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo: babaaaaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Identificador del afiliado	X(13)		1
Grupo familiar del beneficiario (número)	9(02)		2
Relación de parentesco	9(02)	Ver Nota (1)	3
Fecha de nacimiento del beneficiario	9(08)	aaaaammdd	4
Sexo del beneficiario	X(01)	M: Masculino F: Femenino	5
Situación de invalidez del beneficiario	9(02)	Ver Nota (2)	6
Total	X(28)		

Notas:

(1) Relación de parentesco:

01 Cónyuge con hijos con derecho a pensión 02 Cónyuge sin hijos con derecho a pensión 03 Hijo con madre o padre con derecho a pensión 04 Hijo sin madre o padre con derecho a pensión, cuya madre o padre tenía calidad de cónyuge 05 Hijo sin madre o padre con derecho a pensión, cuya madre tenía calidad de madre de hijo de filiación no matrimonial 06 Madre o padre de hijo de filiación no matrimonial con hijos con derecho a pensión 07 Madre o padre de hijo de filiación no matrimonial sin hijos con derecho a pensión 08 Padre del causante 09 Madre del causante 10 Hijo sin madre o padre con derecho a pensión, cuya madre o padre no tenía calidad de cónyuge, ni de conviviente civil, ni de madre o padre de hijo de filiación no matrimonial 11 Conviviente civil, sin hijos comunes ni hijos del causante con derecho a pensión 12 Conviviente civil, con hijos comunes con derecho a pensión y sin hijos del causante con derecho a pensión 13 Conviviente civil, con hijos comunes e hijos del causante con derecho a pensión 14 Conviviente civil cuando sólo existen hijos del causante con derecho a pensión y no hay hijos comunes 15 Hijo sin madre o sin padre con derecho a pensión, cuya madre o padre tenía calidad de conviviente civil

Nota de actualización: Esta nota (1) fue reemplazada por la Norma de Carácter General N° 152, de fecha 10 de septiembre de 2015.

(2) Situación de invalidez del beneficiario:

00 No corresponde informar (para no inválido) 01 Inválido parcial 02 Inválido total

4. Estadísticas

Periodo: 6 años de historia con información de hasta a lo menos tres meses antes del llamado a licitación .

a) Costos anuales asociados a la evaluación de la invalidez

- Costos de calificación, deben incluir costos de traslados y prestaciones médicas (en UF)
- Costos de apelación realizada por los afiliados, deben incluir costos de traslados y prestaciones médicas (en UF)
- Costos de apelación realizada por las Compañías, deben incluir costos de traslados y prestaciones médicas (en UF)
- Costo sistema médico observador (en UF)

Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo:costaaaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Año	X(04)		1
Costos de calificación (en UF)	9(05)V9(02)		2
Costos de apelación afiliados (en UF)	9(05)V9(02)		3
Costos de apelación compañías (en UF)	9(05)V9(02)		4
Costo sistema médico observador (en UF)	9(05)V9(02)		5
Total	X(32)		

Corresponderá a las Compañías de Seguros proporcionar la información de los costos de apelación en que hayan incurrido desde el mes de julio de 2009 .

b) Solicitudes mensuales de pensión de invalidez Por tipo de invalidez y condición de cobertura:

- Número de solicitudes presentadas
- Número de solicitudes en proceso
- Número de solicitudes aprobadas
- Tiempo promedio en dictaminar aprobaciones (días)
- Número de solicitudes rechazadas
- Tiempo promedio en dictaminar rechazos (días)
- Número de solicitudes reclamadas
 - Por la compañía de seguros - Por el afiliado - Por Compañía y afiliado
- Número de recursos de reposición
 - Según la siguiente descripción de archivo:

Archivo:siinaaaaamm.ext			
Información del campo	Tamaño	Formato o contenido	Posición
Año	X(04)		1
Mes	X(02)		2
Tipo de invalidez	X(01)	1: Invalidez Total; 2: Invalidez Parcial;	3
Comisión Médica	X(04)	Ver Nota (1)	4
Condición de Cobertura	X(01)	1: Cubierto; 2: No Cubierto	5
Número de solicitudes presentadas	9(05)		6
Número de solicitudes en proceso	9(05)		7
Número de solicitudes aprobadas	9(05)		8
Tiempo promedio en dictaminar aprobaciones (días)	9(03)		9
Número de solicitudes rechazadas	9(05)		10
Tiempo promedio en dictaminar rechazos (días)	9(03)		11
Número de solicitudes reclamadas por compañía de seguros	9(05)		12
Número de solicitudes reclamadas por el afiliado	9(05)		13
Número de solicitudes reclamadas por compañía y afiliado	9(05)		14
Número de recursos de reposición	9(05)		15
Total	X(58)		

(1) Los primeros dos dígitos indican la región y los siguientes dos dígitos indican la Comisión de la región. En los casos en que exista sólo una Comisión por región se deberá indicar con 01. Ejemplo 1302 corresponde a la Comisión N° 2 de la Región Metropolitana.

ESPECIFICACIÓN REGISTROS

La información de debe proporcionarse en archivos planos con las siguientes características:

- Los datos numéricos deben estar alineados a la derecha y completados con 0 a la izquierda.
- Los datos alfanuméricos deben estar alineados a la izquierda y completados con blancos.
- Los datos que no corresponda informar deben registrarse en cero o en blanco, según corresponda.
- Las fechas que no corresponda informar deben registrarse en cero.
- El número que aparece para cada dato en la descripción de los registros, bajo el título Posición, corresponde a la posición que ocupa el dato en el registro.
- Los nombres de los archivos a informar estarán compuestos por un prefijo de cuatro letras y el período informado en formato año y mes.
- El identificador del afiliado deberá ser el mismo en todos los archivos solicitados.
- Para distribuir la información en tramos de edad, se deberá considerar la edad que el afiliado tenga al último día del mes informado. Para distribuir dentro de los rangos de edad debe considerarse lo siguiente:

" Hasta 20" Incluye a afiliados cuya edad es menor o igual que 20 años; "+20 - 25" Incluye a afiliados cuya edad está comprendida entre 21 y 25 años; "+25 - 30" Incluye a afiliados cuya edad está comprendida entre 26 y 30 años; etc.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500

Capítulo I. Aspectos generales

Capítulo I. Aspectos generales

1. El presente Título establece la información que deberán proporcionar periódicamente las Administradoras de Fondos de Pensiones a esta Superintendencia para desarrollar, de acuerdo con lo dispuesto en el N° 6 del artículo 94, del DL N° 3.500, la labor fiscalizadora y de control de los contratos del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, por siniestros ocurridos hasta el 30.06.2009 y a partir del 01.07.2009.

2. Así también, y a objeto de atender los requerimientos de información de las Compañías de Seguros de Vida con las que se celebren los contratos del seguro en el grupo respectivo, de acuerdo al número 11 del Capítulo IV de la letra A anterior. Asimismo, la información que las Aseguradoras están obligadas a requerir a las Administradoras de acuerdo al Capítulo III, 2.1. de la Norma de Carácter General N° 243 de la Superintendencia de Valores y Seguros para efecto del cálculo de las reservas, la presente norma señala la información que deberán proporcionar periódicamente las Administradoras de Fondos de Pensiones a las Compañías de Seguros de Vida, relativa a los contratos vigentes.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500

Capítulo II. Información a remitir a la Superintendencia de Pensiones

Capítulo II. Información a remitir a la Superintendencia de Pensiones

Toda la información que deberá remitirse a esta Superintendencia será vía transmisión electrónica, de acuerdo a los plazos que se indican, y conforme a las especificaciones técnicas definidas. La Descripción de los archivos a transferir se encuentra en el sitio web de la Superintendencia, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/descripArchivos/> . En el caso de los contratos suscritos con anterioridad al 1° de julio de 2009, la información deberá remitirse en archivos de formato planilla excel y pdf según corresponda.

1. Contratos suscritos con anterioridad al 01.07.2009:

a) Informes de recaudación y pagos de primas

Las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán enviar a esta Superintendencia, a más tardar el último día hábil del mes subsiguiente a aquel cuya cobertura se está liquidando, un informe de pago de prima que deberá ceñirse al formato tipo del Anexo N° 3 del presente Título. En el evento de que la administradora efectúe la liquidación a más de una Compañía de Seguros, deberá enviar un informe por cada una de ellas.

Para la confección del informe antes señalado, deberá utilizarse la nomenclatura y definiciones establecidas en el Anexo N° 2 de este Título.

La Administradora deberá exigir a la Compañía de Seguros un comprobante llamado "Recibo de pago y cancelación" del Anexo N° 4 y 5, mediante el cual esta última certificará la recepción de la suma pagada por concepto de liquidación o anticipo, según corresponda.

b) Informes de ajustes de siniestralidad

Para cada contrato de seguro de invalidez y sobrevivencia no finiquitado que incluya en sus condiciones particulares ajustes por siniestralidad, la Administradora deberá informar a esta Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado un pago por concepto de ajustes por siniestralidad y remitir a esta Superintendencia la documentación de respaldo que corresponda, indicando el monto en UF y pesos, la fecha en que se efectuó el pago, señalando si es la Compañía de Seguros la que efectuó el pago o la Administradora. Al mismo tiempo, deberá indicar la fecha de pago establecida según el calendario pactado en el respectivo contrato, y los montos por concepto de participación en el ingreso financiero mensual cuando el contrato lo estipule o por concepto de intereses si corresponde adjuntando la documentación de respaldo.

Dentro del mismo plazo antes señalado deberá remitir a esta Superintendencia el archivo de balance que contiene los cálculos de los ajustes por siniestralidad pagados y/o devengados según corresponda.

Finalmente, las Administradoras deberán informar reliquidaciones por ajustes por siniestralidad en el Anexo N° 2 del presente Título solo cuando dicho ítem incida directamente en el monto de prima a pagar por liquidación del mes de cobertura.

2. Contratos suscritos a partir del 01.07.2009:

Conforme a las especificaciones técnicas antes mencionadas, las AFP deberán remitir a esta Superintendencia la información siguiente:

a) Información de Recaudación de Primas, que comprenderá la Recaudación Normal, Recaudación Atrasada y Recaudación de Rezagos, del mes ante precedente al del informe. Esta información corresponderá al archivo 2.1 "Informe de Primas Acreditadas", de este Título y 1 del protocolo firmado ante notario público por los representantes de las Administradoras, en que se obligan a proporcionar esa información a las Compañías de Seguros de Vida.

b) Información de Pagos de Primas, que comprenderá las primas pagadas a las Compañías de Seguros de Vida en el mes ante precedente al del informe, por concepto de primas recaudadas. Esta información corresponderá a los archivos 2.2 "Informe de Primas a Pagar" y 2.3 "Informe de Primas Pagadas", de este Título y 2 y 3 del citado protocolo.

c) Información de Constancia de Pago, corresponderá al reflejo de la información consignada en el Anexo N° 1 de la Letra A anterior. Esta información anterior, deberá ser transmitida de acuerdo al archivo 2.9 de este Título denominado "Constancia de Pago".

d) El informe del pago de la prima a cada Compañía de Seguros que las Administradoras deben enviar a esta Superintendencia, de acuerdo al número 4 del Capítulo VI de la letra A anterior, corresponderá a la información que debe remitirse por instrucciones de las letras c) a f) de este Capítulo.

e) Información de las Diferencias en el pago de las primas, que comprenderá las diferencias entre las primas pagadas y recibidas, entre las Administradoras respecto de las Compañías de Seguros de Vida. Esta información corresponderá al archivo 2.4 "Informe de Descuadratura", de este Título y 4 del citado protocolo.

f) Información de Solicitudes de Pensión, que comprenderán las Solicitudes de Invalidez y Sobrevivencia, realizadas en el mes ante precedente al del informe. Esta información corresponderá a los archivos 2.5 "Informe Solicitudes de Pensión" de este Título y 5 del citado protocolo y 2.6 "Informe de Novedades", de este Título que corresponde al 7) del citado protocolo.

g) Información de Liquidación de Beneficios, que comprenderán Aporte Adicional, Contribución y Pensiones Transitorias, pagadas por las Compañías de Seguros de Vida a las Administradoras, en el mes ante precedente al del informe. Esta información corresponderá al archivo 2.7 "Informe de Liquidación" de este Título que corresponde al 11) del citado protocolo.

h) Información de siniestros que se encuentren en la Reserva de la correspondiente Compañía de Seguros en la calidad de "siniestros en proceso de liquidación" y "siniestros ocurridos y no reportados", subdividida dependiendo del tipo de reserva que se trate, y por contratos vigentes o vencidos que no han sido finiquitados. Esta información deberá ser transmitida de acuerdo al archivo 2.8 de este Título denominado "Siniestros en Reserva". Esta información deberá ser transmitida a esta Superintendencia trimestralmente a más tardar y sin errores hasta el 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año. Esta información deberá ser requerida por las AFP al Departamento de Seguro de Invalidez y Supervivencia (DSIS) de la Asociación de Aseguradores para ser remitida a esta Superintendencia.

i) La información citada en las letras a) a la e) anteriores, deberá ser transmitida a esta Superintendencia a más tardar el último día hábil del mismo mes en que se pagan las primas por el seguro de invalidez y supervivencia a las compañías de seguros de vida. Cada AFP enviará a la Superintendencia de Pensiones la información de las primas recaudadas. La información a enviar debe ser consistente con la enviada al DIS al momento de efectuar el pago de las primas. La primera transmisión se efectuará el mes de diciembre de 2009.

j) Asimismo, a más tardar el último día hábil del mismo mes en que se notifica a las CSV, cada AFP enviará la información del archivo 2.5 a la Superintendencia de Pensiones con la información de los siniestros de invalidez y supervivencia notificados al DIS por el mes inmediatamente anterior. La información a enviar deberá ser consistente con la enviada al DIS por el total de las notificaciones informadas por el mes anterior. En la misma fecha deberá enviarse a la Superintendencia el informe de novedades correspondiente al archivo 2.6, con el acumulado mensual de las actualizaciones de novedades ocurridas respecto de las solicitudes de pensión informadas hasta el último día del mes anterior al del informe de novedades. La primera transmisión se efectuará el mes de diciembre de 2009. Este primer envío contendrá información por mes de cobertura desde el mes de cobertura julio de 2009 hasta 30.11.2009.

k) La información del archivo 2.7, deberá remitirse a esta Superintendencia a más tardar el último día hábil del mes siguiente a las liquidaciones de siniestros efectuadas por el DIS durante el mes anterior.

Este archivo contendrá un acumulado de las liquidaciones de siniestros efectuadas por el DIS durante el mes inmediatamente anterior. La primera transmisión a la Superintendencia de Pensiones se efectuará dentro del plazo de 60 días a contar de la fecha en que el DIS efectúe la primera transmisión.

I) Sin perjuicio de lo anterior, las AFP deberán remitir al DIS la información mencionada en el archivo 2.5, (Anexo 5 del protocolo) a más tardar el 15 de cada mes. Para estos efectos, cada Administradora dentro del plazo de dos días hábiles de recibido un archivo con detalle de errores desde el DIS, deberá remitir el respectivo archivo corregido.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500

Capítulo III. Información a remitir a las Compañías de Seguros de Vida

Capítulo III. Información a remitir a las Compañías de Seguros de Vida

1. Contratos suscritos con anterioridad al 01.07.2009:

a) En el caso de afiliados declarados inválidos transitorios, cubiertos por el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, las Administradoras deberán dentro del plazo de diez días hábiles contado desde el término del plazo que tiene para iniciar el pago de la pensión transitoria de invalidez, informar a la Compañía de Seguros de Vida que cubre el siniestro, la fecha de devengamiento de la pensión y remitir el formulario "Determinación del Ingreso Base" definido en el Título I del Libro III de esta Superintendencia. En este mismo plazo, deberá proporcionar toda la información disponible para que la compañía de seguros de vida respectiva, efectúe el cálculo del costo de los siniestros, incluida la información de los beneficiarios de pensión de sobrevivencia de los respectivos afiliados.

b) Para los afiliados fallecidos o declarados inválidos definitivos, cubiertos por el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, las Administradoras deberán, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde el término del plazo que tiene para enterar el aporte adicional, remitir a la Compañía de Seguros de Vida que cubre el siniestro, el formulario "Determinación del Aporte Adicional" del citado Título I del Libro III.

c) Dentro de los quince primeros días de cada mes las Administradoras deberán remitir a las Compañías de Seguros de Vida que correspondan, la siguiente información:

i. La nómina de solicitudes de pensión de invalidez ingresadas a la Administradoras durante el mes calendario anterior.

ii. La nómina de solicitudes de calificación de invalidez por un primer dictamen, que habiendo sido rechazadas por las Comisiones Médicas por corresponder a casos que no se encuentran dentro de la jurisdicción de su competencia, deban volver a iniciar el trámite de calificación de invalidez en la Comisión Médica que le corresponda.

iii. La nómina de afiliados pensionados por el primer dictamen que hubieran solicitado su calificación de invalidez definitiva. Además, deberá señalar respecto de esta nómina, cuando corresponda, si en meses anteriores se había informado sobre la no presentación de algún afiliado dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se cumplió el plazo de tres años desde la emisión del primer dictamen.

iv. Afiliados para los cuales han transcurrido tres meses desde la fecha a partir de la cual se cumplen los tres años desde que fue emitido el primer dictamen y no se han presentado a su reevaluación de invalidez y respecto de aquellos, en que han transcurrido seis meses, contados desde la fecha a partir de la cual se cumplen los tres años desde la emisión del primer dictamen.

d) Dentro de los quince primeros días contados desde la fecha de su presentación en la Administradora deberá informar:

i. Las solicitudes de pensión de sobrevivencia ingresadas en la Administradora, correspondientes a afiliados pensionados de acuerdo al primer dictamen que hubieren fallecido.

ii. Las solicitudes de pensión de sobrevivencia efectuadas por beneficiarios de afiliados activos fallecidos.

iii. Sobre afiliados que se encuentren calificando su invalidez conforme al primer dictamen, y fallezcan antes que éste quede ejecutoriado.

Respecto de esta información, las Administradoras deberán remitir al quinto día del mes siguiente de la fecha de cierre del informe, a las Compañías de Seguros de Vida que cubren el siniestro trimestralmente al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año calendario, el estado de tramitación de cada una de las solicitudes presentadas para el pago del aporte adicional de pensiones de sobrevivencia, indicando si éstas se encuentran cubiertas por el seguro de invalidez y sobrevivencia o están en proceso de análisis, conforme Al Anexo N° 1 adjunto.

e) La información a remitir a las Compañías de Seguros de Vida obligadas a cubrir los siniestros de invalidez y sobrevivencia a que se refiere este Título, rige para todos los siniestros de invalidez transitoria, definitiva y de sobrevivencia ocurridos dentro del plazo de vigencia de los contratos de seguro de invalidez y sobrevivencia que tengan siniestros pendientes de liquidar y no finiquitados a la fecha del respectivo informe.

f) La Administradoras podrán acordar con las Compañías de Seguros de Vida la forma de envío de la información establecida, resguardando las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información. El contenido corresponderá a lo menos al definido en el archivo 2.8 de las especificaciones del presente Título.

2. Contratos suscritos a partir del 01.07.2009:

Las Administradoras deberán remitir la información señalada en el numero 1 anterior, a menos que las respectivas Compañías de Seguros de Vida que cubren los siniestros estimen que les resulta suficiente para sus intereses la información que deben remitir las Administradoras "al Departamento SIS", de la Asociación de Aseguradores, de acuerdo al Protocolo de Transferencia de Información del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que forma parte de los contratos suscritos entre las AFP y las Compañías Aseguradoras que se firmó con fecha 1° de julio de 2009, ante Notario Público por los representantes de tales entidades. Si fuera el caso, esta situación deberá quedar establecida en un documento formal por las partes, de modo de evitar reclamos posteriores de las Compañías Aseguradoras, documento que deberá estar a disposición de esta Superintendencia, si procede.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500

Capítulo IV. De la información

Capítulo IV. De la información

Toda la información transmitida a esta Superintendencia así como los respaldos que la avalen, deberá mantenerse por al menos cinco años de iniciado el respectivo contrato, a disposición de este Organismo, para efectos de fiscalización, revisión y estudios que procedan. Asimismo, y a requerimiento de esta Superintendencia, las Administradoras deberán estar preparadas para proporcionar oportunamente informes estadísticos o de otra naturaleza, referidos a la información transmitida.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500

Capítulo V. Disposiciones transitorias

Capítulo V. Disposiciones transitorias

Respecto de los contratos suscritos con posterioridad al 1° de julio de 2009, mientras no se efectúe la transmisión de los archivos de liquidaciones de siniestros las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán enviar a esta Superintendencia, a más tardar el último día hábil del mes subsiguiente a aquel cuya cobertura se está liquidando, un informe de pago de prima que deberá ceñirse al formato tipo del Anexo N° 3 del presente Título. En el evento de que la administradora efectúe la liquidación a más de una Compañía de Seguros, deberá enviar un informe por cada una de ellas.

Para la confección del informe antes señalado, deberá utilizarse la nomenclatura y definiciones establecidas en el Anexo N° 2 de este Título.

La Administradora deberá exigir a la Compañía de Seguros un comprobante llamado "Recibo de pago y cancelación" del Anexo N° 4 y 5, mediante el cual esta última certificará la recepción de la suma pagada por concepto de liquidación o anticipo, según corresponda.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500, Anexos

Anexo N° 1 Fallecidos

Anexo N° 1 Fallecidos

(1)..... TRIMESTRE: DESDE AL
Compañía de Seguros
Vigencia contrato:.....

RUT del Causante	Fecha de la solicitud	Fecha en que fue informada a la Compañía	Estado solicitud (2)	Beneficio otorgado: (BO)	Cobertura Determinada (CD)	Pendiente (P)	Observaciones:
			▪ Pendiente (P) ▪ Terminada (T) ○ Beneficio Otorgado (BO) ○ Sin beneficio (SB) ○ Cobertura determinada (CD)	▪ Pensión (P) ▪ Herencia(H)	Cubierto: (C) ▪ con aporte adicional. (CA) ▪ sin aporte adicional. (SA) No cubierto (NC) ▪ sin cobertura (NC/SC) ▪ accidente del trabajo (NC/AT)	En proceso de análisis (PAN) Pendiente acreditación: (PA) ○ del siniestro (PA/S) ○ de la causa laboral(PA/L) ○ de la cobertura de seguro. (PA/CS)	

(1) Primer, Segundo, Tercer o Cuarto trimestre, según corresponda.

(2) Incluye las solicitudes nuevas y las antiguas no terminadas.

(3) Este informe debe venir refrendado con fecha, timbre y firma de la persona responsable de la Compañía de Seguros que cubre el siniestro.

Fecha de recepción

.....
Timbre AFP, nombre y firma
funcionario responsable

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500, Anexos

Anexo N° 2 Definiciones del informe de pago de primas

Anexo N° 2 Definiciones del informe de pago de primas

Recaudación Normal: CAR_t , $t-i$, corresponde al monto recaudado en el t , por concepto de cotizaciones adicionales que correspondan a remuneraciones y rentas imponibles devengadas en los meses $t-1$ y t .

Recaudación Atrasada: CAR_t , $t-i$, corresponde a la suma de los siguientes montos:

- Monto recaudado en el mes t , por concepto de cotizaciones adicionales pagadas con atraso, incluyendo la respectiva proporción de intereses y reajustes, que correspondan a remuneraciones y rentas imponibles devengadas entre el 1° de enero de 1988 y el 30.06.2009 inclusive, y que hubiesen sido o no pagados.

- Monto recaudado en el mes t , por concepto de cotizaciones adicionales pagadas con atraso, incluyendo la respectiva proporción de interés y reajustes, correspondientes a remuneraciones y rentas imponibles devengadas con anterioridad al 1° de enero de 1988 y que hubiesen sido o no, previamente declaradas y no pagadas.

Recaudación de Rezagos: $CARR_t$, $t-i$, corresponde a la suma de los siguientes montos:

- Total de rezagos del Fondo de Pensiones, imputados a las cuentas de capitalización individual durante el mes t , cotizaciones adicionales provenientes de remuneraciones y rentas imponibles devengadas en un mes posterior a diciembre de 1987 y que no hubiesen sido considerados anteriormente en la determinación de la prima.

- Monto equivalente al total de rezagos de la Administradora que son aclarados durante dicho mes. Dichos rezagos se originaron por cotizaciones adicionales enteradas en meses anteriores al 1° de enero de 1988, correspondientes a trabajadores que a esa fecha se encontraban afiliados a la Administradora.

Recaudación por Traspasos: $CART_t$, $t-1$, corresponde a la suma de los siguientes términos:

- Monto recaudado en el mes t , por concepto de cotizaciones adicionales provenientes de remuneraciones y rentas imponibles devengadas con posterioridad al 01.01.1988 y hasta el 30.06.2009, que hayan sido traspasadas desde otros Fondos de Pensiones por generar en estos últimos rezagos por descoordinación por haber sido errónea enteradas.

- Monto equivalente al total de traspasos recibidos desde Administradoras. Dichos traspasos corresponderán a cotizaciones adicionales enteradas erróneamente en dichas Administradoras, en meses anteriores al 1° de enero 1988, originando rezagos en estas últimas.

Otros: $CAROt$, $t-1$ corresponde a la suma de los siguientes términos:

- Monto adeudado en meses anteriores al mes t , sin la suficiente documentación de respaldo, registrado en el pasivo exigible del Fondo de Pensiones, situación que ser regularizada durante la actualización del patrimonio que concluye el día 15 del mes $t + 1$, permitió determinar el monto que corresponde a cotizaciones adicionales.

- Monto recaudado en el mes t , por concepto de cotizaciones adicionales transferidas desde el antiguo sistema previsional, por corresponder a pagos equivocados.

- Monto recaudado en el mes t, por concepto de cotizaciones adicionales, incluyendo la respectiva proporción de intereses y reajustes, enteradas por aquellos trabajadores que dejen de serlo por término de prestación de servicios o aquellos cuyos servicios se encuentren suspendidos dentro del mes siguiente a la fecha de vigencia de la Ley Nº 18.646 y que se hayan acogido a lo dispuesto en el artículo 20 del D.L. Nº 3.500 de 1980, vigente antes de la modificación que le introduce el artículo 1º de la citada Ley.

Total Recaudado: TRt, corresponde a la suma de todos los ítems señalados bajo la columna "Cotización adicional".

PSIS_t, corresponde a la suma de todos los ítems señalados bajo la columna "Prima".

Primas Recibidas: TPt, corresponde al monto total recibido desde otros Fondos de Pensiones, durante el mes t, por afiliados traspasos desde y hacia la Administradora, en conformidad a las instrucciones impartidas en la Letra A del Título III del Libro I.

Pagos Erróneos: DPt, corresponde al monto total de los descuentos a aplicar a la prima de un mes t, por concepto de los valores que se deberán deducir del monto a liquidar a más tardar el día 20 del mes t + 1.

Tales deducciones corresponderán a pagos indebidos o pagos en exceso, definidos en la Letra A del Título III del Libro I, que fueron considerados erróneamente en el cálculo de meses anteriores al mes t.

Anticipos Efectuados: AEt, corresponde al monto total pagado por la A.F.P. a la Compañía de Seguros por concepto de anticipo a la cobertura del mes t.

Saldo Prima a Pagar (a Cobrar) por AFP SPPSIS_t = PSIS_t + TPt - DPt - AEt.

Saldo mes anterior: SPPSIS_{t-1}, corresponde a un eventual saldo a favor de la Administradora en la liquidación de prima del mes anterior. Esta cantidad sólo deberá ser incluida en este informe cuando sea considerada como anticipo a la liquidación de prima del mes que se informa.

Reliquidación por Ajustes: RA_t, en esta línea deberá informarse cualquier tipo de reliquidación efectuada a la prima pagada en meses anteriores, producto de ajustes de siniestralidad o de otro tipo, especificados en el respectivo a contrato de seguros. Al pie de página, se informará el período reliquidado.

Monto a Pagar por

Liquidación Cobertura: MPt, corresponde al monto a pagar a la aseguradora, a más tardar el día 20 del mes subsiguiente al de la cobertura.

rt: Corresponde al porcentaje a aplicar sobre la cotización adicional recaudada en el mes t, para la cobertura del mes t -1.

Si la Administradora utiliza distintos factores para el cálculo de la prima, dependiendo del mes en que se devengaron las respectivas remuneraciones, éstos deberán ser señalados al pie de página del cuadro Anexo Nº 1, en los ítemes rt y rt -1.

Sin perjuicio de lo anterior, si alguna Administradora utilizare una modalidad de cálculo y pago de prima distinta a la basada en un factor porcentual de la recaudación, sólo podrá abstenerse de informar los siguientes ítemes:

- rt-1 x CART_{t-1} - rt -1 x CART_{t-1} - rt -1 x RRCA_{t-1} - rt -1 x CART_{t-1} -rt-1 x CARO_{t-1} - TPt -(DPt)

En este caso PSIS_t corresponderá al monto de la prima pactada en el contrato de seguro de invalidez y sobrevivencia, para el mes cuya cobertura se está informando.

Formarán parte del informe precedentemente descrito, las copias de los recibidos de pago y cancelación emitidos por la respectiva aseguradora y fotocopia del anverso y reverso de los respectivos cheques pagados. Los recibos deberán ajustarse al formato tipo de los Anexos Nº 4 y 5 de la presente Letra, según si corresponden a la liquidación o anticipo del pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia.

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500, Anexos

Anexo N° 3 Informe de recaudación y pago de prima

Anexo N° 3 Informe de recaudación y pago de prima

NOMBRE A.F.P. :

NOMBRE ASEGURADA :

MES DE COBERTURA : (t - 1)

RECAUDACION NORMAL	$CAR_t, t-1$	$rt - 1 \times CAR_t, t-1$
RECAUDACION ATRASADA	$CAR_t, t-1$	$rt - 1 \times CAR_t, t-1$
RECAUDACION DE REZAGOS	$CARR_t, t-1$	$rt - 1 \times RRCAt, t-1$
RECAUDACION POR TRASPASOS	$CAR_t, t-1$	$rt - 1 \times CAR_t, t-1$
OTROS	$CAROt, t-1$	$rt - 1 \times CAROt, t-1$
TOTAL RECAUDADO	TR_t	$PSIS_t$
PRIMAS RECIBIDAS	-	TP_t
PAGOS ERRONEOS	-	(DP_t)
ANTICIPOS EFECTUADOS	-	(AET)
SALDO PRIMA A PAGAR (A COBRAR) POR A.F.P.	-	$SPPSIS_t$
SALDO MES ANTERIOR	-	$(SPPSIS_t - 1)$
RELIQUIDACIÓN POR AJUSTE	-	RA_t
MONTO A PAGAR POR LIQUIDACION COBERTURA	-	MP_t

FACTORES UTILIZADOS: rt para la cobertura del mes t
 $rt - i$ para la cobertura del mes t - i

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500, Anexos

Anexo N° 4 Recibo de pago y cancelación (Liquidación)

Anexo N° 4 Recibo de pago y cancelación (Liquidación)

La Compañía de Seguros de Vida ha recibido con esta fecha y su entera satisfacción, la Administradora de Fondos de Pensiones la suma de \$ (.....) en dinero efectivo,

	Nº	Nombre del Banco	Fecha de emisión	Monto
- Vale Vista				
- Cheque				

(Tarjar lo que no corresponda)

Dicha suma corresponde al pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia de que da cuenta la póliza N° y corresponde a:

- Cobertura del mes de de 198 ;
- Rezagos del mes de de 198 al de 198 ;
- Morosos del mes de de 198 al de 198 ;

Con los pagos señalados se ha extinguido la obligación de la mencionada Administradora de pagar las primas referidas, quedando pendientes las primas correspondientes a afiliados morosos y rezagados, las que se cancelarán en la medida que se recauden las respectivas cotizaciones adicionales. (Este párrafo podrá ser opcionalmente eliminado, si no correspondiere).

TIMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA

SANTIAGO

Libro V, Título VII, Letra B Información que las Administradoras deben proporcionar a la Superintendencia de Pensiones y a las Compañías de Seguros de Vida, respecto del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia que cubre los Siniestros de Invalidez o Muerte de Afiliados al Sistema de Pensiones del D.L N° 3.500, Anexos

Anexo N° 5 Recibo de pago y cancelación (Anticipo)

Anexo N° 5 Recibo de pago y cancelación (Anticipo)

La Compañía de Seguros de Vida ha recibido con esta fecha y su entera satisfacción, la Administradora de Fondos de Pensiones la suma de \$ (.....) en dinero efectivo,

	N°	Nombre del Banco	Fecha de emisión	Monto
- Vale Vista				
- Cheque				

(Tarjar lo que no corresponda)

Dicha suma corresponde al pago de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia de que da cuenta la póliza N° y corresponde a un anticipo a la cobertura del mes de *

**TIMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA**

SANTIAGO

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales**Capítulo I. Introducción***Capítulo I. Introducción*

La Ley N° 21.314 publicada en el Diario Oficial el 13 de abril de 2021 establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercado, reemplaza el Título XVII "De la Asesoría Previsional", del D.L. N° 3.500, de 1980 y regula otras materias que indica.

Al respecto, hasta antes de la Ley N° 21.314, la asesoría previsional era regulada y fiscalizada de manera conjunta por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la Superintendencia de Pensiones (SP). A partir del 1 de julio de 2021, fecha de entrada en vigencia de la citada ley, los denominados "Asesores Previsionales" o "Entidades de Asesoría Previsional", en los términos definidos en el inciso primero del artículo 171 del D.L. N° 3.500, serán fiscalizados y regulados sólo por la Superintendencia de Pensiones.

En tal sentido, las disposiciones contenidas en la presente letra tienen por objeto regular la actividad de asesoría previsional definida en el inciso primero del artículo 171 del D.L. N° 3.500 y en los términos establecidos en el Título XVII del D.L. N° 3.500, de 1980, y son de cumplimiento obligatorio para las personas y entidades que ejerzan dicha actividad.

Es responsabilidad de cada Asesor y Entidad de Asesoría Previsional, instruirse y acatar las disposiciones de esta regulación para el ejercicio de la actividad de Asesoría Previsional, como también de las leyes, decretos ley y normativas que impacten la actividad de asesoría previsional.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales

Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Previsional y de los Asesores Previsionales

Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Previsional y de los Asesores Previsionales

Se entenderá que son Entidades de Asesoría Previsional y Asesores Previsionales, las personas jurídicas y naturales, cuyo objeto es el otorgar servicios de asesoría previsional personalizada a los afiliados y beneficiarios del sistema de pensiones regulado por el D.L. N° 3.500, de 1980, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios de dicho sistema, comprendiendo además la intermediación de seguros previsionales. Para efectos de este Título, se entenderá por seguros previsionales las pólizas de seguros de rentas vitalicias previsionales.

Para otorgar estos servicios, las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales deben estar registrados como tales en el Registro de Asesores Previsionales, establecido en el artículo 172 del D.L. N° 3.500, de 1980.

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales responderán hasta de la culpa leve en el cumplimiento de las funciones derivadas de las asesorías previsionales que otorguen a los afiliados o a sus beneficiarios y estarán obligadas a indemnizar los perjuicios por el daño que ocasionen. Lo anterior, no obsta a las sanciones administrativas que asimismo pudiere corresponderles.

Por las Entidades de Asesoría Previsional responderán, además, sus socios, accionistas y administradores, civil, administrativa y penalmente, a menos que constare su falta de participación o su oposición al hecho constitutivo de infracción o incumplimiento.

1. Obligaciones de las Entidades de Asesoría Previsional y de los Asesores Previsionales

a) Informar, asesorar y orientar al afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, considerando de manera integral todos los aspectos que digan relación con su situación particular y que fueren necesarias para que adopten decisiones informadas durante el período de acumulación de sus fondos previsionales o en el momento de pensionarse. Sobre el particular, se puede distinguir:

i. Durante la vida activa, dependiendo de la situación que se trate, deberá a lo menos informar al afiliado lo siguiente:

- En el caso de elección de Tipo de Fondo, a lo menos, la rentabilidad histórica y el nivel de riesgo de cada uno de ellos.

- En el caso de elección de AFP, a lo menos, rentabilidad histórica, costos e indicadores de servicios de cada una de las Administradoras que se encuentren operando.

ii. Al momento de Pensionarse deberá a lo menos contemplar lo siguiente:

- Los procedimientos y funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, enviar y transmitir las consultas de montos de pensión requeridas por los consultantes y asistirle en todas las gestiones que corresponda efectuar una vez evacuadas las ofertas de pensión por el Sistema, ya sea en casos de aceptación de alguna de las ofertas contenidas en el Certificado de Ofertas, la cotización y aceptación de ofertas externas en caso de negociación directa con alguna compañía de seguros, la participación en el sistema de remate electrónico de pensión, el ingreso dentro de los plazos correspondientes de una nueva consulta en el Sistema, o bien la posibilidad de desistirse de contratar conforme a las ofertas recibidas.

- Al efecto, el asesor deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones que regulan el funcionamiento de dicho Sistema, contenidas en el Título II del Libro III y en la Norma de Carácter General N° 218 de la Comisión para el Mercado Financiero y sus modificaciones, o la que la reemplace.

- El asesor sólo podrá ingresar una "Solicitud de Oferta" de pensión que haya sido previamente suscrita personalmente por el consultante o su representante, en presencia del asesor, y si éste fuera persona jurídica, de la persona habilitada de la entidad asesora previsional respectiva, no pudiéndose delegar la suscripción del formulario en persona diversa ni admitirse la firma de dicho documento cuando ésta se hubiera otorgado en ausencia del funcionario habilitado del asesor, salvo en cuanto ésta hubiera sido autorizada en forma previa por Notario Público.

- En caso que el afiliado o sus beneficiarios cumplan los requisitos para pensionarse, o se trate de un pensionado bajo la modalidad de retiro programado, la asesoría deberá incluir especialmente la forma de hacer efectiva su pensión según las modalidades previstas en el artículo 61 del D.L. N° 3.500, de 1980, sus características y demás beneficios a que pudieren acceder según el caso, con una estimación de sus montos, excepto que se haya ingresado una solicitud de oferta en SCOMP, en cuyo caso no podrá efectuarse estimación de monto.

- La situación previsional, previa verificación y análisis, del pensionable y de sus beneficiarios legales. El asesor deberá obtener de éstos su declaración acerca de la existencia o no de beneficiarios legales y la entrega de certificados que respalden tal declaración, o tramitar su obtención a requerimiento de los interesados, advirtiéndoles de las conductas que se encuentran sancionadas conforme al artículo 13 del D.L. 3.500, de 1980.

- En caso de que el solicitante cumpliera con los requisitos legales para obtener pensión de invalidez, el Asesor deberá informarle del derecho que le asiste para acceder a dicha pensión con la misma compañía de seguros obligada a efectuar el pago del aporte adicional en conformidad al artículo 60 del D.L. N° 3.500, de 1980, aun cuando ésta no hubiera presentado una oferta de pensión, e informarle el plazo del cual dispone para ejercer dicha opción.

b) Resguardar la privacidad de la información que manejen de sus clientes, teniendo presente lo estipulado en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

c) Informar a sus clientes el monto de honorarios o de comisión que cobrará por la asesoría a efectuar, no pudiendo estos exceder del máximo establecido en el artículo 179 del D.L. N° 3.500, de 1980, en caso de ser financiados con recursos previsionales, ni de lo estipulado en el contrato respectivo.

El pago de asesorías para la tramitación de la solicitud de beneficios como enfermo terminal, no podrá realizarse con cargo al saldo del afiliado, debiendo por tanto el afiliado, en caso de contratar el servicio de asesoría previsional, pagar directamente los honorarios.

Cabe señalar que los honorarios o comisión se cobrarán en términos brutos, es decir, este monto deberá incluir el impuesto al que estén obligadas las Entidades de Asesoría Previsional o los Asesores Previsionales, si corresponde.

d) Adoptar todos los resguardos necesarios para que, en las actividades de asesoría de sus dependientes, la información que entreguen a los afiliados u otros interesados sea absolutamente ajustada a las disposiciones legales e instrucciones vigentes.

2. Prohibiciones e Inhabilidades

a) Los socios, accionistas, administradores y representantes legales de una Entidad de Asesoría Previsional y sus dependientes que cumplan funciones de asesoría previsional, así como las personas naturales inscritas en el Registro, no podrán otorgar, bajo ninguna circunstancia, a los afiliados o sus beneficiarios otros incentivos o beneficios diferentes a los propios de la asesoría, sea en forma directa o indirecta, ni aún a título gratuito o de cualquier otro modo. Se entenderá por ofrecimiento y otorgamiento indirecto de incentivos, aquellos beneficios, servicios, regalos o formas de créditos efectuados por las personas relacionadas con el asesor o la entidad o por quien facilita las dependencias en que desarrolla sus funciones, inclusive si se tratare de personas naturales.

b) Los Asesores Previsionales y las Entidades de Asesoría Previsional no podrán:

i. Delegar, o permitir la actuación de personas no autorizadas para operar como Asesor Previsional en todas las gestiones que corresponden ser asumidas por las personas autorizadas conforme a lo señalado en este Título.

ii. Asumir frente a las partes, como Asesor Previsional, obligaciones o responsabilidades no autorizadas por la ley o por esta norma.

iii. Impedir u obstaculizar, mediante actos o contratos o en cualquier otra forma, el derecho del afiliado o sus beneficiarios legales, en su caso, a la libre opción de la modalidad de pensión, la Compañía de Seguros o la Administradora de Fondos de Pensiones, entre otros.

iv. Percibir por parte de las Compañías de Seguros de Vida remuneraciones variables, honorarios, bonos, premios o pagos distintos a los establecidos en el artículo 179 del D.L. N° 3.500, por concepto de la asesoría, sean ellos en dinero o especies, que excedan el monto de la comisión por asesoría o que tengan por objeto financiar los gastos en que se deba incurrir para su cometido.

v. Condicionarse la entrega de la asesoría, a la contratación de otro producto o servicio que entreguen.

vi. Efectuar cobros no establecidos en el contrato de asesoría previsional o por causa del término de éste, debiendo respetar la libertad del afiliado, beneficiario o pensionado de terminar el contrato con el asesor en cualquier momento.

vii. Para efectos de lo establecido en el artículo 177 del D.L. N° 3.500 de 1980, será considerada infracción grave a la ley, la entrega, por cualquier medio, de toda información falsa o tendenciosa, empleada para promocionar o publicitar los servicios de la Entidad de Asesoría Previsional o del asesor Previsional, y que hubiera inducido a error o equívocos al público respecto de las características, condiciones o naturaleza del servicio prestado o respecto de los fines y fundamentos del sistema de pensiones.

No podrán ser socios, accionistas, administradores, dependientes que desempeñen la función de asesoría previsional, representantes legales de una Entidad de Asesoría Previsional o Asesores Previsionales, las personas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Los acusados o condenados por delito que merezca pena aflictiva;
- b) Los que tengan la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación y quienes tengan prohibición de comerciar, y
- c) Las personas sancionadas con la revocación de su inscripción en alguno de los registros que lleven o regulen la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero, o los que hayan sido administradores, directores o representantes legales de una persona jurídica sancionada de igual manera, a no ser que hayan salvado su responsabilidad en la forma que prescribe la ley.

No podrán ser Asesores Previsionales, ni directores, socios, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una sociedad de Asesoría Previsional, quienes sean directores, socios, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una:

- a) Administradora de Fondos de Pensiones
- b) Aseguradora
- c) Reaseguradora
- d) Liquidadora de siniestros
- e) Entidad que forme parte del grupo empresarial de alguna de las sociedades indicadas en las letras precedentes.

3. Contrato de Asesoría Previsional

Conforme a lo dispuesto en el artículo 178 del D.L. N° 3.500, para los efectos de prestarse la asesoría previsional debe celebrarse un contrato de prestación de servicios entre el Asesor Previsional o la Entidad de Asesoría Previsional y el afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, el que establezca los derechos y obligaciones de ambas partes. El contenido mínimo de este Contrato deberá ajustarse a lo dispuesto en los Anexos N°s. 1 y 2 de la presente Letra, según se trate de la contratación de una asesoría en la vida activa del afiliado, o una al momento de pensionarse el afiliado o sus beneficiarios, según corresponda. Además, deberá estar escrito de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma español.

Se deberá suscribir un contrato de asesoría previsional por cada trámite específico. En ningún caso el contrato utilizado para un trámite de pensión se hará extensivo a un Cambio de Modalidad de Pensión, debiendo para esta última gestión suscribirse un nuevo contrato.

En todo caso, la contratación de una Asesoría Previsional tendrá el carácter de voluntaria para el afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, y en ningún caso podrá comprender la obligación de aquéllos, de acoger la recomendación que les fuere proporcionada por el Asesor Previsional o por la Entidad de Asesoría Previsional, la que deberá ser entregada por medios auditables, es decir, medios verificables para eventuales fiscalizaciones efectuadas por la Superintendencia de Pensiones.

El contrato deberá encontrarse suscrito, previo al ingreso de una Solicitud de Ofertas al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensiones, por parte del Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional.

4. Asesoría en dependencias de Terceros

Los Asesores Previsionales o las Entidades de Asesoría Previsional que presten servicios en dependencias de terceros, deberán mantener una estricta independencia de su función, evitando la confusión de su gestión con el negocio o servicio que preste la entidad en cuyas dependencias se realiza la asesoría. Conforme a la independencia exigida en el D.L. N° 3.500, de 1980, para los Asesores Previsionales y para las Entidades de Asesoría Previsional, los servicios de asesoría no podrán prestarse en dependencias de compañías de seguros, ni de una administradora de fondos de pensiones.

En el ejercicio de sus funciones, corresponderá a los Asesores Previsionales y a las Entidades de Asesoría Previsional, efectuar la entrega de información y asesoría a los afiliados y participar en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, con absoluta prescindencia de participación y gestión alguna de personas ajenas y no autorizadas para ejercer la labor de asesoría establecida en el D.L. N° 3.500, de 1980.

5. Promoción, publicidad y oferta de servicios de asesoría

En la oferta, promoción y publicidad de los servicios de asesoría previsional, el Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar por el derecho del afiliado para decidir libremente sobre la contratación de los servicios de asesoría y la elección del asesor. La contratación de los servicios de asesoría no podrá estar condicionada, en caso alguno, a la contratación de productos o servicios de un tercero, ni al otorgamiento de cualquier prestación o beneficio por parte del Asesor y las Entidades de Asesoría Previsional distintos de aquellos que constituyen la asesoría contratada.

Los Asesores y las Entidades de Asesoría Previsional deberán velar porque toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de aquéllos, ni acerca de los servicios que les corresponde entregar, de acuerdo a la ley y la normativa vigente. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado.

Cualquier referencia que se haga en la publicidad al costo de la asesoría previsional debe referirse al honorario vigente cobrado por el asesor en conformidad a la legislación.

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales deberán remitir a la Superintendencia de Pensiones un ejemplar de toda publicación o inserción que efectúen con propósitos publicitarios en sitios web, redes sociales, diarios, periódicos y revistas. El envío deberá hacerse a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de publicación, difusión o inserción en algunos de esos medios.

6. Asesoría Previsional a través de un Sitio Web

a) Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales podrán otorgar sus servicios a través de un Sitio Web, mediante el cual se podrá llevar a cabo la recepción de solicitudes, suscripción del contrato de asesoría, entrega de informes de asesoría, como asimismo, consultas y respuestas entre el asesor o la entidad asesora con los afiliados y público en general. Éste no podrá contener ningún tipo de publicidad ni vínculo que transfiera al usuario directa o indirectamente a otro sitio, ni a algún sitio relacionado a otra persona natural o jurídica, a través de la cual puedan obtener beneficios distintos de los de la asesoría previsional establecida en el D.L. N° 3.500, de 1980.

b) El asesor o la entidad asesora deberá asegurar que el diseño del Sitio Web no produzca confusión en los afiliados, debiendo mantener permanentemente su propia imagen y autonomía. El Sitio Web no podrá hacer publicidad a una Administradora de Fondos de Pensiones, Compañía de Seguros

o Instituciones Autorizadas para Ahorro Previsional Voluntario específica. De igual forma, el Sitio Web no podrá ofrecer ningún producto o beneficio distinto a los de una asesoría previsional, ni aun a título gratuito.

c) El Sitio Web deberá contener en forma clara y en un lugar visible para el usuario, la identificación del asesor o entidad asesora propietaria y su(s) representante(s) legal(es), su número de inscripción en el Registro de Asesores y la circunstancia de haber contratado una garantía para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados o beneficiarios que contraten sus servicios de asesoría previsional. Además, el Sitio Web deberá contener la normativa vigente que regula las asesorías previsionales.

d) El Sitio Web podrá permitir la suscripción del contrato de asesoría en línea; para tal efecto deberá contener una opción que permita al afiliado o beneficiario de pensión de sobrevivencia aceptarlo en forma explícita, operación que deberá tener un respaldo auditable en los sistemas de información que soporten las transacciones que se realicen en el sitio. Cuando se celebre un contrato, éste deberá desplegarse en pantalla, de forma tal que permita la impresión o archivo por el afiliado contratante.

e) Cada vez que el usuario efectúe un requerimiento, el sitio deberá poner a su disposición en forma inmediata un mensaje de aceptación de la operación, debiendo registrarse la fecha de ésta. En caso de rechazo, deberá indicar inmediatamente al usuario la causa que lo origina y que tal circunstancia impide que su solicitud sea atendida.

f) Para realizar cualquier operación en el sitio, los usuarios deberán contar con mecanismos de seguridad, tales como, clave de acceso. En este último caso, el sitio debe contar con las facilidades para que los afiliados creen su propia clave de acceso y contar con medios que garanticen la confidencialidad de ésta, estando absolutamente prohibida su difusión, copia y distribución.

g) Con el objeto de acreditar la autenticidad del Sitio Web, éste deberá tener un certificado de sitio web seguro, otorgado y emitido por una entidad certificadora nacional o internacional, constituida legalmente en Chile o en el extranjero. El certificado deberá cumplir con los estándares nacionales e internacionales de encriptación que garanticen la integridad y confidencialidad de las transferencias electrónicas de información. El sitio deberá estar diseñado de manera tal que el usuario pueda verificar estas condiciones antes de comenzar a operar en él.

h) Respecto de la implementación y operaciones que se realizan en el Sitio Web, el asesor deberá incorporar procedimientos de control que garanticen, a lo menos, lo siguiente:

- i. Que las operaciones se realizan en un ambiente seguro.
- ii. Transmitir la información encriptada para resguardar su confidencialidad.
- iii. Llevar un registro de las operaciones realizadas.
- iv. Garantizar que el funcionamiento del sitio sea compatible con la normativa que regula las asesorías previsionales.
- v. Disponer de respaldos, en medios inalterables, por un período de cinco años a lo menos, que permitan establecer fehacientemente el hecho de haberse efectuado determinadas transacciones u operaciones. Además, se deberá mantener un registro de control auditable del funcionamiento del sitio.
- vi. En el caso que el sitio contemple pagos electrónicos, deberá contar con mecanismos que otorguen seguridad a dichos pagos y permitan su verificación.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales

Capítulo III. Registro de los Asesores y de las Entidades de Asesoría Previsional del Título XVII del D.L. N° 3.500

Capítulo III. Registro de los Asesores y de las Entidades de Asesoría Previsional del Título XVII del D.L. N° 3.500

1. Solicitud

Para solicitar su inscripción en el Registro de Asesores Previsionales del D.L. N° 3.500, de 1980, administrado por la Superintendencia de Pensiones, los interesados deberán utilizar los formularios dispuestos en la página web de la Superintendencia de Pensiones, y reunir los requisitos señalados más adelante, estando por tanto sujetos a las obligaciones que se establecen en esta norma, debiendo además no encontrarse afecto a las inhabilidades e incompatibilidades para el ejercicio de dicha actividad. Para ello, deberán presentar la solicitud de inscripción y la documentación pertinente señalada en los Anexos N°s. 3 y 4 de la presente Letra, luego de haber cumplido con la acreditación de conocimientos.

2. Requisitos

Las Entidades de Asesoría Previsional serán sociedades constituidas en Chile con el objeto específico de otorgar servicios de asesoría previsional a los afiliados y beneficiarios del sistema de pensiones.

Los socios, accionistas, los administradores, los representantes legales de las Entidades de Asesoría Previsional y los apoderados o personas designadas que tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría previsional, así como los Asesores Previsionales, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad, chileno o extranjero, ambos con residencia en Chile y tener cédula de identidad al día;
- b) Tener antecedentes comerciales intachables;
- c) Estar en posesión, a lo menos, de licencia de educación media o estudios equivalentes;
- d) Acreditar los conocimientos suficientes sobre materias previsionales y de seguros. En el caso de las Entidades de Asesoría Previsional, deberán acreditar conocimiento quienes tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría previsional, independientemente si tienen la calidad de socios, administradores, representantes legales o dependientes. Con todo, para efectos de esta norma, quienes tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría previsional siempre representarán y obligarán legalmente a la sociedad.

Esta acreditación se efectuará a través de la rendición de pruebas de conocimientos específicos.

Para rendir esta prueba las personas deberán inscribirse en el sitio web de la Superintendencia en los períodos de inscripción que dicho organismo defina y publique previamente. En el caso que la Superintendencia de Pensiones externalice el proceso de acreditación de conocimientos, informará oportunamente la institución, la fecha de evaluación y el costo de la inscripción.

Con la aprobación de esta evaluación, se entenderá acreditado el requisito de conocimientos sobre materias previsionales y de seguros hasta el último día del año calendario en que se cumpla el plazo de cinco años contado desde la fecha en que se rindió la prueba. En consecuencia, todo aquél inscrito en el Registro, deberá revalidar sus conocimientos, sometiéndose a una evaluación cada cinco años.

La reprobación de esta evaluación no impedirá rendirla nuevamente previa inscripción.

La Superintendencia establecerá las fechas posibles, dentro de un año calendario, para rendir esta prueba. Con todo, tanto las fechas para su inscripción como para su rendición serán publicadas en el sitio web de la Superintendencia con la debida anticipación a la fecha en que se efectuará la prueba. Los lugares de rendición serán publicados una vez cerrado el período de inscripción.

Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia de Pensiones podrá efectuar evaluaciones en cualquier momento, en caso de modificaciones relevantes al marco regulatorio aplicable, lo cual se informará con la debida anticipación.

Además, el Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional deberá acreditar ante la Superintendencia de Pensiones la constitución de una garantía, en la forma prevista en el Capítulo IV de esta Letra, para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados o beneficiarios que contraten sus servicios de asesoría previsional.

Para comprobar los requisitos señalados precedentemente, el o los interesados deberán adjuntar a su solicitud, los documentos señalados en los Anexos N°s. 3 y 4 de esta Letra, pudiendo la Superintendencia de Pensiones en cualquier momento, verificar el cumplimiento de dichos requisitos.

Para los efectos de su inscripción en el Registro de Asesores Previsionales, los asesores que sean filiales de bancos o financieras, deberán acreditar además del cumplimiento de los requisitos contemplados en este número, la obtención de la autorización para operar de la Comisión para el Mercado Financiero, en conformidad a la normativa respectiva.

3. Aceptación o rechazo de la solicitud de inscripción

La Superintendencia de Pensiones previa constatación de la concurrencia de los requisitos señalados, acogerá o rechazará la solicitud de inscripción en el Registro de Asesores Previsionales.

La Superintendencia de Pensiones dictará una Resolución, que ordenará la inscripción en el registro respectivo, concederá la autorización para funcionar y fijará un plazo para iniciar las actividades. En el caso de las personas jurídicas, dicha Resolución individualizará a los administradores, los representantes legales y a las personas que tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría previsional.

La información del Registro relativa a Asesores Previsionales activos estará disponible en el sitio web de la Superintendencia.

4. Obligaciones

Será responsabilidad de las Entidades de Asesoría Previsional llevar un Registro de los dependientes que desempeñen la función de asesoría, debiendo instruirlos y capacitarlos para el desarrollo de dichas funciones. Asimismo, estarán obligadas a otorgar todas las facilidades que se requieran para efectuar el control que respecto de estas materias determine la Superintendencia de Pensiones.

Además, será obligación de las Entidades de Asesoría Previsional informar a la Superintendencia de Pensiones los cambios de administradores, de representantes legales o de las personas que tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría previsional, los que deberán cumplir los requisitos de esta Letra.

De igual manera, será obligación de los Asesores Previsionales y de las Entidades de Asesoría Previsional que posean sitios web, informar a la Superintendencia la dirección del sitio y cualquier modificación que ésta sufra, así como también la fecha en que aquél comience a operar o deje de hacerlo. La información anterior, formará parte del Registro de Asesores Previsionales.

Será responsabilidad de los Asesores y Entidades de Asesoría Previsional obtener su habilitación para operar en el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

5. Inscripción

Acreditados los requisitos antes señalados, la Superintendencia de Pensiones practicará la inscripción en el Registro de Asesores Previsionales, emitiendo una Resolución que acredite tal circunstancia.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales

Capítulo IV. Pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria

Capítulo IV. Pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria

Los Asesores Previsionales o las Entidades de Asesoría Previsional que se incorporen por primera vez a la actividad y aquellos en ejercicio que no hubieren realizado intermediaciones en el año anterior, deberán acreditar ante la Superintendencia de Pensiones la constitución de una garantía por un monto igual a 500 U.F., mediante boleta de garantía bancaria o la contratación de una póliza de seguros que al efecto autorice la Comisión para el Mercado Financiero.

Los Asesores y las Entidades de Asesoría Previsional que estén en ejercicio, deberán acreditar ante la Superintendencia la constitución de una garantía por un monto igual al 5% del saldo destinado a pensión de la cuenta de capitalización individual de los afiliados y beneficiarios que hubieren asesorado en el año inmediatamente anterior, mediante boleta de garantía bancaria o la contratación de una póliza de seguro que al efecto autorice la Comisión para el Mercado Financiero. Esta garantía no podrá ser menor a 500 Unidades de Fomento ni mayor a 60.000 Unidades de Fomento.

A modo de ejemplo se presenta la siguiente tabla:

Monto en UF asesorado año anterior	Monto Garantía en UF
Hasta 10.000	500
20.000	1.000
30.000	1.500

Las pólizas de seguros y las boletas de garantía tendrán una vigencia de un año, y su inicio será a contar del 1 de octubre del año, con finalización el 30 de septiembre del año siguiente. Para aquellos asesores que ingresen al registro a contar del 1 de enero, las pólizas y boletas de garantía que contraten tendrán vigencia hasta el 30 de septiembre de ese mismo año.

No se permitirá la contratación con plazos de vigencia superiores a 1 año.

En caso de hacerse efectiva la póliza o boleta de garantía bancaria, la Entidad de Asesoría Previsional o el Asesor Previsional, estarán obligados a la presentación de una nueva póliza o boleta bancaria, para poder continuar desarrollando la actividad de asesor previsional.

Ante cualquier indemnización pagada por el asegurador con cargo a la póliza o boleta bancaria, que reduzca el monto asegurado en igual cantidad, el asesor o entidad afectada deberá rehabilitar el monto asegurado original, simultáneamente con el pago del siniestro por parte de la compañía cuando corresponda a una póliza de seguros. Se deberá acreditar dicha rehabilitación ante la Superintendencia, el mismo día en que se haya efectuado el pago de la indemnización.

Las Entidades de Asesorías Previsionales y los Asesores Previsionales deberán mantener siempre vigente la póliza de seguros o boleta bancaria en los términos y por los montos establecidos en la presente norma, bajo apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 177, del D.L. N° 3.500, de 1980.

Será obligación de los Asesores Previsionales y de las Entidades de Asesoría Previsional, informar a la Superintendencia, las denuncias por uso de garantía, dentro de 3 días hábiles desde que tomen conocimiento, de cualquier denuncia o reclamación formal presentada en su contra.

En el caso de las personas que se inicien en la actividad de asesor previsional, la constitución de la garantía deberá hacerse en forma previa a la Inscripción en el Registro pertinente, y luego de habersele comunicado la aceptación de la solicitud de inscripción.

Una vez constituida la garantía, será obligación del interesado presentar copia de ella en la Superintendencia de Pensiones.

Será obligación de los asesores inscritos contratar la póliza de seguros o la boleta bancaria a que se refiere esta norma, hasta el día 20 de septiembre o el día hábil siguiente.

Los Asesores Previsionales y Entidades de Asesoría Previsional deberán remitir copia de las pólizas contratadas a la Superintendencia de Pensiones a más tardar el 30 de septiembre de cada año.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales

Capítulo V. Obligaciones de información a la Superintendencia

Capítulo V. Obligaciones de información a la Superintendencia

Los Asesores Previsionales y las Entidades de Asesoría Previsional deberán cumplir con las siguientes obligaciones de mantención y envío de información a la Superintendencia de Pensiones:

a) Comunicar la ocurrencia de alguno de los siguientes hechos, dentro del plazo de 5 días hábiles de acaecidos:

i) Cambio de su domicilio, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico o sitio web, informados en el registro de asesores previsionales. Es obligación contar con un correo electrónico.

ii) Cualquier modificación del pacto social, a través de presentación por escrito, acompañando copia legalizada de las escrituras públicas, de la inscripción del extracto en el Registro de Comercio y de la publicación del extracto en el Diario Oficial.

iii) Cambios de socios, accionistas, gerentes, directores, administradores, representantes legales y de las personas que tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría previsional, acompañando los antecedentes que acrediten los requisitos exigidos.

iv) Cuando adquiera una calidad que lo inhabilite para desempeñar la función de asesor previsional o que incurriera en incapacidad legal sobreviniente.

b) Mantener una carpeta individual electrónica y/o física por cada uno de sus clientes o pensionados, en su domicilio informado en el registro, que contenga la información relativa a la asesoría prestada por su intermedio, incluyendo la documentación necesaria al efecto, tal como contrato de prestación de servicios de asesoría, registro cronológico de las gestiones realizadas, presentaciones, consultas, informaciones obtenidas, análisis o estudios previsionales efectuados para el cliente, cotizaciones, un Informe Final en el cual se explicita la recomendación o sugerencia entregada por el Asesor Previsional o Entidad y conste la recepción de éste por parte del afiliado o beneficiarios cuando corresponda, documentos civiles, copia de solicitudes de ofertas, copia de aceptación de oferta, copia de selección o cambio de modalidad de pensión, monto en UF intermediadas, comisiones u honorarios cobrados etc. Esta información deberá estar a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

c) Llevar un Registro de Cierres, manual o electrónico, en su domicilio informado en el Registro, en que conste cada operación en que intervengan. Este registro deberá contener, a lo menos, la siguiente información:

1. Nombre del cliente o pensionado.
2. Dirección, teléfono, celular o correo electrónico.
3. R.U.T. del cliente o pensionado.
4. Nombre de la entidad (AFP - Compañía de Seguros).
5. Fecha y número de las solicitudes de ofertas.
6. Fecha de emisión y N° de las ofertas externas obtenidas de las distintas compañías de seguros.
7. Fecha y número de la aceptación de oferta por parte del cliente.
8. Fecha de emisión y número de póliza (si corresponde).
9. Monto de la prima (si corresponde).

10. Monto comisión convenida y pagada por cierres efectuados.

11. Fecha de pago de la comisión.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales**Capítulo VI. Fiscalización y sanciones*****Capítulo VI. Fiscalización y sanciones***

Las Entidades de Asesoría Previsional y los Asesores Previsionales estarán sometidos a la supervigilancia, control y fiscalización de la Superintendencia de Pensiones, la que para ello estará investida de las facultades establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, y en su respectiva ley orgánica.

Asimismo, los dependientes de las Entidades de Asesoría Previsional encargados de la prestación del servicio, quedarán sujetos al control y fiscalización de la Superintendencia de Pensiones, la que tendrá respecto de aquéllos las mismas facultades a que se refiere el párrafo anterior.

La cancelación por revocación o eliminación en el Registro de Asesores Previsionales de una Entidad de Asesoría Previsional o de un Asesor Previsional, procederá respectivamente:

- a) Cuando alguno de aquéllos incurra en infracción grave de ley, y
- b) En el caso que no mantengan vigente la garantía establecida en esta norma.

La declaración de infracción grave de ley corresponderá a la Superintendencia de Pensiones y deberá estar fundada en alguna de las disposiciones establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980.

Declarada la infracción grave o constatado el incumplimiento señalado en la letra b) anterior, la Superintendencia de Pensiones dictará una Resolución fundada que ordene cancelar la inscripción de la Entidad de Asesoría Previsional o del Asesor Previsional del Registro de Asesores Previsionales y revoque la autorización para funcionar.

Asimismo, la Superintendencia de Pensiones podrá suspender del Registro de Asesores Previsionales, mediante resolución fundada y por un plazo máximo de seis meses, renovable por una vez, a las Entidades de Asesoría Previsional o a los Asesores Previsionales cuando no cumplan con las normas del presente Título o aquellas necesarias para el adecuado desarrollo de tales actividades, o cuando así lo requiera el interés público.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales

Capítulo VII. Asesoría previsional durante la vida activa

Capítulo VII. Asesoría Previsional durante la vida activa

a) El presente Capítulo establece un marco regulatorio para el funcionamiento de los servicios de Asesoría Previsional durante la Vida Activa del trabajador, en concordancia con las normas legales establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980, y en forma supletoria al cumplimiento de las normas generales relativas a Asesoría Previsional.

b) Se entenderá por servicios de Asesoría Previsional durante la Vida Activa, la entrega de información y servicios a los afiliados y beneficiarios del Sistema, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla el D.L. N° 3.500, de 1980, y que sean distintos de la tramitación y otorgamiento de una pensión.

c) El Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional y el afiliado deberán suscribir un contrato, que establecerá la materia u objeto concreto sobre la cual versará la asesoría durante la vida activa, detallándose las diligencias específicas a realizar por el Asesor o por la Entidad de Asesoría Previsional y su contenido mínimo deberá ajustarse a lo dispuesto en el Anexo N° 1 del presente Título. El afiliado deberá proporcionar la información necesaria de manera que permita el logro del objeto de la asesoría que le haya solicitado al asesor previsional. El Asesor o la Entidad de Asesoría estará obligada a resguardar la privacidad de toda la información a la que acceda producto del contrato, incluso con posterioridad a su terminación.

d) El Asesor o Entidad de asesoría estará obligado a la entrega de un informe final cada vez que efectúe una recomendación o sugerencia, en el cual explicitará la recomendación o sugerencia entregada, indicando las metodologías, parámetros, variables, escenarios, supuestos y proyecciones o cualquier otro antecedente utilizado y que sirvieron de base para dicha recomendación o sugerencia. Lo anterior, sin perjuicio de que el afiliado podrá requerir en cualquier momento información escrita respecto de las gestiones realizadas en el curso de la asesoría.

e) La recomendación o sugerencia deberá ser efectuada con absoluta independencia, no pudiendo condicionarse la entrega de la asesoría, a la contratación de otro producto o servicio.

f) Cuando el cambio de Tipo de Fondo de Pensiones forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, ésta deberá contemplar una definición del perfil del afiliado, incluyendo su nivel de tolerancia al riesgo y toda la información necesaria que permita en cualquier caso, al asesor o entidad de asesoría, fundamentar las recomendaciones que efectúe.

g) En el caso que el Ahorro Previsional Voluntario forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, ésta deberá entregar a lo menos, una simulación de los efectos del APV sobre el monto de las pensiones, un análisis de los beneficios tributarios bajo cada uno de los regímenes existentes y una clara definición y características de los planes o alternativas de ahorro disponibles para el afiliado.

h) En el caso que la simulación de pensiones forme parte de la naturaleza u objeto de la asesoría, para el cálculo de la pensión, ésta deberá considerar las disposiciones contenidas en el Capítulo VII, de la Letra B, del Título III del presente Libro.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales, Anexos

Anexo N° 1 Contratos de prestación de servicios de asesoría, contenido mínimo del contrato de prestación de servicios de asesoría durante la vida activa del afiliado

Anexo N° 1 Contratos de prestación de servicios de asesoría, contenido mínimo del contrato de prestación de servicios de asesoría durante la vida activa del afiliado

Individualización de las partes

En la individualización de las partes, el contrato deberá contener los siguientes datos respecto del afiliado o sus beneficiarios, según corresponda: nombre completo, cédula nacional de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico.

El asesor previsional se identificará en iguales términos. Tratándose de una Entidad de Asesoría Previsional, se deberá indicar el nombre, domicilio y R.U.T., y los mismos datos respecto de su representante legal, así como de la persona que prestará materialmente la asesoría.

Además, deberá dejarse constancia del número de Registro del Asesor o de la Entidad de Asesoría Previsional, en el Registro de Asesores Previsionales que mantendrá la Superintendencia.

También el contrato deberá explicitar claramente la fecha en que se suscribió y contener la firma de las partes, las que podrán ser electrónicas.

Información mínima sobre el afiliado o beneficiario

En el contrato deberá dejarse constancia de toda la información necesaria para que la asesoría que se les entregue les permita adoptar decisiones acordes a sus necesidades e intereses, tales como la composición del grupo familiar del afiliado, fecha de nacimiento, estado civil, condición de invalidez del afiliado y de sus beneficiarios, nombre de la AFP a la cual se encuentra afiliado, entre otros.

Naturaleza u objeto del contrato

Se deberá señalar el objeto del contrato precisando la materia concreta sobre la cual versa la asesoría, detallándose las diligencias específicas a realizar por el Asesor o por la Entidad de Asesoría Previsional.

Si el afiliado confiere mandato o poder especial al Asesor Previsional o a la Entidad de Asesoría Previsional, aquél deberá formar parte del contrato como un anexo del mismo y deberá cumplir con las normas que para tal efecto fije la Superintendencia de Pensiones, debiendo estipularse en él, en forma detallada los trámites, atribuciones y facultades que el mandante otorga al mandatario para la ejecución del encargo específico que le encomienda, debiendo entenderse que aquellas facultades que no fueron incluidas, no han sido conferidas. En consecuencia, el mandatario sólo podrá realizar aquellas gestiones para las cuales se le otorgó un poder especial. Para acreditar la representación bastará la exhibición y entrega de copia del anexo de mandato, si corresponde.

Obligaciones de las Entidades de Asesoría Previsional o del Asesor Previsional

Esta cláusula deberá contener las obligaciones mínimas a que se comprometen las Entidades de Asesoría Previsional o el Asesor Previsional, la que deberá ajustarse a la naturaleza de la asesoría.

Garantías Comprometidas

Deberá contener los datos de las pólizas de seguros o de la boleta de garantía bancaria que ha contratado para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad.

Vigencia

Se deberá indicar que la vigencia del contrato por asesoría terminará una vez que se dé cumplimiento al objeto específico del contrato.

Honorarios

El contrato deberá indicar, si existen honorarios, el monto de éstos y la forma de pago.

Además, deberá establecerse que el pago de los honorarios quedará sujeto a la prestación efectiva de la asesoría de que trata el contrato y que éstos honorarios o comisión se cobrarán en términos brutos, es decir, el monto siempre deberá incluir el impuesto al que estén obligadas las Entidades de Asesoría Previsional o los Asesores Previsionales, si corresponde.

Derecho a Información

El contratante podrá requerir, en cualquier momento, información escrita respecto de las gestiones realizadas durante el curso de la asesoría.

Asimismo, el asesor o entidad de asesoría se compromete a la entrega de un Informe Final, en el cual explicitará la recomendación o sugerencia entregada, indicando los antecedentes, supuestos, escenarios o los considerandos que sirvieron de base para la recomendación.

Este Informe Final, deberá explicitar claramente la fecha en que se extendió, y las firmas de las partes, que podrán ser electrónicas, en señal de entrega por parte de la Entidad o Asesor Previsional y de recepción por parte del Afiliado.

Voluntariedad del contrato de Asesoría Previsional y efectos de la recomendación del asesor

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El presente contrato se suscribe libre y voluntariamente, toda vez que para ejercer derechos previsionales no es requisito la contratación de asesoría previsional.

La recomendación escrita que se otorgue por el Asesor Previsional o por la Entidad de Asesoría Previsional, por medio del Informe Final, no es obligatoria para el afiliado o sus beneficiarios, pudiendo éstos optar por cualquier alternativa que les parezca conveniente.

Cualquier disposición de este contrato que pudiese constituir una limitación a la libertad contractual y al derecho del afiliado o beneficiario a elegir AFP, tipo de fondo, oportunidad para pensionarse, modalidad de pensión y entidad que otorgue su pensión, se tendrá por no escrita."

Privacidad de la información

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El Asesor o Entidad de Asesoría se obliga a resguardar la privacidad de toda la información a la que acceda producto del contrato."

Independencia del Asesor Previsional o de la Entidad de Asesoría Previsional

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El asesor previsional/Los directores, socios, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una entidad de asesoría previsional declara/declaran no ser directores, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una AFP, Compañía de Seguros, Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, aseguradora, reaseguradora, liquidadora de siniestros o entidades que conformen el grupo empresarial de esas sociedades.

Asimismo, se compromete/comprometen a otorgar la asesoría previsional con absoluta independencia, no pudiendo condicionarla a otros productos o servicios propios o de una persona relacionada."

Prohibiciones

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"Se encuentra prohibido limitar en forma alguna la libre elección del contratante respecto de tomar o no la recomendación del Asesor."

El Asesor o Entidad de Asesoría no podrá entregar al contratante incentivos o beneficios adicionales al objeto de la Asesoría."

Término del contrato

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El afiliado podrá poner término en cualquier momento al presente contrato sin que se establezca el pago de una multa o algún otro tipo de penalización por dicha terminación, bastando para ello la comunicación de esta decisión por escrito al Asesor o a la Entidad de Asesoría Previsional, la que deberá remitirse por escrito al domicilio o correo electrónico de éste que figura en el contrato. El Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional podrán poner término al contrato de igual forma, debiendo siempre remitir la comunicación escrita al domicilio del afiliado vía correo certificado. Con todo, se entenderá terminada la vigencia del contrato transcurrido el plazo de 3 días contado desde el envío de la comunicación."

Nota de actualización: Este Anexo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales, Anexos

Anexo N° 2 Contenido mínimo del contrato de prestación de servicios de asesoría para pensionarse o cambiar modalidad de pensión

Anexo N° 2 Contenido mínimo del contrato de prestación de servicios de asesoría para pensionarse o cambiar modalidad de pensión

Individualización de las Partes

En la individualización de las partes, el contrato deberá contener los siguientes datos respecto del afiliado o sus beneficiarios, según corresponda: nombre completo, cédula nacional de identidad (R.U.T.), estado civil, profesión u oficio, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono y correo electrónico, si corresponde.

El asesor previsional se identificará en iguales términos, salvo en cuanto a la indicación de su estado civil. Tratándose de una Entidad de Asesoría Previsional, se deberá indicar el nombre, domicilio y R.U.T., y los mismos datos respecto de su representante legal, así como de la persona que prestará materialmente la asesoría.

Además, deberá dejarse constancia del número de Registro del Asesor o de la Entidad de Asesoría Previsional, en el Registro de Asesores Previsionales que mantendrá la Superintendencia.

También el contrato deberá explicitar claramente la fecha en que se suscribió, y contener la firma de las partes pudiendo estas ser electrónicas.

Antecedentes o Información mínima sobre el afiliado

En el contrato deberá dejarse constancia de la composición del grupo familiar del afiliado, pudiendo agregarse cualquier otra persona que el afiliado desee proteger para el caso que no existan beneficiarios legales, del hecho de si el afiliado o alguno de sus beneficiarios es inválido o no, o si se encuentra tramitando su invalidez, además, de indicarse el nombre de la AFP a la cual se encuentra afiliado.

Naturaleza u objeto del contrato

Deberá insertarse textualmente lo siguiente:

"El presente contrato de asesoría previsional tiene por objeto otorgar información a los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones, considerando de manera integral todos los aspectos que dicen relación con su situación particular y que fueren necesarios para adoptar decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla el D.L. N° 3.500. Dicha asesoría podrá comprender además la intermediación de seguros previsionales."

Si el afiliado, confiere mandato o poder especial al Asesor Previsional o a la Entidad de Asesoría Previsional, aquél deberá formar parte del contrato como anexo del mismo, y deberá cumplir con las normas que para tal efecto fije la Superintendencia de Pensiones, debiendo estipularse en forma detallada los trámites, atribuciones y facultades que el mandante otorga al mandatario para la ejecución del encargo específico que le encomienda, debiendo entenderse que aquellas facultades que no fueron incluidas, no han sido conferidas. En consecuencia, el mandatario sólo podrá realizar aquellas gestiones para las cuales se le otorgó un poder especial.

En ningún caso, el poder podrá extenderse a la facultad de seleccionar modalidad de pensión o percibir beneficios.

Obligaciones de las Entidades de Asesoría Previsional o del Asesor Previsional

Esta cláusula deberá contener las obligaciones mínimas a que se comprometen las Entidades de Asesoría Previsional o el Asesor Previsional, las que deben comprender las siguientes:

i. Otorgar información, asesorar y orientar al afiliado o sus beneficiarios, según corresponda, considerando de manera integral todos los aspectos que digan relación con su situación particular y que fueren necesarias para que adopten decisiones informadas de acuerdo a sus necesidades e intereses, en relación con las prestaciones y beneficios que contempla el D.L. N° 3.500.

ii. Asesorar en la selección de modalidad de pensión, informando acerca de los procedimientos y funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, enviar y transmitir las consultas de montos de pensión requeridas por los consultantes y asistirle en todas las gestiones que corresponda efectuar una vez evacuadas las ofertas de pensión por el Sistema, ya sea en casos de aceptación de alguna de las ofertas contenida en el Certificado de Ofertas, la participación en el sistema de remate electrónico de pensión, el ingreso dentro de los plazos correspondientes de una nueva consulta en el Sistema, o bien la posibilidad de desistirse de contratar conforme a las ofertas recibidas.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 343, de fecha 5 de agosto de 2025.

iii. En caso que el afiliado o sus beneficiarios cumplan los requisitos para pensionarse, o se trate de un pensionado bajo la modalidad de retiro programado, la asesoría deberá informar en especial sobre la forma de hacer efectiva su pensión según las modalidades previstas en el artículo 61 del D.L. N° 3.500, sus características y demás beneficios a que pudieren acceder según el caso, con una estimación de sus montos.

iv. Analizar y verificar la situación previsional tanto del pensionable como de sus beneficiarios legales. El asesor deberá obtener o requerir del cliente los antecedentes que permitan establecer o verificar la existencia o no de beneficiarios con derecho a pensión de sobrevivencia, a fin de evitar se incurra en la conducta descrita en el artículo 13 del D.L. N° 3.500, de 1980.

v. En caso de que el solicitante cumpliera con los requisitos legales para obtener pensión de invalidez deberá informarse el derecho que le asiste para acceder a dicha pensión con la misma compañía de seguros obligada a efectuar el pago del aporte adicional en conformidad al artículo 60 del D.L. N° 3.500 aun cuando ésta no hubiera presentado una oferta de pensión, e informarle el plazo del cual dispone para ejercer dicha opción.

Pólizas o Boleta de Garantía Bancaria Comprometidas

Deberá contener los datos de las pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria que ha contratado para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad.

Vigencia

Se entenderá terminada la vigencia del contrato si el afiliado o beneficiario selecciona modalidad de pensión o desiste de pensionarse.

Honorarios

El contrato deberá indicar, la comisión que se cobrará en términos porcentuales respecto del saldo destinado a retiro programado y de la prima de renta vitalicia, debiendo consignar las limitaciones del monto de los honorarios establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980.

Además, deberá establecerse que el pago de los honorarios quedará sujeto a la prestación efectiva de la asesoría de que trata el contrato y que estos honorarios o comisión se cobrarán en términos brutos, es decir, el monto siempre deberá incluir el impuesto al que estén obligadas las Entidades de Asesoría Previsional o los Asesores Previsionales, si corresponde.

Derecho a Información

El contratante podrá requerir, en cualquier momento, información escrita respecto de las gestiones realizadas durante el curso de la asesoría.

Asimismo, el asesor o entidad de asesoría se compromete a la entrega de un Informe Final, en el cual explicitará la recomendación o sugerencia entregada, indicando los antecedentes, escenarios o los considerandos que sirvieron de base para la recomendación.

Este Informe Final, deberá explicitar claramente la fecha en que se extendió y las firmas de las partes, las que podrán ser electrónicas.

Voluntariedad del contrato de Asesoría Previsional y efectos de la recomendación del asesor

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El presente contrato se suscribe libre y voluntariamente toda vez que para ejercer derechos previsionales no es requisito la contratación de asesoría previsional.

La recomendación escrita que se otorgue por el Asesor Previsional o por la Entidad de Asesoría Previsional, esto es por medio del Informe Final, no es obligatoria para el afiliado o sus beneficiarios, pudiendo éstos optar por cualquier alternativa que les parezca conveniente.

Cualquier disposición de este contrato que pudiere constituir una limitación a la libertad contractual y al derecho del afiliado a elegir AFP, tipo de fondo, cuándo pensionarse, la modalidad de pensión y la entidad que otorgue su pensión, se tendrá por no escrita."

Privacidad de la información

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El Asesor o Entidad de Asesoría se obliga a resguardar la privacidad de toda la información a la que acceda producto del contrato"

Independencia del Asesor Previsional o de la Entidad de Asesoría Previsional

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El asesor previsional/Los directores, socios, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una entidad de asesoría previsional declara/declaran no ser directores, accionistas, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una AFP, Compañía de Seguros, Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, aseguradora, reaseguradora, liquidadora de siniestros o entidades que conformen el grupo empresarial de esas sociedades.

Asimismo, se compromete/comprometen a otorgar la asesoría previsional con absoluta independencia, no pudiendo condicionarla a otros productos o servicios propios o de una persona relacionada."

Prohibiciones

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"Se encuentra prohibido limitar en forma alguna la libre elección del contratante respecto de tomar o no la recomendación del Asesor.

El Asesor o Entidad de Asesoría no podrá entregar al contratante incentivos o beneficios adicionales al objeto de la Asesoría."

Término del contrato

Deberá insertarse textualmente la siguiente cláusula:

"El afiliado podrá poner término en cualquier momento al presente contrato sin que se establezca el pago de una multa o algún otro tipo de penalización por dicha terminación, bastando para ello la comunicación de esta decisión por escrito al Asesor o a la Entidad de Asesoría Previsional, la que deberá remitirse por escrito al domicilio o correo electrónico de éste que figura en el contrato. El Asesor o la Entidad de Asesoría Previsional podrán poner término al contrato de igual forma, debiendo siempre remitir la comunicación escrita al domicilio del afiliado vía correo certificado. Con todo, se entenderá terminada la vigencia del contrato transcurrido el plazo de 3 días contado desde el envío de la comunicación.".

Nota de actualización: Este Anexo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales, Anexos**Anexo N° 3 Documentos, antecedentes, certificados y requisitos a presentar por parte de los asesores previsionales o entidad de asesoría previsional**

Anexo N° 3 Documentos, antecedentes, certificados y requisitos a presentar por parte de los asesores previsionales o entidad de asesoría previsional

Personas Naturales

A.- Certificado de Antecedentes para fines especiales, emitido por el Registro Civil.
B.- Declaración jurada de no tener las inhabilidades que señala la ley, de acuerdo a Anexo N° 4 adjunto.
C.- Certificado de permanencia definitiva, y cédula de extranjería al día, en el caso de ser extranjero.
D.- Certificado de Procedimientos Concursales/Quiebra de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.
E.- Certificado oficial de antecedentes comerciales, protestos vigentes, emitido por la Cámara de Comercio de Chile.
F.- Certificado de estudios que acrediten haber aprobado el ciclo de enseñanza media o estudios equivalentes.
G.- Certificado de Nacimiento.
H.- Póliza de Seguros o boleta de garantía bancaria para asesores previsionales.
I.- Fotocopia simple de la cédula de identidad (por ambos lados).

Personas Jurídicas

A. Copia de la escritura de constitución y de sus modificaciones, debidamente legalizadas.
B. Copia de la inscripción social en el Registro de Comercio, con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia.
C. Individualización de los socios, accionistas, administradores, representantes legales y apoderados, acreditando respecto de ellos, en lo que corresponda, los antecedentes señalados en la tabla anterior (letras A a la G).
D. Respecto de la sociedad, acompañar certificados referidos en las letras D y E de la tabla anterior.
E. Póliza de seguros o boleta de garantía bancaria para asesores previsionales.
F. Fotocopia simple (por ambos lados) de la cédula de identidad del (de los) representante(s) legal (es) y apoderado (s).

Notas:

1. Los documentos señalados en las letras A, D, E, G, para personas naturales, deberán estar emitidos dentro de los dos meses anteriores a la solicitud.

2. Todo documento que no pueda ser verificado con el emisor y se presente fotocopiado deberá ser legalizado ante Notario, con excepción de los señalados en las letras B e I para personas naturales, y de la letra F para personas jurídicas.

Nota de actualización: Este Anexo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra A De las Asesorías Previsionales, Anexos

Anexo N° 4 Declaración Jurada*Anexo N° 4 Declaración Jurada***ANEXO N° 4 DECLARACIÓN JURADA**

Por la presente Yo, _____		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Cédula de Identidad _____.		

Declaro bajo juramento que no me encuentro afecto a ninguna de las inhabilidades ni prohibiciones contempladas en el artículo 174 del D.L N° 3.500, de 1980, que señalan, respectivamente:

1. No podrán ser socios, accionistas, administradores, dependientes que desempeñen la función de asesoría previsional, representantes legales de una Entidad de Asesoría Previsional o Asesores Previsionales, las personas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:
 - a) Los acusados o condenados por delito que merezca pena aflictiva;
 - b) Los que tengan actualmente la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación, y quienes tengan prohibición de comerciar, y
 - c) Las personas sancionadas con la revocación de su inscripción en alguno de los registros que lleven o regulen la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero, o los que hayan sido administradores, directores o representantes legales de una persona jurídica sancionada de igual manera, a no ser que hayan salvado su responsabilidad en la forma que prescribe la ley.
2. No podrán ser Asesores Previsionales, ni directores, socios, administradores, ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una sociedad de Asesoría Previsional, quienes sean directores, socios, administradores ejecutivos principales, gerentes, apoderados o dependientes de una Administradora de Fondos de Pensiones, aseguradora, reaseguradora, liquidadora de siniestros o entidades que conformen el grupo empresarial de estas sociedades.

Fecha de emisión	Firma del Declarante"

Nota de actualización: Este Anexo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 285, de fecha 30 de junio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales**Capítulo I. Introducción***Capítulo I. Introducción*

Las disposiciones contenidas en la presente letra tienen como objeto regular la actividad de Asesoría Financiera Previsional, en los términos establecidos en el Título XVII del D.L. N° 3.500, de 1980, y son de cumplimiento obligatorio para las personas y entidades que ejerzan dicha actividad.

Asimismo, se crea el Registro de Asesores Financieros Previsionales, que mantendrán en forma conjunta la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante, la Comisión y la Superintendencia de Pensiones, en adelante, la Superintendencia en el cual deberán inscribirse los Asesores Financieros Previsionales y las Entidades de Asesoría Financiera Previsional que desarrollen la actividad de asesoría previsional no personalizada, a la que aluden los incisos tercero y cuarto del artículo 171 del D.L. N° 3.500, de 1980.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales

Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y de los Asesores Financieros Previsionales

Capítulo II. De las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y de los Asesores Financieros Previsionales

De conformidad a lo establecido por el artículo 171 del D.L. N° 3.500, de 1980, son Entidades de Asesoría Financiera Previsional, y Asesores Financieros Previsionales, las personas jurídicas y naturales que, con independencia de si perciben o no una remuneración por sus servicios, se obligan a entregar información, de forma no personalizada y dirigida por cualquier medio, a afiliados, beneficiarios o pensionados, para adoptar decisiones respecto a las prestaciones o beneficios a que se refiere el D.L. N° 3.500. Esto es, proveer de recomendaciones para contratar, mantener, modificar o poner término a tales prestaciones o beneficios, incluyendo las recomendaciones asociadas a seguros previsionales y a las transferencias entre tipos de Fondos de Pensiones.

En tal sentido, quedan sometidos a las disposiciones de la presente normativa quienes se dediquen a recomendar de manera habitual y no personalizada transferencias entre tipos de Fondos de Pensiones, cambios de Administradoras de Fondos de Pensiones u otras Instituciones Autorizadas; invertir, ahorrar, mantener, disminuir, contratar o poner término a planes de Ahorro Previsional Voluntario o Ahorro Previsional Voluntario Colectivo; entre otros.

No quedara comprendida dentro de la Asesoría Financiera Previsional la intermediación de seguros previsionales, por cuanto esta es de carácter personalizada.

Con todo, no queda comprendida dentro de la actividad de Asesoría Financiera Previsional la oferta de productos propios, ni la mera puesta a disposición del público de información referida a las prestaciones, beneficios o entidades reguladas por el D.L. 3.500, en tanto esa información no sea presentada de manera de inducir a adoptar decisiones de contratación, modificación o término de prestaciones o beneficios a que se refiere dicho decreto ley.

Tampoco quedarán sujetos a la presente regulación los agentes colocadores de seguros, auxiliares del comercio de seguros, administradoras de fondos de pensiones, ni las Instituciones Autorizadas a que se refiere el inciso primero del artículo 20 del D.L. N° 3.500 de 1980, los cuales se registrarán por las normas específicas que les aplican.

De conformidad a lo establecido en el artículo 173 del D.L. 3.500, las Entidades de Asesoría Financiera Previsional deberán constituirse en Chile como sociedades y en su objeto social se deberá especificar como parte de las actividades que podrá realizar la sociedad, la prestación de los servicios de asesoría previsional regulados por la presente letra.

Para otorgar estos servicios, las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales deben estar registrados como tales en el Registro de Asesores Financieros Previsionales, establecido en el artículo 172, del D.L. N° 3.500, de 1980.

1. Obligaciones de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y de los Asesores Financieros Previsionales:

a) En todo medio o canal que se emplee para difundir las recomendaciones, se deberá identificar claramente a la Entidad de Asesoría Financiera Previsional o Asesor Financiero Previsional que la efectúa.

b) En la publicidad que se efectúe para promocionar el servicio que presta la Entidad o Asesor, cuando se mencionen rentabilidades u otras medidas que aludan a la efectividad de las recomendaciones que emita la Entidad o Asesores, se deberá indicar el hecho que esas rentabilidades son en base a recomendaciones pasadas y que, en ningún caso, es garantía que puedan repetirse en el futuro.

c) Para efectos de lo establecido en el artículo 177 del D.L. N° 3.500, de 1980, será considerada infracción grave a la ley la entrega, por cualquier medio, de toda información falsa o tendenciosa empleada para promocionar o publicitar los servicios de la Entidad y Asesor, y que hubiera inducido a error o equívoco al público respecto de las características, condiciones o naturaleza del servicio prestado o respecto de los fines y fundamentos del sistema de pensiones.

d) Poner a disposición de los clientes y usuarios los fundamentos de la recomendación. Dicha información deberá estar disponible para la Superintendencia y la Comisión, por un período de al menos 5 años contado desde la fecha de la recomendación.

e) En el caso de recomendaciones de cambio de Fondo, poner a disposición de sus clientes la información establecida en el Anexo N°4.

f) Explicitar todo conflicto de interés que se presente al momento de efectuar sus recomendaciones, así como poner a disposición del público a través de su sitio web, la política y los procedimientos que se hayan establecido para una adecuada resolución de tales conflictos. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 176 y en el artículo 177, ambos del D.L. N° 3.500, de 1980.

La política deberá ser revisada al menos anualmente y deberá ser aprobada por el directorio o máxima instancia de responsabilidad. Todo cambio de la política deberá ser mantenido a disposición de la Superintendencia y la Comisión.

La política deberá considerar al menos los siguientes aspectos:

i. Definición e identificación de potenciales conflictos de intereses, que puedan surgir de la prestación del servicio de asesoría financiera previsional.

ii. Criterios y controles para prevenir, gestionar y resolver los conflictos de interés que puedan afectar el proceso de asesoría financiera previsional.

g) Mantener a disposición del público, en su sitio web, los nombres, perfiles académicos y profesionales de quienes emiten las recomendaciones. En caso de tratarse de recomendaciones en base a algoritmos, deberán explicitar ese hecho y la identificación del proveedor del mismo o del hecho que es de elaboración propia. Los citados algoritmos deberán estar a disposición de la Superintendencia y de la Comisión, para efectos de su fiscalización.

h) Mantener respaldos de los contratos de prestación de servicios y de las comunicaciones que contuvieron recomendaciones dirigidas al cliente, por un plazo de 5 años, para efectos de fiscalización.

2. Prohibiciones:

a) Conforme a lo establecido en el artículo 181 del D.L. N°3.500, los socios, accionistas, administradores y representantes legales de una Entidad de Asesoría Financiera Previsional y sus dependientes que cumplan funciones de asesoría financiera previsional, así como las personas naturales inscritas en el Registro, no podrán otorgar, bajo ninguna circunstancia, a los afiliados o sus beneficiarios otros incentivos o beneficios diferentes a los propios de la asesoría, sea en forma directa o indirecta, ni aún a título gratuito o de cualquier otro modo.

b) En virtud de lo establecido en el artículo 174 del D.L. N°3.500, no podrán ser socios, accionistas, administradores, dependientes que desempeñen la función de asesoría financiera previsional, representantes legales de una Entidad de Asesoría Financiera Previsional o Asesores Financieros Previsionales, las personas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:

i. Los acusados o condenados por delito que merezca pena aflictiva;

ii. Los que tengan la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación y quienes tengan prohibición de comerciar; y

iii. Las personas sancionadas con la revocación de su inscripción en alguno de los registros que lleven o regulen la Superintendencia y la Comisión, o los que hayan sido administradores, directores o representantes legales de una persona jurídica sancionada de igual manera, a no ser que hayan salvado su responsabilidad en la forma que prescribe la ley.

c) De conformidad a lo establecido en el artículo 174 del D.L. N°3.500, no podrán ser Asesores Financieros Previsionales, ni socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de Entidades de Asesoría Financiera Previsional de este tipo, quienes sean socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de una:

- i. Agencia de valores
- ii. Corredora de bolsa
- iii. Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía
- iv. Administradoras de la Ley N° 20.712
- v. Administradora de Fondos de Pensiones
- vi. Aseguradora
- vii. Reaseguradora
- viii. Liquidadora de siniestros; o
- ix. Entidad que forme parte del grupo empresarial de las sociedades indicadas en las letras precedentes.

En virtud de lo establecido en el artículo 174 del D.L. N°3.500, los socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de Entidades de Asesoría Financiera Previsional y sus parientes por consanguinidad o afinidad, ambos hasta el segundo grado en línea recta y colateral, no podrán ejercer la función de administración de cartera en los términos definidos en el inciso segundo del artículo 153. Igualmente, les estará prohibido valerse, directa o indirectamente, en beneficio propio o de terceros relacionados, de las variaciones en los precios de mercado que se deriven de las recomendaciones que hayan efectuado a sus clientes y usuarios. Al respecto, deberán mantener y remitir a la Superintendencia el archivo de transacciones a que se refiere el Capítulo V.

3. Contrato de Asesoría Financiera Previsional

El contrato que se celebre con los clientes deberá ajustarse al contenido mínimo establecido en esta Sección.

Tratándose de servicios remunerados, el contrato al menos deberá referirse a las siguientes materias:

- a) Se deberá individualizar las partes que suscriben el contrato.
- b) La remuneración que deberá pagar el cliente. En el caso que no sea una remuneración fija, se deberá especificar la forma en que ésta se determinará y reajustará, si correspondiere, así como la periodicidad en que se recalculará o reajustará.
- c) La vigencia del contrato o, si fuere indefinido, la forma y plazos en que el cliente o usuario podrá poner término al mismo, el que en ningún caso podrá ser superior a 30 días.
- d) La obligación del asesor de actuar con la diligencia exigida por ley para la prestación del servicio y de efectuar sus recomendaciones con independencia de juicio.
- e) Deberá contener los datos de la póliza o de la boleta de garantía que ha contratado el asesor o entidad de asesoría financiera, para responder por el correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad.
- f) El derecho del cliente de requerir del asesor los antecedentes que sirvieron de base para las recomendaciones que le efectuaron, de los conflictos de interés que pudiera haber tenido el asesor al momento de efectuar la recomendación y de la forma en que éstos se resolvieron, en un plazo inferior a 30 días.

g) El derecho del cliente de no actuar acorde a la recomendación efectuada ni a contratar otro tipo de servicios o adquirir bienes para obtener las recomendaciones del asesor.

h) La obligación del asesor de resguardar la privacidad de toda la información del cliente a la que acceda producto del contrato.

Tratándose de servicios no remunerados, el contrato al menos deberá referirse a las siguientes materias:

a) La declaración del cliente de aceptar los términos y condiciones de uso del medio a través del cual accederá a las recomendaciones que efectúe el asesor, y obligación de actuar acorde a esos términos y condiciones.

b) La obligación del asesor de efectuar sus recomendaciones con independencia de juicio.

c) Identificación de la póliza o de la boleta de garantía que ha contratado el asesor o entidad de asesoría financiera.

d) El derecho del cliente de requerir del asesor los antecedentes que sirvieron de base para las recomendaciones a las que tuvo acceso, de los conflictos de interés que pudiera haber tenido el asesor al momento de efectuar la respectiva recomendación y la forma en que éstos se resolvieron, en un plazo inferior a 30 días.

e) El derecho del cliente de no actuar acorde a la recomendación efectuada ni a contratar otro tipo de servicios o adquirir bienes para obtener las recomendaciones del asesor.

f) La obligación del asesor de resguardar la privacidad de toda la información del cliente a la que acceda producto del contrato.

4. Promoción, publicidad y oferta de servicios de asesoría

Los Asesores y las Entidades de Asesoría Financiera Previsional deberán velar porque toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de aquéllos, ni acerca de la naturaleza de los servicios que entregan.

Las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales deberán respaldar y mantener a disposición de la Superintendencia y la Comisión al menos un ejemplar de toda publicación o inserción que efectúen con propósitos publicitarios en diarios, periódicos, revistas o redes sociales, entre otros medios, por al menos 5 años desde su difusión.

5. Sitio Web

a) Las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales deberán contar con un Sitio Web, para efectos de difundir la información exigida por la presente normativa.

b) El asesor o la entidad asesora deberá asegurar que el diseño del Sitio Web no produzca confusión en los clientes y usuarios, debiendo mantener permanentemente su propia imagen y autonomía. El Sitio Web no podrá hacer publicidad a una Administradora de Fondos de Pensiones, Compañía de Seguros o Instituciones Autorizadas para Ahorro Previsional Voluntario específica. De igual forma, el Sitio Web no podrá ofrecer ningún producto o beneficio del ámbito previsional, distinto a los de una asesoría previsional, ni aun a título gratuito.

c) El Sitio Web deberá contener en forma clara y en un lugar visible para el usuario, la identificación del asesor o entidad asesora financiera, su(s) representante(s) legal(es), su número de inscripción en el Registro de Asesores Financieros Previsionales y la circunstancia de haberse contratado una garantía para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados, beneficiarios o jubilados, que contraten sus servicios de asesoría financiera previsional. Además, el Sitio Web deberá contener la normativa vigente que regula las asesorías financieras previsionales o, en su defecto, redirigir al usuario a los sitios en Internet de la Superintendencia o la Comisión.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales

Capítulo III. Registro de los Asesores Financieros y de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional del Título XVII del D.L. N° 3.500

Capítulo III. Registro de los Asesores Financieros y de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional del Título XVII del D.L. N° 3.500

1. Solicitud

Para solicitar su inscripción en el Registro de Asesores Financieros Previsionales del artículo 172 del D.L. N° 3.500, de 1980, los interesados deberán ingresar la solicitud a través de los formularios dispuestos en las páginas web de la Superintendencia y de la Comisión, y acompañar los antecedentes exigidos en la presente normativa a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el D.L. N° 3.500, de 1980.

Las Entidades de Asesoría Financiera Previsional serán sociedades constituidas en Chile cuyo objeto social debe especificar que se otorgarán los servicios de asesoría financiera previsional a los afiliados, beneficiarios o pensionados del sistema de pensiones.

2. Aceptación o rechazo de la solicitud de inscripción

La Superintendencia y la Comisión, previa constatación de la concurrencia de los requisitos señalados, acogerán o rechazarán la solicitud, según corresponda.

La Superintendencia y la Comisión dictarán una Resolución Conjunta, que ordenará la inscripción en el registro respectivo, concederá la autorización para funcionar y fijará un plazo para iniciar las actividades.

La información del Registro relativa a inscripciones, anotaciones y eliminaciones estará disponible en los sitios web de ambas instituciones.

En caso de rechazo de la solicitud, la Superintendencia y la Comisión fundamentarán su decisión y procederán a la devolución de los antecedentes.

3. Inscripción

Los socios, accionistas, los administradores, los representantes legales de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y personas designadas que tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría financiera previsional, así como los Asesores Financieros Previsionales, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad, chileno o extranjero, con residencia en Chile y cédula de identidad al día;
- b) Tener antecedentes comerciales intachables;
- c) Estar en posesión, a lo menos, de licencia de educación media o estudios equivalentes;
- d) Acreditar los conocimientos suficientes sobre materias previsionales y de seguros.

Para efectos de procederse con la inscripción, los interesados deberán acompañar los siguientes antecedentes:

I. Persona natural

- i) Certificado de Antecedentes para fines especiales, emitido por el Registro Civil.

ii) Declaración jurada respecto a que, a la fecha de la solicitud, el requirente no tiene las inhabilidades que señala la ley.

iii) Certificado de permanencia definitiva, y cédula de extranjería al día, en el caso de ser extranjero.

iv) Certificado oficial de antecedentes comerciales, protestos vigentes, emitido por la Cámara de Comercio de Chile.

v) Certificado de estudios que acrediten haber aprobado la enseñanza media o estudios equivalentes, solo si la cédula de identidad no contiene información respecto a la profesión.

vi) Fotocopia simple de la cédula nacional de identidad.

II. Persona jurídica

i) Copia de la escritura de constitución y de sus modificaciones, debidamente legalizadas, y de la inscripción en el Registro de Comercio, con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia, salvo en el caso de sociedades constituidas de conformidad a lo establecido en la ley N°20.659.

ii) Individualización de los socios, administradores, representantes legales y apoderados, acompañando respecto de ellos los antecedentes exigidos a las personas naturales.

iii) Respecto de los socios o accionistas persona jurídica, acompañar los antecedentes señalados en los literales i) y ii) anteriores.

Para efectos de cumplir el requisito establecido en la letra d) anterior, se deberá contar con la aprobación de una evaluación, cuyos contenidos se presentan en el Anexo N°1, que acreditará el requisito de conocimientos suficientes sobre materias previsionales y de seguros.

Asimismo, se deberá remitir la declaración jurada dispuesta en el Anexo N°2, que indique que no se encuentra afecta a ninguna de las inhabilidades del artículo 174, del D.L. N° 3.500, de 1980.

Una vez revisados los antecedentes y subsanadas las observaciones que la Superintendencia o la Comisión hayan formulado con motivo de la solicitud, y previa acreditación de los conocimientos suficientes sobre materias previsionales y de seguros, se procederá a inscribir o revalidar la inscripción de la Entidad o Asesor, emitiendo el certificado correspondiente.

4. Actualización de la información

Todo cambio que sufra la información o antecedentes remitidos con motivo de la solicitud de inscripción, deberá ser informado a la Superintendencia o a la Comisión, según corresponda, dentro del quinto día hábil de ocurrido, acompañando los antecedentes respectivos.

Lo anterior, sin perjuicio de las facultades que tienen la Superintendencia y la Comisión para requerir la información adicional que sea necesaria para cautelar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 174 del decreto ley N° 3.500.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales

Capítulo IV. Pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria

Capítulo IV. Pólizas de seguros o boleta de garantía bancaria

Los Asesores Financieros Previsionales o las Entidades de Asesoría Financiera Previsional, deberán acreditar la constitución de una boleta de garantía bancaria o la contratación de la póliza de seguros exigida por ley para la prestación de los servicios de asesoría financiera previsional.

El monto asegurado o garantizado se determinará conforme al siguiente método:

a) Si el promedio de clientes por mes que tuvo la Entidad o Asesor, durante el año calendario inmediatamente anterior al mes de cálculo, fue inferior o igual a 15.000, el monto será de 500 U.F.

b) Si ese promedio es superior a 15.000, el monto anterior de 500 U.F. se deberá incrementar en 500 U.F. adicionales por cada 1.500 clientes, con un tope máximo de 60.000 U.F.

La póliza de seguros o boleta de garantía bancaria deberá ser constituida previo a la solicitud de inscripción, a efectos de poder acompañarla como antecedente al proceso de inscripción en el Registro de Asesores Financieros Previsionales.

Adicionalmente, esa póliza de seguros o boleta de garantía deberá ser mantenida permanentemente mientras la Entidad o Asesor se encuentre inscrito.

El monto de dicha póliza o boleta deberá ser actualizado de manera anual, conforme al método descrito en las letras a) y b) precedentes y nunca podrá ser inferior al monto obtenido de dicho cálculo. Lo anterior, bajo apercibimiento de lo señalado en el artículo 177, del D.L. N° 3.500, de 1980.

Ante cualquier indemnización pagada por el asegurador con cargo a la póliza o boleta de garantía bancaria, se deberá rehabilitar el monto original simultáneamente con el pago del siniestro por parte de la compañía. Será obligación de los Asesores Financieros Previsionales y de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional informar a la Superintendencia y a la Comisión, tanto las denuncias de siniestros, como la renovación, actualización, ejecución o término de la póliza o boleta, dentro de los 5 días hábiles siguientes a ese hecho.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales

Capítulo V. Obligaciones de información a la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero

Capítulo V. Obligaciones de información a la Superintendencia de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero

Los Asesores Financieros Previsionales y las Entidades de Asesoría Financiera Previsional deberán cumplir con las siguientes obligaciones de mantención y envío de información:

a) Comunicar a la Superintendencia la ocurrencia de alguno de los siguientes hechos dentro del plazo de 5 días hábiles de acaecidos:

i) Cambio de su domicilio, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico o sitio web, informados en el registro de asesores financieros previsionales.

ii) Cualquier modificación del pacto social que altere el giro social, a través de presentación por escrito, acompañando copia legalizada de las escrituras públicas, de la inscripción del extracto en el Registro de Comercio y de la publicación del extracto en el Diario Oficial.

iii) Cambios de socios, accionistas, gerentes, directores, administradores, representantes legales y de las personas que tengan a su cargo realizar las funciones de asesoría financiera previsional, acompañando los antecedentes que acrediten los requisitos exigidos, mediante formulario dispuesto en las páginas web de ambas instituciones.

iv) Cuando adquiera una calidad que lo inhabilite para desempeñar la función de asesor previsional o que incurriere en incapacidad legal sobreviniente.

b) Se deberá contar con los archivos necesarios para registrar las transacciones propias de activos financieros, o las que efectúen los socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de las Entidades de Asesoría Financiera Previsional, así como las personas relacionadas de todos los anteriores, con el objeto de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 174 del decreto ley N° 3.500. De acuerdo con lo anterior, se deberá remitir a la Superintendencia, el primer día hábil de cada mes, conteniendo la información actualizada al mes anterior, la información que se señala en el Anexo N° 3. Serán las propias Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales quienes deberán requerir y reunir la información de dichas transacciones, así como generar y enviar la información requerida.

Lo anterior sin perjuicio de las facultades que tienen la Superintendencia y la Comisión para requerir la información adicional que sea necesaria para cautelar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 174 del decreto ley N° 3.500.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales**Capítulo VI. Fiscalización y sanciones*****Capítulo VI. Fiscalización y sanciones***

De conformidad a lo establecido en el artículo 176 del D.L. N° 3.500, de 1980, las Entidades y Asesores, así como también sus dependientes encargados de la prestación del servicio de asesoría financiera previsional, estarán sometidos a la supervigilancia, control y fiscalización de la Superintendencia y de la Comisión, las que para ello estarán investidas de las facultades establecidas en el D.F.L. N° 101, de 1980, el D.L. N° 3.500, de 1980, en el D.L. N° 3.538 de 1980 y el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, según corresponda, y en sus respectivas leyes orgánicas.

Las Entidades y Asesores deberán mantener permanentemente a disposición de la Superintendencia y de la Comisión, en sistemas y medios que garanticen su integridad y fidelidad a lo largo del tiempo, las recomendaciones efectuadas en los últimos 5 años, los antecedentes que sirvieron de base a las mismas, los dependientes que participaron en éstas y los clientes y usuarios a los que fueron comunicadas.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B De las Asesorías Financieras Previsionales**Capítulo VII. Normas transitorias***Capítulo VII. Normas transitorias*

Las personas o entidades que, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Norma de Carácter General queden reguladas por las disposiciones aplicables a las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y a los Asesores Financieros Previsionales establecidas en el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, deberán estar inscritas en el Registro de Asesores Financieros Previsionales establecido en el artículo 172 del decreto ley N° 3.500, a más tardar el 01 de octubre de 2021.

Asimismo, las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales, sólo podrán publicar, comunicar y divulgar los resultados de las recomendaciones que hayan emitido a contar de su inscripción en el Registro de Asesores Financieros Previsionales, no pudiendo publicitar resultados de períodos en que dicha entidad o asesor no se encontraba bajo fiscalización de la Superintendencia y de la Comisión.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B, Anexos

Anexo 1. De la acreditación de conocimientos

Anexo 1. De la acreditación de conocimientos

Las Entidades y Asesores, así como sus socios, accionistas, administradores, representantes y dependientes, cuando estos últimos realicen funciones de asesoría previsional, deberán acreditar que cuentan con los siguientes conocimientos:

1. Estructura de la Seguridad Social chilena y su Institucionalidad
 - Regímenes e Instituciones del sistema de seguridad social
 - Sistema de pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980.
 - Afiliación, tipos de cuenta y traspaso de trabajadores dependientes, independientes y cotizantes voluntarios.
 - Cotizaciones previsionales y Ahorro Previsional Voluntario (cotizaciones voluntarias, Depósito de APV, Depósitos Convenidos y conocimientos en el Ahorro Previsional Voluntario Colectivo. Tributación de los anteriores).
 - Multifondos/Rentabilidad / Comisiones.
 - Sistemas de control y fiscalización.
 - Otros Beneficios (Excedente de Libre Disposición/Tributación, Cuota Mortuoria, Herencia, Garantía Estatal, Asignación familiar) y Convenios de Seguridad Social con otros Estados.
2. Sistemas de Pensiones Solidarias
 - Pensión básica solidaria de vejez e invalidez.
 - Aporte Previsional Solidario de vejez e invalidez y Complemento Solidario.
 - Pensión Máxima con Aporte Solidario vejez e invalidez.
 - Pensión Autofinanciada de Referencia (PAFE).
 - Pensión Mínima Garantizada.
 - Beneficiarios Leyes Especiales/Bono por hijo nacido vivo.
3. Selección de modalidad de pensión
4. Inversiones y Riesgo:
 - Características de los Fondos de Pensiones, tipos de instrumentos financieros
 - Medición de rentabilidad de los Fondos.
 - Fórmula de cálculo valor cuota
 - Teoría de portafolio (Markowitz, Michaud, Black-Litterman, entre otros)
 - Administración de Riesgo (Jorion, Damodaran, entre otros)
 - Métricas de riesgo y sus componentes
 - Impactos de los movimientos de variables en el desempeño de los Fondos
5. Selección de fondos

6. Conflictos de interés: Preguntas orientadas a evaluar conductas sobre:

- Tratamiento de servicios No remunerados
- Relaciones con clientes, usuarios, proveedores, Administradoras de Fondos de Pensiones u otros agentes de mercado.
- Tratamiento de inversiones personales.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B, Anexos

Anexo 2. Declaración jurada*Anexo 2. Declaración jurada*

Por la presente Yo, _____
Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

Cédula de Identidad _____

Declaro bajo juramento que no me encuentro afecto a ninguna de las inhabilidades ni prohibiciones contempladas en el artículo 174 del D.L N° 3.500, de 1980, que señalan, respectivamente:

1. No podrán ser socios, accionistas, administradores, dependientes que desempeñen la función de asesoría previsional, representantes legales de una Entidad de Asesoría Financiera Previsional o Asesores Financieros Previsionales, las personas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:
 - a) Los acusados o condenados por delito que merezca pena aflictiva;
 - b) Los que tengan actualmente la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación, y quienes tengan prohibición de comerciar; y
 - c) Las personas sancionadas con la revocación de su inscripción en alguno de los registros que lleven o regulen la Superintendencia y la Comisión, o los que hayan sido administradores, directores o representantes legales de una persona jurídica sancionada de igual manera, a no ser que hayan salvado su responsabilidad en la forma que prescribe la ley.
2. No podrán ser Asesores Financieros Previsionales que efectúen recomendaciones no personalizadas, ni socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de Entidades de Asesoría Financiera Previsional, quienes sean socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de agencia de valores, corredora de bolsa, todo tipo de administradoras de la Ley N° 20.712, administradora de fondos de pensiones, sociedad administradora de fondos de cesantía, aseguradora, reaseguradora, liquidadora de siniestros o entidades que conformen el grupo empresarial de estas.
3. Los socios, accionistas, directores, gerentes, ejecutivos principales, apoderados o dependientes de Entidades de Asesoría Financiera Previsional que efectúen recomendaciones no personalizadas y sus parientes por consanguinidad o afinidad, ambos en segundo grado, en línea recta y colateral, no podrán ejercer la función de administración de cartera en los términos definidos en el inciso segundo del artículo 153.

_____ Fecha de emisión	_____ Firma del Declarante

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B, Anexos

Anexo 3. Archivos de registros personas relacionadas y dependientes a las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales que entreguen servicios de asesoría previsional financiera y de sus transacciones

Anexo 3. Archivos de registros personas relacionadas y dependientes a las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales que entreguen servicios de asesoría previsional financiera y de sus transacciones

Para cumplir con las obligaciones definidas en el Capítulo V., las Entidades de Asesoría Financiera Previsional y los Asesores Financieros Previsionales que dentro de su asesoría entreguen recomendaciones de cambio de tipo de fondo, deberán disponer los siguientes Archivos:

1. Archivo de registros de las transacciones propias de los asesores financieros y entidades de asesoría financiera previsional y de aquellas transacciones que efectúen con sus personas relacionadas.

Este archivo estará compuesto por las transacciones directas e indirectas de los activos que puedan ser adquiridos con los recursos de los Fondos de Pensiones, considerando todos los instrumentos autorizados por el D.L. N°3.500 de 1980 y el Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones, transados en el mercado nacional y, en el caso de derivados y monedas, también en el mercado internacional, independiente de su modalidad de transacción (por ejemplo: pacto o simultánea), de acuerdo al formato establecido en Cuadro N° 1.

2. Archivo de registros de las transacciones efectuadas por las personas naturales y jurídicas relacionadas y dependientes del asesor financiero previsional, la Entidad Asesora financiera previsional, las efectuadas por sus respectivos cónyuges y demás personas afectas, de acuerdo al artículo N° 174 del D.L. N°3.500 de 1980.

Este archivo estará compuesto por las transacciones de los activos que puedan ser adquiridos con los recursos de los Fondos de Pensiones, considerando todos los instrumentos autorizados por el D.L. N°3.500 de 1980 y el Régimen de Inversión de los Fondos de Pensiones, transados en el mercado nacional y, en el caso de derivados y monedas, también en el mercado internacional, independiente de su modalidad de transacción (por ejemplo: pacto o simultánea), de acuerdo al formato establecido en Cuadro N° 1.

3. Archivo de personas relacionadas y dependientes de la Entidad Asesora.

Este archivo deberá ajustarse al formato del Cuadro N° 2 y debe consignar las personas relacionadas y dependientes conforme a la codificación de relación definida en el siguiente cuadro:

PERSONA	CODIGO
Matriz	01
Filial	02
Coligante	03
Coligada	04
Controlador	05
Grupo Empresarial	06
Director de la Entidad Asesora	08
Ejecutivo de la Entidad Asesora	09
Accionista de la Entidad Asesora	10
Director o ejecutivo de matriz, filial, coligante o coligada de Entidad Asesora	11
Otros dependientes de la Entidad Asesora con acceso a información	12
Asesor de la Entidad Asesora con acceso a información.	13
Liquidador (cuando corresponda)	16
Cónyuge (cuando corresponda)	17
Apoderado de la Entidad Asesora	18
Dependientes de la Entidad Asesora	19

Al respecto se deben tomar en consideración:

i. Las sociedades en que directores o ejecutivos de la Entidad Asesora y/o sus cónyuges, controlen directamente o a través de personas jurídicas, acciones o derechos que representen a lo menos el 10% del capital; o puedan designar por lo menos un miembro del directorio o de la administración en cada una de las entidades así relacionadas.

ii. Las sociedades en que las personas relacionadas controlen directamente o a través de personas jurídicas, acciones o derechos que representen a lo menos el 10% del capital; o puedan designar por lo menos un miembro del directorio o de la administración en cada una de las entidades así relacionadas.

iii. Se entenderá por dependiente a todo trabajador de la Entidad de Asesoría Financiera Previsional, en los términos de la letra b) del inciso primero del artículo 3° del Código del Trabajo y que no se encuentre incluido en las categorías precedentes. Para efectos del llenado de los campos (a

excepción del código de relación) se utilizarán los criterios definidos en el Título X, Letra A, del Libro IV sobre "Conflictos de Interés" de la Superintendencia y las instrucciones del Capítulo IV. Instrucciones para llenar los Formularios Electrónicos D-2 del Informe Diario.

Cuadro N° 1: Transacciones

	Tipo de Instrumento	Serie del Instrumento	Unidades	Precio Unitario \$	Valor Total	Tipo de movimiento	TIR (%)	Plazo del Instrumento (años)	Precio de Ejercicio o del Contrato	Unidades moneda no objeto	Moneda de Emisión o moneda compra	Moneda Venta	Precio Unitario Moneda Emisión	Fecha Transacción	Fecha Orden Trans./ Préstamo	Contraparte	RUT Contraparte	Nombre/Razón Social	RUT	Relación o Posición	Código de transacción
1																					
2																					
3																					

Cuadro N° 2: Archivo de Personas

	Nombre/Razón Social	RUT	Relación o Posición	Cargo	Nombre Empresa	RUT Empresa	Fecha Inicio	Fecha Término	Nombre Persona Relacionado o con Información	RUT	% Participación	Nombre Sociedad Intermedia	RUT Sociedad Intermedia	País Empresa	País Sociedad Intermedia
	Apellidos Paterno, Materno y Nombres						R/P	R/P	Apellidos Paterno, Materno y Nombres						
1															
2															

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título VIII, Letra B, Anexos

Anexo 4. Información sobre recomendaciones de Cambio de Fondos

Anexo 4. Información sobre recomendaciones de Cambio de Fondos

Se deberá señalar los resultados globales de sus recomendaciones, en el mes de marzo de cada año, referidos al año calendario anterior y al periodo acumulado desde el primer año en que se efectuó una recomendación de cambio de Fondo. Dicha información se deberá publicar a través del sitio web de la Entidad de Asesoría Financiera Previsional o del Asesor Financiero Previsional.

La rentabilidad real de las recomendaciones efectuadas deberá ser calculada de acuerdo a lo siguiente:

(1) Para la rentabilidad real del año calendario anterior, se deberá calcular la rentabilidad real acumulada desde el 1 de enero hasta el día 31 de diciembre del año respectivo, considerando cinco escenarios para cada uno de los Tipos de Fondos en los que pudieran encontrarse los afiliados al 1 de enero del respectivo año. Para la rentabilidad del periodo acumulado, se deberá calcular la rentabilidad real acumulada desde el 1 de enero del primer año en que se realizó una recomendación de cambio de Fondo, hasta el día 31 de diciembre del año anterior al que se efectúa el informe, considerando cinco escenarios para cada uno de los Tipos de Fondos en los que pudieran encontrarse los afiliados al 1 de enero del inicio del periodo.

(2) En relación al valor cuota de referencia para los cambios de fondos, se deberán considerar los valores cuota del día hábil anteprecedente al día en que se hace efectivo el cambio de fondo, esto es, el cuarto día hábil posterior al de la recomendación realizada, según lo establecido en Libro I, Título III, Letra A, Capítulo XI de este Compendio.

(3) En el caso que la recomendación señale una distribución de fondos, se deberá calcular la rentabilidad real acumulada de cada uno de los fondos recomendados. Para efectos del cálculo, la rentabilidad de la recomendación será equivalente al promedio ponderado de la rentabilidad real acumulada obtenida en cada Fondo, de acuerdo a los porcentajes en que se recomendó distribuir.

A su vez, la rentabilidad real anual así calculada deberá ser comparada con la rentabilidad anual de cada Fondo de Pensiones informada por la Superintendencia, de acuerdo al siguiente esquema:

Si al 1 de enero de XXXX usted se encontraba en el Fondo:	La rentabilidad real anual que habría obtenido al XX/XX/XX si se hubiera quedado en ese Fondo sería:	La rentabilidad real anual que habría obtenido al XX/XX/XX si hubiera seguido todas las recomendaciones de YYY sería:
A	X.X%	X.X%
B	X.X%	X.X%
C	X.X%	X.X%
D	X.X%	X.X%
E	X.X%	X.X%

Lo anterior deberá mostrarse para cada AFP.

En el caso de los asesores financieros previsionales que inicien actividades en un año determinado, los resultados globales de sus recomendaciones se informarán en el mes de marzo más próximo al inicio de operaciones y estarán referidos al año calendario anterior, cuando corresponda.

Respecto a las recomendaciones de cambio de tipo de Fondo, se deberán considerar los siguientes puntos sobre el acceso a información por parte del usuario y de las rentabilidades utilizadas en la publicidad:

1. Sólo podrán utilizar en su publicidad la rentabilidad real resultante de las recomendaciones efectuadas, para periodos de doce, treinta y seis y sesenta meses móviles anteriores al mes en que se realice dicha publicidad.

2. Cada vez que el usuario requiera los resultados globales en rentabilidad a que se refiere la presente sección, en relación con las recomendaciones efectuadas, el Asesor o Entidad Financiera Previsional deberá proporcionárselo, indicando claramente las limitaciones de información que pueda tener para estimar dicho resultado y los supuestos considerados en el cálculo. El Asesor o Entidad deberá guardar respaldo auditable de estas comunicaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá poner a disposición de los usuarios aplicaciones que le permitan seleccionar fechas de inicio y término para calcular su propia rentabilidad.

En caso de efectuarse recomendaciones segmentadas por grupos de clientes y usuarios, la información anterior deberá presentarse para cada grupo.

Nota de Actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 290, de fecha 30 de julio de 2021.

Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras**Capítulo I. Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras***Capítulo I. Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras*

Instrucciones generales

1. A contar del 1 de noviembre de 1998, el Registro de Promotores y Agentes de Venta que llevaba esta Superintendencia en forma centralizada, deberá ser mantenido y administrado por cada A.F.P. en forma individual.

2. Para estos efectos, cada administradora deberá contar con un Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, el cual deberá contener la identificación y antecedentes de todas las personas que contraten para desarrollar actividades de promoción y venta. La estructura del Archivo se define en el Anexo N°1.

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.

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

4. Las funciones de promoción y venta definidas en el párrafo precedente, deberán ser efectuadas por personal dependiente de la Administradora, los que deberán tener con ella un contrato de trabajo vigente, suscrito en conformidad a las normas del Código del Trabajo. Estas personas sólo podrán tener contrato de trabajo con una Administradora. Sin perjuicio de lo anterior, la formalización de la incorporación a la AFP adjudicataria o asignataria, según corresponda, de personas que deban por ley afiliarse al Sistema de Pensiones de Capitalización individual por primera vez, no requerirá ser realizada por personal inscrito en el Archivo de promotores, Agentes de venta y Personal de atención de público de las Administradoras, pudiendo efectuar esta función, personal debidamente capacitado para tal efecto y bajo la responsabilidad de la Administradora.

5. Los contratos de trabajo que las A.F.P. celebren con el personal que desarrolle funciones de promoción y venta, deberán ser escritos, numerados y archivados correlativamente.

6. Las personas que las administradoras decidan contratar para el cumplimiento de las funciones definidas en el número 3 precedente, deberán acreditar la adecuación técnica suficiente para ejercerlas, a través de la aprobación previa del Examen de Ingreso a la Administradora, que se define más adelante. De esta manera, cada vez que un promotor cambie de administradora como empleador, deberá rendir un examen.

7. No podrán ser contratadas por una Administradora, y deberán ser incluidas en el Archivo de Agentes Irregulares y Otros que se define más adelante, aquellas personas que hubiesen cometido irregularidades graves en el Sistema Previsional, entendiéndose por éstas las siguientes:

a) La suscripción de una orden de traspaso utilizando la participación de terceros que no son funcionarios representantes de la Administradora o por una persona no activa en el Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, transgrediendo lo establecido en los números 7 y 9 del Capítulo XVIII, de la letra A, del Título III del Libro I.

b) La falsificación de firmas.

c) Ofrecer, otorgar o prometer otorgar, a los afiliados o beneficiarios, otras pensiones, prestaciones o beneficios que los señalados en la ley, asociado a la suscripción de un documento de incorporación, a la suscripción de una orden de traspaso o aquellos relacionados con productos voluntarios, configurándose de este modo la infracción a que se refiere el inciso vigésimo primero del artículo 23 del D.L. N° 3.500, de 1980.

d) La apropiación indebida de fondos.

e) Irregularidades en recaudación, especialmente las señaladas en la Letra D del Título VIII del Libro II.

f) Negarse a la labor fiscalizadora de la Superintendencia.

g) Suplantación o usurpación de identidad de afiliados y trabajadores en los traspasos, retiros o transferencias de saldos entre Administradoras u otras instituciones, así como en cualquier otro trámite efectuado ante la Administradora.

h) Obtener el traspaso de saldos de un afiliado o beneficiario sea mediante engaño, fuerza o dolo.

i) Usar, solicitar u obtener de cualquier forma y bajo cualquier formato, las claves de acceso o seguridad o cualquier otro mecanismo implementado por la Administradora para la autenticación de los afiliados y trabajadores.

j) Modificar los datos de contacto o reestablecer o cambiar las claves de los afiliados y trabajadores, sin la debida autenticación de éstos, ya sea que el acto lo ejecute directamente el Promotor, Agente de Ventas o Ejecutivo de Atención de Público de la Administradora, o lo haga a través de un tercero involucrado.

k) Ofrecer dinero, especies o servicios, o ejercer cualquier tipo de coacción física o psicológica para que los afiliados o trabajadores se retracten de los reclamos que hubieren interpuesto.

l) Traspasar datos personales, claves de acceso o de seguridad de los afiliados, trabajadores, beneficiarios y herederos a terceros no autorizados.

m) Falsificación o adulteración de documentos.

En el caso de la irregularidad señalada en la letra a) anterior, la prohibición y la inclusión en el archivo a que se refiere este número, aplicará tanto al representante de la AFP como al tercero involucrado, ya sea que este último tenga o no la calidad de dependiente de la Administradora. El registro del tercero involucrado en el Archivo de Agentes Irregulares y Otros, se deberá efectuar con un código que permita su fácil identificación y su diferenciación con los representantes de la AFP incluidos en dicho archivo.

El procedimiento implementado por la Administradora para comprobar la existencia de alguna de las irregularidades señaladas en las letras anteriores (reclamo normativo, informe de auditoría interna, o cualquier otro procedimiento de investigación), deberá otorgar al o los Agentes de Ventas personal de atención de público o representantes de la AFP y al eventual tercero involucrado en la irregularidad, un plazo no inferior a 5 días hábiles, contado desde su notificación por escrito de la apertura del proceso de investigación, para que presenten sus descargos, de manera que se observe el principio de bilateralidad de la audiencia. La o las personas involucradas en la irregularidad investigada, podrán solicitar copia de los antecedentes y medios de prueba aportados al proceso, dentro del plazo antes indicado, quedando la Administradora obligada a entregar tales documentos dentro de un plazo no superior a 5 días hábiles, contado desde su requerimiento. La Administradora deberá dejar constancia de la presentación de descargos por parte de los involucrados en la irregularidad investigada, o de la falta de ella.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la acreditación de la existencia de alguna de las irregularidades señaladas en el primer párrafo de este número, la Administradora deberá informar a todas las AFP y a la Superintendencia la inclusión del agente y del tercero involucrado, según corresponda, en el Archivo de Agentes Irregulares y Otros, indicando la causal, con el objeto de que aquéllas actualicen sus registros. Este informe debe ser acompañado por los respaldos que sustentan las decisiones adoptadas y los descargos presentados por los involucrados en la irregularidad. Además, dentro del mismo plazo antes citado, la Administradora deberá notificar al Agente de Ventas o Personal de Atención de Público o representante de la AFP y al tercero involucrado respecto de la irregularidad acreditada y de su inclusión en el referido archivo.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013. Posteriormente, fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 250, de fecha 11 de noviembre de 2019.

8. Las administradoras estarán obligadas a instruir y capacitar en forma permanente a los empleados que desempeñen las funciones de promoción y venta antes definidas, en aquellas materias legales y administrativas que se relacionan con el D.L. N° 3.500, a fin de que tengan la adecuación técnica que les permita informar adecuada y suficientemente a los trabajadores y afiliados.

9. Las administradoras deben adoptar todos los resguardos necesarios para que en las actividades de promoción y venta, la información que se dé a los afiliados y público en general sea absolutamente ajustada a las disposiciones legales e instrucciones vigentes.

10. Las A.F.P. deben tener presente su responsabilidad civil por los perjuicios que puedan sufrir los afiliados, provenientes de la actuación de sus dependientes, debiendo responder hasta de la culpa leve en el cumplimiento de esta función. Asimismo, las A.F.P. serán también responsables administrativamente de la idoneidad personal de los trabajadores que desempeñen actividades de promoción y venta.

Nota de actualización: Los originales números 9 y 10 fueron eliminados por la Norma de Carácter General N° 250, de fecha 11 de noviembre de 2019, pasando los actuales 11 al 39 a ser los número 9 al 37.

11. El cumplimiento de todas y cada una de las funciones del presente Título serán de responsabilidad directa del Gerente General de la Administradora, quien además responderá personalmente frente a esta Superintendencia de las irregularidades que se produzcan en el proceso de afiliación de los trabajadores y traspaso de afiliados.

12. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las demás sanciones que corresponda aplicar a la Sociedad Administradora y a los Directores de la misma, por las infracciones en que puedan incurrir en el cumplimiento de la función de afiliación de trabajadores dependientes e independientes al Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 de 1980 y traspaso de afiliados de una administradora a otra.

Examen de Acreditación

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

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.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013. Posteriormente, este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

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.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013. Posteriormente, este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

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.

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

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.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013. Posteriormente, este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

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.

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

Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público

18. Para efectos de administración del Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público, la administradora deberá ceñirse a los procedimientos que se definen en los siguientes números.

Nota de actualización: El original número 21 y el subtítulo que lo antecedía fueron eliminados por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013, pasando los actuales números 22 al 28 a ser 21 al 27.

19. Cada administradora deberá asignar al personal que contrate, un número único de inscripción, el que los vendedores deberán utilizar en las órdenes de traspaso, solicitudes de incorporación, formularios de cuenta de ahorro de indemnización y en otros documentos que tramiten. Este número único de inscripción deberá ser distinto para cada trabajador, designado en forma correlativa y su estructura deberá constar de dos caracteres alfabéticos, que corresponderán a la sigla de la A.F.P., 6 caracteres numéricos y un dígito verificador de un carácter. 20. El quinto día hábil de cada mes, las Administradoras deberán enviar a esta Superintendencia, vía transmisión electrónica, el Archivo de Promotores, Agentes de Venta y Personal de Atención de Público. Dentro de ese mismo plazo, deberá enviarse una carta a este Organismo Fiscalizador, explicando las diferencias producidas de un mes a otro.

Nota de actualización: Este número fue modificado y el subtítulo que lo antecedía fue eliminado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Archivo de Agentes Irregulares y Otros

Nota de actualización: Este subtítulo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

21. Las administradoras deberán mantener un archivo denominado *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, el que deberá incluir la identificación de todos los trabajadores que hubiesen incurrido en el desempeño de sus funciones, en alguna de las irregularidades graves señaladas en el número 7 anterior.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

22. Las irregularidades graves a que se refiere el número 7. anterior, cometidas por el personal que realiza funciones de promoción y venta, deberán ser investigadas y respaldadas por la Administradora de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Letra A del Título VII del Libro I, sobre Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos, o en la Letra D del Título VIII del Libro II, sobre Forma de Comunicar y Normalizar Irregularidades en la Recaudación de Cotizaciones, según corresponda. El dictamen o el informe de auditoría deberá explicitar los hechos detectados, las personas involucradas y los respaldos de las decisiones adoptadas. Además, las AFP estarán obligadas a denunciar estas situaciones ante los Tribunales de Justicia, cuando corresponda.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

23. Para efectos de fiscalización, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, las administradoras deberán enviar a esta Superintendencia vía transmisión electrónica el *Archivo de*

Agentes Irregulares y Otros, cuya estructura se define en el Anexo N° 2 , actualizado al último día del mes anterior. Este archivo deberá ser respaldado con un Informe de Agentes Afectos a Irregularidades, el que deberá incluir la identificación de las personas que hubieran incurrido en irregularidades graves hasta el último día del mes precedente y deberá acompañarse de una copia del dictamen del reclamo que sancionó la falsificación de firma en la forma que se establece en el Título VII del Libro I o del informe de auditoría correspondiente.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

24. El trabajador que ha incurrido en irregularidades graves, deberá ser incluido sólo una vez en el *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*; las irregularidades que se comprueben en forma posterior sólo deberán ser comunicadas a esta Superintendencia, en el Informe de Agentes Irregulares y Otros, de acuerdo con lo descrito en el número precedente.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

25. La administradora deberá crear un expediente por cada trabajador que hubiera cometido irregularidades graves. En este expediente deberá incluirse toda la documentación que respalde adecuadamente la resolución adoptada por la administradora: dictámenes de reclamo, peritajes caligráficos, informes de auditoría, descargos presentados por el Agente de Ventas o Personal de Atención de Público o representante de la AFP y el eventual tercero involucrado en el procedimiento de investigación de la irregularidad, etc. El expediente deberá estar a disposición de esta Superintendencia para fines de control.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 250, de fecha 11 de noviembre de 2019.

26. Los trabajadores incluidos en el archivo denominado *Archivo de Agentes Irregulares y Otros* podrán solicitar en forma explícita y por escrito que se reconsidere su situación con el objeto de ser eliminados de dicho archivo. La solicitud de reconsideración deberá presentarse ante la Administradora donde mantenía contrato a la fecha de su ingreso al archivo o ante su continuadora legal.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013, pasando los actuales números 29 al 34 a ser 34 al 39.

27. La Administradora que reciba una solicitud deberá constatar el cumplimiento de los requisitos en cada caso, no pudiendo efectuar un análisis masivo de casos.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

28. La Administradora dispondrá de un plazo de 20 días hábiles, contado desde la fecha de recepción de la solicitud, para comunicar por escrito el resultado del análisis de la solicitud. Dicha comunicación se efectuará mediante correo electrónico, correo postal u otro medio que permita dejar constancia de la recepción de la comunicación y deberá contener en forma clara su determinación. Esta última dispondrá la rehabilitación del trabajador, esto es, su eliminación del *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, o bien, el rechazo a lo solicitado, indicando en este último caso, las razones que se tuvieron para ello.

En los casos en que la Administradora requiera antecedentes adicionales del interesado, de otras AFP o de otras entidades o personas relacionadas con la sanción aplicada en su momento, deberá solicitar dichos antecedentes en el plazo de tres días hábiles contados desde la recepción de la solicitud. A su vez, el plazo señalado en el párrafo anterior, se suspenderá hasta la recepción de dichos antecedentes.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

29. La Administradora deberá mantener un respaldo auditable de las decisiones adoptadas en relación con las solicitudes resueltas. Los respaldos se deberán mantener por un plazo de 5 años,

contado desde la fecha de la comunicación al interesado en que se da respuesta a su solicitud de reconsideración.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

30. Simultáneamente y el mismo día en que la Administradora comunique por escrito al involucrado, el resultado del análisis de la solicitud de reconsideración presentada, en los casos en se determinó la rehabilitación del trabajador, se deberá también informar por escrito a las otras AFP, con copia a esta Superintendencia, la eliminación del *Archivo de Agentes Irregulares y Otros* del respectivo trabajador con el objeto de que aquéllas actualicen sus sistemas de información.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

31. Deberán ser rehabilitados y, por lo tanto, eliminados del *Archivo de Agentes Irregulares y Otros*, aquellos trabajadores que presentaron una solicitud de reconsideración y que cumplen con lo siguiente:

a) Que hubiesen cometido sólo una irregularidad grave en el ejercicio de sus funciones y hayan permanecido en el Registro de Agentes Irregulares y Otros por un período de 5 o más años, contados desde la fecha de aplicación de la sanción.

b) Que hubiesen cometido más de una irregularidad grave en el ejercicio de sus funciones y hayan permanecido en el Registro de Agentes Irregulares y Otros por un período de 10 o más años, contados desde la fecha de aplicación de la sanción.

c) Que encontrándose en algunas de las situaciones descritas en las letras anteriores, no se encuentren registrados como sancionados por haber sido responsables de irregularidades cometidas en el sistema de salud o en Compañías de Seguros, en los últimos 10 años contados desde la fecha en que haya solicitado la rehabilitación. Para verificar esta situación la AFP deberá efectuar las consultas respectivas a la Superintendencia de Valores y Seguros y a la Superintendencia de Salud.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Contralor de la gestión comercial

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.

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

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.

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

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.

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

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.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013. Posteriormente, este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 356, de fecha 22 de enero de 2026.

Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras

Capítulo II. Relaciones entre las AFP y los Promotores, Agentes de Ventas o Personas que intervengan en la Incorporación de Afiliados a las Administradoras

Capítulo II. Relaciones entre las AFP y los Promotores, Agentes de Ventas o Personas que intervengan en la Incorporación de Afiliados a las Administradoras

1. Prohíbese a las Administradoras pagar a sus vendedores comisiones diferenciadas por captación de afiliados, tomando como referencia la procedencia de una u otra Administradora de Fondos de Pensiones.

2. En consecuencia, las comisiones por captación de afiliados que las Administradoras de Fondos de Pensiones paguen a sus promotores, agentes de venta o personas que intervengan en esta actividad, deberán ser uniformes respecto de los afiliados a las distintas Administradoras.

Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, Anexos

Anexo N° 1 Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público

Anexo N° 1 Archivo de Agentes de Venta y Personal de Atención de Público

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml> .

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 16, de fecha 5 de julio de 2011. Posteriormente, fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, Anexos

Anexo N° 2 Archivo de Agentes Irregulares y Otros

Anexo N° 2 Archivo de Agentes Irregulares y Otros

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml> .

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 16, de fecha 5 de julio de 2011. Posteriormente fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Libro V, Título IX Archivo de Promotores, Agentes de Ventas y Personal de Atención de Público de las Administradoras, Anexos

Anexo N° 3 Archivo de Resultados examen de postulantes a Promotores y Agentes de Venta

Anexo N° 3 Archivo de Resultados examen de postulantes a Promotores y Agentes de Venta

El contenido de este Anexo se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/xml> .

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 16, de fecha 5 de julio de 2011. Posteriormente fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 104, de fecha 30 de diciembre de 2013.

Libro V, Título X, Capítulo I Normas generales**1. Informe Estadístico Mensual*****1. Informe Estadístico Mensual***

a) Las Administradoras deberán transmitir mensualmente a esta Superintendencia el informe estadístico mensual de afiliados y cotizantes que se detalla en el número 2 del Capítulo II siguiente y cuyos formatos se adjuntan en el Anexo N° 1, ajustándose estrictamente a las instrucciones que se imparten.

b) La información deberá enviarse de acuerdo a las especificaciones técnicas que se entregan en el Anexo N° 4 y transmitirse de acuerdo a lo dispuesto en la Letra B del Título XII del Libro V.

c) Toda la información requerida deberá venir expresada en cifras enteras, aproximadas al entero mayor cuando el primer decimal sea igual o superior a 5.

d) El informe estadístico mensual de un determinado mes deberá transmitirse a esta Superintendencia, sin excluir ningún cuadro, a más tardar el día 25 del mes siguiente al de la información, o el día hábil siguiente si éste no lo fuere, antes de las 24:00 horas.

Libro V, Título X, Capítulo I Normas generales**2. Informe Estadístico Trimestral*****2. Informe Estadístico Trimestral***

a) Las Administradoras deberán transmitir trimestralmente a esta Superintendencia el informe estadístico trimestral de afiliados y cotizantes que se detalla en el número 3 del Capítulo II siguiente del presente Título y cuyos formatos se adjuntan en el Anexo N° 2, ajustándose estrictamente a las instrucciones que se imparten.

b) La información deberá enviarse de acuerdo a las especificaciones técnicas que se entregan en el Anexo N° 4 y transmitirse de acuerdo a lo dispuesto en la Letra B del Título XII del Libro V.

c) Toda la información requerida deberá venir expresada en cifras enteras, aproximadas al entero mayor cuando el primer decimal sea igual o superior a 5.

d) El informe estadístico trimestral deberá transmitirse a esta Superintendencia, sin excluir ningún cuadro, a más tardar el día 25 del mes siguiente al informado, o el día hábil siguiente si éste no lo fuere, antes de las 24:00 horas. Los informes deberán corresponder a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.

Libro V, Título X, capítulo I Normas generales**3. Informe Estadístico Anual*****3. Informe Estadístico Anual***

a) Las Administradoras deberán transmitir una vez al año a esta Superintendencia el informe estadístico anual de afiliados y cotizantes que se detalla en el número 4 del Capítulo II siguiente y cuyos formatos se adjuntan en el Anexo N° 3, ajustándose estrictamente a las instrucciones que se imparten.

b) La información deberá enviarse de acuerdo a las especificaciones técnicas que se entregan en el Anexo N° 4 y transmitirse de acuerdo a lo dispuesto en la Letra B del Título XII del Libro V.

c) El informe estadístico anual deberá transmitirse a esta Superintendencia, sin excluir ningún cuadro, a más tardar el día 25 de febrero, o el día hábil siguiente si éste no lo fuere, antes de las 24:00 horas. Las cifras contenidas en este informe deberán corresponder al mes de diciembre del año anterior a su envío.

Libro V, Título X, Capítulo II Normas para confeccionar los Informes Estadísticos

1. Instrucciones generales

1. Instrucciones generales

a) La información relativa al número de afiliados solicitada en los informes estadísticos deberá estar referida al último día del mes que se informa y deberá corresponder al número acumulado de afiliados activos pertenecientes a la Administradora o a cada Tipo de Fondo administrado por la A.F.P., según corresponda.

b) Para los efectos señalados en el punto anterior, se entenderá por afiliados activos de una A.F.P., todas aquellas personas incluidas en el archivo de afiliados descrito en la Letra A del Título III del Libro I, excluidos los pensionados de este sistema que continúan cotizando.

De acuerdo a lo anterior, para determinar el número de afiliados activos al último día del mes informado, se deberá utilizar el archivo de afiliados actualizado según lo señalado en la Letra A del Título III del Libro I.

c) Todos los cuadros deberán estar totalizados en forma horizontal y/o vertical según corresponda.

d) En el caso que se requiera indicar observaciones o aspectos aclaratorios a las cifras transmitidas en los informes mensual, trimestral o anual, deberá hacerse a través de un documento escrito dirigido a esta Superintendencia.

Toda información que remitan las Administradoras deberá ser consistente entre sí y con lo informado en períodos anteriores.

Libro V, Título X, Capítulo II Normas para confeccionar los Informes Estadísticos

2. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Mensual

2. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Mensual

2.1. CUADRO N° 1: "VARIACIÓN DEL NÚMERO DE AFILIADOS"

En este cuadro se deberá informar la variación del número de afiliados ocurrida entre el último día del mes anterior al informado y el último día del mes del informe. Esta variación deberá individualizarse entre afiliados VAL y PRV, considerando lo señalado en la Letra A, del Título I del Libro I y lo establecido en la letra b) del número 1 anterior "Instrucciones generales" y un TOTAL que corresponde a la suma de las columnas VAL y PRV. Además, deberá explicarse en función de los ítemes señalados en el Cuadro N° 1 que se definen a continuación:

Número de afiliados al mes anterior

Se informará el número de afiliados VAL, PRV y TOTAL que tenía la A.F.P. al último día del mes anterior al informado. Las cifras que se indiquen deberán corresponder exactamente a las informadas como "NÚMERO DE AFILIADOS DEL MES ACTUAL" en el informe del mes anterior.

Incorporados en el mes

Corresponde al total de personas que se incorporaron como afiliados en la A.F.P. en el mes del informe, individualizadas aquellas que corresponden a VAL y PRV.

De acuerdo al origen de las incorporaciones, estas cifras deberán distribuirse en:

a) Por solicitud de incorporación de trabajadores dependientes

En este ítem deberá incluirse el total de trabajadores dependientes que se hubiesen incorporado en el mes a la A.F.P. a través de una solicitud de incorporación, desglosado en trabajadores nuevos y trabajadores antiguos.

Por definición, en este ítem sólo podrán existir afiliados PRV.

i. Trabajadores nuevos: Son aquellos que inician labores por primera vez y cuya afiliación se define en la Letra A del Título I del Libro I.

ii. Trabajadores antiguos: Corresponden a los trabajadores dependientes que perteneciendo al régimen antiguo optan por el nuevo sistema. Estas incorporaciones deben distribuirse por activos y pensionados del antiguo sistema. Se entenderán pensionados del régimen antiguo aquellos señalados en la Letra A del Título I del Libro I.

b) Por solicitud de incorporación de trabajadores independientes

En este ítem deberá incluirse el total de trabajadores independientes que se hubiesen incorporado en el mes a la A.F.P. según lo establecido en la Letra A del Título I del Libro I.

Por definición, en este ítem sólo podrán existir afiliados PRV.

c) Por solicitud de incorporación de afiliados voluntarios

En este ítem deberá incluirse el total de personas que completaron la correspondiente solicitud de suscripción, hallan efectuado la primera cotización como afiliados voluntarios o la cuenta haya sido creada de acuerdo a lo establecido en la Letra A del Título VII del Libro II distinguiendo aquellos afiliados que registran cuenta de capitalización individual de cotización obligatoria o no.

Para los efectos de considerar un nuevo afiliado a la A.F.P. sólo se deben considerar a aquellos Afiliados que no registran Cuenta de Capitalización Individual de Cotización Obligatoria.

d) Por traspasos de cuentas individuales-cotización obligatoria

Se deberá indicar el número de afiliados cuyas órdenes de traspasos de cuentas personales por cotización obligatoria desde otra AFP, fueron aceptadas en conformidad a lo señalado en la Letra A del Título VII del Libro II.

Por definición, en este ítem sólo podrán existir afiliados PRV.

e) Otros

En este ítem deberán informarse las incorporaciones del mes no contempladas en los ítemes anteriores. Esto incluye:

i. INCORPORACIONES DE OTROS MESES, corresponden a las incorporaciones de meses anteriores que no hubiesen sido contempladas en el mes correspondiente y que deben ser desglosadas en la misma forma que los "INCORPORADOS EN EL MES".

ii. RECLAMOS, corresponde a los afiliados que han sido incorporados al maestro de afiliados de acuerdo a lo establecido en la normativa de esta Superintendencia referida a reclamos.

iii. VARIOS, corresponde a las incorporaciones no contempladas en los ítemes anteriores.

Retirados en el mes

Corresponden al total de afiliados que dejaron de pertenecer a la A.F.P. o que han perdido las características para ser clasificados como afiliados activos en el mes del informe, de acuerdo a lo definido en la letra b) del número 1 anterior, individualizadas aquellas que corresponden a VAL y PRV.

De acuerdo al origen de los retiros, estas cifras deberán desglosarse en los ítemes que se definen a continuación, en los cuales podrán aparecer cifras tanto en la columna VAL como PRV dependiendo de la clasificación que tuviere el afiliado que se retira.

Los afiliados que se pensionan por accidentes del trabajo según la Ley N° 16.744, no deben considerarse como retirados del mes.

a) Por traspaso de cuentas individuales-cotización obligatoria

Se deberá indicar el número de afiliados cuyas órdenes de traspasos de cuentas personales por cotización obligatoria, fueron aceptadas por otras A.F.P., en conformidad a lo señalado en la Letra A del Título III del Libro I.

b) Pasivos

En este ítem deberán informarse los afiliados fallecidos, declarados inválidos y pensionados por vejez.

i. Fallecidos: Deberá indicarse el número de afiliados por los cuales se ha recibido el certificado de defunción en el mes informado.

ii. Inválidos: Deberá indicarse el número de afiliados declarados inválidos por este sistema cuyo dictamen de invalidez haya quedado ejecutoriado en el mes del informe.

iii. Vejez: Deberá indicarse el número de afiliados que en el mes del informe hubieran suscrito un formulario de selección de modalidad de pensión.

c) Por desafiliación

En este ítem deberá indicarse el número de afiliados cuya resolución de desafiliación fue recibida por la Administradora en el mes anterior al del informe.

d) Otros

En este ítem deberán incluirse los retiros del mes no contemplados en los ítemes anteriores. Esto incluye:

i. RETIRADOS DE OTROS MESES, corresponde a los retiros de meses anteriores que no hubiesen sido contemplados en el mes correspondiente y que deben ser desglosados en la misma forma que los "Retirados del Mes".

ii. RECLAMOS, corresponde a registros de afiliados que han sido eliminados del maestro de afiliados de acuerdo a lo estipulado en el Título VII del Libro I

iii. VARIOS, corresponde a los retiros no contemplados en los ítemes anteriores.

Trasposos de PRV a VAL

Corresponde al total de registros cuyo código de control hubiere cambiado de PRV a VAL entre el último día del mes anterior al informado y el último día del mes del informe.

Esta cifra deberá registrarse con signo positivo en la columna VAL, y con signo negativo en la columna PRV.

En la columna TOTAL no deberá aparecer cifra bajo este concepto.

Número de afiliados al mes actual

Corresponde informar el total de afiliados de la A.F.P. al último día del mes informado, individualizando aquellos que corresponden a VAL y PRV. Tales cifras se obtienen de la suma algebraica de los siguientes ítemes: Número de afiliados al mes anterior, Incorporados en el mes, Retirados en el mes y Trasposos de PRV a VAL.

Para este efecto, se considerarán las cifras de "Retirados en el mes" con signo negativo.

La cifra que se informa como total en este ítem, será el número de "AFILIADOS ACTIVOS". Todas las estadísticas respecto a esta materia, que se soliciten en el Informe Estadístico Mensual, en el Informe Estadístico Trimestral y en el Informe Estadístico Anual, deberán obtenerse a partir de los afiliados activos, salvo que se indique específicamente algo diferente.

2.2. CUADRO N° 2: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN FONDO, TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos que se encuentran incorporados en la Administradora de acuerdo a lo definido en la letra b) del número 1 anterior, según el Tipo de Fondo, en el cual mantiene su cuenta personal por cotización obligatoria y/o cuenta de capitalización individual voluntaria. Deberá distinguirse entre afiliados que optaron y aquellos que fueron asignados de acuerdo a ley. Si el afiliado activo registra las dos cuentas, deberá contabilizarse sólo una vez.

La información anterior deberá distribuirse por tipo y sexo.

El tipo de afiliado dependiente, independiente o voluntario se determinará en base a si la última cotización abonada en la cuenta individual del afiliado fue enterada como afiliado dependiente, independiente o voluntario. En todo caso, siempre primará la calidad de afiliado dependiente en los casos de trabajadores que se encuentren cotizando como trabajador dependiente e independiente simultáneamente.

2.3. CUADRO N° 3: "NÚMERO DE COTIZACIONES OBLIGATORIAS PAGADAS Y/O DECLARADAS Y DE AFILIADOS VOLUNTARIOS"

En este cuadro se deberá indicar el número de cotizaciones obligatorias o aquellas por afiliados voluntarios que se pagaron o declararon en el mes informado, por remuneraciones devengadas en los meses que se indican y distribuidas según el tipo de afiliado que origina la cotización.

Si por un trabajador se declara o paga más de una cotización correspondiente a un mismo mes, se deberá considerar sólo una cotización.

Si por un trabajador se declaran o pagan cotizaciones correspondientes a distintos meses, éstas deberán contabilizarse en cada mes.

Este cuadro deberá elaborarse una vez efectuada la actualización de las cuentas personales correspondiente a las recaudaciones del mes informado.

Las cotizaciones que fueron pagadas adelantadas deberán contabilizarse junto a las normales del mes que corresponde.

2.3.1. Las cotizaciones que fueron pagadas o declaradas durante el mes informado deberán señalarse de acuerdo al mes en que se devengaron las remuneraciones que le dieron origen de acuerdo a:

a) MES ANTERIOR AL INFORMADO (indicar mes y año correspondiente): Se deberá informar el número de cotizaciones que fueron pagadas y/o declaradas en el mes informado por remuneraciones devengadas el mes anterior. Estas cotizaciones deberán desglosarse en:

i. DECLARADAS: Corresponde a aquellas cotizaciones que fueron declaradas y no pagadas en el mes informado.

ii. PAGADAS NORMALES: Corresponde a aquellas cotizaciones que fueron pagadas en el plazo legal. Se deben incluir aquellas cotizaciones que fueron declaradas y posteriormente pagadas en el plazo legal.

iii. PAGADAS ATRASADAS CON DECLARACIÓN: Corresponde a las cotizaciones que fueron declaradas y luego pagadas fuera del plazo legal.

iv. PAGADAS ATRASADAS SIN DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones que fueron pagadas fuera del plazo legal sin haber sido declaradas.

b) MES ANTEPRECEDENTE AL INFORMADO (indicar mes y año correspondiente): Se deberá informar el número de cotizaciones que fueron pagadas en el mes informado por las remuneraciones devengadas en el mes anteprecedente al informado. Estas cotizaciones deberán desglosarse en:

i. PAGADAS CON DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones pagadas, habiendo sido declaradas.

ii. PAGADAS SIN DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones pagadas, no habiendo sido declaradas.

c) MES ANTERIOR AL ANTEPRECEDENTE AL INFORMADO (indicar mes y año correspondiente): Se deberá informar el número de cotizaciones que fueron pagadas en el mes informado por remuneraciones devengadas en el mes anterior al anteprecedente al informado. Estas cotizaciones deberán desglosarse en:

i. PAGADAS CON DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones pagadas, habiendo sido declaradas.

ii. PAGADAS SIN DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones pagadas, no habiendo sido declaradas.

d) OTROS MESES: Se deberá informar el número de cotizaciones pagadas en el mes informado por remuneraciones devengadas en meses anteriores a los considerados en las letras a), b) y c) anteriores. Estas cotizaciones deberán desglosarse en:

i. PAGADAS CON DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones pagadas, habiendo sido declaradas.

ii. PAGADAS SIN DECLARACIÓN: Corresponde a aquellas cotizaciones pagadas, no habiendo sido declaradas.

e) TOTAL: Corresponde al número de cotizaciones que fueron pagadas y/o declaradas en el mes informado. Debe ser la suma de las letras a), b), c) y d) anteriores. Este total deberá distribuirse de la siguiente forma:

i. DECLARADAS: Corresponde a las cotizaciones declaradas en el mes informado que no fueron pagadas en dicho mes (numeral i de la letra a) anterior).

ii. PAGADAS: Corresponde al total de cotizaciones pagadas en el mes informado (suma de las letras a), b), c) y d), excluido el numeral i de la letra a) anterior).

Las cotizaciones pagadas deberán distribuirse además de acuerdo al mes en que se devengaron las remuneraciones según lo siguiente:

- POR EL MES ANTERIOR: Las cotizaciones pagadas en el mes informado por las remuneraciones devengadas el mes anterior (suma de los numerales ii, iii y iv de la letra a) anterior).

- POR OTROS MESES CON DECLARACIÓN: Las cotizaciones pagadas en el mes informado por las remuneraciones devengadas en los meses anteriores al mes precedente informado, que hubiesen sido declaradas (suma de los literales i de la letra b), i de la letra c) y i de la letra d) anteriores).

- POR OTROS MESES SIN DECLARACIÓN: Las cotizaciones pagadas en el mes informado por las remuneraciones devengadas en los meses anteriores al mes precedente al informado que no hubiesen sido declaradas (suma de los literales ii de la letra b), ii de la letra c) y ii de la letra d) anteriores).

2.3.2. Las cotizaciones se deberán distribuir, además, según el tipo de afiliado que la origina, de acuerdo con:

- a) **ACTIVOS:** Corresponde a las cotizaciones originadas por trabajadores que al último día del mes anterior al informado estuvieran contabilizados como afiliados activos de acuerdo a lo definido en la letra b) del número 1 anterior, los que deberán distribuirse en:

- i. **VAL:** Corresponde a las cotizaciones originadas por trabajadores que al último día del mes anterior al informado, estuvieran registrados con código de control VAL.

- ii. **PRV:** Corresponde a las cotizaciones originadas por trabajadores que al último día del mes anterior al informado estuvieran registrados con código de control PRV.

- b) **REZAGOS:** Corresponde a aquellas cotizaciones que hubiesen quedado rezagadas.

- c) **PASIVOS:** Corresponde a las cotizaciones originadas por trabajadores que al último día del mes anterior al informado fueren pensionados de este sistema por invalidez, vejez o hubiesen fallecido.

- d) **AFILIADOS VOLUNTARIOS:** Corresponde a las cotizaciones originadas por afiliados voluntarios.

- e) **TOTAL:** Se debe informar la suma de todas las columnas.

2.4. CUADRO N° 4: "NÚMERO DE COTIZANTES E INGRESO IMPONIBLE PROMEDIO SEGÚN FONDO, POR TIPO Y SEXO" En este cuadro, en las columnas número de cotizantes e ingreso imponible promedio, se deberá informar el número de afiliados activos pertenecientes a la Administradora por los que se pagó una cotización obligatoria en el mes informado por remuneraciones devengadas en el mes anterior y el ingreso imponible promedio.

Los afiliados a que se refiere el párrafo anterior corresponde a la suma de los literales ii, iii y iv de la letra a) del punto 2.3.1. para los afiliados VAL y PRV (ACTIVOS), del cuadro N° 3.

En el caso del número de cotizantes por Tipo de Fondo y el ingreso imponible promedio, éste corresponderá al número de afiliados activos pertenecientes a cada Tipo de Fondo por los que se pagó una cotización obligatoria en el mes informado por remuneraciones devengadas en el mes anterior y el respectivo ingreso imponible.

El ingreso imponible se determinará de acuerdo a la cifra que se informe en la columna "Ingreso Imponible" de la planilla de cotizaciones. En el caso en que por un afiliado se paga más de una cotización por el mismo mes, o existan gratificaciones, el ingreso imponible será la suma de los ingresos que dieron origen a las cotizaciones.

El ingreso imponible promedio debe ser calculado como la suma de los Ingresos Imponibles (remuneraciones y rentas más gratificación, cuando corresponda) de cada cotizante, dividido por el número de cotizantes.

Esta información deberá distribuirse por tipo y sexo.

El tipo de cotizante dependiente o independiente se determinará en base a si la cotización pagada en el mes informado se originó por un afiliado dependiente o independiente. En todo caso, siempre

primará la calidad de afiliado dependiente en los casos de trabajadores que se encuentren cotizando simultáneamente como dependiente e independiente.

2.5. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 5a: "NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO VOLUNTARIO VIGENTES FONDO TIPO A, SALDO TOTAL ACUMULADO EN LAS CUENTAS, NÚMERO Y MONTO DE LOS DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 5b: "NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO VOLUNTARIO VIGENTES FONDO TIPO B, SALDO TOTAL ACUMULADO EN LAS CUENTAS, NÚMERO Y MONTO DE LOS DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 5c: "NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO VOLUNTARIO VIGENTES FONDO TIPO C, SALDO TOTAL ACUMULADO EN LAS CUENTAS, NÚMERO Y MONTO DE LOS DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 5d: "NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO VOLUNTARIO VIGENTES FONDO TIPO D, SALDO TOTAL ACUMULADO EN LAS CUENTAS, NÚMERO Y MONTO DE LOS DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 5e: "NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO VOLUNTARIO VIGENTES FONDO TIPO E, SALDO TOTAL ACUMULADO EN LAS CUENTAS, NÚMERO Y MONTO DE LOS DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de cuentas de ahorro voluntario que se encuentran vigentes en cada Tipo de Fondo de la Administradora de acuerdo a la Letra A, Título III del Libro I distinguiendo entre aquellas que tienen saldo igual a cero y las que tienen saldo superior a cero, y el saldo total acumulado en éstas al último día del mes informado, identificando las que corresponden a afiliados activos, según lo definido en la letra b) del número 1 anterior y a afiliados pasivos.

La información anterior deberá distribuirse por tipo de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2. anterior y sexo según corresponda.

Se deberá informar además el número de depósitos de ahorro voluntario recibidos en el mes informado y el monto recaudado por dicho concepto, exceptuando los rezagos, como también el número de retiros efectuados en el mes informado y el monto correspondiente.

Si el afiliado efectúa más de un depósito o retiro en el mes, se deben considerar en forma independiente.

2.6. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 6a: "TRASPASOS ENVIADOS DESDE EL FONDO TIPO A"

CUADRO N° 6b: "TRASPASOS ENVIADOS DESDE EL FONDO TIPO B"

CUADRO N° 6c: "TRASPASOS ENVIADOS DESDE EL FONDO TIPO C"

CUADRO N° 6d: "TRASPASOS ENVIADOS DESDE EL FONDO TIPO D"

CUADRO N° 6e: "TRASPASOS ENVIADOS DESDE EL FONDO TIPO E"

En estos cuadros deberá entregarse la siguiente información de traspasos por A.F.P. y Fondo de destino:

a) Número: Deberá indicarse el número de afiliados activos VAL y PRV según lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, cuyas órdenes de traspasos de cuentas individuales por cotización obligatoria fueron enviadas a otros Fondos o a otras A.F.P. durante el mes informado. El número de cuentas personales traspasadas entre Administradoras deberá ser consistente con otros informes que se remitan a la Superintendencia de Pensiones.

Los totales corresponderán a la suma de lo informado por la Administradora para cada Tipo de Fondo.

b) Edad Promedio: Deberá indicarse la edad promedio de los afiliados que originaron los traspasos informados, considerando las edades de los trabajadores al último día del mes informado.

Como promedio por Tipo de Fondo, deberá informarse la edad promedio de todos los afiliados traspasados hacia otro Tipo de Fondo.

c) Ingreso Imponible Promedio: Deberá indicarse el ingreso promedio de los afiliados que originaron los traspasos informados. Para calcular el ingreso promedio se deberá considerar el último ingreso o renta imponible declarada en cada Tipo de Fondo.

Como promedio por Tipo de Fondo deberá informarse el ingreso imponible promedio de todos los afiliados traspasados hacia cada Tipo de Fondo.

d) Saldo Promedio Cuenta Individual por cotización obligatoria y/o Afiliados voluntarios: Deberá informarse el saldo promedio de la cuenta individual por cotización obligatoria de los afiliados que originaron los traspasos informados.

Como total por Tipo de Fondo deberá informarse el saldo promedio de la Cuenta Individual por cotización obligatoria de todos los afiliados traspasados hacia otros Fondos.

2.7. CUADRO N° 7: "NÚMERO DE CUENTAS DE INDEMNIZACIÓN VIGENTES, SALDO TOTAL ACUMULADO NÚMERO Y MONTO DE LOS DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de cuentas de indemnización que se encuentren vigentes en la Administradora de acuerdo a lo establecido en el Título V del Libro I sobre Cuenta de Ahorro de Indemnización, distinguiendo entre aquellas que tienen saldo igual a cero y las que tienen saldo superior a cero, y el saldo total acumulado en éstas al último día del mes informado, identificándolas por tipo, es decir, las que corresponden a cuentas de indemnización sustitutiva y cuentas de indemnización obligatoria, distribuidas por sexo.

Se entenderá que una Cuenta de ahorro de Indemnización se encuentra vigente cuando no ha sido cerrada por alguna de las razones señaladas en el Título V del Libro I sobre Cuenta de Ahorro de Indemnización.

Se deberá informar además el número de depósitos en las cuentas de indemnización recibidos en el mes informado y el monto recaudado por dicho concepto, exceptuando los rezagos. Asimismo, se deberá indicar el número de retiros efectuados en el mes informado y el monto correspondiente.

Saldo en la Cuenta de Indemnización: El saldo de la cuenta de indemnización será el correspondiente al último día del mes informado considerando la actualización que debe realizarse de acuerdo a lo establecido en la Letra A del Título III, del Libro I.

2.8. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 8a: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR COTIZACIÓN VOLUNTARIA VIGENTES FONDO TIPO A, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 8b: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR COTIZACIÓN VOLUNTARIA VIGENTES FONDO TIPO B, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 8c: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR COTIZACIÓN VOLUNTARIA VIGENTES FONDO TIPO C, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 8d: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR COTIZACIÓN VOLUNTARIA VIGENTES FONDO TIPO D, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 8e: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR COTIZACIÓN VOLUNTARIA VIGENTES FONDO TIPO E, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de cuentas individuales por cotizaciones voluntarias en cada tipo Fondo de la Administradora y el saldo total acumulado en éstas al último día

del mes informado, identificando las que corresponden a afiliados activos, según lo definido en la letra b) del número 1 anterior, afiliados pasivos, trabajadores que se encuentren incorporados a otras AFP o imponentes del IPS.

La información anterior deberá distribuirse por sexo y tipo de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2 anterior.

Se deberá informar además el número de depósitos de cotizaciones voluntarias recibidos en el mes informado, el monto recaudado por dicho concepto exceptuando los rezagos, el número de retiros efectuados en el mes informado y el monto correspondiente.

Si el afiliado o imponente al I.P.S. efectúa más de un depósito o retiro en el mes, se deben considerar en forma independiente.

2.9. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 9a: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR DEPÓSITOS CONVENIDOS VIGENTES FONDO TIPO A, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 9b: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR DEPÓSITOS CONVENIDOS VIGENTES FONDO TIPO B, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 9c: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR DEPÓSITOS CONVENIDOS VIGENTES FONDO TIPO C, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 9d: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR DEPÓSITOS CONVENIDOS VIGENTES FONDO TIPO D, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 9e: "NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES POR DEPÓSITOS CONVENIDOS VIGENTES FONDO TIPO E, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de cuentas individuales por depósitos convenidos en cada tipo de Fondo de la Administradora y el saldo total acumulado en éstas al último día del mes informado, identificando las que corresponden a afiliados activos, según lo definido en la letra b) del número 1 anterior, afiliados pasivos, trabajadores que se encuentren incorporados a otras AFP o imponentes del IPS.

La información anterior deberá distribuirse por sexo y tipo de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2 anterior.

Se deberá informar además el número de depósitos convenidos recibidos en el mes informado y el monto recaudado por dicho concepto exceptuando los rezagos.

El número de retiros efectuados en el mes informado y el monto asociado a éstos, corresponderán a los destinados a Excedente de Libre Disposición por los afiliados y a los efectuados por los imponentes del I.P.S.

Si el afiliado o imponente al I.P.S. efectúa más de un depósito o retiro en el mes, se deben considerar en forma independiente.

2.10. CUADRO N° 10: "TRANSFERENCIAS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO A OTRAS ENTIDADES"

En este cuadro se deberá informar el número de trabajadores y monto en pesos identificado por tipo de ahorro previsional voluntario que la Administradora recaudó para ser transferido a otras Entidades, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Letra A del Título III, del Libro I.

La información anterior deberá distribuirse por Administradora u otras Instituciones Autorizadas.

2.11. CUADRO N° 11: "TRASPASOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO A OTRAS ENTIDADES"

En este cuadro se deberá informar el número de trabajadores y monto en pesos, traspasado desde la Administradora a otras Entidades, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Letra A del Título III, del Libro I.

La información anterior deberá distribuirse por Administradora u otras Instituciones Autorizadas.

2.12. CUADRO N° 12: "TRASPASOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO DESDE OTRAS ENTIDADES"

En este cuadro se deberá informar el número de trabajadores y monto en pesos, que la Administradora recibió de otras Entidades por los recursos originados en cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y depósitos de ahorro previsional voluntario, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Letra A del Título III, del Libro I.

La información anterior deberá distribuirse por Administradora u otras Instituciones Autorizadas.

2.13. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 13a: NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES VOLUNTARIAS VIGENTES FONDO TIPO A, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES. POR TIPO Y SEXO.

CUADRO NO 13b: NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES VOLUNTARIAS VIGENTES FONDO TIPO B, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES. POR TIPO Y SEXO.

CUADRO NO 13c: NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES VOLUNTARIAS VIGENTES FONDO TIPO C, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES, POR TIPO Y SEXO.

CUADRO NO 13d: NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES VOLUNTARIAS VIGENTES FONDO TIPO D, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES. POR TIPO Y SEXO.

CUADRO NO 13e: NÚMERO DE CUENTAS INDIVIDUALES VOLUNTARIAS VIGENTES FONDO TIPO E, SALDO TOTAL ACUMULADO, NÚMERO Y MONTO DE DEPÓSITOS Y RETIROS DEL MES. POR TIPO Y SEXO.

En estos cuadros se deberá informar el número de cuentas de capitalización individuales voluntarias en cada tipo Fondo de la Administradora y el saldo total acumulado en éstas al último día del mes informado distinguiendo entre afiliados que poseen una cuenta de capitalización individual de cotización obligatoria o no.

La información anterior deberá distribuirse por sexo del afiliado.

2.14. CUADRO NO 14: "NÚMERO DE TRASPASOS DE FONDOS DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL OBLIGATORIA A MODO DE COMPENSACIÓN ECONOMICA EN CASO DE DIVORCIO O NULIDAD. POR CÓNYUGE COMPENSADO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de traspasos de fondos recibidos en el mes y el saldo traspasado, en las cuentas individuales de los cónyuges beneficiados por compensación económica en caso de divorcio o nulidad, en la Administradora, distinguiendo entre éstos, quienes registran cuenta de capitalización individual de cotización obligatoria, cuenta de capitalización individual voluntaria y los imponentes de una Caja o régimen previsional del antiguo sistema desagregados por sexo.

2.15. CUADRO N° 15: "NÚMERO DE CONTRATOS, CUENTAS INDIVIDUALES DE AHORRO PREVISIONAL COLECTIVO VIGENTES, APORTES, RETIROS Y SALDO TOTAL ACUMULADO POR TIPO DE FONDO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de contratos celebrados entre empleadores y la Administradora que aún se encuentren vigentes, además en este cuadro se deberán informar el número de cuentas individuales de ahorro previsional colectivo en la Administradora y el saldo, distinguiendo entre saldo empleador y saldo trabajador, al último día del mes informado. También deberán incluirse los

aportes efectuados en el mes, distinguiendo entre los aportes del empleador y los aportes del trabajador separados según el régimen tributario elegido, de igual forma los retiros.

La información anterior deberá distribuirse por Tipo de Fondo y sexo de acuerdo a lo establecido en el Título IV del Libro II.

2.16. CUADRO N° 16: "NÚMERO DE CONTRATOS VIGENTES SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, NÚMERO DE TRABAJADORES, PERMANENCIA PROMEDIO Y TAMAÑO DE EMPRESA"

En este cuadro se deberá informar el número de contratos celebrados entre empleadores y la Administradora que se encuentren vigentes en el mes del informe, distribuidas por actividad económica del empleador. Además se deberá informar el número de trabajadores adscritos por plan, el tiempo promedio que los trabajadores adscritos al plan registren en la empresa expresado en meses, el tamaño de la empresa se expresará como el total de trabajadores que ésta tenga.

2.17. CUADRO N° 17: "NÚMERO DE CUENTAS DE APV Y APVC CON BONIFICACIÓN POR SELECCIÓN DE ALTERNATIVA A, SEGÚN TIPO DE FONDO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de cuentas de cotizaciones voluntarias o depósitos de ahorro previsional voluntario y de ahorro previsional voluntario colectivo de los trabajadores que opten por acogerse a la alternativa a) del 20 L del D.L. No 3.500, de 1980. El saldo de estas cuentas deberá desagregarse en saldo por cotizaciones voluntarias o depósitos de ahorro previsional voluntario y de ahorro previsional voluntario colectivo, y el saldo por bonificación. Esta información deberá distribuirse por tipo de fondo y sexo del titular de la cuenta.

2.18. CUADRO N° 18: "TRASPASOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO COLECTIVO A OTRAS ENTIDADES"

En este cuadro se deberá informar el número cuentas de trabajadores y monto en pesos, que la Administradora envía a otras Administradoras de Fondos de Pensiones o Instituciones autorizadas por los recursos originados por el ahorro previsional voluntario colectivo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Título IV del Libro II.

2.19. CUADRO N° 19: "TRASPASOS DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO COLECTIVO DESDE OTRAS ENTIDADES"

En este cuadro se deberá informar el número cuentas de trabajadores y monto en pesos, que la Administradora recibe desde otras Administradoras de Fondos de Pensiones o Instituciones autorizadas por los recursos originados por el ahorro previsional voluntario colectivo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Título IV del Libro II.

Libro V, Título X, Capítulo II Normas para confeccionar los Informes Estadísticos

3. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Trimestral

3. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Trimestral

3.1. CUADRO N° 1: "NÚMERO DE AFILIADOS POR REGIÓN Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, distribuidos en las distintas regiones del país según edad.

a) Región: La región se determinará en base al último domicilio particular que el trabajador tenga registrado en la AFP al último día del mes informado.

b) Edad: La edad será la que el trabajador tenga al último día del mes informado. Para distribuir dentro de los rangos de edad debe considerarse lo siguiente:

" Hasta 20" Incluye a afiliados cuya edad es menor o igual que 20 años;

" +20 - 25" Incluye a afiliados cuya edad está comprendida entre 21 y 25 años;

" +25 - 30" Incluye a afiliados cuya edad está comprendida entre 26 y 30 años; etc.

3.2. CUADRO N° 2: "NÚMERO DE AFILIADOS POR REGIÓN, TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, distribuidos por región según lo dispuesto en la letra a) del punto 3.1 anterior, tipo según lo señalado en el punto 2.2 anterior, y sexo.

3.3. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 3a: "NÚMERO DE AFILIADOS AL FONDO TIPO A POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 3b: "NÚMERO DE AFILIADOS AL FONDO TIPO B POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 3c: "NÚMERO DE AFILIADOS AL FONDO TIPO C POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 3d: "NÚMERO DE AFILIADOS AL FONDO TIPO D POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 3e: "NÚMERO DE AFILIADOS AL FONDO TIPO E POR EDAD, TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, según el Tipo de Fondo en el cual se encuentren adscritos, distribuidos por edad según la letra b) del punto 3.1 anterior, tipo según el punto 2.2 anterior, y sexo.

3.4. CUADRO N° 4: "NÚMERO DE AFILIADOS Y SALDO PROMEDIO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL POR EDAD Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, y el saldo promedio de la cuenta de capitalización individual, distribuidos por edad y sexo.

El saldo promedio de la cuenta de capitalización individual se deberá calcular sobre los saldos acumulados por cotizaciones obligatorias, cotizaciones voluntarias y depósitos convenidos al último día del mes informado, considerando la actualización de las cuentas individuales de acuerdo a lo señalado en la Letra A del Título III del Libro I. Se deben excluir los fondos acumulados en las cuentas de ahorro voluntario y de indemnización.

3.5 CUADRO N° 5: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN MOVIMIENTO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y FECHA DE AFILIACIÓN AL SISTEMA"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, según el movimiento de la cuenta de capitalización individual por cotización obligatoria y fecha de afiliación al sistema.

Para determinar el movimiento de la cuenta, se deberán incluir sólo las cotizaciones obligatorias pagadas y las declaradas y no pagadas del mes informado.

a) Número de meses sin movimiento: Corresponde al número de meses consecutivos en los cuales no se ha declarado, pagado, ni se ha abonado alguna cotización normal, atrasada o adelantada al Fondo de Pensiones contados a partir del mes siguiente a aquel en que se abonó la última cotización o que debió abonarse la última cotización declarada y no pagada. En los casos que no se hubiere abonado, declarado ni pagado ninguna cotización, los meses se contarán a partir del mes del traspaso o del mes siguiente a la afiliación.

b) Cero meses: En este ítem se deberán registrar todos aquellos afiliados por los cuales se hubiere pagado una cotización, abonado una cotización (rezago) o se hubiere declarado y no pagado una cotización en el mes informado.

c) Año de afiliación al sistema: El año de afiliación se determinará de acuerdo a la fecha de afiliación al sistema.

3.6. CUADRO N° 6: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN MOVIMIENTO Y SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, según el movimiento de la cuenta individual por cotización obligatoria y saldo en pesos de la cuenta.

La información anterior deberá distribuirse según número de meses sin movimiento en la cuenta individual por cotizaciones obligatorias, como se establece en las letras a) y b) del punto 3.5 anterior y saldo de la cuenta.

a) Saldo de la cuenta individual: El saldo corresponderá al acumulado al último día del mes informado. Para determinarlo se deberá considerar la actualización de cuentas individuales de acuerdo a lo señalado en la Letra A del Título III del Libro I. Se deben incluir los fondos acumulados por las cotizaciones obligatorias, voluntarias y de depósitos convenidos. Se deben excluir los fondos de las cuentas de ahorro voluntario y de indemnización.

3.7. CUADRO N° 7: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN MOVIMIENTO DE LA CUENTA INDIVIDUAL POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA POR TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, distribuidos por sexo, movimiento de la cuenta individual por cotización obligatoria, definido en las letras a) y b) del punto 3.5 anterior y tipo de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2.2. anterior.

3.8. CUADRO N° 8: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN MOVIMIENTO DE LA CUENTA INDIVIDUAL POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, según movimiento en la Cuenta Individual por cotizaciones obligatorias y edad, definidos en las letras a) y b) del punto 3.5 y en la letra b) del punto 3.1 anteriores

3.9. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 9, 10 y 11: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, distribuidos por saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos y edad según las consideraciones de la letra a) del punto 3.6 y letra b) del punto 3.1 anteriores.

3.10. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 12a: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO A, POR EDAD E INGRESO IMPONIBLE, TOTAL"

CUADRO N° 12b: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO B, POR EDAD E INGRESO IMPONIBLE, TOTAL"

CUADRO N° 12c: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO C, POR EDAD E INGRESO IMPONIBLE, TOTAL"

CUADRO N° 12d: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO D, POR EDAD E INGRESO IMPONIBLE, TOTAL"

CUADRO N° 12e: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO E, POR EDAD E INGRESO IMPONIBLE, TOTAL"

Por número de cotizantes se entenderá el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo definido en la letra b) del número 1 anterior, que pagaron durante el mes informado una cotización obligatoria por remuneraciones devengadas el mes anterior. Este número deberá coincidir exactamente con lo informado en el punto 2.4 anterior para cada tipo de Fondo.

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes distribuidos por edad según lo señalado en la letra b) del punto 3.1 anterior e ingreso imponible.

a) Ingreso Imponible: Se deberá indicar de acuerdo a la cifra que se informe en la columna "Ingreso Imponible" de la planilla de cotizaciones. En los casos en que se efectúe más de una cotización obligatoria en un mismo mes para un mismo trabajador o existan gratificaciones, el ingreso imponible será la suma de los ingresos que dieron origen a las cotizaciones obligatorias.

En el caso de Afiliados Voluntarios el ingreso imponible corresponderá a la cantidad de dinero que cotice en la Administradora de acuerdo a lo establecido en la Letra A del Título III del Libro I sobre Cuentas Personales.

Además, se deberá informar el número de afiliados que hayan cotizado por el ingreso mínimo y por el tope imponible. A su vez, respecto de los cotizantes por el ingreso mínimo se deberá distinguir en las siguientes categorías: trabajadores de 18 años o más, trabajadores menores de 18 años y mayores de 65 años y trabajadoras de casa particular, según corresponda.

3.11. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 13 y 14: "NÚMERO DE COTIZANTES POR EDAD E INGRESO IMPONIBLE, HOMBRES MUJERES"

Por número de cotizantes se entenderá el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo definido en la letra b) del número 1 anterior, que pagaron durante el mes informado una cotización obligatoria por remuneraciones devengadas el mes anterior. Este número deberá coincidir exactamente con lo informado en el punto 2.4 anterior para hombres y mujeres respectivamente.

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes hombres, mujeres, distribuidos por edad e ingreso imponible, según lo señalado en la letra b) del punto 3.1 y letra a) del punto 3.10 anteriores.

3.12. CUADRO N° 15: "NÚMERO DE COTIZANTES POR REGIÓN Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes, de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior distribuidos en las distintas regiones del país según edad.

La región y la edad se determinarán según lo establecido en las letras a) y b) del punto 3.1 anterior.

3.13. CUADRO N° 16: "NÚMERO DE COTIZANTES POR REGIÓN, TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior distribuidos por sexo y según tipo y región, de acuerdo a lo establecido en el punto 2.4 y en la letra a) del punto 3.1 anteriores.

3.14. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N°17a: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO A POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N°17b: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO B POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N°17c: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO C POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N°17d: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO D POR EDAD, TIPO Y SEXO"

CUADRO N°17e: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO E POR EDAD, TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior distribuidos por sexo y según tipo y edad, de acuerdo a lo establecido en el punto 2.4 y en la letra a) del punto 3.1 anteriores.

3.15. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 18a: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO A POR INGRESO IMPONIBLE, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 18b: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO B POR INGRESO IMPONIBLE, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 18c: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO C POR INGRESO IMPONIBLE, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 18d: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO D POR INGRESO IMPONIBLE, TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 18e: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO E POR INGRESO IMPONIBLE, TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes definido en el punto 3.10 anterior distribuidos por ingreso imponible, tipo y sexo según lo indicado en la letra a) del punto 3.10 y en el punto 2.4 anteriores.

3.16. CUADRO N° 19: "NÚMERO DE COTIZANTES POR REGIÓN E INGRESO IMPONIBLE"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior distribuidos por región e ingreso imponible, considerando lo dispuesto en la letra a) del punto 3.1 y letra a) del punto 3.10 anteriores.

3.17. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 20a, 21a y 22a: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO A, SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

CUADROS N°s 20b, 21b y 22b: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO B, SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

CUADROS N°s 20c, 21c y 22c: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO C, SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

CUADROS N°s 20d, 21d y 22d: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO D, SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

CUADROS N°s 20e, 21e y 22e: "NÚMERO DE COTIZANTES EN EL FONDO TIPO E, SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar por sexo el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior y distribuidos por edad y saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos, según lo dispuesto en la letra b) del punto 3.1 y letra a) del punto 3.6 anteriores.

3.18. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 23, 24 y 25: "NÚMERO DE COTIZANTES SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL E INGRESO IMPONIBLE, TOTALES, DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES"

En estos cuadros se deberá informar por tipo el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior, y distribuidos por ingreso imponible y saldo de la cuenta de capitalización

individual en miles de pesos, de acuerdo a las consideraciones de la letra a) del punto 3.10 y letra a) del punto 3.6 anteriores.

3.19. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 26 y 27: "NÚMERO DE COTIZANTES DEPENDIENTES SEGÚN SALDO DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL E INGRESO IMPONIBLE, HOMBRES, MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar por sexo el número de cotizantes dependientes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior, y distribuidos por ingreso imponible y saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos, de acuerdo a las consideraciones de la letra a) del punto 3.10 y letra a) del punto 3.6 anteriores.

3.20. CUADRO N° 28: "NÚMERO DE COTIZANTES SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y FECHA DE AFILIACIÓN AL SISTEMA"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior distribuidos según el saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos y el año de afiliación.

El saldo de la cuenta individual se debe determinar como se indica en la letra a) del punto 3.6 anterior, y el año de afiliación se determinará según la fecha de afiliación al sistema.

3.21. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 29, 30 y 31: "NÚMERO DE COTIZANTES, POR ACTIVIDAD ECONÓMICA Y REGIÓN TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar por sexo el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior, distribuidos por actividad económica y región según lo dispuesto en la letra a) del punto 3.1 anterior.

a) Actividad económica: Se clasificará de acuerdo a los dos primeros dígitos de los códigos de clasificación económica informado por el empleador en las planillas de cotizaciones, las que se agruparán de la siguiente manera:

Actividad Económica	Códigos que comienzan con los dígitos
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	01 y 02
Pesca	05
Explotación de Minas y Canteras	10, 11, 12, 13 y 14
Industrias Manufactureras no Metálicas	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26
Industrias Manufactureras Metálicas	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37
Suministro de Electricidad, Gas y Agua	40 y 41
Construcción	45
Comercio al por mayor y menor; Rep. Vehículos Automotores/Enseres Domésticos	50, 51 y 52
Hoteles y Restaurantes	55
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	60, 61, 62, 63 y 64
Intermediación Financiera	65, 66 y 67
Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler	70, 71, 72, 73 y 74
Adm. Pública y Defensa; Planes de Seg. Social, Afiliación Obligatoria	75
Enseñanza	80
Servicios Sociales y de Salud	85
Otras Actividades de Servicios Comunitarias, Sociales y Personales	90, 91, 92 y 93
Consejo de Administración de Edificios y Condominios	95
Organizaciones y Órganos Extraterritoriales	99
Sin Información	Sin código

Si por un trabajador se reciben cotizaciones de empleadores con distintos códigos de actividad económica, primará aquél por el cual se declare un mayor ingreso imponible. En el caso de los afiliados voluntarios éstos se clasificarán en la casilla sin información.

Además, se deberá informar el número de afiliados que hayan cotizado por el ingreso mínimo y por el Tope Imponible. A su vez, respecto de los cotizantes por el ingreso mínimo se deberá distinguir en las siguientes categorías: trabajadores de 18 años o más, trabajadores menores de 18 años y mayores de 65 años y trabajadoras de casa particular, según corresponda, distribuidos por actividad económica.

3.22. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADROS N°s 32, 33 y 34: "INGRESO IMPONIBLE PROMEDIO DE LOS COTIZANTES, POR ACTIVIDAD ECONÓMICA Y REGIÓN, TOTAL, HOMBRES Y MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar por sexo el ingreso imponible promedio por actividad económica y región, según las definiciones del punto 2.4, de la letra a) del punto 3.21 y de la letra a) del punto 2.3 anteriores.

3.23. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 35a: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS EN EL FONDO TIPO A SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 35b: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS EN EL FONDO TIPO B SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 35c: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS EN EL FONDO TIPO C SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 35d: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS EN EL FONDO TIPO D SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 35e: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS EN EL FONDO TIPO E SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior, distribuidos según saldo por cotizaciones voluntarias e ingreso imponible.

3.24. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 36a: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO A SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS Y EDAD"

CUADRO N° 36b: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO B SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS Y EDAD"

CUADRO N° 36c: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO C SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS Y EDAD"

CUADRO N° 36d: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO D SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS Y EDAD"

CUADRO N° 36e: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO E SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS Y EDAD"

En estos cuadros se deberá informar el número de personas que registran saldo por cotizaciones voluntarias en cada Fondo de la Administradora al último día del mes informado.

La información anterior deberá distribuirse según edad y saldo, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del punto 3.1 anterior.

Se deberá informar además el saldo total distribuido por edad.

3.25. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 37a: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO A SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 37b: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO B SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 37c: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO C SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 37d: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO D SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 37e: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO E SEGÚN SALDO POR COTIZACIONES VOLUNTARIAS TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de personas que registran saldo por cotizaciones voluntarias en cada Fondo de la Administradora al último día del mes informado.

La información anterior deberá distribuirse por tipo, sexo y saldo, de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2 anterior.

Se deberá informar además el saldo total distribuido por tipo y sexo.

3.26. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 38a: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS EN EL FONDO TIPO A SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 38b: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS EN EL FONDO TIPO B SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 38c: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS EN EL FONDO TIPO C SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 38d: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS EN EL FONDO TIPO D SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

CUADRO N° 38e: "NÚMERO DE COTIZANTES QUE REGISTRAN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS EN EL FONDO TIPO E SEGÚN INGRESO IMPONIBLE"

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes de acuerdo a lo definido en el punto 3.10 anterior, distribuidos según saldo en la cuenta de capitalización individual por depósitos convenidos e ingreso imponible de acuerdo a lo señalado en la letra a) del punto 3.10 anterior.

3.27. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 39a: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO A SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS Y EDAD"

CUADRO N° 39b: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO B SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS Y EDAD"

CUADRO N° 39c: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO C SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS Y EDAD"

CUADRO N° 39d: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO D SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS Y EDAD"

CUADRO N° 39e: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO E SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS Y EDAD"

En estos cuadros se deberá informar el número de personas que registran saldo por depósitos convenidos en cada Fondo de la Administradora al último día del mes informado.

La información anterior deberá distribuirse según edad y saldo, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del punto 3.1 anterior.

Se deberá informar además el saldo total distribuido por edad.

3.28. CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES CUADROS:

CUADRO N° 40a: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO A SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 40b: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO B SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 40c: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO C SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 40d: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO D SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS TIPO Y SEXO"

CUADRO N° 40e: "NÚMERO DE AHORRANTES EN EL FONDO TIPO E SEGÚN SALDO POR DEPÓSITOS CONVENIDOS TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de personas que registran saldo por depósitos convenidos en cada Fondo de la Administradora al último día del mes informado.

La información anterior deberá distribuirse por tipo, sexo y saldo, de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2 anterior.

Se deberá informar además el saldo total distribuido por tipo y sexo.

3.29. CUADRO N° 41: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO Y SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, según el saldo de la cuenta de ahorro voluntario y el saldo de la cuenta de capitalización individual.

a) Saldo Cuenta de Ahorro Voluntario: El saldo en la cuenta de ahorro voluntario será el correspondiente al último día del mes informado considerando la actualización que debe realizarse según lo señalado en la Letra A del Título III del Libro I.

b) Saldo Cuenta de Capitalización Individual: Según la letra a) del punto 3.6 anterior.

3.30. CUADRO N° 42: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO POR TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo estipulado en la letra b) del número 1 anterior, según saldo de la cuenta de ahorro voluntario, por tipo y sexo, como se indica en la letra a) del punto 3.29 y en el 2.2 respectivamente.

3.31. CUADRO N° 43: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, según saldo de la cuenta de ahorro voluntario y edad.

El saldo de la cuenta de ahorro voluntario y la edad, se determinarán como se establece en la letra a) del punto 3.29 y en la letra b) del punto 3.1 anteriores.

3.32. CUADRO N° 44: "NÚMERO DE COTIZANTES SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO E INGRESO IMPONIBLE"

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.10 anterior, según saldo de la cuenta de ahorro voluntario e ingreso imponible.

El saldo de la cuenta de ahorro voluntario se determinará como se establece en la letra a) del punto 3.29 y en el ingreso imponible según se establece en la letra a) del punto 3.10 anterior.

3.33. CUADRO N° 45: "NÚMERO DE AFILIADOS CUBIERTOS POR EL SEGURO SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y FECHA DE AFILIACIÓN"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL o PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, que estén cubiertos por el seguro de invalidez y sobrevivencia, distribuidos según saldo de la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación.

a) Afiliados cubiertos por el seguro de invalidez y sobrevivencia: Corresponde a aquellos afiliados no pensionados que se encuentren en los siguientes casos:

i. Afiliados que hayan cotizado o efectuado una declaración y no pago de cotizaciones en su AFP en el mes calendario anterior al informado, si se trata de un afiliado dependiente, o que hubiesen cotizado en el mes calendario anterior al informado, si se trata de un afiliado independiente, y

ii. Afiliados dependientes no incluidos en el guión anterior que hubiesen cotizado o efectuado una declaración y no pago de cotizaciones dentro de un plazo no superior a los doce meses anteriores al mes informado. Además estos trabajadores deberán registrar, como mínimo, seis meses de cotizaciones en el año anterior al último día del mes en que hayan efectuado la última cotización o declaración y no pago.

b) Saldo de la cuenta de capitalización individual: Como se establece en la letra a) del punto 3.6 anterior.

c) Año de afiliación al sistema: Como se establece en la letra c) del punto 3.5 anterior.

3.34. CUADRO N° 46: "NÚMERO DE AFILIADOS CUBIERTOS POR EL SEGURO SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL POR TIPO Y SEXO"

En estos cuadros se deberá informar el número de afiliados activos VAL o PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, que estén cubiertos por el seguro de invalidez y sobrevivencia, definido en la letra a) del punto 3.33 anterior, y distribuidos según saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos, tipo y sexo, según las consideraciones de la letra a) del punto 3.6 y del punto 2.2 anteriores.

3.35. CUADRO N° 47: "NÚMERO DE AFILIADOS CUBIERTOS POR EL SEGURO SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL Y EDAD"

En estos cuadros se deberá informar el número de afiliados activos VAL o PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, que estén cubiertos por el seguro de invalidez y sobrevivencia, definido en la letra a) del punto 3.33 anterior, distribuidos por saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos y edad, según las consideraciones de la letra a) del punto 3.6 y letra b) del punto 3.1 anteriores.

3.36. CUADRO N° 48: "NÚMERO DE AFILIADOS CUBIERTOS POR EL SEGURO SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA Y REGIÓN"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL o PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, que estén cubiertos por el seguro de invalidez y sobrevivencia, según la definición de la letra a) del punto 3.33 anterior, distribuidos por actividad económica y región, según las consideraciones de la letra a) del punto 3.21 y de la letra a) del punto 3.1 anteriores.

3.37. CUADRO N° 49: "NÚMERO DE COTIZANTES CON CUENTA DE INDEMNIZACIÓN SEGÚN SALDO E INGRESO IMPONIBLE"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes de las cuentas de ahorro de indemnización de la Administradora, entendiéndose por tales todos aquellos que hayan realizado un aporte de indemnización durante el mes informado por remuneraciones devengadas el mes anterior, de acuerdo a lo señalado en el Título V del Libro I sobre Cuentas de Ahorro de Indemnización; distribuidas por saldo, según se define en el punto 2.7 anterior, e ingreso imponible definido en la letra a) del punto 3.10 anterior.

3.38. CUADRO N° 50: "NÚMERO DE CUENTAS DE INDEMNIZACIÓN SEGÚN SALDO POR TIPO Y SEXO"

En este cuadro se deberá informar el número de cuentas de indemnización que se encuentren vigentes en la Administradora de acuerdo a lo establecido en el Título V del Libro I sobre Cuentas de Ahorro de Indemnización, distribuidas según saldo en la cuenta de indemnización, por tipo de cuenta, es decir, si es obligatoria o sustitutiva y según el sexo del propietario de la cuenta.

3.39. CUADRO N° 51: "NÚMERO DE AFILIADOS POR TRABAJOS PESADOS Y TASA DE COTIZACIÓN DEL 4%, SEGÚN TIPO, SEXO Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL o PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, que registren en el archivo de afiliados el campo correspondiente a trabajos pesados y tasa de cotización del 4%, según la Circular N° 997, distribuidos por tipo, sexo y edad, según las consideraciones de la letra b) del número 2 anterior y del literal ii de la letra a) anterior los puntos 2.2.2 y 2.3.1b.

3.40. CUADRO N° 52: "NÚMERO DE AFILIADOS POR TRABAJOS PESADOS Y TASA DE COTIZACIÓN DEL 2%, SEGÚN TIPO, SEXO Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados activos VAL o PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior el numeral 2.1.2 de la presente Circular, que registren en el archivo de afiliados el campo correspondiente a trabajos pesados y tasa de cotización del 2%, según la Letra A del Título III del Libro I, distribuidos por tipo, sexo y edad, según las consideraciones del punto 2.2 anterior y de la letra b) del punto 3.1 anteriores.

3.41. CUADRO N° 53: "NÚMERO DE COTIZANTES POR TRABAJOS PESADOS Y TASA DE COTIZACIÓN DEL 4%, SEGÚN TIPO, SEXO Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.10 anterior, que registren en el archivo de afiliados el campo correspondiente a trabajos pesados y tasa de cotización del 4%, según la Letra A del Título III del Libro I, por tipo, sexo y edad, según las consideraciones del punto 2.4 y de la letra b) del punto 3.1 anteriores.

3.42. CUADRO N° 54: "NÚMERO DE COTIZANTES POR TRABAJOS PESADOS Y TASA DE COTIZACIÓN DEL 2%, SEGÚN TIPO, SEXO Y EDAD"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.10 anterior, que registren en el archivo de afiliados el campo correspondiente a trabajos pesados y tasa de cotización del 2%, según la Letra A del Título III del Libro I, distribuidos por tipo, sexo y edad, según las consideraciones del punto 2.4 y de la letra b) del punto 3.1 anteriores.

3.43. CUADRO N° 55: "NÚMERO DE COTIZANTES POR TRABAJOS PESADOS Y TASA DE COTIZACIÓN DEL 4% SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL E INGRESO IMPONIBLE"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.10 anterior, que registren en el archivo de afiliados el campo correspondiente a trabajos pesados y tasa de cotización del 4%, según la Letra A del Título III del Libro I, distribuidos según saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos e ingreso imponible, según las consideraciones de la letra a) del punto 3.6 y de la letra a) del punto 3.10 anteriores.

3.44. CUADRO N° 56: "NÚMERO DE COTIZANTES POR TRABAJOS PESADOS Y TASA DE COTIZACIÓN DEL 2% SEGÚN SALDO EN LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL E INGRESO IMPONIBLE"

En este cuadro se deberá informar el número de cotizantes, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.10 anterior, que registren en el archivo de afiliados el campo correspondiente a trabajos pesados y tasa de cotización del 2%, según la Letra A del Título III del Libro I, distribuidos según saldo de la cuenta de capitalización individual en miles de pesos e ingreso imponible, según las consideraciones de la letra a) del punto 3.6 y de la letra a) del punto 3.10 anteriores.

3.45. CUADRO N° 57: "NÚMERO DE CONVENIOS DE DISTRIBUCIÓN DE SALDOS SUSCRITOS"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados que haya celebrado un convenio de distribución de alguno de los saldos que mantenga en la Administradora durante el último trimestre informado, distribuidos según la combinación de fondos seleccionados, distinguiendo entre convenios futuros inmediatos.

3.46. CUADRO N° 58: "NÚMERO DE CONVENIOS DE TRASPASO FUTURO DE SALDOS:

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados que haya celebrado un convenio de traspaso futuro de alguno de los saldos que mantenga en la Administradora durante el último trimestre informado, distribuido según el fondo de destino.

3.47. CUADRO N° 59: "NÚMERO DE AFILIADOS QUE MANTIENEN VIGENTE CONVENIO CON LA ADMINISTRADORA POR LA CUENTA INDIVIDUAL POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA SEGÚN EDAD Y TIPO DE FONDO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados que mantienen vigente un convenio de traspaso futuro y/o distribución de saldos por cotización obligatoria con la Administradora, distribuidos según edad y tipo de Fondo. Se entenderá que un convenio se encuentra vigente siempre que no haya sido revocado.

3.48. CUADRO N° 60: "NÚMERO DE AFILIADOS QUE MANTIENEN VIGENTE CONVENIO CON LA ADMINISTRADORA POR LA CUENTA INDIVIDUAL POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA SEGÚN TIPO, SEXO Y TIPO DE FONDO"

En este cuadro se deberá informar el número de afiliados que mantiene vigente un convenio de traspaso futuro y/o distribución de saldos por cotización obligatoria con la Administradora, distribuidos según tipo, sexo y tipo de Fondo. Se entenderá que un convenio se encuentra vigente siempre que no haya sido revocado.

Libro V, Título X, Capítulo II Normas para confeccionar los Informes Estadísticos

4. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Anual

4. Instrucciones Específicas para el Informe Estadístico Anual

4.1. CUADROS N°s 1a, b, c; 2a, b, c; 3a, b, c; 4a, b, c; 5a, b, c; 6a, b, c; 7a, b, c; 8a, b, c; 9a, b, c; 10a, b, c: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN SALDO DE LA CUENTA INDIVIDUAL POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA Y EDAD, PARA UNA DENSIDAD DE COTIZACIONES MENOR A 0,1; ENTRE 0,1 Y 0,2; ENTRE 0,2 Y 0,3; ENTRE 0,3 Y 0,4; ENTRE 0,4 Y 0,5; ENTRE 0,5 Y 0,6; ENTRE 0,6 Y 0,7; ENTRE 0,7 Y 0,8; ENTRE 0,8 Y 0,9; ENTRE 0,9 Y 1. TOTALES, HOMBRES Y MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, distribuidos por saldo en la cuenta individual por cotización obligatoria y edad. En cada cuadro deberán incluirse sólo los afiliados cuya densidad de cotizaciones corresponda a la señalada en el título del cuadro. Correspondiendo las letras a, b y c. en que se clasifican los cuadros a: total de afiliados, hombres y mujeres, respectivamente.

Cuadros 1a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0 y 0,1. Cuadros 2a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,1 y 0,2. Cuadros 3a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,2 y 0,3. Cuadros 4a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,3 y 0,4. Cuadros 5a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,4 y 0,5. Cuadros 6a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,5 y 0,6. Cuadros 7a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,6 y 0,7. Cuadros 8a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,7 y 0,8. Cuadros 9a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,8 y 0,9. Cuadros 10a, b, c: Afiliados cuya densidad de cotizaciones se encuentre entre 0,9 y 1.

a) Densidad de Cotizaciones: Corresponde al cociente entre el número de cotizaciones y el número de meses transcurridos desde la afiliación al Sistema.

El número de cotizaciones se informará de acuerdo a lo dispuesto en el literal ii de la letra e) del punto 2.3.1 anterior. A su vez el número de meses de afiliación se determinará de acuerdo a la fecha de afiliación al Sistema.

La edad se define de acuerdo a lo especificado en la letra b) del punto 2.3.1 anterior.

4.2. CUADROS Nos 11, 12 y 13: "NÚMERO DE AFILIADOS SEGÚN DENSIDAD DE COTIZACIONES Y EDAD, TOTALES, HOMBRES Y MUJERES"

En estos cuadros se deberá informar el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo establecido en la letra b) del número 1 anterior, distribuidos por densidad de cotizaciones y edad, de acuerdo a lo definido en la letra a) del punto 4.1 y en la letra b) del punto 3.1 anteriores.

4.3. CUADROS Nos 14, 15 y 16: "NÚMERO DE COTIZANTES SEGÚN DENSIDAD DE COTIZACIONES Y EDAD, TOTALES, HOMBRES Y MUJERES"

Por número de cotizantes se entenderá el número de afiliados activos VAL y PRV, de acuerdo a lo señalado en la letra b) del número 1 anterior, que pagaron durante el mes informado una cotización por remuneraciones devengadas el mes anterior. Este número debe coincidir exactamente con la suma de los valores de los numerales ii, iii y iv de la letra a) del punto 2.3.1 anterior.

En estos cuadros se deberá informar el número de cotizantes, distribuidos por densidad de cotizaciones y edad, de acuerdo a lo definido en la letra a) del punto 4.1 y en la letra b) del punto 3.1 anteriores.

Libro V, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Anexos

Anexo N° 1 Estadística Mensual de Afiliados y Cotizantes

Anexo N° 1 Estadística Mensual de Afiliados y Cotizantes

Cuadro N° 1 Variación del número de afiliados

	VAL	PRV	TOTAL
- Número de afiliados al mes anterior - Incorporados en el mes - Por solicitud de incorporación trabajadores dependientes - Trabajadores nuevos - Trabajadores antiguos - Activos - Pensionados - Por solicitud de incorporación trabajadores independientes - Por solicitud de incorporación de afiliados voluntarios - Afiliado voluntario con CCICO - Afiliado voluntario sin CCICO - Por traspasos de cuentas individuales – cotización obligatoria - Otros - Incorporaciones de otros meses - Por solicitud de incorporación trabajadores dependientes - Trabajadores nuevos - Trabajadores antiguos - Activos - Pensionados - Por solicitud de incorporación trabajadores independientes - Por solicitud de incorporación de afiliados voluntarios - Afiliado voluntario con CCICO - Afiliado voluntario sin CCICO - Por traspasos de cuentas individuales – cotización obligatoria - Reclamos - Varios - Retirados en el mes - Por traspasos de cuentas individuales – cotización obligatoria - Pasivos - Fallecidos - Inválidos - Vejez - Por desafiliación - Otros - Retirados de otros meses - Por traspasos de cuentas individuales – cotización obligatoria - Pasivos - Fallecidos - Inválidos - Vejez - Por desafiliación - Reclamos - Varios			
- Traspasos de PRV a VAL			
- Número de afiliados al mes actual			

Cuadro N° 2 Número de afiliados según fondo, tipo y sexo

	Fondo Tipo A	Fondo Tipo B	Fondo Tipo C	Fondo Tipo D	Fondo Tipo E
Afiliados que optan					
Dependientes					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Independientes					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Afiliados Voluntarios					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Afiliados asignados					
Dependientes					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Independientes					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Afiliados Voluntarios					
Masculino					
Femenino					
S/I					
TOTAL					
Dependientes					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Independientes					
Masculino					
Femenino					
S/I					
Afiliados Voluntarios					
Masculino					
Femenino					
S/I					

Cuadro N°3 Número de cotizaciones obligatorias pagadas y/o declaradas y de afiliados voluntarios

Mes en que se devengaron las remuneraciones	Tipo de afiliado que origina la cotización					Total
	Activos		Rezagos	Pasivos	Afiliado Voluntario	
	VAL	PRV				
Mes anterior al informado						
- Declaradas						
- Pagadas normales						
- Pagadas atrasadas con declaración						
- Pagadas atrasadas sin declaración						
Mes anteprecedente al informado						
- Pagadas con declaración						
- Pagadas sin declaración						
Mes anterior al anteprecedente al informado						
- Pagadas con declaración						
- Pagadas sin declaración						
Otros meses						
- Pagadas con declaración						
- Pagadas sin declaración						
Total						
- Declaradas						
- Pagadas						
- Por el mes anterior						
- Por otros meses con declaración						
- Por otros meses sin declaración						

Cuadro N° 4 Número de cotizantes e ingreso imponible promedio según fondo, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	N° de Cotizantes	Ingreso imponible promedio \$	Fondo Tipo A		Fondo Tipo B		Fondo Tipo C		Fondo Tipo D		Fondo Tipo E	
			N° de Cotizantes	Ingreso imponible promedio \$	N° de Cotizantes	Ingreso imponible promedio \$	N° de Cotizantes	Ingreso imponible promedio \$	N° de Cotizantes	Ingreso imponible promedio \$	N° de Cotizantes	Ingreso imponible promedio \$
Dependientes												
Masculino												
Femenino												
S/I												
Independientes												
Masculino												
Femenino												
S/I												
Afiliado Voluntario												
Masculino												
Femenino												
S/I												
Total												
Masculino												
Femenino												
S/I												

Cuadro N° 5a Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes Fondo Tipo A, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes		Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
	Con saldo igual a cero	Con saldo mayor que cero					
Dependientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Independientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Afiliado Voluntario							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Activos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Pasivos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Total							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 5b Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes Fondo Tipo B, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes		Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
	Con saldo igual a cero	Con saldo mayor que cero					
Dependientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Independientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Afiliado Voluntario							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Activos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Pasivos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Total							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 5c Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes Fondo Tipo C, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes		Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
	Con saldo igual a cero	Con saldo mayor que cero					
Dependientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Independientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Afiliado Voluntario							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Activos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Pasivos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Total							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 5d Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes Fondo Tipo D, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes		Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
	Con saldo igual a cero	Con saldo mayor que cero					
Dependientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Independientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Afiliado Voluntario							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Activos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Pasivos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Total							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 5e Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes Fondo Tipo E, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes		Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
	Con saldo igual a cero	Con saldo mayor que cero					
Dependientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Independientes							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Afiliado Voluntario							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Activos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Pasivos							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Total							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 6a Traspasos enviados desde el Fondo Tipo A

A.F.P. destino	Tipo de Fondo	N° de cuentas de capitalización individual		Edad promedio	Ingreso imponible promedio \$	Saldo Promedio cuenta de capitalización individual	
		De Cotizaciones Obligatorias	Voluntaria			De Cotización Obligatoria m\$	Voluntaria m\$
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
TOTAL	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						

Cuadro N° 6b Traspasos enviados desde el Fondo Tipo B

A.F.P. destino	Tipo de Fondo	Nº de cuentas de capitalización individual		Edad promedio	Ingreso imponible promedio \$	Saldo Promedio cuenta de capitalización individual	
		De Cotizaciones Obligatorias	Voluntaria			De Cotización Obligatoria m\$	Voluntaria m\$
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
TOTAL	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						

Cuadro N° 6c Traspasos enviados desde el Fondo Tipo C

A.F.P. destino	Tipo de Fondo	Nº de cuentas de capitalización individual		Edad promedio	Ingreso imponible promedio \$	Saldo Promedio cuenta de capitalización individual	
		De Cotizaciones Obligatorias	Voluntaria			De Cotización Obligatoria m\$	Voluntaria m\$
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
TOTAL	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						

Cuadro Nº 6d Traspasos enviados desde el Fondo Tipo D

A.F.P. destino	Tipo de Fondo	N° de cuentas de capitalización individual		Edad promedio	Ingreso imponible promedio S	Saldo Promedio cuenta de capitalización individual	
		De Cotizaciones Obligatorias	Voluntaria			De Cotización Obligatoria m\$	Voluntaria m\$
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						
TOTAL	Fondo Tipo A Fondo Tipo B Fondo Tipo C Fondo Tipo D Fondo Tipo E						

Cuadro N° 6e Traspasos enviados desde el Fondo Tipo E

A.F.P. destino	Tipo de Fondo	N° de cuentas de capitalización individual		Edad promedio	Ingreso imponible promedio \$	Saldo Promedio cuenta de capitalización individual	
		De Cotizaciones Obligatorias	Voluntaria			De Cotización Obligatoria m\$	Voluntaria m\$
.....	Fondo Tipo A						
	Fondo Tipo B						
	Fondo Tipo C						
	Fondo Tipo D						
	Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A						
	Fondo Tipo B						
	Fondo Tipo C						
	Fondo Tipo D						
	Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A						
	Fondo Tipo B						
	Fondo Tipo C						
	Fondo Tipo D						
	Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A						
	Fondo Tipo B						
	Fondo Tipo C						
	Fondo Tipo D						
	Fondo Tipo E						
.....	Fondo Tipo A						
	Fondo Tipo B						
	Fondo Tipo C						
	Fondo Tipo D						
	Fondo Tipo E						
TOTAL	Fondo Tipo A						
	Fondo Tipo B						
	Fondo Tipo C						
	Fondo Tipo D						
	Fondo Tipo E						

Cuadro N° 7 Número de cuentas de indemnización vigentes, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de indemnización vigentes		Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
	Con saldo igual a cero	Con saldo mayor que cero					
Sustitutiva							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Obligatoria							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Total							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 8a Número de cuentas individuales por cotización voluntaria vigentes Fondo Tipo A, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por cotizaciones voluntarias vigentes	Saldo total acumulado m\$		Número de depósitos del mes		Monto total de los depósitos del mes m\$		Número de retiros del mes		Monto total de los retiros del mes m\$	
		Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L
Dependientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Independientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Afiliado Voluntario											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Activos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Pasivos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
De otras A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Imponentes I.N.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total											
Masculino											
Femenino											
S/I											

Cuadro N° 8b Número de cuentas individuales por cotización voluntaria vigentes Fondo Tipo B, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por cotizaciones voluntarias vigentes	Saldo total acumulado m\$		Número de depósitos del mes		Monto total de los depósitos del mes m\$		Número de retiros del mes		Monto total de los retiros del mes m\$	
		Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L
Dependientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Independientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Afiliado Voluntario											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Activos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Pasivos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
De otras A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Imponentes I.N.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total											
Masculino											
Femenino											
S/I											

Cuadro N° 8c Número de cuentas individuales por cotización voluntaria vigentes Fondo Tipo C, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por cotizaciones voluntarias vigentes	Saldo total acumulado m\$		Número de depósitos del mes		Monto total de los depósitos del mes m\$		Número de retiros del mes		Monto total de los retiros del mes m\$	
		Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L
Dependientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Independientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Afiliado Voluntario											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Activos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Pasivos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
De otras A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Imponentes I.N.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total											
Masculino											
Femenino											
S/I											

Cuadro N° 8d Número de cuentas individuales por cotización voluntaria vigentes Fondo Tipo D, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por cotizaciones voluntarias vigentes	Saldo total acumulado m\$		Número de depósitos del mes		Monto total de los depósitos del mes m\$		Número de retiros del mes		Monto total de los retiros del mes m\$	
		Letra a) Art. 20I.	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20I.	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20I.	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20I.	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20I.	Letra b) Art. 20L
Dependientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Independientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Afiliado Voluntario											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Activos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Pasivos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
De otras A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Imponentes I.N.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total											
Masculino											
Femenino											
S/I											

Cuadro N° 8e Número de cuentas individuales por cotización voluntaria vigentes Fondo Tipo E, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por cotizaciones voluntarias vigentes	Saldo total acumulado m\$		Número de depósitos del mes		Monto total de los depósitos del mes m\$		Número de retiros del mes		Monto total de los retiros del mes m\$	
		Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L	Letra a) Art. 20L	Letra b) Art. 20L
Dependientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Independientes											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Afiliado Voluntario											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Activos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Pasivos											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
De otras A.F.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Imponentes I.N.P.											
Masculino											
Femenino											
S/I											
Total											
Masculino											
Femenino											
S/I											

Cuadro N° 9a Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes Fondo Tipo A, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Dependientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Independientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado Voluntario						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Activos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Pasivos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
De otras A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Imponentes I.N.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 9b Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes Fondo Tipo B, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Dependientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Independientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado Voluntario						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Activos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Pasivos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
De otras A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Imponentes I.N.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 9c Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes Fondo Tipo C, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Dependientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Independientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado Voluntario						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Activos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Pasivos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
De otras A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Imponentes I.N.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 9d Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes Fondo Tipo D, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Dependientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Independientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado Voluntario						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Activos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Pasivos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
De otras A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Imponentes I.N.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 9e Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes Fondo Tipo E, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Dependientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Independientes						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado Voluntario						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Activos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Pasivos						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
De otras A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Imponentes I.N.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 10 Transferencias de ahorro previsional voluntario a otras entidades (1)

Entidad de destino	Cotización Voluntaria		Depósitos Convenidos		Depósitos de Ahorro Previsional Voluntario	
	Número	Monto m\$	Número	Monto m\$	Número	Monto m\$
A.F.P.						
.....						
.....						
.....						
.....						
Bancos e Instituciones Financieras						
Administradoras de Fondos Mutuos						
Administradoras de Fondos de Inversión						
Compañías de Seguros						
Administradoras de Fondos para la Vivienda						
Otras Entidades						
Total						

(I) Corresponde a la recaudación de las A.F.P. con destino a otras entidades autorizadas.

Cuadro N° 11 Traspasos de ahorro previsional voluntario a otras entidades

Entidad de destino	Cotización Voluntaria		Depósitos Convenidos	
	Número	Monto m\$	Número	Monto m\$
A.F.P.				
.....				
.....				
.....				
.....				
Bancos e Instituciones Financieras				
Administradoras de Fondos Mutuos				
Administradoras de Fondos de Inversión				
Compañías de Seguros				
Administradoras de Fondos para la Vivienda				
Otras Entidades				
Total				

Cuadro N° 12 Traspasos de ahorro previsional voluntario desde otras entidades

Entidad de origen	Cotización Voluntaria		Depósitos Convenidos		Depósitos de Ahorro Previsional Voluntario	
	Número	Monto m\$	Número	Monto m\$	Número	Monto m\$
A.F.P.						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
Bancos e Instituciones Financieras						
Administradoras de Fondos Mutuos						
Administradoras de Fondos de Inversión						
Compañías de Seguros						
Administradoras de Fondos para la Vivienda						
Otras Entidades						
Total						

Cuadro N° 13a Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes Fondo Tipo A, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Afiliado con CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado sin CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 13b Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes Fondo Tipo B, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Afiliado con CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado sin CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 13c Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes Fondo Tipo C, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Afiliado con CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado sin CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 13d Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes Fondo Tipo D, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Afiliado con CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado sin CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 13e Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes Fondo Tipo E, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes por tipo y sexo

Tipo y Sexo	Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes	Saldo total acumulado m\$	Número de depósitos del mes	Monto total de los depósitos del mes m\$	Número de retiros del mes	Monto total de los retiros del mes m\$
Afiliado con CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Afiliado sin CCICO						
Masculino						
Femenino						
S/I						
Total A.F.P.						
Masculino						
Femenino						
S/I						

Cuadro N° 14 Número de traspasos de fondos de la cuenta de capitalización individual obligatoria a modo de compensación económica en caso de divorcio o nulidad, por conyuge compensado y sexo

Cónyuge Compensado y Sexo	Número de traspasos de Fondos de la CCICO	Saldo traspasado por compensación económica m\$
Cónyuge compensado con CCICO		
Masculino		
Femenino		
S/I		
Cónyuge compensado sin CCICO		
Masculino		
Femenino		
S/I		
Cónyuge compensado sin CCICO imponente en el régimen prev. del antiguo sistema		
Masculino		
Femenino		
S/I		
Total		
Masculino		
Femenino		
S/I		

Cuadro N° 15 Número de contratos, cuentas individuales de ahorro previsional colectivo vigentes, aportes, retiros y saldo total acumulado por tipo de fondo y sexo

Tipo de Fondo y sexo	N° de contratos de APVC	N° de Cuentas Individuales de APVC	N° de aportes			Monto de aportes M\$			N° de retiros			Monto de los retiros M\$			Saldo total acumulado M\$		
			Empleado	Trabajador		Empleado	Trabajador		Empleado	Trabajador		Empleado	Trabajador		Empleado	Trabajador	
				Reg. Trib. Letra a) art. 20I.	Reg. Trib. Letra b) art. 20I.		Reg. Trib. Letra a) art. 20I.	Reg. Trib. Letra b) art. 20I.		Reg. Trib. Letra a) art. 20I.	Reg. Trib. Letra b) art. 20I.		Reg. Trib. Letra a) art. 20I.	Reg. Trib. Letra b) art. 20I.		Reg. Trib. Letra a) art. 20I.	Reg. Trib. Letra b) art. 20I.
Tipo A																	
Hombres																	
Mujeres																	
S/I																	
Tipo B																	
Hombres																	
Mujeres																	
S/I																	
Tipo C																	
Hombres																	
Mujeres																	
S/I																	
Tipo D																	
Hombres																	
Mujeres																	
S/I																	
Tipo E																	
Hombres																	
Mujeres																	
S/I																	

Cuadro N° 16 Número de contratos vigentes según actividad económica, número de trabajadores, permanencia promedio, tamaño promedio de empresa y número de empresas

Actividad Económica	Nº de Contratos Vigentes	Número de Trabajadores	Permanencia promedio del trabajador en la empresa	Tamaño promedio empresas
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura				
Pesca				
Explotación de Minas y Canteras				
Industrias Manufactureras No Metálicas				
Industrias Manufactureras Metálicas				
Suministro de Electricidad, Gas y Agua				
Construcción				
Comercio al Por Mayor y Menor; Rep. Vehículos Automotores/Enseres Domésticos				
Hoteles y Restaurantes				
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones				
Intermediación Financiera				
Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler				
Adm. Pública y Defensa; Planes de Seg. Social, Afiliación Obligatoria				
Enseñanza				
Servicios Sociales y de Salud				
Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales				
Consejo de Administración de Edificios y Condominios				
Organizaciones y Órganos Extraterritoriales				
Sin Información				
Total				

Cuadro N° 17 Número de cuentas de APV y APVC con bonificación por selección de alternativa A, según tipo de fondo y sexo

Tipo de Fondo y Sexo	N° de Ctas de APV	Saldo Total APV	Bonificación	N° de Ctas de APVC	Saldo Total APVC		
					Empleador	Trabajador	Bonificación
Fondo Tipo A							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Fondo Tipo B							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Fondo Tipo C							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Fondo Tipo D							
Masculino							
Femenino							
S/I							
Fondo Tipo E							
Masculino							
Femenino							
S/I							

Cuadro N° 18 Traspasos de ahorro previsional voluntario colectivo a otras entidades

Entidad de destino	Número	Monto m\$
A.F.P.		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
Bancos e Instituciones Financieras		
Administradoras de Fondos Mutuos		
Administradoras de Fondos de Inversión		
Compañías de Seguros		
Administradoras de Fondos para la Vivienda		
Otras Entidades		
Total		

Cuadro N° 19 Traspasos de ahorro previsional voluntario colectivo desde otras entidades

Entidad de origen	Número	Monto m\$
A.F.P.		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
Bancos e Instituciones Financieras		
Administradoras de Fondos Mutuos		
Administradoras de Fondos de Inversión		
Compañías de Seguros		
Administradoras de Fondos para la Vivienda		
Otras Entidades		
Total		

Libro V, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Anexos

Anexo N° 2 Estadística trimestral de afiliados y cotizantes

Anexo N° 2 Estadística Trimestral de Afiliados y Cotizantes

Cuadro N° 1 Número de afiliados por región y edad

Edad (años)	Region																Tot
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	XIV	XV	S/I	
Hasta 20																	
+ 20-25																	
+ 25-30																	
+ 30-35																	
+ 35-40																	
+ 40-45																	
+ 45-50																	
+ 50-55																	
+ 55-60																	
+ 60-65																	
+ 65-70																	
+ de 70																	
S/I																	
total																	

Cuadro N° 2 Número de afiliados por región tipo y sexo

Tipo y Sexo	Región															Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I		
Dependientes																
Masculino																
Femenino																
S/I																
Independientes																
Masculino																
Femenino																
S/I																
Total																
Masculino																
Femenino																
S/I																

Cuadro N° 3a Número de afiliados al fondo tipo A por edad tipo y sexo

[illegible]

Cuadro N° 3b Número de afiliados al fondo tipo B por edad tipo y sexo

[illegible]

Cuadro N° 3c Número de afiliados al fondo tipo C por edad tipo y sexo

[illegible]

Cuadro N° 3d Número de afiliados al fondo tipo D por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)														Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I		
Dependientes															
Masculino															
Femenino															
S/I															
Independientes															
Masculino															
Femenino															
S/I															
Total															
Masculino															
Femenino															
S/I															

Cuadro N° 3e Número de afiliados al fondo tipo E por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
Dependientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Independientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Total														
Masculino														
Femenino														
S/I														

Cuadro N° 4 Número de afiliados y saldo promedio en la cuenta de capitalización individual por edad y sexo

Edad (años)	Número de afiliados				Saldo promedio en la cuenta de capitalización individual (miles de pesos)			
	Hombres	Mujeres	S/I	Total	Hombres	Mujeres	S/I	Total
Hasta 45								
46								
47								
48								
49								
50								
51								
52								
53								
54								
55								
56								
57								
58								
59								
60								
61								
62								
63								
64								
65								
66								
67								
68								
69								
70								
Más de 70								
S/I								
Total								

Cuadro N° 5 Número de afiliados según movimiento de la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación al sistema

Año de Afiliación al Sistema	Número de meses sin movimiento													Cero meses	Total
	1-3	4-6	7-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-108	109-168	169 y mas	Total		
1981															
1982															
1983															
1984															
1985															
1986															
1987															
1988															
1989															
1990															
1991															
1992															
1993															
1994															
1995															
1996															
1997															
1998															
1999															
2000															
2001															
2002															
(1)															
Total															

(1) El último año, debe corresponder al año del informe

Cuadro N° 6 Número de afiliados según movimiento y saldo de la cuenta de capitalización individual

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Número de meses sin movimiento													Cero meses	Total
	1-3	4-6	7-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-108	109-168	169 y mas	Total		
Cero															
- 0 - 5															
- 5 - 10															
- 10 - 20															
- 20 - 50															
- 50 - 100															
- 100 - 200															
- 200 - 500															
- 500 - 1.000															
- 1.000 - 2.000															
- 2.000 - 3.000															
- 3.000 - 4.000															
- 4.000 - 5.000															
- 5.000 - 7.000															
- 7.000 - 10.000															
- 10.000 - 15.000															
- 15.000 - 20.000															
- 20.000 - 30.000															
- 30.000 - 40.000															
- 40.000 - 50.000															
- 50.000 - 60.000															
- 60.000 - 80.000															
- 80.000 - 100.000															
- 100.000															
Total															

Cuadro N° 7 Número de afiliados según movimiento de la cuenta individual por cotización obligatoria por tipo y sexo

Tipo y sexo	Número de meses sin movimiento													Cero meses	Total
	1-3	4-6	7-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-108	109-168	169 y mas	Total		
Dependientes															
Masculino															
Femenino															
S/I															
Independientes															
Masculino															
Femenino															
S/I															
Total															
Masculino															
Femenino															
S/I															

Cuadro N° 8 Número de afiliados según movimiento de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad

Edad (años)	Número de meses sin movimiento													Cero meses	Total
	1-3	4-6	7-12	13-24	25-36	37-48	49-60	61-72	73-84	85-108	109-168	169 y más	Total		
Hasta 20															
+20 - 25															
+25 - 30															
+30 - 35															
+35 - 40															
+40 - 45															
+45 - 50															
+50 - 55															
+55 - 60															
+60 - 65															
+65 - 70															
+de 70															
S/I															
Total															

Cuadro N° 9 Número de afiliados según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad total

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+10.000 - 15.000														
+15.000 - 20.000														
+20.000 - 30.000														
+30.000 - 40.000														
+40.000 - 50.000														
+50.000 - 60.000														
+60.000 - 80.000														
+80.000 - 100.000														
+100.000														
Total														

Cuadro N° 10 Número de afiliados según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad hombres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 11 Número de afiliados según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad mujeres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 12a Número de cotizantes en el fondo tipo A, por edad e ingreso imponible total

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
+ 0 - 20														
+ 20 - 40														
+ 40 - 60														
+ 60 - 100														
+ 100 - 150														
+ 150 - 200														
+ 200 - 250														
+ 250 - 300														
+ 300 - 350														
+ 350 - 400														
+ 400 - 450														
+ 450 - 500														
+ 500 - 550														
+ 550 - 600														
+ 600 - 650														
+ 650 - 700														
+ 700 - 750														
+ 750 - 800														
+ 800 - 850														
+ 850 - 900														
+ 900 - 950														
+ 950 - 1.000														
+ 1.000 - 1.050														
(1)														
Total														
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)														
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)														
Ingreso mínimo (trab. casa part.)														
Tope imponible														

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 12b Número de cotizantes en el fondo tipo B, por edad e ingreso imponible total

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
+ 0 - 20														
+ 20 - 40														
+ 40 - 60														
+ 60 - 100														
+ 100 - 150														
+ 150 - 200														
+ 200 - 250														
+ 250 - 300														
+ 300 - 350														
+ 350 - 400														
+ 400 - 450														
+ 450 - 500														
+ 500 - 550														
+ 550 - 600														
+ 600 - 650														
+ 650 - 700														
+ 700 - 750														
+ 750 - 800														
+ 800 - 850														
+ 850 - 900														
+ 900 - 950														
+ 950 - 1.000														
+ 1.000 - 1.050														
(1)														
Total														
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)														
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)														
Ingreso mínimo (trab. casa part.)														
Tope imponible														

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 12c Número de cotizantes en el fondo tipo C, por edad e ingreso imponible total

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													S/I	Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70			
+ 0 - 20															
+ 20 - 40															
+ 40 - 60															
+ 60 - 100															
+ 100 - 150															
+ 150 - 200															
+ 200 - 250															
+ 250 - 300															
+ 300 - 350															
+ 350 - 400															
+ 400 - 450															
+ 450 - 500															
+ 500 - 550															
+ 550 - 600															
+ 600 - 650															
+ 650 - 700															
+ 700 - 750															
+ 750 - 800															
+ 800 - 850															
+ 850 - 900															
+ 900 - 950															
+ 950 - 1.000															
+ 1.000 - 1.050															
(1)															
Total															
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)															
Ingreso mínimo (<18 y >65)															
Ingreso mínimo (trab. casa part.)															
Tope imponible															

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 12d Número de cotizantes en el fondo tipo D, por edad e ingreso imponible total

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													S/I	Total
	Hasta 20	+ 20 -25	+ 25 -30	+ 30 -35	+ 35 -40	+ 40 -45	+ 45 -50	+ 50 -55	+ 55 -60	+ 60 -65	+ 65 -70	+ de 70			
+ 0 - 20															
+ 20 - 40															
+ 40 - 60															
+ 60 - 100															
+ 100 - 150															
+ 150 - 200															
+ 200 - 250															
+ 250 - 300															
+ 300 - 350															
+ 350 - 400															
+ 400 - 450															
+ 450 - 500															
+ 500 - 550															
+ 550 - 600															
+ 600 - 650															
+ 650 - 700															
+ 700 - 750															
+ 750 - 800															
+ 800 - 850															
+ 850 - 900															
+ 900 - 950															
+ 950 - 1.000															
+ 1.000 - 1.050															
(1)															
Total															
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)															
Ingreso mínimo (<18 y >65)															
Ingreso mínimo (trab. casa part.)															
Tope imponible															

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 12e Número de cotizantes en el fondo tipo E, por edad e ingreso imponible total

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
+ 0 - 20														
+ 20 - 40														
+ 40 - 60														
+ 60 - 100														
+ 100 - 150														
+ 150 - 200														
+ 200 - 250														
+ 250 - 300														
+ 300 - 350														
+ 350 - 400														
+ 400 - 450														
+ 450 - 500														
+ 500 - 550														
+ 550 - 600														
+ 600 - 650														
+ 650 - 700														
+ 700 - 750														
+ 750 - 800														
+ 800 - 850														
+ 850 - 900														
+ 900 - 950														
+ 950 - 1.000														
+ 1.000 - 1.050														
(1)														
Total														
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)														
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)														
Ingreso mínimo (trab. casa part.)														
Tope imponible														

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 13 Número de cotizantes por edad e ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
+ 0 - 20														
+ 20 - 40														
+ 40 - 60														
+ 60 - 100														
+ 100 - 150														
+ 150 - 200														
+ 200 - 250														
+ 250 - 300														
+ 300 - 350														
+ 350 - 400														
+ 400 - 450														
+ 450 - 500														
+ 500 - 550														
+ 550 - 600														
+ 600 - 650														
+ 650 - 700														
+ 700 - 750														
+ 750 - 800														
+ 800 - 850														
+ 850 - 900														
+ 900 - 950														
+ 950 - 1.000														
+ 1.000 - 1.050														
(1)														
Total														
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)														
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)														
Ingreso mínimo (trab. casa part.)														
Tope imponible														

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 14 Número de cotizantes por edad e ingreso imponible mujeres

Ingreso imponible (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+ 20 - 25	+ 25 - 30	+ 30 - 35	+ 35 - 40	+ 40 - 45	+ 45 - 50	+ 50 - 55	+ 55 - 60	+ 60 - 65	+ 65 - 70	+ de 70	S/I	
+ 0 - 20														
+ 20 - 40														
+ 40 - 60														
+ 60 - 100														
+ 100 - 150														
+ 150 - 200														
+ 200 - 250														
+ 250 - 300														
+ 300 - 350														
+ 350 - 400														
+ 400 - 450														
+ 450 - 500														
+ 500 - 550														
+ 550 - 600														
+ 600 - 650														
+ 650 - 700														
+ 700 - 750														
+ 750 - 800														
+ 800 - 850														
+ 850 - 900														
+ 900 - 950														
+ 950 - 1.000														
+ 1.000 - 1.050														
(1)														
Total														
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)														
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)														
Ingreso mínimo (trab. casa part.)														
Tope imponible														

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 15 Número de cotizantes por región y edad

Edad (años)	Región														Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I	
Hasta 20															
+ 20 - 25															
+ 25 - 30															
+ 30 - 35															
+ 35 - 40															
+ 40 - 45															
+ 45 - 50															
+ 50 - 55															
+ 55 - 60															
+ 60 - 65															
+ 65 - 70															
+ de 70															
S/I															
Total															

Cuadro N° 16 Número de cotizantes por región tipo y sexo

Tipo y Sexo	Región														Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I	
Dependientes															
Masculino															
Femenino															
S/I															
Independientes															
Masculino															
Femenino															
S/I															
Total															
Masculino															
Femenino															
S/I															

Cuadro N° 17a Número de cotizantes en el fondo tipo A por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+de 70	S/I	
Dependientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Independientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Total														
Masculino														
Femenino														
S/I														

Cuadro N° 17b Número de cotizantes en el fondo tipo B por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+de 70	S/I	
Dependientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Independientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Total														
Masculino														
Femenino														
S/I														

Cuadro N° 17c Número de cotizantes en el fondo tipo C por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Dependientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Independientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Total														
Masculino														
Femenino														
S/I														

Cuadro N° 17d Número de cotizantes en el fondo tipo D por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Dependientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Independientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Total														
Masculino														
Femenino														
S/I														

Cuadro N° 17e Número de cotizantes en el fondo tipo E por edad tipo y sexo

Tipo y Sexo	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Dependientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Independientes														
Masculino														
Femenino														
S/I														
Total														
Masculino														
Femenino														
S/I														

Cuadro N° 18a Número de cotizantes en el fondo tipo A según ingreso imponible tipo y sexo

[illegible]

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 18b Número de cotizantes en el fondo tipo B según ingreso imponible tipo y sexo

[illegible]

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 18c Número de cotizantes en el fondo tipo C según ingreso imponible tipo y sexo

Ingreso imponible (miles de pesos)	Tipo y sexo											
	Dependientes	Masculino	Femenino	S/I	Independientes	Masculino	Femenino	S/I	Total	Masculino	Femenino	S/I
+ 0 - 20												
+ 20 - 40												
+ 40 - 60												
+ 60 - 100												
+ 100 - 150												
+ 150 - 200												
+ 200 - 250												
+ 250 - 300												
+ 300 - 350												
+ 350 - 400												
+ 400 - 450												
+ 450 - 500												
+ 500 - 550												
+ 550 - 600												
+ 600 - 650												
+ 650 - 700												
+ 700 - 750												
+ 750 - 800												
+ 800 - 850												
+ 850 - 900												
+ 900 - 950												
+ 950 - 1.000												
+ 1.000 - 1.050												
(1)												
Total												
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)												
Ingreso mínimo (<18 y >65)												
Ingreso mínimo (trab. casa part.)												
Tope imponible												

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 18d Número de cotizantes en el fondo tipo D según ingreso imponible tipo y sexo

Ingreso imponible (miles de pesos)	Tipo y sexo											
	Dependientes	Masculino	Femenino	S/I	Independientes	Masculino	Femenino	S/I	Total	Masculino	Femenino	S/I
+ 0 - 20												
+ 20 - 40												
+ 40 - 60												
+ 60 - 100												
+ 100 - 150												
+ 150 - 200												
+ 200 - 250												
+ 250 - 300												
+ 300 - 350												
+ 350 - 400												
+ 400 - 450												
+ 450 - 500												
+ 500 - 550												
+ 550 - 600												
+ 600 - 650												
+ 650 - 700												
+ 700 - 750												
+ 750 - 800												
+ 800 - 850												
+ 850 - 900												
+ 900 - 950												
+ 950 - 1.000												
+ 1.000 - 1.050												
(1)												
Total												
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)												
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)												
Ingreso mínimo (trab. casa part.)												
Tope imponible												

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 18e Número de cotizantes en el fondo tipo e según ingreso imponible tipo y sexo

Ingreso imponible (miles de pesos)	Tipo y sexo											
	Dependientes	Masculino	Femenino	S/I	Independientes	Masculino	Femenino	S/I	Total	Masculino	Femenino	S/I
+ 0 - 20												
+ 20 - 40												
+ 40 - 60												
+ 60 - 100												
+ 100 - 150												
+ 150 - 200												
+ 200 - 250												
+ 250 - 300												
+ 300 - 350												
+ 350 - 400												
+ 400 - 450												
+ 450 - 500												
+ 500 - 550												
+ 550 - 600												
+ 600 - 650												
+ 650 - 700												
+ 700 - 750												
+ 750 - 800												
+ 800 - 850												
+ 850 - 900												
+ 900 - 950												
+ 950 - 1.000												
+ 1.000 - 1.050												
(1)												
Total												
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)												
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)												
Ingreso mínimo (trab. casa part.)												
Tope imponible												

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 19 Número de cotizantes por región e ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Región														Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I	
+ 0 - 20															
+ 20 - 40															
+ 40 - 60															
+ 60 - 100															
+ 100 - 150															
+ 150 - 200															
+ 200 - 250															
+ 250 - 300															
+ 300 - 350															
+ 350 - 400															
+ 400 - 450															
+ 450 - 500															
+ 500 - 550															
+ 550 - 600															
+ 600 - 650															
+ 650 - 700															
+ 700 - 750															
+ 750 - 800															
+ 800 - 850															
+ 850 - 900															
+ 900 - 950															
+ 950 - 1.000															
+ 1.000 - 1.050															
(1)															
Total															
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)															
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)															
Ingreso mínimo (trab. casa part.)															
Tope imponible															

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 20a Número de cotizantes en el fondo tipo A según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad total

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
- 0 - 5														
- 5 - 10														
- 10 - 20														
- 20 - 50														
- 50 - 100														
- 100 - 200														
- 200 - 500														
- 500 - 1.000														
- 1.000 - 2.000														
- 2.000 - 3.000														
- 3.000 - 4.000														
- 4.000 - 5.000														
- 5.000 - 7.000														
- 7.000 - 10.000														
- 10.000 - 15.000														
- 15.000 - 20.000														
- 20.000 - 30.000														
- 30.000 - 40.000														
- 40.000 - 50.000														
- 50.000 - 60.000														
- 60.000 - 80.000														
- 80.000 - 100.000														
- 100.000														
Total														

Cuadro N° 20b Número de cotizantes en el fondo tipo B según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad total

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
- 0 - 5														
- 5 - 10														
- 10 - 20														
- 20 - 50														
- 50 - 100														
- 100 - 200														
- 200 - 500														
- 500 - 1.000														
- 1.000 - 2.000														
- 2.000 - 3.000														
- 3.000 - 4.000														
- 4.000 - 5.000														
- 5.000 - 7.000														
- 7.000 - 10.000														
- 10.000 - 15.000														
- 15.000 - 20.000														
- 20.000 - 30.000														
- 30.000 - 40.000														
- 40.000 - 50.000														
- 50.000 - 60.000														
- 60.000 - 80.000														
- 80.000 - 100.000														
- 100.000														
Total														

Cuadro N° 20c Número de cotizantes en el fondo tipo C según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad total

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 20d Número de cotizantes en el fondo tipo D según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad total

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 20e Número de cotizantes en el fondo tipo E según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad total

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 21a Número de cotizantes en el fondo tipo A según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad. Hombres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 21b Número de cotizantes en el fondo tipo B según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad. Hombres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 21c Número de cotizantes en el fondo tipo C según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad. Hombres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 21d Número de cotizantes en el fondo tipo D Según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Hombres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 21e Número de cotizantes en el fondo tipo E según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Hombres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 22a Número de cotizantes en el fondo tipo A según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Mujeres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+ de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 22b Número de cotizantes en el fondo tipo B según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Mujeres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+ de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														

Cuadro N° 22c Número de cotizantes en el fondo tipo C según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Mujeres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+ de 70	S/I	
Cero														
- 0 - 5														
- 5 - 10														
- 10 - 20														
- 20 - 50														
- 50 - 100														
- 100 - 200														
- 200 - 500														
- 500 - 1.000														
- 1.000 - 2.000														
- 2.000 - 3.000														
- 3.000 - 4.000														
- 4.000 - 5.000														
- 5.000 - 7.000														
- 7.000 - 10.000														
- 10.000 - 15.000														
- 15.000 - 20.000														
- 20.000 - 30.000														
- 30.000 - 40.000														
- 40.000 - 50.000														
- 50.000 - 60.000														
- 60.000 - 80.000														
- 80.000 - 100.000														
- 100.000														
Total														

Cuadro N° 22d Número de cotizantes en el fondo tipo D según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Mujeres

Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 - 25	+25 - 30	+30 - 35	+35 - 40	+40 - 45	+45 - 50	+50 - 55	+55 - 60	+60 - 65	+65 - 70	+ de 70	S/I	
Cero														
- 0 - 5														
- 5 - 10														
- 10 - 20														
- 20 - 50														
- 50 - 100														
- 100 - 200														
- 200 - 500														
- 500 - 1.000														
- 1.000 - 2.000														
- 2.000 - 3.000														
- 3.000 - 4.000														
- 4.000 - 5.000														
- 5.000 - 7.000														
- 7.000 - 10.000														
- 10.000 - 15.000														
- 15.000 - 20.000														
- 20.000 - 30.000														
- 30.000 - 40.000														
- 40.000 - 50.000														
- 50.000 - 60.000														
- 60.000 - 80.000														
- 80.000 - 100.000														
- 100.000														
Total														

Cuadro N° 22e Número de cotizantes en el fondo tipo E según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 23 Número de cotizantes según saldo de la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible total

[illegible]

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 24 Número de cotizantes según saldo de la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible dependientes

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+20	+30	+100	+200	+300	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+7000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (≥ 35 y ≤ 65)																					
Ingreso mínimo (< 35 y >= 65)																					
Ingreso mínimo (trab. caba part.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 25 Número de cotizantes según saldo de la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible independientes

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)																								Total
	Cero	+0 -5	+5 -10	+10 -20	+20 -50	+50 -100	+100 -200	+200 -500	+500 -1000	+1000 -2000	+2000 -3000	+3000 -4000	+4000 -5000	+5000 -7000	+7000 -10000	+10000 -15000	+15000 -20000	+20000 -30000	+30000 -40000	+40000 -50000	+50000 -60000	+60000 -80000	+80000 -100000	+100000	
+ 0 - 20																									
+ 20 - 40																									
+ 40 - 60																									
+ 60 - 100																									
+ 100 - 150																									
+ 150 - 200																									
+ 200 - 250																									
+ 250 - 300																									
+ 300 - 350																									
+ 350 - 400																									
+ 400 - 450																									
+ 450 - 500																									
+ 500 - 550																									
+ 550 - 600																									
+ 600 - 650																									
+ 650 - 700																									
+ 700 - 750																									
+ 750 - 800																									
+ 800 - 850																									
+ 850 - 900																									
+ 900 - 950																									
+ 950 - 1.000																									
+ 1.000 - 1.050																									
(1)																									
Total																									
Ingreso máximo (≥ 18 y ≤ 60)																									
Ingreso máximo (<18 y >60)																									
Ingreso máximo (trab. case part.)																									
Tope imponible																									

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 26 Número de cotizantes dependientes según saldo de la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible. Hombres

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+20	+50	+100	+200	+500	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+7000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)																					
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)																					
Ingreso máximo (trab. case part.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 27 Número de cotizantes dependientes según saldo de la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible. Mujeres

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+20	+30	+100	+200	+300	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+7000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (218 y 65)																					
Ingreso mínimo (<118 y <65)																					
Ingreso mínimo (trab. casa part.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 28 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación

Año de Afiliación al Sistema	Saldo de la cuenta individual (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+20	+30	+100	+200	+300	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+7000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	
1981																					
1982																					
1983																					
1984																					
1985																					
1986																					
1987																					
1988																					
1989																					
1990																					
1991																					
1992																					
1993																					
1994																					
1995																					
1996																					
1997																					
1998																					
1999																					
2000																					
2001																					
2002																					
(1)																					
Total																					

(1) El último año, debe corresponder al año del informe

Cuadro N° 29 Número de cotizantes por actividad económica y región total

Actividad Económica	1er dígito del código de act. econ.	Región													Total	Ingreso Mínimo (≥ 18 y ≤ 65)	Ingreso Mínimo (<18 y >65)	Ingreso Mínimo (trab. casa part.)	Tope Imponible
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S.I.				
Agricultura, Servicios Agrícolas, Caza, Silvicultura y Pesca	1																		
Minas, Petróleo y Canteras	2																		
Industrias Manufactureras	3																		
Electricidad, Gas y Agua	4																		
Construcción	5																		
Comercio por mayor y menor																			
Restaurantes, Cafés y otros establecimientos que expenden comidas y bebidas	6																		
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	7																		
Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos, Profesionales y otros	8																		
Servicios Estatales, Sociales, Personales e Internacionales	9																		
Actividades no Especificadas y otras	0																		
Sin Información	/																		
Total																			

Cuadro N° 30 Número de cotizantes por actividad económica y región. Hombres

Actividad Económica	1er dígito del código de act. econ.	Región													Total	Ingreso Mínimo (≥ 18 y ≤ 65)	Ingreso Mínimo (< 18 y ≥ 65)	Ingreso Mínimo (trab. casa part.)	Tope Imponible
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.					
Agricultura, Servicios Agrícolas, Caza, Silvicultura y Pesca	1																		
Minas, Petróleo y Canteras	2																		
Industrias Manufactureras	3																		
Electricidad, Gas y Agua	4																		
Construcción	5																		
Comercio por mayor y menor Restaurantes, Cafés y otros establecimientos que expendan comidas y bebidas	6																		
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	7																		
Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos, Profesionales y otros	8																		
Servicios Estatales, Sociales, Personales e Internacionales	9																		
Actividades no Especificadas y otras	0																		
Sin Información	/																		
Total																			

Cuadro N° 31 Número de cotizantes por actividad económica y región. Mujeres

Actividad Económica	1er dígito del código de actividad econ.	Región													Total	Ingreso Mínimo (≥ 18 y ≤ 65)	Ingreso Mínimo (< 18 y > 65)	Ingreso Mínimo (trab. casa part.)	Tope Imponible
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S.I				
Agricultura, Servicios Agrícolas, Caza, Silvicultura y Pesca	1																		
Minas, Petróleo y Canteras	2																		
Industrias Manufactureras	3																		
Electricidad, Gas y Agua	4																		
Construcción	5																		
Comercio por mayor y menor Restaurantes, Cafés y otros establecimientos que expendan comidas y bebidas	6																		
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	7																		
Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos, Profesionales y otros	8																		
Servicios Estatales, Sociales, Personales e Internacionales	9																		
Actividades no Especificadas y otras	0																		
Sin Información	/																		
Total																			

Cuadro N° 32 Ingreso imponible promedio de los cotizantes por actividad económica y región total (en pesos)

Actividad Económica	1er dígito del código de act. econ.	Región														Total
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I	
Agricultura, Servicios Agrícolas, Caza, Silvicultura y Pesca	1															
Minas, Petróleo y Canteras	2															
Industrias Manufactureras	3															
Electricidad, Gas y Agua	4															
Construcción	5															
Comercio por mayor y menor Restaurantes, Cafés y otros establecimientos que expenden comidas y bebidas	6															
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	7															
Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos, Profesionales y otros	8															
Servicios Estatales, Sociales, Personales e Internacionales	9															
Actividades no Especificadas y otras	0															
Sin Información	/															
Total																

Cuadro N° 33 Ingreso imponible promedio de los cotizantes por actividad económica y región. Hombres (en pesos)

Actividad Económica	1er dígito del código de act. econ.	Región														Total
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I	
Agricultura, Servicios Agrícolas, Caza, Silvicultura y Pesca	1															
Minas, Petróleo y Canteras	2															
Industrias Manufactureras	3															
Electricidad, Gas y Agua	4															
Construcción	5															
Comercio por mayor y menor Restaurantes, Cafés y otros establecimientos que expendan comidas y bebidas	6															
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	7															
Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos, Profesionales y otros	8															
Servicios Estatales, Sociales, Personales e Internacionales	9															
Actividades no Especificadas y otras	0															
Sin Información	/															
Total																

Cuadro N° 34 Ingreso imponible promedio de los cotizantes por actividad económica y región. Mujeres (en pesos)

Actividad Económica	1er dígito del código de act. econ.	Región														Total
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	R. Metrop.	S/I	
Agricultura, Servicios Agrícolas, Caza, Silvicultura y Pesca	1															
Minas, Petróleo y Canteras	2															
Industrias Manufactureras	3															
Electricidad, Gas y Agua	4															
Construcción	5															
Comercio por mayor y menor Restaurantes, Cafés y otros establecimientos que expenden comidas y bebidas	6															
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	7															
Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos, Profesionales y otros	8															
Servicios Estatales, Sociales, Personales e Internacionales	9															
Actividades no Especificadas y otras	0															
Sin Información	7															
Total																

Cuadro N° 35a Número de cotizantes que registran saldo por cotizaciones voluntarias en el fondo tipo A según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual cotización voluntaria (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+20	+30	+100	+200	+300	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	+50000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (>=18 y <=65)																					
Ingreso mínimo (<=18 y >=65)																					
Ingreso mínimo (web, casa parti.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 35b Número de cotizantes que registran saldo por cotizaciones voluntarias en el fondo tipo B según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual cotización voluntaria (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0 -5	+5 -10	+10 -20	+20 -50	+50 -100	+100 -200	+200 -500	+500 -1000	+1000 -2000	+2000 -5000	+5000 -10000	+10000 -20000	+20000 -50000	+50000 -100000	+100000 -200000	+200000 -500000	+500000 -1000000	+1000000 -2000000	+2000000 -5000000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)																					
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)																					
Ingreso mínimo (wab. case part.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 35c Número de cotizantes que registran saldo por cotizaciones voluntarias en el fondo tipo C según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual cotización voluntaria (miles de pesos)																				Total				
	Cero	+0 -5	+5 -10	+10 -20	+20 -50	+50 -100	+100 -200	+200 -500	+500 -1000	+1000 -2000	+2000 -3000	+3000 -4000	+4000 -5000	+5000 -7000	+7000 -10000	+10000 -15000	+15000 -20000	+20000 -30000	+30000 -40000	+40000 -50000		+50000 -60000	+60000 -80000	+80000 -100000	+100000
+ 0 - 20																									
+ 20 - 40																									
+ 40 - 60																									
+ 60 - 100																									
+ 100 - 150																									
+ 150 - 200																									
+ 200 - 250																									
+ 250 - 300																									
+ 300 - 350																									
+ 350 - 400																									
+ 400 - 450																									
+ 450 - 500																									
+ 500 - 550																									
+ 550 - 600																									
+ 600 - 650																									
+ 650 - 700																									
+ 700 - 750																									
+ 750 - 800																									
+ 800 - 850																									
+ 850 - 900																									
+ 900 - 950																									
+ 950 - 1.000																									
+ 1.000 - 1.050																									
(1)																									
Total																									
Ingreso mínimo (>18 y <45)																									
Ingreso mínimo (<18 y >45)																									
Ingreso mínimo (trab. casa part.)																									
Tope disponible																									

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 35d Número de cotizantes que registran saldo por cotizaciones voluntarias en el fondo tipo D según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual cotización voluntaria (miles de pesos)																				Total				
	Cero	+0 -5	+5 -10	+10 -20	+20 -50	+50 -100	+100 -200	+200 -500	+500 -1000	+1000 -2000	+2000 -3000	+3000 -4000	+4000 -5000	+5000 -7000	+7000 -10000	+10000 -15000	+15000 -20000	+20000 -30000	+30000 -40000	+40000 -50000		+50000 -60000	+60000 -80000	+80000 -100000	+100000
+ 0 - 20																									
+ 20 - 40																									
+ 40 - 60																									
+ 60 - 100																									
+ 100 - 150																									
+ 150 - 200																									
+ 200 - 250																									
+ 250 - 300																									
+ 300 - 350																									
+ 350 - 400																									
+ 400 - 450																									
+ 450 - 500																									
+ 500 - 550																									
+ 550 - 600																									
+ 600 - 650																									
+ 650 - 700																									
+ 700 - 750																									
+ 750 - 800																									
+ 800 - 850																									
+ 850 - 900																									
+ 900 - 950																									
+ 950 - 1.000																									
+ 1.000 - 1.050																									
(1)																									
Total																									
Ingreso mínimo (218 y < 65)																									
Ingreso mínimo (<18 y > 65)																									
Ingreso mínimo (trab. casa part.)																									
Tope imponible																									

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 35e Número de cotizantes que registran saldo por cotizaciones voluntarias en el fondo tipo E según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual cotización voluntaria (miles de pesos)																								Total
	Cero	+0 -5	+5 -10	+10 -20	+20 -50	+50 -100	+100 -200	+200 -500	+500 -1000	+1000 -2000	+2000 -3000	+3000 -4000	+4000 -5000	+5000 -7000	+7000 -10000	+10000 -15000	+15000 -20000	+20000 -30000	+30000 -40000	+40000 -50000	+50000 -60000	+60000 -80000	+80000 -100000	+100000	
+ 0 - 20																									
+ 20 - 40																									
+ 40 - 60																									
+ 60 - 100																									
+ 100 - 150																									
+ 150 - 200																									
+ 200 - 250																									
+ 250 - 300																									
+ 300 - 350																									
+ 350 - 400																									
+ 400 - 450																									
+ 450 - 500																									
+ 500 - 550																									
+ 550 - 600																									
+ 600 - 650																									
+ 650 - 700																									
+ 700 - 750																									
+ 750 - 800																									
+ 800 - 850																									
+ 850 - 900																									
+ 900 - 950																									
+ 950 - 1.000																									
+ 1.000 - 1.050																									
(1)																									
Total																									
Ingreso mínimo (>18 y ≤ 65)																									
Ingreso mínimo (<18 y >65)																									
Ingreso mínimo (web. cada part.)																									
Tope imponible																									

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 36a Número de ahorrantes en el fondo tipo A según saldo por cotización voluntaria y edad

[illegible]

Cuadro N° 36b Número de ahorrantes en el fondo tipo B según saldo por cotización voluntaria y edad

[illegible]

Cuadro N° 36c Número de ahorrantes en el fondo tipo C según saldo por cotización voluntaria y edad

Saldo por cotización voluntaria (miles de pesos)	Edad (años)													Total
	Hasta 20	+20 -25	+25 -30	+30 -35	+35 -40	+40 -45	+45 -50	+50 -55	+55 -60	+60 -65	+65 -70	+de 70	S/I	
Cero														
+ 0 - 5														
+ 5 - 10														
+ 10 - 20														
+ 20 - 50														
+ 50 - 100														
+ 100 - 200														
+ 200 - 500														
+ 500 - 1.000														
+ 1.000 - 2.000														
+ 2.000 - 3.000														
+ 3.000 - 4.000														
+ 4.000 - 5.000														
+ 5.000 - 7.000														
+ 7.000 - 10.000														
+ 10.000 - 15.000														
+ 15.000 - 20.000														
+ 20.000 - 30.000														
+ 30.000 - 40.000														
+ 40.000 - 50.000														
+ 50.000 - 60.000														
+ 60.000 - 80.000														
+ 80.000 - 100.000														
+ 100.000														
Total														
Saldo total (m\$)														

Cuadro N° 36d Número de ahorrantes en el fondo tipo D según saldo por cotización voluntaria y edad

Cuadro N° 37a Número de ahorrantes en el fondo tipo A según saldo por cotizaciones voluntarias, tipo y sexo

Saldo por cotización voluntaria (miles de pesos)	Tipo y sexo											
	Dependientes	Masculino	Femenino	S/I	Independientes	Masculino	Femenino	S/I	Total	Masculino	Femenino	S/I
Cero												
- 0 - 5												
- 5 - 10												
- 10 - 20												
- 20 - 50												
- 50 - 100												
- 100 - 200												
- 200 - 500												
- 500 - 1.000												
- 1.000 - 2.000												
- 2.000 - 3.000												
- 3.000 - 4.000												
- 4.000 - 5.000												
- 5.000 - 7.000												
- 7.000 - 10.000												
- 10.000 - 15.000												
- 15.000 - 20.000												
- 20.000 - 30.000												
- 30.000 - 40.000												
- 40.000 - 50.000												
- 50.000 - 60.000												
- 60.000 - 80.000												
- 80.000 - 100.000												
- 100.000												
Total												
Saldo total (m\$)												

Cuadro N° 37b Número de ahorrantes en el fondo tipo B según saldo por cotizaciones voluntarias, tipo y sexo

[illegible]

Cuadro N° 37c Número de ahorrantes en el fondo tipo C según saldo por cotizaciones voluntarias, tipo y sexo

[illegible]

Cuadro N° 37d Número de ahorrantes en el fondo tipo D según saldo por cotizaciones voluntarias, tipo y sexo

Saldo por cotización voluntaria (miles de pesos)	Tipo y sexo											
	Dependientes	Masculino	Femenino	S/I	Independientes	Masculino	Femenino	S/I	Total	Masculino	Femenino	S/I
Cero												
+ 0 - 5												
+ 5 - 10												
+ 10 - 20												
+ 20 - 50												
+ 50 - 100												
+ 100 - 200												
+ 200 - 500												
+ 500 - 1.000												
+ 1.000 - 2.000												
+ 2.000 - 3.000												
+ 3.000 - 4.000												
+ 4.000 - 5.000												
+ 5.000 - 7.000												
+ 7.000 - 10.000												
+ 10.000 - 15.000												
+ 15.000 - 20.000												
+ 20.000 - 30.000												
+ 30.000 - 40.000												
+ 40.000 - 50.000												
+ 50.000 - 60.000												
+ 60.000 - 80.000												
+ 80.000 - 100.000												
+ 100.000												
Total												
Saldo total (m\$)												

Cuadro N° 37e Número de ahorrantes en el fondo tipo E según saldo por cotizaciones voluntarias, tipo y sexo

[illegible]

Cuadro N° 38a Número de cotizantes que registran saldo por depósitos convenidos en el fondo tipo A según ingreso imponible

[illegible]

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 38b Número de cotizantes que registran saldo por depósitos convenidos en el fondo tipo B según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual depósitos convenidos (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+15	+20	+250	+300	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+7000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	+50000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (>= 15 y <= 65)																					
Ingreso mínimo (>= 15 y <= 65)																					
Ingreso mínimo (trab. casa part.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 38c Número de cotizantes que registran saldo por depósitos convenidos en el fondo tipo C según ingreso imponible

Ingreso imponible (miles de pesos)	Saldo de la cuenta individual depósitos convenidos (miles de pesos)																				Total
	Cero	+0	+5	+10	+20	+30	+100	+200	+300	+1000	+2000	+3000	+4000	+5000	+7000	+10000	+15000	+20000	+30000	+40000	
+ 0 - 20																					
+ 20 - 40																					
+ 40 - 60																					
+ 60 - 100																					
+ 100 - 150																					
+ 150 - 200																					
+ 200 - 250																					
+ 250 - 300																					
+ 300 - 350																					
+ 350 - 400																					
+ 400 - 450																					
+ 450 - 500																					
+ 500 - 550																					
+ 550 - 600																					
+ 600 - 650																					
+ 650 - 700																					
+ 700 - 750																					
+ 750 - 800																					
+ 800 - 850																					
+ 850 - 900																					
+ 900 - 950																					
+ 950 - 1.000																					
+ 1.000 - 1.050																					
(1)																					
Total																					
Ingreso mínimo (≥ 18 y ≤ 65)																					
Ingreso mínimo (< 18 y > 65)																					
Ingreso mínimo (trab. casa part.)																					
Tope imponible																					

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 38d Número de cotizantes que registran saldo por depósitos convenidos en el fondo tipo D según ingreso imponible

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 38e Número de cotizantes que registran saldo por depósitos convenidos en el fondo tipo E según ingreso imponible

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 39a Número de ahorrantes en el fondo tipo A según saldo por depósitos convenidos y edad

Cuadro N° 39b Número de ahorrantes en el fondo tipo B según saldo por depósitos convenidos y edad

Cuadro N° 39c Número de ahorrantes en el fondo tipo C según saldo por depósitos convenidos y edad

Cuadro N° 39d Número de ahorrantes en el fondo tipo D según saldo por depósitos convenidos y edad

Cuadro N° 39e Número de ahorrantes en el fondo tipo E según saldo por depósitos convenidos y edad

Cuadro N° 40a Número de ahorrantes en el fondo tipo A según saldo por depósitos convenidos, tipo y sexo

Cuadro N° 40b Número de ahorrantes en el fondo tipo B según saldo por depósitos convenidos, tipo y sexo

Cuadro N° 40c Número de ahorrantes en el fondo tipo C según saldo por depósitos convenidos, tipo y sexo

Cuadro N° 40d Número de ahorrantes en el fondo tipo D según saldo por depósitos convenidos, tipo y sexo

Cuadro N° 40e Número de ahorrantes en el fondo tipo E según saldo por depósitos convenidos, tipo y sexo

Cuadro N° 41 Número de afiliados según saldo en la cuenta de ahorro voluntario y saldo en la cuenta de capitalización individual

Cuadro N° 42 Número de afiliados según saldo en la cuenta de ahorro voluntario por tipo y sexo

Cuadro N° 43 Número de afiliados según saldo en la cuenta de ahorro voluntario y edad

Cuadro N° 44 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de ahorro voluntario e ingreso imponible

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 45 Número de afiliados cubiertos por el seguro según saldo en la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación

(1) El último año, debe corresponder al año del informe.

Cuadro N° 46 Número de afiliados cubiertos por el seguro según saldo en la cuenta de capitalización individual por tipo y sexo

Cuadro N° 47 Número de afiliados cubiertos por el seguro según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad

Cuadro N° 48 Número de afiliados cubiertos por el seguro según actividad económica y región

Cuadro N° 49 Número de cotizantes con cuenta de indemnización según saldo e ingreso imponible

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 90 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 50 Número de cuentas de indemnización según saldo, tipo y sexo

Cuadro N° 51 Número de afiliados por trabajos pesados y tasa de cotización del 4% según tipo, sexo y edad

Cuadro N° 52 Número de afiliados por trabajos pesados y tasa de cotización del 2% según tipo, sexo y edad

Cuadro N° 53 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 4% según tipo, sexo y edad

Cuadro N° 54 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 2% según tipo, sexo y edad

Cuadro N° 55 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 4% según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 56 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 2% según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible

(1) Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido deberá agregarse una nueva fila incrementada en \$50.000.

Cuadro N° 57 Número de convenios de distribución de saldos suscritos

Cuadro N° 58 Número de convenios de traspaso futuro de saldos

Cuadro N° 59 Número de afiliados que mantienen vigente convenio con la administradora por la cuenta individual por cotización obligatoria según edad y tipo de fondo

Cuadro N° 60 Número de afiliados que mantienen vigente convenio con la administradora por la cuenta individual por cotización obligatoria según tipo, sexo y tipo de fondo

Libro V, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Anexos

Anexo N° 3 Estadística anual de afiliados y cotizantes

Anexo N° 3 Estadística Anual de Afiliados y Cotizantes

Cuadro N° 1a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones menor a 0,1. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																								
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	+ 65	SI	TOTAL
CERO																									
+ 0 - 5																									
+ 5 - 10																									
+ 10 - 20																									
+ 20 - 50																									
+ 50 - 100																									
+ 100 - 200																									
+ 200 - 500																									
+ 500 - 1000																									
+ 1000 - 2000																									
+ 2000 - 3000																									
+ 3000 - 4000																									
+ 4000 - 5000																									
+ 5000 - 7000																									
+ 7000 - 10000																									
+ 10000 - 15000																									
+ 15000 - 20000																									
+ 20000 - 30000																									
+ 30000 - 40000																									
+ 40000 - 50000																									
+ 50000 - 60000																									
+ 60000 - 80000																									
+ 80000 - 100000																									
+ 100000																									
TOTAL																									

Cuadro N° 1b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones menor a 0,1. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 1c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones menor A 0,1. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 2a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,1 y 0,2. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																					
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
CERO																						
+ 0 - 5																						
+ 5 - 10																						
+ 10 - 20																						
+ 20 - 50																						
+ 50 - 100																						
+ 100 - 200																						
+ 200 - 500																						
+ 500 - 1000																						
+ 1000 - 2000																						
+ 2000 - 3000																						
+ 3000 - 4000																						
+ 4000 - 5000																						
+ 5000 - 7000																						
+ 7000 - 10000																						
+ 10000 - 15000																						
+ 15000 - 20000																						
+ 20000 - 30000																						
+ 30000 - 40000																						
+ 40000 - 50000																						
+ 50000 - 60000																						
+ 60000 - 80000																						
+ 80000 - 100000																						
+ 100000																						
TOTAL																						

Cuadro N° 2b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,1 y 0,2. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 2c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,1 y 0,2. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 3a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,2 y 0,3. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																									
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	+ 65	SI	TOTAL	
CERO																										
+ 0 - 5																										
+ 5 - 10																										
+ 10 - 20																										
+ 20 - 50																										
+ 50 - 100																										
+ 100 - 200																										
+ 200 - 500																										
+ 500 - 1000																										
+ 1000 - 2000																										
+ 2000 - 3000																										
+ 3000 - 4000																										
+ 4000 - 5000																										
+ 5000 - 7000																										
+ 7000 - 10000																										
+ 10000 - 15000																										
+ 15000 - 20000																										
+ 20000 - 30000																										
+ 30000 - 40000																										
+ 40000 - 50000																										
+ 50000 - 60000																										
+ 60000 - 80000																										
+ 80000 - 100000																										
+ 100000																										
TOTAL																										

Cuadro N° 3b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,2 y 0,3. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 3c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,2 y 0,3. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 4a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,3 y 0,4. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																				
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
CERO																					
+ 0 - 5																					
+ 5 - 10																					
+ 10 - 20																					
+ 20 - 50																					
+ 50 - 100																					
+ 100 - 200																					
+ 200 - 500																					
+ 500 - 1000																					
+ 1000 - 2000																					
+ 2000 - 3000																					
+ 3000 - 4000																					
+ 4000 - 5000																					
+ 5000 - 7000																					
+ 7000 - 10000																					
+ 10000 - 15000																					
+ 15000 - 20000																					
+ 20000 - 30000																					
+ 30000 - 40000																					
+ 40000 - 50000																					
+ 50000 - 60000																					
+ 60000 - 80000																					
+ 80000 - 100000																					
+ 100000																					
TOTAL																					

Cuadro N° 4b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,3 y 0,4. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 4c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,3 y 0,4. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 5a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,4 y 0,5. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																				
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
CERO																					
+ 0 - 5																					
+ 5 - 10																					
+ 10 - 20																					
+ 20 - 50																					
+ 50 - 100																					
+ 100 - 200																					
+ 200 - 500																					
+ 500 - 1000																					
+ 1000 - 2000																					
+ 2000 - 3000																					
+ 3000 - 4000																					
+ 4000 - 5000																					
+ 5000 - 7000																					
+ 7000 - 10000																					
+ 10000 - 15000																					
+ 15000 - 20000																					
+ 20000 - 30000																					
+ 30000 - 40000																					
+ 40000 - 50000																					
+ 50000 - 60000																					
+ 60000 - 80000																					
+ 80000 - 100000																					
+ 100000																					
TOTAL																					

Cuadro N° 5b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,4 y 0,5. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 5c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,4 y 0,5. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 6a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,5 y 0,6. Total

SALDO POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																						
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	+ 65
CERO																							
+ 0 - 5																							
+ 5 - 10																							
+ 10 - 20																							
+ 20 - 50																							
+ 50 - 100																							
+ 100 - 200																							
+ 200 - 500																							
+ 500 - 1000																							
+ 1000 - 2000																							
+ 2000 - 3000																							
+ 3000 - 4000																							
+ 4000 - 5000																							
+ 5000 - 7000																							
+ 7000 - 10000																							
+ 10000 - 15000																							
+ 15000 - 20000																							
+ 20000 - 30000																							
+ 30000 - 40000																							
+ 40000 - 50000																							
+ 50000 - 60000																							
+ 60000 - 80000																							
+ 80000 - 100000																							
+ 100000																							
TOTAL																							

Cuadro N° 6b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,5 y 0,6. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 6c. Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,5 y 0,6. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 7a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,6 y 0,7. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																				
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
CERO																					
+ 0 - 5																					
+ 5 - 10																					
+ 10 - 20																					
+ 20 - 50																					
+ 50 - 100																					
+ 100 - 200																					
+ 200 - 500																					
+ 500 - 1000																					
+ 1000 - 2000																					
+ 2000 - 3000																					
+ 3000 - 4000																					
+ 4000 - 5000																					
+ 5000 - 7000																					
+ 7000 - 10000																					
+ 10000 - 15000																					
+ 15000 - 20000																					
+ 20000 - 30000																					
+ 30000 - 40000																					
+ 40000 - 50000																					
+ 50000 - 60000																					
+ 60000 - 80000																					
+ 80000 - 100000																					
+ 100000																					
TOTAL																					

Cuadro N° 7b. Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,6 y 0,7. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 7c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,6 y 0,7. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 8a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,7 y 0,8. Total

SALDO POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																				
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
CERO																					
+ 0 - 5																					
+ 5 - 10																					
+ 10 - 20																					
+ 20 - 50																					
+ 50 - 100																					
+ 100 - 200																					
+ 200 - 500																					
+ 500 - 1000																					
+ 1000 - 2000																					
+ 2000 - 3000																					
+ 3000 - 4000																					
+ 4000 - 5000																					
+ 5000 - 7000																					
+ 7000 - 10000																					
+ 10000 - 15000																					
+ 15000 - 20000																					
+ 20000 - 30000																					
+ 30000 - 40000																					
+ 40000 - 50000																					
+ 50000 - 60000																					
+ 60000 - 80000																					
+ 80000 - 100000																					
+ 100000																					
TOTAL																					

Cuadro N° 8b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,7 y 0,8. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 8c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,7 y 0,8. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 9a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,8 y 0,9. Total

SALDO POR COTIZACION OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																							
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	+ 65	SI
CERO																								
+ 0 - 5																								
+ 5 - 10																								
+ 10 - 20																								
+ 20 - 50																								
+ 50 - 100																								
+ 100 - 200																								
+ 200 - 500																								
+ 500 - 1000																								
+ 1000 - 2000																								
+ 2000 - 3000																								
+ 3000 - 4000																								
+ 4000 - 5000																								
+ 5000 - 7000																								
+ 7000 - 10000																								
+ 10000 - 15000																								
+ 15000 - 20000																								
+ 20000 - 30000																								
+ 30000 - 40000																								
+ 40000 - 50000																								
+ 50000 - 60000																								
+ 60000 - 80000																								
+ 80000 - 100000																								
+ 100000																								
TOTAL																								

Cuadro N° 9b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,8 y 0,9. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 9c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,8 y 0,9. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 10a Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,9 y 1. Total

SALDO POR COTIZACIÓN OBLIGATORIA (en miles de pesos)	EDAD (años)																				
	- 45	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
CERO																					
+ 0 - 5																					
+ 5 - 10																					
+ 10 - 20																					
+ 20 - 30																					
+ 30 - 100																					
+ 100 - 200																					
+ 200 - 500																					
+ 500 - 1000																					
+ 1000 - 2000																					
+ 2000 - 3000																					
+ 3000 - 4000																					
+ 4000 - 5000																					
+ 5000 - 7000																					
+ 7000 - 10000																					
+ 10000 - 15000																					
+ 15000 - 20000																					
+ 20000 - 30000																					
+ 30000 - 40000																					
+ 40000 - 50000																					
+ 50000 - 60000																					
+ 60000 - 80000																					
+ 80000 - 100000																					
+ 100000																					
TOTAL																					

Cuadro N° 10b Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,9 y 1. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 10c Número de afiliados según saldo de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad, para una densidad de cotizaciones entre 0,9 y 1. Mujeres

[illegible]

Cuadro N° 11 Número de afiliados, según densidad de cotizaciones y edad. Total

EDAD (años)	DENSIDAD DE COTIZACIONES (en porcentaje)										TOTAL
	0 - 0,1	0,1 - 0,2	0,2 - 0,3	0,3 - 0,4	0,4 - 0,5	0,5 - 0,6	0,6 - 0,7	0,7 - 0,8	0,8 - 0,9	0,9 - 1	
Hasta 20											
+ de 20 hasta 25											
+ de 25 hasta 30											
+ de 30 hasta 35											
+ de 35 hasta 40											
+ de 40 hasta 45											
+ de 45 hasta 50											
+ de 50 hasta 55											
+ de 55 hasta 60											
+ de 60 hasta 65											
+ de 65											
Sin información											
TOTAL											

Cuadro Nº 12 Número de afiliados, según densidad de cotizaciones y edad. Hombres

EDAD (años)	DENSIDAD DE COTIZACIONES (en porcentaje)										TOTAL
	0 - 0,1	0,1 - 0,2	0,2 - 0,3	0,3 - 0,4	0,4 - 0,5	0,5 - 0,6	0,6 - 0,7	0,7 - 0,8	0,8 - 0,9	0,9 - 1	
Hasta 20											
+ de 20 hasta 25											
+ de 25 hasta 30											
+ de 30 hasta 35											
+ de 35 hasta 40											
+ de 40 hasta 45											
+ de 45 hasta 50											
+ de 50 hasta 55											
+ de 55 hasta 60											
+ de 60 hasta 65											
+ de 65											
Sin información											
TOTAL											

Cuadro Nº 13 Número de afiliados, según densidad de cotizaciones y edad. Mujeres

EDAD (años)	DENSIDAD DE COTIZACIONES (en porcentaje)										TOTAL
	0 - 0,1	0,1 - 0,2	0,2 - 0,3	0,3 - 0,4	0,4 - 0,5	0,5 - 0,6	0,6 - 0,7	0,7 - 0,8	0,8 - 0,9	0,9 - 1	
Hasta 20											
+ de 20 hasta 25											
+ de 25 hasta 30											
+ de 30 hasta 35											
+ de 35 hasta 40											
+ de 40 hasta 45											
+ de 45 hasta 50											
+ de 50 hasta 55											
+ de 55 hasta 60											
+ de 60 hasta 65											
+ de 65											
Sin información											
TOTAL											

Cuadro Nº 14 Número de cotizantes, según densidad de cotizaciones y edad. Total

[illegible]

Cuadro N° 15 Número de cotizantes, según densidad de cotizaciones y edad. Hombres

[illegible]

Cuadro N° 16 Número de cotizantes, según densidad de cotizaciones y edad. Mujeres

[illegible]

Libro V, Título X Estadística de Afiliados y Cotizantes, Anexos

Anexo N° 4 Especificaciones técnicas*Anexo N° 4 Especificaciones Técnicas*

Instrucciones para el envío de información del Informe Mensual de Afiliados y Cotizantes vía transmisión de datos

1. Descripción de Archivos

El Informe Estadístico Mensual de Afiliados y Cotizantes se compone de los archivos que a continuación se define. La siguiente es la nomenclatura utilizada en los nombres de los archivos:

<i>tf</i>	A	Fondo Tipo A
	B	Fondo Tipo B
	C	Fondo Tipo C
	D	Fondo Tipo D
	E	Fondo Tipo E
aamm	Año y mes correspondiente al Informe	
ext	Código de 3 letras de la AFP	

1.1 Variación en el número de afiliados

Archivo: C01aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados VAL	9(09)
Signo de afiliados PRV	X(01)
Afiliados PRV	9(09)
Total de afiliados	9(09)
Largo del Registro	X(28)

Este registro debe incluirse para cada una de las variaciones definidas en el punto 2.1

1.2 Número de afiliados según fondo, tipo y sexo

Archivo: C02aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados portipo de fondo ocurre 5 veces Número de afiliados	9(09)
Largo del Registro	X(45)

El número de afiliados debe informarse para cada uno de los tipos de Fondos existentes y en el siguiente orden (A, B, C, D y E). Se debe incluir un registro para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.2.

1.3 Número de cotizaciones obligatorias pagadas y/o declaradas y de afiliados voluntarios

Archivo: C03aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizaciones por Afiliado activo VAL	9(09)
Cotizaciones por Afiliado activo PRV	9(09)
Cotizaciones por Rezagos	9(09)
Cotizaciones por Pasivos	9(09)
Total	9(09)
Largo del Registro	X(45)

Este registro debe incluirse para cada uno de los meses en que se devengaron las remuneraciones, definidos en el punto 2.3.

1.4 Número de cotizantes e ingreso imponible promedio según Fondo, por tipo y sexo

Archivo: C04aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de cotizantes totales	9(09)
Ingreso imponible promedio total (\$)	9(09)
Cotizantes e ingreso imponible por Fondo ocurre 5 veces	
N° de cotizantes del Fondo	9(09)
Ingreso imponible promedio del Fondo (\$)	9(09)
Largo del Registro	X(108)

El número de cotizantes del Fondo y el ingreso imponible promedio del Fondo debe incluirse para cada uno de los tipos de Fondos (A, B, C, D y E), ordenados por tipo de Fondo. El registro descrito debe incluirse en este archivo para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.4.

1.5 Número de cuentas de ahorro voluntario vigentes Fondo *tf*, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Archivo: C05tfamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cuentas de Ahorro voluntario vigentes con saldo en 0	9(09)
Cuentas de Ahorro voluntario vigentes con saldo mayor que 0	9(09)
Saldo total acumulado (miles de pesos)	9(09)
Número de depósitos del mes	9(09)
Monto total de los depósitos del mes (miles de pesos)	9(09)
Número de retiros del mes	9(09)
Monto total de los retiros del mes (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(63)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de afiliados que se describe en el punto 2.5.

1.6 Traspasos enviados desde el Fondo *tf*

Archivo: C06tfamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de cuentas individuales con cotización obligatoria	9(09)
Edad promedio	9(02)
Ingreso imponible promedio (\$)	9(09)
Saldo promedio cuenta individual traspasada (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(29)

En cada archivo (uno por cada tipo de Fondo) se debe incluir 5 registros por cada una de las A.F.P. existentes, ordenadas alfabéticamente por nombre y a continuación 5 registros de totales por tipo de Fondo. La agrupación de 5 registros por cada A.F.P., corresponde a los tipos de Fondos existentes, ordenados alfabéticamente por tipo de Fondo.

1.7 Número de cuentas de indemnización vigentes, saldo total acumulado en las cuentas, número y monto de los depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Archivo: C07aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de Cuentas de Indemnización vigentes con saldo en 0	9(09)
Número de Cuentas de Indemnización vigentes con saldo mayor que 0	9(09)
Saldo total acumulado (miles de pesos)	9(09)
Número de depósitos del mes	9(09)
Monto total de los depósitos del mes (miles de pesos)	9(09)
Número de retiros del mes	9(09)
Monto total de los retiros del mes (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(63)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de cuentas que se describe en el punto 2.6.

1.8 Número de cuentas individuales por cotización voluntaria vigentes Fondo tipo *tf*, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Archivo: C08faamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de Cuentas individuales por cotizaciones voluntarias vigentes	9(09)
Saldo total acumulado (miles de pesos)	9(09)
Número de depósitos del mes	9(09)
Monto total de los depósitos del mes (miles de pesos)	9(09)
Número de retiros del mes	9(09)
Monto total de los retiros del mes (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(54)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de afiliados que se describe en el punto 2.7.

1.9 Número de cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes Fondo tipo *tf* , saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo

Archivo: C09faamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de Cuentas individuales por depósitos convenidos vigentes	9(09)
Saldo total acumulado (miles de pesos)	9(09)
Número de depósitos del mes	9(09)
Monto total de los depósitos del mes (miles de pesos)	9(09)
Número de retiros del mes	9(09)
Monto total de los retiros del mes (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(54)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de afiliados que se describe en el punto 2.7.

1.10 Transferencias de ahorro previsional voluntario a otras entidades

Archivo: C10aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de transferencias con cotización voluntaria	9(09)
Monto de las cotizaciones voluntarias transferidas (miles de pesos)	9(09)
Número de transferencias con depósitos convenidos	9(09)
Monto de los depósitos convenidos transferidos (miles de pesos)	9(09)
Número de transferencias con depósitos de ahorro previsional voluntario	9(09)
Monto de los depósitos de ahorro previsional voluntario transferidos (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(54)

Este registro debe informarse para cada una de las A.F.P. existentes, ordenadas alfabéticamente por nombre y a continuación, un registro por cada uno de los tipos de Entidades definidos en el punto 2.8, en el mismo orden señalado. Al final del archivo se debe incluir un registro para informar los totales.

1.11 Traspasos de ahorro previsional voluntario a otras entidades

Archivo: C11aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de traspasos con cotización voluntaria	9(09)
Monto de las cotizaciones voluntarias traspasadas (miles de pesos)	9(09)
Número de traspasos con depósitos convenidos	9(09)
Monto de los depósitos convenidos traspasados (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(36)

Este registro debe informarse para cada una de las A.F.P. existentes, ordenadas alfabéticamente por nombre y a continuación, un registro por cada uno de los tipos de Entidades definidos en el punto 2.8, en el mismo orden señalado. Al final del archivo se debe incluir un registro para informar los totales.

1.12 Traspasos de ahorro previsional voluntario desde otras entidades

Archivo: C12aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de traspasos con cotización voluntaria	9(09)
Monto de las cotizaciones voluntarias traspasadas (miles de pesos)	9(09)
Número de traspasos con depósitos convenidos	9(09)
Monto de los depósitos convenidos traspasados (miles de pesos)	9(09)
Número de traspasos con depósitos de ahorro previsional voluntario	9(09)
Monto de los depósitos de ahorro previsional voluntario traspasados (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(54)

Este registro debe informarse para cada una de las A.F.P. existentes, ordenadas alfabéticamente por nombre y a continuación, un registro por cada uno de los tipos de Entidades definidos en el punto 2.8, en el mismo orden señalado. Al final del archivo se debe incluir un registro para informar los totales.

1.13 Número de cuentas de capitalización individual voluntaria vigente Fondo tipo tf, saldo total acumulado, número y monto de depósitos y retiros del mes, por tipo y sexo.

Archivo: C13tfaamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de Cuentas de capitalización individual voluntaria vigentes	9(09)
Saldo total acumulado (miles de pesos)	9(09)
Número de depósitos del mes	9(09)
Monto total de los depósitos del mes (miles de pesos)	9(09)
Número de retiros del mes	9(09)
Monto total de los retiros del mes (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(54)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de afiliados que se describe en el punto 2.9.

1.14 Número de traspaso de fondos de la cuenta de capitalización individual obligatoria a modo de compensación económica en caso de divorcio o nulidad, por cónyuge compensado y sexo

Archivo: C14aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de traspasos de Fondos de la CCICO	9(09)
Saldo traspasado por compensación económica (miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(18)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de cónyuges que se describe en el punto 2.10.

1.15 Número de contratos, cuentas individuales de ahorro previsional colectivo vigentes, aportes, retiros y saldo total acumulado por Tipo de Fondo y sexo

Archivo: C15aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de contratos de APVC	9(09)
Número de Cuentas individuales de APVC	9(09)
Número de aportes	
Empleador	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra a) art. 20L	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra b) art. 20L	9(09)
Monto de aportes (miles de pesos)	
Empleador	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra a) art. 20L	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra b) art. 20L	9(09)
Número de retiros	
Empleador	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra a) art. 20L	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra b) art. 20L	9(09)
Monto de retiros (miles de pesos)	
Empleador	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra a) art. 20L	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra b) art. 20L	9(09)
Saldo total acumulado (miles de pesos)	
Empleador	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra a) art. 20L	9(09)
Trabajador Reg. Trib. Letra b) art. 20L	9(09)
Largo del Registro	X(153)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de Fondo y Sexo que se describe en el punto 2.11.

1.16 Número de contratos vigentes según Actividad Económica, Número de trabajadores, permanencia promedio, tamaño promedio de Empresa y Número de Empresas.

Archivo: C16aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de Contratos vigentes	9(09)
Número de trabajadores	9(09)
Permanencia promedio del trabajador en la Empresa	9(09)
Tamaño promedio Empresa	9(09)
Largo del Registro	X(36)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de actividades económicas que se describe en el punto 2.12.

1.17 Número de cuentas de APV y APVC con bonificación por selección de alternativa A, según Tipo de Fondo y sexo

Archivo: C17aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de cuentas de APV	9(09)
Saldo total bonificación APV	9(09)
Número de cuentas de APVC	9(09)
Saldo Total APVC	
Empleador	9(09)
Trabajador	9(09)
Bonificación	9(09)
Largo del Registro	X(54)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada uno de los tipos de Fondo y Sexo que se describe en el punto 2.11.

1.18 Traspasos de ahorro previsional voluntario colectivo a otras entidades

Archivo: C18aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número	9(09)
Monto (en miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(18)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada una de las Entidades que se describe en el punto 2.13.

1.19 Traspasos de ahorro previsional voluntario colectivo desde otras entidades

Archivo: C19aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número	9(09)
Monto (en miles de pesos)	9(09)
Largo del Registro	X(18)

El registro descrito debe informarse en este archivo para cada una de las Entidades que se describe en el punto 2.13.

2. Definición de ítems y rangos

2.1 Variaciones

NUMERO DE AFILIADOS AL MES ANTERIOR INCORPORADOS EN EL MES

- Por solicitud de incorporación trabajadores dependientes.
- Trabajadores nuevos.
- Trabajadores antiguos.
- Activos
- Pensionados.
- Por solicitud de incorporación trabajadores independientes.
- Por solicitud de incorporación de afiliados voluntarios
- Afiliados voluntarios con CCICO
- Afiliados voluntarios sin CCICO
- Por traspaso de cuentas individuales - cotización obligatoria.
- Otros.
- Incorporaciones de otros meses.
- Por solicitud de incorporación trabajadores dependientes.
- Trabajadores nuevos.
- Trabajadores antiguos.
- activos
- pensionados.
- Por solicitud de incorporación trabajadores independientes.
- Por solicitud de incorporación de afiliados voluntarios
- Afiliados voluntarios con CCICO
- Afiliados voluntarios sin CCICO
- Por traspaso de cuentas individuales - cotización obligatoria

- Reclamos

- Varios

RETIRADOS EN EL MES

- Por traspaso de cuentas individuales - cotización obligatoria.

- Pasivos.

- Fallecidos.

- Inválidos.

- Vejez.

- Por desafiliación.

- Otros.

- Retirados de otros meses.

- Por traspaso de cuentas individuales - cotización obligatoria.

- Pasivos.

- Fallecidos.

- Inválidos.

- Vejez.

- Por desafiliación.

- Reclamos.

- Varios.

TRASPASOS DE PRV A VAL

NUMERO DE AFILIADOS AL MES ACTUAL

2.2 Tipos de afiliados

Afiliados que optan

Dependientes

Masculino Femenino S/I

Independientes

Masculino Femenino S/I

Afiliados asignados

Dependientes

Masculino Femenino S/I

Independientes

Masculino Femenino S/I

Voluntarios

Masculino Femenino S/I

Total

Dependientes

Masculino Femenino S/I

Independientes

Masculino Femenino S/I

Voluntarios

Masculino Femenino S/I

2.3 Mes en que se devengaron las remuneraciones

MES ANTERIOR AL INFORMADO

- Declaradas - Pagadas normales - Pagadas atrasadas con declaración - Pagadas atrasadas sin declaración

MES ANTEPRECEDENTE AL INFORMADO

- Pagadas con declaración - Pagadas sin declaración

MES ANTERIOR AL ANTEPRECEDENTE AL INFORMADO

- Pagadas con declaración - Pagadas sin declaración

OTROS MESES

- Pagadas con declaración - Pagadas sin declaración

TOTAL

- Declaradas - Pagadas

- Por el mes anterior - Por otros meses con declaración - Por otros meses sin declaración

2.4 Tipos de cotizantes

- Dependientes

- Dependientes de sexo masculino - Dependientes de sexo femenino - Dependientes sin información de sexo

- Independientes

- Independientes de sexo masculino - Independientes de sexo femenino - Independientes sin información de sexo

- Total

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.5 Tipos de afiliados

- Dependientes

- Dependientes de sexo masculino - Dependientes de sexo femenino - Dependientes sin información de sexo

- Independientes

- Independientes de sexo masculino - Independientes de sexo femenino - Independientes sin información de sexo

- Activos

- Activos de sexo masculino - Activos de sexo femenino - Activos sin información de sexo

- Pasivos

- Pasivos de sexo masculino - Pasivos de sexo femenino - Pasivos sin información de sexo

- TOTAL

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.6 Tipos de cuentas

-Sustitutiva

- Sustitutiva de sexo masculino - Sustitutiva de sexo femenino - Sustitutiva sin información de sexo

- Obligatoria

- Obligatoria de sexo masculino - Obligatoria de sexo femenino - Obligatoria sin información de sexo

- Total

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.7 Tipos de afiliados

- Dependientes

- Dependientes de sexo masculino - Dependientes de sexo femenino - Dependientes sin información de sexo

- Independientes

- Independientes de sexo masculino - Independientes de sexo femenino - Independientes sin información de sexo

- Activos

- Activos de sexo masculino - Activos de sexo femenino - Activos sin información de sexo

- Pasivos

- Pasivos de sexo masculino - Pasivos de sexo femenino - Pasivos sin información de sexo

- TOTAL A.F.P.

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

- De otras A.F.P.

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

- Imponentes I.P.S.

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

- TOTAL

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.8 Tipos de Entidades

- Bancos e Instituciones Financieras - Administradoras de Fondos Mutuos - Administradoras de Fondos de Inversión - Compañías de Seguros - Administradoras de Fondos para la Vivienda - Otras Entidades

2.9 Tipos de afiliados

- Con CCICO

- Con CCICO de sexo masculino - Con CCICO de sexo femenino - Con CCICO sin información de sexo

- Sin CCICO

- Sin CCICO de sexo masculino - Sin CCICO de sexo femenino - Sin CCICO sin información de sexo

- Total

- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.10 Tipos de cónyuges

- Cónyuge compensado con CCICO

- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo

- Cónyuge compensado sin CCICO

- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo

- Cónyuge compensado sin CCICO imponente en el régimen previsional del antiguo sistema

- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo
- Total
- Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.11 Tipos de fondos y sexo

- Fondo Tipo A
- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo
- Fondo Tipo B
- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo
- Fondo Tipo C
- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo
- Fondo Tipo D
- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo
- Fondo Tipo E
- de sexo masculino - de sexo femenino - sin información de sexo

2.12 Actividades Económicas

- Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura - Pesca - Explotación de Minas y Canteras
 - Industrias Manufactureras No Metálicas - Industrias Manufactureras Metálicas - Suministro de Electricidad, Gas y Agua - Construcción - Comercio al Por Mayor y Menor, Rep. Vehículos Automotores/ Enseres Domésticos - Hoteles y Restaurantes - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones - Intermediación Financiera - Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler - Adm. Pública y Defensa, Planes de Seg. Social, Afiliación Obligatoria - Enseñanza - Servicios Sociales y de Salud - Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales - Consejo de Administración de Edificios y Condominios - Organizaciones y Órganos Extraterritoriales - Sin información - TOTAL

2.13 Entidades

- A.F.P. Capital - A.F.P. Cuprum - A.F.P. Habitat - A.F.P. Planvital - A.F.P. Provida - Bancos e Instituciones Financieras - Administradoras de Fondos Mutuos - Administradoras de Fondos de Inversión - Compañías de Seguros - Administradoras de Fondos para la Vivienda - Otras Entidades - Total

Se deberá agregar o eliminar registros según corresponda, considerando las A.F.P. vigentes a la fecha que se informa, ordenadas alfabéticamente.

Instrucciones para el envío de información del Informe Trimestral de Afiliados y Cotizantes vía transmisión de datos

1. Descripción de Archivos

El Informe Trimestral de Afiliados y Cotizantes se compone de los archivos que a continuación se define. La siguiente es la nomenclatura utilizada en los nombres de los archivos:

<i>tf</i>	A	Tipo de fondo A
	B	Tipo de fondo B
	C	Tipo de fondo C
	D	Tipo de Fondo D
	E	Tipo de Fondo E
<i>aamm</i>	Año y mes correspondiente al Informe	
<i>ext</i>	Código de 3 letras de la AFP	

1.1 Número de afiliados por región y edad

Archivo: C01aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por región ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2.

1.2 Número de afiliados por región, tipo y sexo

Archivo: C02aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por región ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.3 Número de afiliados en el Fondo tipo *tf* por edad, tipo y sexo

Archivo: C03faamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliados debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. El registro de este archivo debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.4 Número de afiliados y saldo promedio en la cuenta de capitalización individual por edad y sexo

Archivo: C04aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por sexo ocurre 4 veces Número de afiliados	9(08)
Saldo promedio por sexo ocurre 4 veces Saldo promedio	9(08)
Largo del Registro	X(64)

El número de afiliados y el saldo promedio debe incluirse para los hombres, las mujeres, los que no se tiene información de sexo y el total. Este registro debe informarse para las edades definidas en el punto 2.4.

1.5 Número de afiliados según movimiento de la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación al Sistema

Archivo: C05aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según movimiento ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe informarse por cada uno de los rangos de meses sin movimiento definidos en el punto 2.5. Se debe informar un registro para cada uno de los años de afiliación al Sistema definidos en el punto 2.6.

1.6 Número de afiliados según movimiento y saldo en la cuenta de capitalización individual

Archivo: C06aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según movimiento ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe incluirse para los rangos de meses definido en el punto 2.5. El registro descrito debe informarse para los rangos de saldos en la CCI definido en el punto 2.7.

1.7 Número de afiliados según movimiento en la cuenta individual por cotización obligatoria por tipo y sexo

Archivo: C07aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según movimiento ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe incluirse para los rangos de meses definidos en el punto 2.5. Debe repetirse este registro para cada uno de los tipos de afiliados definido en el punto 2.3.

1.8 Número de afiliados según movimiento de la cuenta individual por cotización obligatoria y edad

Archivo: C08aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según movimiento ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe incluirse para los rangos de meses definidos en el punto 2.5. Debe informarse este registro para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2.

1.9 Número de afiliados según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad (total)

Archivo: C09aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliados debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. El registro debe incluirse para cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de capitalización individual definidos en el punto 2.7.

1.10 Número de afiliados según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad (hombres)

Archivo: C10aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliados hombres debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Este registro debe repetirse para cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de capitalización individual definido en el punto 2.7.

1.11 Número de afiliados según saldo de la cuenta de capitalización individual y edad (mujeres)

Archivo: C11aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliadas mujeres debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Se debe incluir este registro para cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de capitalización individual definidos en el punto 2.7.

1.12 Número de cotizantes en el Fondo tipo *tf* por edad e ingreso imponible (total)

Archivo: C12 ~~tf~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes debe informarse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Se debe informar un registro para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos

en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.13 Número de cotizantes por edad e ingreso imponible (hombres)

Archivo: C13aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes hombres debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. El registro de este archivo debe repetirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definido en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.14 Número de cotizantes por edad e ingreso imponible (mujeres)

Archivo: C14aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes mujeres debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. El registro de este archivo debe repetirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.15 Número de cotizantes por región y edad

Archivo: C15aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por región ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de cotizantes debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2.

1.16 Número de cotizantes por región, tipo y sexo

Archivo: C16aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por región ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de cotizantes debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe incluirse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.17 Número de cotizantes en el Fondo tipo *tf* por edad, tipo y sexo

Archivo: C17 ~~fa~~ amm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes debe repetirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Este registro debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.18 Número de cotizantes en el Fondo tipo *tf* según ingreso imponible, tipo y sexo

Archivo: C18 ~~fa~~ amm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por tipo ocurre 12 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(96)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3. Este registro debe informarse para cada uno de los rangos de ingreso imponible descrito en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.19 Número de cotizantes por región e ingreso imponible

Archivo: C19aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por región ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de cotizantes debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible descrito en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.20 Número de cotizantes en el Fondo tipo *tf* según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad (total)

Archivo: C20 ~~fa~~ amm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes debe incluirse por cada una de las edades definidas en el punto 2.2. Este registro debe informarse para cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de capitalización individual definidos en el punto 2.7.

1.21 Número de cotizantes en el Fondo tipo *tf* según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad (hombres)

Archivo: C21 ~~f~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes hombres debe incluirse por cada una de las edades definidas en el punto 2.2. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7.

1.22 Número de cotizantes en el Fondo tipo *tf* según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad (mujeres)

Archivo: C22 ~~f~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes mujeres debe incluirse por cada uno de los rangos de edades definidas en el punto 2.2. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7.

1.23 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible (total)

Archivo: C23aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingresos imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.24 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible (dependientes)

Archivo: C24aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes dependientes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definido en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definido en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.25 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible (independientes)

Archivo: C25aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes independientes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definido en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definido en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.26 Número de cotizantes dependientes según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible (hombres)

Archivo: C26aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes hombres dependientes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.27 Número de cotizantes dependientes según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible (mujeres)

Archivo: C27aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes mujeres dependientes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro por cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.28 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación

Archivo: C28aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los años de afiliación al Sistema definidos en el punto 2.6.

1.29 Número de cotizantes por actividad económica y región (total)

Archivo: C29aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por región ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Cotizantes por categoría ocurre 4 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(152)

El número de cotizantes debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. A continuación, se debe agregar el número de cotizantes para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16. Este registro debe informarse para cada una de las actividades económicas definidas en el punto 2.9.

1.30 Número de cotizantes por actividad económica y región (hombres)

Archivo: C30aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por región ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Cotizantes por categoría ocurre 4 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(152)

El número de cotizantes hombres debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. A continuación, se debe agregar el número de cotizantes para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16. Este registro debe incluirse para cada una de las actividades económicas definidas en el punto 2.9.

1.31 Número de cotizantes por actividad económica y región (mujeres)

Archivo: C31aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por región ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Cotizantes por categoría ocurre 4 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(152)

El número de cotizantes mujeres debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. A continuación, se debe agregar el número de cotizantes para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16. Este registro debe incluirse para cada una de las actividades económicas definidas en el punto 2.9.

1.32 Ingreso imponible promedio de los cotizantes por actividad económica y región (total)

Archivo: C32aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ingreso imponible por región ocurre 15 veces Ingreso imponible promedio	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El ingreso imponible promedio debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe incluirse para cada una de las actividades económicas descrita en el punto 2.9.

1.33 Ingreso imponible promedio de los cotizantes por actividad económica y región (hombres)

Archivo: C33aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ingreso imponible por región ocurre 15 veces Ingreso imponible promedio	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El ingreso imponible promedio de los cotizantes hombres debe incluirse por cada una de las regiones definida en el punto 2.1. Este registro debe incluirse para cada una de las actividades económicas descrita en el punto 2.9.

1.34 Ingreso imponible promedio de los cotizantes por actividad económica y región (mujeres)

Archivo: C34aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ingreso imponible por región ocurre 15 veces Ingreso imponible promedio	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El ingreso imponible promedio de las cotizantes mujeres debe incluirse por cada una de las regiones definida en el punto 2.1. Este registro debe incluirse para cada una de las actividades económicas definida en el punto 2.9.

1.35 Número de cotizantes que registran saldo por cotizaciones voluntarias en el Fondo tipo *tf* según ingreso imponible

Archivo: C35 ~~tf~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por saldo ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos de la cuenta individual definidos en el punto 2.7. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.36 Número de ahorrantes en el Fondo tipo *tf* según saldo por cotizaciones voluntarias y edad

Archivo: C36 ~~tf~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ahorrantes por edad ocurre 14 veces Número de ahorrantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de ahorrantes debe incluirse por cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de saldos definidos en el punto 2.7. A continuación, se debe informar un registro con el saldo total en miles de pesos para cada rango de edad.

1.37 Número de ahorrantes en el Fondo tipo *tf* según saldo por cotizaciones voluntarias, tipo y sexo

Archivo: C37 ~~tf~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ahorrantes por tipo ocurre 12 veces Número de ahorrantes	9(08)
Largo del Registro	X(96)

El número de ahorrantes debe incluirse por cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de saldos definidos en el punto 2.7. A continuación, se debe informar un registro con el saldo total en miles de pesos para cada tipo de afiliado.

1.38 Número de cotizantes que registran saldo por depósitos convenidos en el fondo *tf* según ingreso imponible

Archivo: C38 ~~tf~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por saldo ocurre 25 veces Número de ahorrantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos definidos en el punto 2.7. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.39 Número de ahorrantes en el Fondo tipo *tf* según saldo por depósitos convenidos y edad

Archivo: C39 ~~tf~~ aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ahorrantes por edad ocurre 14 veces Número de ahorrantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de ahorrantes debe incluirse por cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de saldos definidos en el punto 2.7. A continuación, se debe informar un registro con el saldo total en miles de pesos para cada rango de edad.

1.40 Número de ahorrantes en el Fondo tipo *tf* según saldo por depósitos convenidos, tipo y sexo

Archivo: C40faamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Ahorrantes por tipo ocurre 12 veces Número de ahorrantes	9(08)
Largo del Registro	X(96)

El número de ahorrantes debe incluirse por cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3. Este registro debe informarse por cada uno de los rangos de saldos definidos en el punto 2.7. A continuación, se debe informar un registro con el saldo total en miles de pesos para cada tipo de afiliado.

1.41 Número de afiliados según saldo de la cuenta de ahorro voluntario y saldo en la cuenta de capitalización individual

Archivo: C41aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CAV ocurre 17 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(136)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de ahorro voluntario definido en el punto 2.10. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7.

1.42 Número de afiliados según saldo de la cuenta de ahorro voluntario por tipo y sexo

Archivo: C42aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CAV ocurre 17 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(136)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de ahorro voluntario definidos en el punto 2.10. Este registro debe incluirse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.43 Número de afiliados según saldo en la cuenta de ahorro voluntario y edad

Archivo: C43aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CAV ocurre 17 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(136)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de ahorro voluntario definidos en el punto 2.10. Este registro debe informarse para cada uno de los rangos de edades definida en el punto 2.2.

1.44 Número de cotizantes según saldo en la cuenta de ahorro voluntario e ingreso imponible

Archivo: C44aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CAV ocurre 17 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(136)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de ahorro voluntario definidos en el punto 2.10. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8.

1.45 Número de afiliados cubiertos por el seguro según saldo en la cuenta de capitalización individual y fecha de afiliación

Archivo: C45aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los años de afiliación al Sistema definidos en el punto 2.6.

1.46 Número de afiliados cubiertos por el seguro según saldo en la cuenta de capitalización individual por tipo y sexo

Archivo: C46aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.47 Número de afiliados cubiertos por el seguro según saldo en la cuenta de capitalización individual y edad

Archivo: C47aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de afiliados debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe informarse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2.

1.48 Número de afiliados cubiertos por el seguro según actividad económica y región

Archivo: C48aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por región ocurre 15 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de afiliados debe incluirse por cada una de las regiones definidas en el punto 2.1. Este registro debe informarse para cada una de las actividades económicas definidas en el punto 2.9.

1.49 Número de cotizantes con cuenta de indemnización según saldo e ingreso imponible

Archivo: C49aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CI ocurre 15 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de indemnización definidos en el punto 2.11. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.12.

1.50 Número de cuentas de indemnización según saldo, tipo y sexo

Archivo: C50aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
CI según saldo ocurre 15 veces Número de cuentas de indemnización	9(08)
Largo del Registro	X(120)

El número de cuentas de indemnización debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la cuenta de indemnización definidos en el punto 2.11. Este registro debe informarse para cada uno de los tipos de cuentas definidos en el punto 2.13.

1.51 Número de afiliados por trabajos pesados y tasa de cotización del 4% según tipo, sexo y edad

Archivo: C51aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliados debe informarse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Este registro debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.52 Número de afiliados por trabajos pesados y tasa de cotización del 2% según tipo, sexo y edad

Archivo: C52aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliados debe informarse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2.

Este registro debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.53 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 4% según tipo, sexo y edad

Archivo: C53aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes debe incluirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2.

El registro de este archivo debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.54 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 2% según tipo, sexo y edad

Archivo: C54aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes por edad ocurre 14 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de cotizantes debe incluirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. El registro de este archivo debe informarse para cada uno de los tipos de afiliados definidos en el punto 2.3.

1.55 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 4% según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible

Archivo: C55aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.56 Número de cotizantes por trabajos pesados y tasa de cotización del 2% según saldo en la cuenta de capitalización individual e ingreso imponible

Archivo: C56aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Cotizantes según saldo en la CCI ocurre 25 veces Número de cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de cotizantes debe incluirse por cada uno de los rangos de saldos en la CCI definidos en el punto 2.7. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de ingreso imponible definidos en el punto 2.8. A continuación, se debe agregar un registro para cada una de las categorías definidas en el punto 2.16.

1.57 Número de convenios de distribución de saldos suscritos

Archivo: C57aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de convenios futuros en la CCI obligatoria	9(08)
Número de convenios inmediatos en la CCI obligatoria	9(08)
Número de convenios futuros en la CCI voluntaria	9(08)
Número de convenios inmediatos en la CCI voluntaria	9(08)
Número de convenios futuros en la CCI depósitos convenidos	9(08)
Número de convenios inmediatos en la CCI depósitos convenidos	9(08)
Número de convenios futuros en la Cta. de ahorro voluntario	9(08)
Número de convenios inmediatos en la Cta. de ahorro voluntario	9(08)
Largo del Registro	X(64)

Este registro debe informarse para cada una de las combinaciones de tipos de fondos definidos en el punto 2.14.

1.58 Número de convenios de traspaso futuro de saldos

Archivo: C58aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Número de convenios en la CCI obligatoria	9(08)
Número de convenios en la CCI voluntaria	9(08)
Número de convenios en la CCI depósitos convenidos	9(08)
Número de convenios en la Cta. de ahorro voluntario	9(08)
Largo del Registro	X(32)

Se debe informar un registro por cada uno de los 5 tipos de fondos existentes, ordenados alfabéticamente por tipo de fondo y al final un registro con los totales.

1.59 Número de afiliados que mantienen vigente convenio con la administradora por la cuenta individual por cotizaciones obligatorias según edad y tipo de fondo

Archivo: C59aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 14 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(112)

El número de afiliados debe incluirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.2. Se debe informar un registro por cada uno de los tipos de fondos definidos en el punto 2.15.

1.60 Número de afiliados que mantienen vigente convenio con la administradora por la cuenta individual por cotizaciones obligatorias según tipo, sexo y tipo de fondo

Archivo: C60aamm.ext	
Información del Campo	Tamaño
Afiliados por tipo y sexo ocurre 12 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(96)

El número de afiliados debe incluirse para cada uno de tipos de afiliados definidos en el punto 2.3. Se debe informar un registro por cada uno de los tipos de fondos definidos en el punto 2.15.

2. Definición de rangos

2.1 Regiones

I II III IV V VI VII VIII IX X XI XII R. Metropolitana XIV XV Sin información TOTAL

2.2 Edades

Hasta 20 + de 20 hasta 25 + de 25 hasta 30 + de 30 hasta 35 + de 35 hasta 40 + de 40 hasta 45 + de 45 hasta 50 + de 50 hasta 55 + de 55 hasta 60 + de 60 hasta 65 + de 65 hasta 70 + de 70 Sin información TOTAL

2.3 Tipos de afiliados

- Dependientes
- Dependientes de sexo masculino - Dependientes de sexo femenino - Dependientes sin información de sexo
- Independientes
- Independientes de sexo masculino - Independientes de sexo femenino - Independientes sin información de sexo
- Voluntario
- Voluntario de sexo masculino - Voluntario de sexo femenino - Voluntario sin información de sexo
- Total de afiliados
- Total de afiliados de sexo masculino - Total de afiliados de sexo femenino - Total de afiliados sin información de sexo

2.4 Edades

Hasta 45 46 años 47 años 48 años 49 años 50 años 51 años 52 años 53 años 54 años 55 años 56 años 57 años 58 años 59 años 60 años 61 años 62 años 63 años 64 años 65 años 66 años 67 años 68 años 69 años 70 años Más de 70 años Sin información TOTAL

2.5 Meses sin movimiento

1 - 3 4 - 6 7 - 12 13 - 24 25 - 36 37 - 48 49 - 60 61 - 72 73 - 84 85 - 108 109 - 168 169 y más TOTAL CERO MESES TOTAL

2.6 Años de afiliación

- 1981 - 1982 - 1983 - 1984 - 1985 - 1986 - 1987 - 1988 - 1989 - 1990 - 1991 - 1992 - 1993 - 1994 - 1995 - 1996 - 1997 - 1998 - 1999 - 2000 - 2001 - 2002 - TOTAL

El último año de afiliación al sistema debe coincidir con el año calendario del informe.

2.7 Saldos en la cuenta de capitalización individual

CERO + 0 - 5 + 5 - 10 + 10 - 20 + 20 - 50 + 50 - 100 + 100 - 200 + 200 - 500 + 500 - 1000 + 1000 - 2000 + 2000 - 3000 + 3000 - 4000 + 4000 - 5000 + 5000 - 7000 + 7000 - 10000 + 10000 - 15000 + 15000 - 20000 + 20000 - 30000 + 30000 - 40000 + 40000 - 50000 + 50000 - 60000 + 60000 - 80000 + 80000 - 100000 + 100000 TOTAL

2.8 Ingreso imponible

+ 0 - 20 + 20 - 40 + 40 - 60 + 60 - 100 + 100 - 150 + 150 - 200 + 200 - 250 + 250 - 300 + 300 - 350 + 350 - 400 + 400 - 450 + 450 - 500 + 500 - 550 + 550 - 600 + 600 - 650 + 650 - 700 + 700 - 750 + 750 - 800 + 800 - 850 + 850 - 900 + 900 - 950 + 950 - 1000 + 1000 - 1050 TOTAL

Cada vez que el límite máximo imponible de 60 U.F. sobrepase el rango máximo definido se deberá agregar un nuevo registro para la información asociada al rango incrementado en \$50.000.

2.9 Actividades Económicas

- Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura - Pesca - Explotación de Minas y Canteras
 - Industrias Manufactureras No Metálicas - Industrias Manufactureras Metálicas - Suministro de Electricidad, Gas y Agua - Construcción - Comercio al Por Mayor y Menor, Rep. Vehículos Automotores/ Enseres Domésticos - Hoteles y Restaurantes - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones - Intermediación Financiera - Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler - Adm. Pública y Defensa, Planes de Seg. Social, Afiliación Obligatoria - Enseñanza - Servicios Sociales y de Salud - Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales - Consejo de Administración de Edificios y Condominios - Organizaciones y Órganos Extraterritoriales - Sin información - TOTAL

2.10 Saldos de la cuenta de ahorro voluntario

Sin cuenta CERO + 0 - 5 + 5 - 10 + 10 - 20 + 20 - 50 + 50 - 100 + 100 - 200 + 200 - 500 + 500 - 1000 + 1000 - 2000 + 2000 - 5000 + 5000 - 10000 + 10000 - 20000 + 20000 - 30000 + 30000 TOTAL

2.11 Saldos en la cuenta de indemnización

CERO + 0 - 5 + 5 - 10 + 10 - 20 + 20 - 50 + 50 - 100 + 100 - 200 + 200 - 500 + 500 - 1000 + 1000 - 2000 + 2000 - 3000 + 3000 - 4000 + 4000 - 5000 + 5000 TOTAL

2.12 Ingreso imponible

+ 0 - 20 + 20 - 40 + 40 - 60 + 60 - 100 + 100 - 150 + 150 - 200 + 200 - 250 + 250 - 300 + 300 - 350 + 350 - 400 + 400 - 450 + 450 - 500 + 500 - 550 + 550 - 600 + 600 - 650 + 650 - 700 + 700 - 750 + 750 - 800 + 800 - 850 + 850 - 900 + 900 - 950 + 950 - 1000 + 1000 - 1050 + 1050 - 1100 + 1100 - 1150 + 1150 - 1200 + 1200 - 1250 + 1250 - 1300 + 1300 - 1350 + 1350 - 1400 + 1400 - 1450 + 1450 - 1500 TOTAL

Cada vez que el límite máximo imponible de 90 U.F. sobrepase el rango máximo definido se debe agregar un nuevo registro para la información asociada al rango incrementado en \$50.000.

2.13 Tipos de cuentas

- Obligatoria
 - Obligatoria de sexo masculino - Obligatoria de sexo femenino - Obligatoria sin información de sexo
 - Sustitutiva
 - Sustitutiva de sexo masculino - Sustitutiva de sexo femenino - Sustitutiva sin información de sexo
 - Total
 - Total de sexo masculino - Total de sexo femenino - Total sin información de sexo

2.14 Combinaciones de tipos de fondos

- A y B - A y C - A y D - A y E - B y C - B y D - B y E - C y D - C y E - D y E - Total

2.15 Tipos de fondos

- A - B - C - D - E - A y B - A y C - A y D - A y E - B y C - B y D - B y E - C y D - C y E - D y E - Total

2.16 Categorías

Ingreso mínimo para trabajadores con edad entre 18 años y 65 años Ingreso mínimo para trabajadores de menos de 18 años o más de 65 años Ingreso mínimo para trabajadoras de casa particular Tope imponible

Instrucciones para el envío de información del Informe Anual de Afiliados y Cotizantes vía transmisión de datos

1. Descripción de Archivos

1.1. Número de afiliados según saldo en la cuenta individual por cotización obligatoria y edad

Información del Campo	Tamaño
Afiliados por edad ocurre 25 veces Número de afiliados	9(08)
Largo del Registro	X(200)

El número de afiliados debe informarse para cada una de las edades definidas en el punto 2.1. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de saldos en la cuenta individual por cotización obligatoria, definidos en el punto 2.2.

La estructura de registro definida debe utilizarse para informar los siguientes archivos:

[illegible]

En que:

aamm Año y mes correspondiente al Informe **ext** Código de 3 letras de la A.F.P.

1.2 Número de afiliados o cotizantes según densidad de cotizaciones y edad

Información del Campo	Tamaño
Afiliados o cotizantes por densidad de cotizaciones ocurre 11 veces Número de afiliados o cotizantes	9(08)
Largo del Registro	X(88)

El número de afiliados o cotizantes (según corresponda) debe informarse para cada una de las densidades de cotizaciones definidas en el punto 2.3. Este registro debe incluirse para cada uno de los rangos de edades definidos en el punto 2.4.

La estructura de registro definida debe utilizarse para informar los siguientes archivos:

Nombre Archivo	Cuadro
C11aamm.ext	Cuadro N° 11 Número de afiliados según densidad de cotizaciones y edad (total)
C12aamm.ext	Cuadro N° 12 Número de afiliados según densidad de cotizaciones y edad (hombres)
C13aamm.ext	Cuadro N° 13 Número de afiliados según densidad de cotizaciones y edad (mujeres)
C14aamm.ext	Cuadro N° 14 Número de cotizantes según densidad de cotizaciones y edad (total)
C15aamm.ext	Cuadro N° 15 Número de cotizantes según densidad de cotizaciones y edad (hombres)
C16aamm.ext	Cuadro N° 16 Número de cotizantes según densidad de cotizaciones y edad (mujeres)

En que:

aamm Año y mes correspondiente al Informe **ext** Código de 3 letras de la A.F.P.

2. Definición de rangos

2.1 Edades

- Menos de 45 - 45 - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 51 - 52 - 53 - 54 - 55 - 56 - 57 - 58 - 59 - 60 - 61 - 62 - 63 - 64 - 65 - Más de 65 - S/I - TOTAL

2.2 Saldos en la cuenta individual por cotización obligatoria

CERO + 0 - 5 + 5 - 10 + 10 - 20 + 20 - 50 + 50 - 100 + 100 - 200 + 200 - 500 + 500 - 1000 + 1000 - 2000 + 2000 - 3000 + 3000 - 4000 + 4000 - 5000 + 5000 - 7000 + 7000 - 10000 + 10000 - 15000 + 15000 - 20000 + 20000 - 30000 + 30000 - 40000 + 40000 - 50000 + 50000 - 60000 + 60000 - 80000 + 80000 - 100000 + 100000 TOTAL

2.3 Densidad de cotizaciones

- 0 - 0,1 - 0,1 - 0,2 - 0,2 - 0,3 - 0,3 - 0,4 - 0,4 - 0,5 - 0,5 - 0,6 - 0,6 - 0,7 - 0,7 - 0,8 - 0,8 - 0,9 - 0,9 - 1 - TOTAL

2.4 Edades

Hasta 20 + de 20 hasta 25 + de 25 hasta 30 + de 30 hasta 35 + de 35 hasta 40 + de 40 hasta 45 + de 45 hasta 50 + de 50 hasta 55 + de 55 hasta 60 + de 60 hasta 65 + de 65 S/I TOTAL

Libro V, Título XI Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos

Capítulo I. Disposiciones generales

Capítulo I. Disposiciones generales

El presente Título define el contenido de la Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos del Sistema de Pensiones creado por el D.L. N° 3.500 de 1980, que mantiene esta Superintendencia para fines de estudios técnicos, fiscalización y para dar respuesta oportuna a los requerimientos que plantean los afiliados.

Las Administradoras deberán enviar a la Superintendencia los archivos que conformarán esta base de datos, en la periodicidad establecida en el número 1 del Capítulo III del presente Título, siendo éstas las únicas responsables por la veracidad e integridad de la información que remitan.

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 275, de fecha 23 de septiembre de 2020.

La descripción de los archivos a transferir por las Administradoras (Anexo N° I), la descripción de los archivos de errores a enviar por la Superintendencia (Anexo N° II), así como las descripciones de códigos (Anexo N° III), se encuentran en el sitio WEB de la Superintendencia, en la siguiente referencia: / descripArchivos.

Libro V, Título XI Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos**Capítulo II. Control de saldos***Capítulo II. Control de saldos*

Adicionalmente a los procedimientos de verificación que las Administradoras deben implementar para la generación del Informe de Afiliados, Cotizantes, Pensionados y Fallecidos, deberán efectuar los siguientes controles referidos a los saldos de las cuentas personales:

a) Saldos Totales del archivo Cuentas Personales: control de cuadratura de los totales en pesos y cuotas de los registros incluidos en el archivo de Cuentas personales de la Base de Datos con los saldos contables y Auxiliares del Patrimonio a la misma fecha; debiendo coincidir en un 100%.

b) Saldo por registro del archivo Cuentas Personales: control de saldo de los registros incluidos en el archivo Cuentas Personales de la Base de Datos, comparado con los que correspondan en las cuentas personales del trabajador. Deben coincidir en un 100%.

Nota de actualización: El original Capítulo II. fue eliminado por la Norma de Carácter General N° 74, de fecha 10 de enero de 2013, pasando el original Capítulo III. a ser el actual Capítulo II.

Libro V, Título XI Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos

Capítulo III. Transferencia de Información

Capítulo III. Transferencia de Información

1. Las Administradoras deben enviar a esta Superintendencia, mediante los procedimientos que se definen en el Título XII sobre transmisión de datos, a más tardar el séptimo día hábil de cada mes, hasta las 24 hrs., los archivos señalados en la descripción y especificaciones técnicas del Anexo N° I, que se encuentran en el sitio WEB de la Superintendencia, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/descripArchivos> , con la información actualizada al último día hábil del mes anterior.

Nota de actualización: Este número fue modificado por la Norma de Carácter General N° 59, de fecha 27 de agosto de 2012.

2. Para cada informe se generarán archivos de errores que se emitirán como resultado del proceso de verificación que realizará la Superintendencia y que se transmitirán de acuerdo con las normas del Título XII del presente Libro, a cada Administradora.

3. En caso que los errores detectados impidan procesar la información contenida en alguno de los archivos (errores de estructura), el informe completo será rechazado, debiendo ser corregido y retransmitido a más tardar a las 24 hrs. del día hábil siguiente a la recepción del informe de errores.

4. Para otros tipos de errores, se transmitirá a cada Administradora el detalle de éstos. En la transmisión del período siguiente, cada A.F.P. deberá entregar un archivo en formato PDF con un reporte firmado por el Gerente General de la A.F.P. con el plan de acción establecido para dar solución a los errores informados. Asimismo, la Superintendencia podrá requerir por Oficio la retransmisión individual de determinados archivos, comunicando en esa oportunidad el plazo de que dispone la Administradora para ello.

Nota de actualización: Este número fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 74, de fecha 10 de enero de 2013.

5. Las Administradoras deben tener operativa la dirección de correo electrónico adminbda, con su respectivo dominio de Internet. Cada Administradora podrá asociar redireccionamientos internos de esta casilla, para asegurarse que los mensajes sean leídos oportunamente.

Las consultas relacionadas con el presente Título deben emitirse desde la mencionada dirección, a la casilla que esta Superintendencia mantiene habilitada para tales efectos (adminbda@spensiones.cl). Asimismo, las respuestas emitidas desde la Superintendencia serán enviadas a dichas casillas.

6. Cada vez que se modifique un archivo de la Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos, la vigencia del cambio será informada por Oficio y las nuevas descripciones y especificaciones técnicas del Anexo N° 1 (Información de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos), serán publicadas en el sitio WEB de la Superintendencia, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/descripArchivos>.

Nota de actualización: Este número fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 74, de fecha 10 de enero de 2013.

Nota de actualización: El original Capítulo II. fue eliminado por la Norma de Carácter General N° 74, de fecha 10 de enero de 2013, pasando el original Capítulo IV. a ser el actual Capítulo III.

Libro V, Título XII**A. Normas para la Recepción y Envío de Archivos Vía Transmisión de Datos*****A. Normas para la Recepción y envío de Archivos Vía Transmisión de Datos***

Las instrucciones sobre recepción y envío de archivos vía transmisión de datos se encuentra disponible en el Sitio Web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/apps/tea/indexTEA.php>.

Nota de actualización: El contenido de esta Letra fue eliminado por la Norma de Carácter General N° 143, de fecha 2 de junio de 2015.

Libro V, Título XII**B. Definición de Informes y Archivos a transferir por Transmisión Electrónica*****B. Definición de Informes y Archivos a Transferir por Transmisión Electrónica***

La definición de informes y archivos a transferir por transmisión electrónica se encuentra disponible en el Sitio Web de la Superintendencia de Pensiones, en la siguiente referencia: <http://www.spensiones.cl/apps/tea/indexTEA.php>.

Nota de actualización: El contenido de esta Letra fue eliminado por la Norma de Carácter General N° 143, de fecha 2 de junio de 2015.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos

Capítulo I. Normas generales

Capítulo I. Normas generales

1. Fuentes legales

La Ley N° 18.845 establece Sistemas de Microcopia o Micrograbación de Documentos, fija el procedimiento a que debe sujetarse el proceso de microcopia o micrograbación de documentos pertenecientes a la administración pública centralizada y descentralizada, de registros públicos y de archivos privados. Otorga valor probatorio a las microformas de los documentos hechas en conformidad a esta Ley, por alguna de las personas naturales o entidades que presten servicios de microcopia o micrograbado y que se encuentren debidamente inscritas en el Registro a que se refiere la letra a) del artículo 5° de esta Ley. Establece requisitos y plazo para proceder a la destrucción de los documentos que sean microcopiados o micrograbados y contempla sanciones de carácter penal para la falsificación de las microformas, así como por el uso malicioso de ellas o duplicados falsificados.

El D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia, publicado en el Diario Oficial del 30 de diciembre de 1991, reglamenta el Registro contemplado en la letra a) del artículo 5° de la Ley N° 18.845, sobre Sistemas de Microcopia o Micrograbación de Documentos, fija su dependencia del Conservador del Archivo Nacional. Establece los requisitos del Método de Microcopia y Micrograbación de Documentos y para la destrucción de los documentos originales.

2. Autorización

Mediante este Título, se autoriza a las Administradoras de Fondos de Pensiones para utilizar los procedimientos de microcopiado o micrograbado de la documentación de respaldo de las transacciones que se generan de sus propias actividades y de las que corresponden a los Fondos de Pensiones.

El proceso de microcopia o micrograbado deberá ser efectuado por alguna de las personas naturales o entidades que presten servicios de microcopia o micrograbación de documentos y que se encuentren debidamente inscritas en el Registro a que se refiere la letra a) del artículo 5° de la Ley N° 18.845, reglamentado por el Título I del D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia.

De acuerdo con el inciso final del artículo 1° del D.F.L. N° 4, de 1991, entre otras empresas privadas, las Administradoras de Fondos de Pensiones, pueden inscribirse en el Registro, con el objeto de realizar sus propios procesos de microcopia o micrograbación de documentos, siempre que estén autorizadas por esta Superintendencia para utilizar procedimientos de microcopia o micrograbado.

En virtud de la autorización que se otorga para hacer uso de estos procedimientos, las Administradoras de Fondos de Pensiones, podrán si lo desean, inscribirse en el Registro del Conservador del Archivo Nacional a fin de efectuar sus propios procesos de microcopia o micrograbación, debiendo para tales efectos, cumplir con la reglamentación establecida en el Título I del D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia.

La Administradora que se inscriba en el Registro del Conservador del Archivo Nacional, deberá informar por escrito ese hecho a esta Superintendencia, dentro del mes siguiente a aquel en que se practique la inscripción.

3. Objeto

Las instrucciones que se imparten por este Título, complementan los procedimientos y requisitos establecidos en la Ley N° 18.845 y en el D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia, para efectuar los procesos de microcopia o micrograbación de documentos pertenecientes a archivos privados, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras leyes de carácter especial dictadas sobre estas mismas materias. Todo ello, en lo que respecta a la utilización de dichos procesos por las Administradoras de Fondos de Pensiones.

4. Normas de caracter general a que deben sujetarse los procesos de microcopia o micrograbacion de documentos pertenecientes a archivos privados.

a) Las microformas y sus copias pertenecientes a archivos privados, tendrán el mismo mérito probatorio que los documentos originales, a condición de que se cumpla copulativamente con los siguientes requisitos:

i. El proceso de microcopia o micrograbado deberá ser efectuado por alguna de las personas naturales o entidades que presten servicios de microcopia o micrograbado y que se encuentren debidamente inscritas en el Registro a que se refiere la letra a) del artículo 5° de la Ley N° 18.845 reglamentado por el Título I del D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia, y que funciona bajo la dependencia del Conservador del Archivo Nacional.

ii. La microforma respectiva deberá comenzar reproduciendo un acta de apertura, en la cual se dejará constancia de la fecha de la diligencia, de la identidad del Ministro de Fe y de una declaración de éste relativa al estado de conservación del o de los documentos originales, con indicación de cualquier observación acerca de enmendaduras, raspaduras, adiciones, apostillas, entrerrenglonaduras y otras alteraciones que puedan apreciarse a simple vista en el documento original y que no se encontraren salvadas en éste.

La microforma deberá reproducir como término de ella un acta de cierre emanada del Ministro de Fe, en la cual se estamparán la firma y un signo, sello o timbre indeleble y auténtico de dicho funcionario. El original de ambas actas se mantendrá en el archivo o registro respectivo.

La persona que actúe en calidad de Ministro de Fe, deberá ser designada conforme al procedimiento establecido en el Título II del D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia, por la persona o entidad inscrita en el Registro y que preste el servicio de microcopiado o micrograbado.

En el caso de que la Administradora se encuentre inscrita en el Registro, podrá designar como Ministro de Fe a uno de sus empleados que cumpla con los requisitos para desempeñar esa función.

El nombramiento del Ministro de Fe debe constar en una escritura pública, debidamente anotada al margen de la inscripción de la respectiva entidad en el Registro, dentro de un plazo de 30 días contado desde la fecha de la escritura.

Las Administradoras, además deberán dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en el Capítulo III de este Título.

b) Para que las microformas, sus duplicados y copias tengan el mismo mérito que los documentos originales, los procesos de microcopia o micrograbación de documentos deberán ceñirse estrictamente a las normas técnicas pertinentes de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), aprobadas como normas oficiales de la República de Chile por el Instituto Nacional de Normalización.

c) Conservación, calidad de documento y custodia de las microformas.

i. Conservación:

En la Conservación de las microformas deberá atenderse especialmente a que éstas mantengan su "calidad de documento y de archivo".

Se entiende por "calidad de documento de la microforma" el ser copia fiel de un original micrograbado incluso en sus imperfecciones. "La calidad de archivo" se refiere a la condición de la microforma de mantener en forma fiel, indeleble, legible e íntegra su calidad de documento, y obtener copias en papel u otro medio idénticas al documento original.

ii. Custodia:

Los originales de las microformas deberán mantenerse por las Administradoras, en una custodia propia o externa de acuerdo con las instrucciones que se imparten en el Capítulo IV de este Título, que deberá cumplir con las normas de seguridad definidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y aprobadas como normas oficiales de la República de Chile por el Instituto Nacional de Normalización, que deberá ser accesible a los funcionarios de esta Superintendencia.

Además, las Administradoras deberán mantener disponibles una copia de las microformas en un lugar distinto de la custodia en que se mantienen los originales, con el objeto de cumplir necesidades de seguridad, de información y de control.

5. Normas de carácter general para la destrucción de los documentos originales pertenecientes a archivos privados

a) Plazo:

Los documentos originales pertenecientes a archivos privados, salvo las excepciones establecidas en el inciso segundo del artículo 6º y en el artículo 7º de la Ley N° 18.845, que sean microcopiados o micrograbados, podrán destruirse, una vez transcurrido cinco años desde la microcopia o micrograbación.

b) Requisito:

Para proceder a la destrucción de los documentos, deberá efectuarse una notificación mediante un aviso que se publicará en el Diario Oficial con una anticipación mínima de noventa días de la fecha fijada para efectuar dicho proceso de destrucción. El aviso que se publique deberá ajustarse íntegramente a las exigencias establecidas en el artículo 6º de la Ley N° 18.845 que son las siguientes: fecha fijada para la destrucción de documentos, una breve descripción genérica de los documentos y de su fecha o período en que se emitieron. Cualquiera persona que tuviese interés en ellos, podrá, a su costa, obtener certificaciones vinculadas con los documentos y copias de los mismos antes de que se proceda a su destrucción.

Las Administradoras de Fondos de Pensiones para realizar este proceso de destrucción de documentos, además, de cumplir con la normativa legal, deberán sujetarse a las instrucciones que se imparten en el Capítulo V de este Título.

6. Aplicación de las instrucciones sobre destrucción de documentos

a) Las instrucciones sobre destrucción de documentos establecidas en este Título se aplicarán a los Fondos de Pensiones y respecto de la sociedad Administradora, recibirán aplicación en la medida que no se contrapongan con otras normas legales, reglamentarias o instrucciones de carácter especial sobre la misma materia de orden tributario, laboral, cambiario o municipal, caso en el cual primarán estas últimas.

b) En el evento de que en virtud de normas de carácter especial se establezca otro procedimiento para la destrucción de documentos, para que la sociedad Administradora pueda realizar dicho proceso deberá ser autorizada formalmente por esta Superintendencia y dar cumplimiento a las instrucciones del presente Título.

c) Las Administradoras que mantengan pendientes problemas operacionales relativos a descuadraturas entre los registros auxiliares y las cuentas y subcuentas de mayor de la contabilidad del Fondo de Pensiones, originadas en el período 1981-1990, no podrán proceder a la destrucción de los documentos originales, mientras no se encuentren superadas las anomalías que originaron dichos problemas operacionales y sus consecuencias.

Una vez que las Administradoras hayan subsanado íntegra y cabalmente todas las anomalías, previa autorización formal de esta Superintendencia, podrán proceder a la destrucción de los documentos originales del período comprometido.

d) Existirá una lista de documentos que a pesar de haberse microcopiado o micrograbado no podrá destruirse, debiendo mantenerse indefinidamente en microformas y papel.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos

Capítulo II. Definiciones

Capítulo II. Definiciones

Para efectos de este Título, por los conceptos que a continuación se señalan deberá entenderse lo siguiente:

1. **Microformas:** Es cualquier alternativa de formatos de película fotográfica, microfilmes u otros elementos análogos que contengan imágenes de documentos originales como productos del proceso de microcopia o micrograbación y que sean susceptibles de ser reproducidos.

2. **Microcopia o micrograbación de documentos:** Es un proceso que permite grabar y almacenar en forma compactada la imagen de un documento original y que contiene una copia idéntica de ese original almacenado mediante la utilización de tecnología fotoquímica, electrónica o cualquier otro proceso análogo que permita compactar imágenes en un medio magnético, disco óptico digital, impresión láser u otro, que permita la reproducción de la imagen compactada o grabada en una microforma, mediante la proyección de una imagen en una pantalla ampliada a tamaño equiparable a la del documento original y, adicionalmente, permita obtener una reproducción de dicha imagen a tamaño original mediante copias en papel o elementos análogos.

3. **Registro:** Corresponde al Registro dependiente del Conservador del Archivo Nacional, en el cual deberán estar inscritas las personas naturales o entidades que presten servicios de microcopia o micrograbación.

4. **Normas ISO:** Son las normas técnicas que reglamentan los procedimientos y controles para lograr y verificar la calidad de documento, de archivo y de custodia de las microformas, dictadas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), aprobadas como normas oficiales de la República de Chile, por el Instituto Nacional de Normalización, a través del correspondiente acto administrativo.

5. **Ministros de Fe:** Son las personas que están encargadas de certificar el estado de conservación e integridad de la documentación original que será sometida a los procesos de microcopia o micrograbación y de certificar la fidelidad de las microformas respecto de los documentos originales, función para la que deben cumplir con los requisitos y ser designadas de acuerdo con el Título II del D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia, por la persona o entidad inscrita en el Registro del Conservador del Archivo Nacional y que preste servicios de microcopia o micrograbado.

6. **Legibilidad de las microformas:** Es la característica de que la información o las imágenes que se han microcopiado o micrograbado sean visibles y puedan leerse claramente mediante los sistemas o elementos de lectura para el tipo que corresponda a la microforma.

7. **Integridad de la microcopia o micrograbación:** Se refiere a que la totalidad de la documentación que compone los lotes sometidos a los procesos de microcopia o micrograbación, estén considerados en dichos procesos, sin que se haya omitido absolutamente ninguno.

8. **Indelebilidad de las microformas:** Es la característica que deben reunir las microformas de mantener legible e inalterable la información o imágenes microcopiadas o micrograbadas en el tiempo, por períodos no inferiores a 50 años.

9. **Inmodificabilidad de las microformas:** Es la característica que deben tener las microformas de que la información o las imágenes microcopiadas o micrograbadas no puedan ser modificadas o alteradas con posterioridad al proceso.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos**Capítulo III. Métodos y Procedimientos de Microcopia o Micrograbación*****Capítulo III. Métodos y Procedimientos de Microcopia o Micrograbación***

1. Requisitos del método

a) Los documentos originales deberán ser microcopiados o micrograbados, dando cabal, íntegro y total cumplimiento a las "Normas de carácter general a que deben sujetarse los procesos de Microcopia o Micrograbación de documentos pertenecientes a archivos privados" contenidas en el número 4 del Capítulo I de este Título.

b) El proceso de microcopia o micrograbación de documentos deberá ser efectuado por alguna de las personas naturales o entidades que presten servicios de microcopia o micrograbado inscritas en el Registro del Conservador del Archivo Nacional y cuya inscripción se encuentre vigente, tanto a la fecha de celebración del contrato como a la fecha en que se efectúe el respectivo proceso. Ello, sin perjuicio de que dicho proceso pueda ser realizado por la propia Administradora, si se encuentra inscrita en el Registro.

Es necesario que el prestador del servicio, acredite que su inscripción en el Registro se encuentra vigente, ya que puede haber sido eliminada del Registro, por pérdida de uno o cualquiera de los requisitos necesarios para la inscripción.

c) Los métodos de microcopia o micrograbación que se empleen deberán garantizar la duración, indelebilidad, integridad, legibilidad y fidelidad de los originales de las microformas y la obtención de copia fiel de los documentos microcopiados o micrograbados, por un tiempo mínimo de duración de 50 años, ya sea que los procesos sean realizados por la propia Administradora o una empresa externa.

Si los procesos de microcopia o micrograbación, son llevados a cabo por la propia Administradora, ésta deberá contratar una persona natural o empresa externa especializada en la materia, para efectuar el control de calidad, que certifique que se han cumplido las formalidades legales que rigen estos procesos y con las normas ISO, para asegurar la calidad de documento y de archivo de las microformas, además de certificar que cumplirán con la duración mínima exigida de cincuenta años.

Si los procesos no son realizados por la Administradora, la empresa externa contratada para efectuar el proceso correspondiente de microcopia o micrograbación, deberá garantizar el período de duración mínima, mediante un certificado que deberá otorgar de acuerdo con las instrucciones contenidas en el número 3 de este Capítulo.

En ambas situaciones, el certificado deberá especificar los documentos de que se trata y el período mínimo de duración de las microformas.

2. Desarrollo del procedimiento

a) La documentación sujeta a microcopia o micrograbación deberá someterse a una preparación previa que consistirá en ordenarla, revisar su secuencia, eliminar corchetes o grapas, restaurar documentos deteriorados, examinar la legibilidad o problemas de contraste entre la escritura y el fondo, determinar documentos faltantes, etc. Esta actividad deberán realizarla las propias Administradoras o las empresas externas que prestan estos servicios, según quede especificado en el respectivo contrato.

b) Para comenzar el proceso micrográfico las Administradoras deberán constituir los lotes de documentación que se van a microcopiar o micrograbar y hacer entrega certificada de ellos a las personas o empresas encargadas del proceso, especificando el tipo y número de documentos que componen cada lote, la fecha y el período a que corresponden, el ordenamiento de la documentación (número de folios desde-hasta, alfabético, RUT, etc.) y los folios faltantes.

c) A continuación se levantará un Acta de Apertura del proceso, en la cual se dejará constancia de la fecha de su realización, la identidad del Ministro de Fe y de una declaración de éste relativa

al estado de conservación de los documentos originales, conteniendo sus observaciones respecto de enmendaduras, raspaduras, perforaciones, roturas, pliegues, información agregada o entre líneas, apostillas y cualquier otra alteración visible que pueda apreciarse a simple vista en los documentos originales y que no se encontraren salvadas en éstos. Esta Acta será el primer documento que deberá incluirse en la microcopia o micrograbación.

d) Luego se procederá a desarrollar el proceso de microcopia o micrograbación, al término del cual se incluirá un Acta de Cierre, en la que se especificarán todas las anomalías detectadas, como documentos ilegibles, ajados, irreproducibles, por mala calidad del papel, folios faltantes, etc.; esta Acta será el último documento que deberá incluirse en la microcopia o micrograbación. Tanto el Acta de Apertura como la de Cierre deberán contener la firma y un timbre o sello indeleble y auténtico del Ministro de Fe. El original de ambas Actas se mantendrá en el archivo o registro respectivo.

e) A continuación se procederá al revelado y al control de calidad de documento y archivo, que comprende entre otros, la aplicación de tests de medición de resolución-densidad-durabilidad y control de títulos-secuenciamiento-legibilidad.

f) Como resultado final del proceso deberá obtenerse, a lo menos, un original y una copia de las microformas, las que tendrán un título en su formato que sea consistente con el contenido, que estará constituido por la información copiada o grabada en forma secuencial y tener, además, índices de acceso y de búsqueda apropiados.

3. Requisitos que deben cumplir los contratos que celebren las administradoras para realizar los procesos de microcopia o micrograbación de documentos

Sin perjuicio de las cláusulas que puedan acordar las Administradoras con la persona natural o empresa externa que les preste el servicio de microcopia o micrograbación de documentos, los contratos que celebren deberán contener cláusulas que establezcan y especifiquen sobre los siguientes aspectos:

a) Descripción de la documentación objeto del contrato de microcopia o micrograbación (tipo, período, otros).

b) El prestador del servicio deberá asumir en forma expresa, la obligación en cuanto a que los métodos que empleará se ceñirán estrictamente a las normas ISO, para garantizar la calidad de documento y de archivo de las microformas, debiendo identificarse las distintas pruebas o test y materiales que se emplearán en el control de calidad.

c) Obligación de asumir en forma expresa, el compromiso de que las microformas cumplirán con el período mínimo de duración de cincuenta años. Ello se garantizará una vez efectuado el proceso, mediante un certificado otorgado por las mismas personas que por sí o en representación legal de la empresa celebraron y firmaron el respectivo contrato o por el que la represente legalmente a la fecha en que se practique la certificación respectiva.

d) Declaración expresa del que prestará el servicio respecto al hecho de que el proceso de microcopia o micrograbación de documentos objeto del contrato se ajustará íntegramente al Sistema de Microcopia o Micrograbación de Documentos establecido en la Ley N° 18.845 y en el D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia y a las instrucciones contenidas en este Título.

4. Responsabilidad de las administradoras

Las Administradoras ya sea que efectúen directamente sus propios procesos de microcopia o micrograbación de documentos o a través de empresas externas, serán exclusivamente responsables de que se cumplan todos los requisitos y especificaciones señaladas en este Capítulo, en la Ley N° 18.845, en el D.F.L. N° 4, de 1991, del Ministerio de Justicia y en el presente Título, pudiendo utilizar mecanismos de control adicionales para verificar la calidad de los procesos.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos**Capítulo IV. Custodia de Microformas***Capítulo IV. Custodia de Microformas*

1. Las Administradoras deberán habilitar una dependencia para mantener en condiciones de seguridad y de resguardo adecuadas, los originales de las microformas obtenidas como producto de los procesos de microcopia o micrograbación y los correspondientes a archivos computacionales obtenidos mediante la aplicación de tecnología COM (Computer Output Microfilm) que constituyen el respaldo oficial de los registros auxiliares de las cuentas del patrimonio del Fondo de Pensiones, además de otros registros magnéticos de igual naturaleza respaldados de la misma forma, quedando facultadas para emitir las copias que estimen necesarias para satisfacer sus necesidades de información.

2. La dependencia que se habilite para este efecto, deberá cumplir con los requisitos de seguridad contra riesgos de inundación o incendio y reunir las condiciones de humedad y de temperatura adecuadas para evitar su deterioro, la generación de hongos, máculas, etc., y, en general, deberán velar por el cumplimiento de lo que en esta materia establecen las normas ISO. Además, al menos una copia de estas microformas deberá mantenerse en un lugar físico distinto a aquel en que se encuentran los originales, con el objeto de precaver eventuales riesgos.

3. La custodia deberá encontrarse organizada por mes de operación, por tipo de documento y ordenado en forma secuencial, de tal manera que, en cualquier momento, se puedan reconstituir lotes o expedientes para resolver los problemas que pudieran presentarse en la situación previsional de los afiliados. A modo de ejemplo, se cita el caso de las planillas de pago de cotizaciones, en que una vez destruidos los originales las Administradoras deberán estar siempre en condiciones de conformar el respectivo lote con el resumen cajero, las boletas de depósitos, planillas de pago, huinchas de totales, etc.

4. Cuando sean las propias Administradoras las que mantengan en custodia los originales de las microformas, deberán crear un archivo físico destinado únicamente a ese fin y designar a un funcionario responsable de su mantención y resguardo. Esta función o servicio también podrá contratarse con una empresa externa, la que deberá permitir el libre acceso a esa dependencia de los funcionarios de este Organismo Fiscalizador.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos**Capítulo V. Destrucción de la Documentación Original*****Capítulo V. Destrucción de la Documentación Original***

1. La destrucción de los documentos originales de las Administradoras, además de encontrarse sujeta a las "Normas de Carácter General para la destrucción de los documentos originales pertenecientes a Archivos Privados" referidas al número 5 del Capítulo I de este Título, se regirán por las siguientes instrucciones de carácter especial:

a) Los documentos originales pertenecientes a los Fondos de Pensiones que sean microcopiados o micrograbados, podrán destruirse, una vez transcurrido cinco años desde la fecha de la microcopia o micrograbado, sujeto a la condición de que hayan transcurrido cinco o diez años desde la fecha de la operación a que corresponden, dependiendo del tipo de documento de que se trate.

b) En forma previa a la publicación que debe efectuarse en el Diario Oficial para proceder a la destrucción de los documentos originales, las Administradoras deberán obtener una certificación de la legibilidad e integridad de las microformas correspondientes a los documentos que se pretende destruir, la que consistirá en un informe de auditores externos o de una empresa especializada en procesos de control de calidad, que deberá ser distinta de aquella que realizó la microcopia o micrograbación, y se especificará que los documentos que componen cada lote están todos considerados en el proceso; que la información o imágenes microcopiadas o micrograbadas están plenamente legibles, además de describir el plan completo de muestreo utilizado. Este procedimiento podrá ser contratado por las Administradoras con la misma empresa de auditoría externa a quien encargue la auditoría a sus estados financieros anuales o con otra empresa externa especializada.

c) En caso de que el informe de la empresa externa contratada para el control de calidad especifique que existe disconformidad entre la documentación y las microformas, la Administradora no podrá destruir los documentos originales. En tal situación, deberá procederse a microcopiar o micrograbar nuevamente los documentos y el plazo de cinco años desde la fecha de la operación se contará desde la fecha del proceso original. Estos casos deberán informarse previamente a esta Superintendencia y contarse con su aprobación para proceder a la destrucción.

d) Todos los elementos que permitan verificar el cumplimiento de las normas de destrucción de documentos, deberán mantenerse disponibles para efectos de fiscalización de esta Superintendencia (informe de la empresa externa contratada con el plan de muestreo, la respectiva certificación y publicación en el Diario Oficial).

2. Documentación original que no podrá destruirse

Las clases de documentos que a continuación se singularizarán, no podrán destruirse, aún cuando se encuentren microcopiados o micrograbados, debiendo conservarse en sus archivos los ejemplares originales:

- a) Las Solicitudes de Incorporación.
- b) Los Formularios de Regularización de Afiliación.
- c) Original de la Orden de Traspaso Irrevocable.
- d) Los Dictámenes de Reclamos en que se defina la afiliación.
- e) Las Solicitudes de Desafiliación aceptadas con su respectiva resolución.
- d) Todos los documentos relacionados con la historia institucional de la Administradora.
- e) Los libros de actas de juntas de accionistas, sesiones de directorio o comités resolutivos.

f) En general, todos los registros y documentos que exija la normativa tributaria, laboral, cambiaria o municipal de la Administradora, respecto de los cuales deberá procederse de acuerdo a lo que las respectivas normas legales establezcan.

g) Los oficios de esta Superintendencia que dejan sin efecto la incorporación al Sistema.

h) Las resoluciones de Garantía Estatal vigentes.

i) Dictamen o resolución de la Comisión Médica Regional o Central, según corresponda, que generó el derecho a pensión de invalidez.

3. Documentación original que podrá destruirse

a) La documentación original que podrá destruirse después de transcurridos cinco años desde la fecha de la microcopia o micrograbación y siempre que hubiesen transcurrido a lo menos diez años desde la fecha de las operaciones a que ellos corresponden, será la siguiente:

- i. Planillas de pago de cotizaciones previsionales.
- ii. Planillas de declaración y no pago de cotizaciones que se encuentren pagadas.
- iii. Formularios de pago directo de ahorro voluntario.
- iv. Planillas de pago de aportes de indemnización y depósitos convenidos.
- v. Planillas de declaración y no pago de aportes de indemnización y depósitos convenidos que se encuentren pagadas.
- vi. Cartolas de cuentas corrientes bancarias.
- vii. Boleas de depósitos bancarias.
- viii. Resúmenes de caja.
- ix. Listados de notificación de las órdenes de traspaso, de aceptación y rechazo de la notificación, de traspasos de saldos de cuentas personales en cuotas y valorizados.
- x. Listados de traspaso de Bonos de Reconocimiento, de traspaso de saldos de ahorro en UTM, de rezagos en cuotas y valorizados.
- xi. Formularios comunicación formal de valorización de traspasos y de liquidaciones compensatorias.
- xii. Listados de traspasos de primas y comisiones.
- xiii. Listados de traspaso de desafiliación.
- xiv. Listados en papel de los registros auxiliares del Patrimonio del Fondo de Pensiones (cuentas de capitalización individual, cuentas de ahorro voluntario, cuentas de ahorro de indemnización, rezagos y descuadraturas).
- xv. Los libros de contabilidad del Fondo de Pensiones, (mayor-diario-auxiliares).
- xvi. Comprobantes contables del Fondo de Pensiones con sus respectivos respaldos.
- xvii. Conciliaciones bancarias y análisis de cuentas del Fondo de Pensiones.
- xviii. Informes y Estados Financieros del Fondo de Pensiones.
- xix. Autorizaciones, modificaciones y revocaciones de descuento de cotizaciones voluntarias y de las cuentas de ahorro voluntario.
- xx. Convenio de depósitos voluntarios.
- xxi. Documento para acogerse al mecanismo de incentivo al ahorro de la letra B del Artículo 57 Bis de la Ley de la Renta.

xxii. Pactos de indemnización sustitutiva y obligatoria.

xxiii. Mandato para traspasar retiros de ahorro voluntario para pagos de cotizaciones previsionales de trabajadores independientes.

xxiv. Documentación derivada de los Bonos de Reconocimiento:

- Solicitud de Cálculo y Emisión y Anexo de Detalle Empleadores, siempre que se hubiere emitido el documento Bono.

- Solicitud de Reclamo, siempre que éste se encuentre resuelto.

- Solicitud de Cobro Anticipado, siempre que se encuentre emitida la correspondiente resolución.

- Solicitud de Liquidación, siempre que el documento se encuentre liquidado.

- Solicitud de Visación, siempre que el documento se encuentre visado.

- Resolución de Liquidación, Complemento, Incremento y Reliquidación.

- Resolución de Cobro Anticipado, siempre que se hubiere emitido el documento correspondiente a la nueva fecha de vencimiento.

- Antecedente Bono Reconocimiento, siempre que hubiere transcurrido un plazo de diez años desde su endoso o liquidación.

xxv. Documentación del antiguo sistema que acredite el tiempo de cotizaciones, remuneraciones imponibles y/o rentas declaradas.

b) La documentación original que podrá destruirse después de transcurridos cinco años desde la fecha de la microcopia o micrograbación y siempre que además hubiesen transcurrido, a lo menos, cinco años desde la fecha de las operaciones a que ellos corresponden, será la siguiente:

i. Expedientes de pensión con toda la documentación que acredita el derecho al beneficio y que respalda el proceso de obtención de éste hasta la ficha de cálculo de la primera pensión definitiva o el traspaso de prima, según corresponda, para los cuales el plazo de 5 años se contará a partir del primer pago de pensión definitiva en el caso de retiros programados, del traspaso de la prima en el caso de renta vitalicia inmediata y a contar del primer pago de la pensión definitiva y siempre que hubiere empezado a operar el contrato de renta vitalicia diferida en el caso de rentas temporales con renta vitalicia diferida. Se excluirán los antecedentes que se rijan por alguna otra norma dentro del presente Título.

ii. Expedientes de pensión de vejez anticipada rechazados, para los cuales el plazo de cinco años se contará a partir de la fecha de suscripción de la solicitud, con excepción de la documentación del antiguo sistema referida a tiempo de cotizaciones y monto de remuneraciones imponibles y/o rentas declaradas.

iii. Expedientes de devolución de pagos en exceso cuyas solicitudes hubiesen sido aceptadas, ya sea que se trate del afiliado o del empleador, donde el plazo de los cinco años se contará desde la fecha de pago al interesado.

iv. Los dictámenes de reclamos.

v. Las solicitudes de retiros de ahorro voluntario y los comprobantes de pago.

vi. Las solicitudes de retiros de ahorro de indemnización y los comprobantes de pagos.

vii. Los peritajes caligráficos.

viii. Documentación derivada del Bono de Reconocimiento:

- Listados de Envío al IPS, Capredena o Dipreca de Solicitudes de Emisión, Reclamo, Visación, Cobro Anticipado y Liquidación.

- Listados del IPS, Capredena o Dipreca de Emisión, Reclamo, Visación, Cobro Anticipado y Liquidación.

- Listados de Devolución de Documentos Bono al IPS, Capredena o Dipreca.

ix. La siguiente documentación referida a afiliados o beneficiarios de pensión pensionados bajo la modalidad de retiros programados y renta temporal en régimen de pago:

- Recálculo de anualidad.
- Solicitud de Cambio de modalidad de pensión.
- Decisión de cambio de modalidad de pensión y toda su documentación de respaldo.
- Solicitudes de Cálculo y Pago de Excedente de libre Disposición, efectuadas con posterioridad a la solicitud de pensión.
- Documentación que acredite un nuevo beneficiario de pensión.
- Documentación que actualice la acreditación al derecho de recibir pensión de los beneficiarios en régimen de pago.
- Documentación que acredite la pérdida del derecho a pensión de sobrevivencia.
- Solicitud y Decisión de anticipo de renta vitalicia diferida, con toda su documentación de respaldo.

x. Documentación que acredita el pago de Herencia y la respectiva solicitud.

xi. Resoluciones de Desafiliación rechazadas y Resoluciones de Desistimiento, con sus respectivas solicitudes.

xii. Documentos que respaldan trámites contables entre las Administradoras y la Tesorería General de la República, referidos a pagos de Garantía Estatal del Título VI del Libro III.

c) La documentación original que podrá destruirse sin que sea necesario microcopiarla o micrograbarla previamente, será la siguiente:

- i. Expedientes médicos con toda su documentación, exámenes e informes realizados, de:
 - Afiliados fallecidos.
 - Afiliados que tengan un segundo dictamen de invalidez total ejecutoriado, con una antigüedad superior a los cinco años desde la fecha de emisión.
 - Afiliados que tengan un primer dictamen de invalidez rechazado y se encuentren pensionados por vejez edad o vejez anticipada.
 - Afiliados que tengan un segundo dictamen de invalidez parcial ejecutoriado y hayan utilizado su saldo retenido.
- ii. Expedientes médicos de invalidez de pensionados transitorios no reevaluados que se encuentren pensionados por vejez anticipada, vejez o fallecidos.
- iii. Expedientes de reclamo anteriores al 1 de octubre de 1990.
- iv. Expedientes médicos de invalidez que correspondan a afiliados fallecidos, cualquiera haya sido el resultado del trámite de calificación.
- v. Expedientes de devolución de pagos en exceso rechazados, con una antigüedad superior a dos años contados desde la fecha de la solicitud.
- vi. Ordenes de traspaso ejemplar copia AFP antigua, con una antigüedad superior a un año.
- vii. Anexo que corresponda contenido en la Letra A, del Título III del Libro I.
- viii. Anexo contenido en Letra A, del Título III del Libro III, con una antigüedad superior a cinco años.

- ix. Solicitudes de duplicado y comprobantes de entrega de libretas previsionales y diferenciadas, con una antigüedad superior a cinco años.
- x. Copias de comprobantes contables, con una antigüedad superior a cinco años.
- xi. Solicitudes de cartolas detalladas, con una antigüedad superior a un año.
- xii. Resoluciones de Garantía Estatal no vigentes.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos**Capítulo VI. Documentación Microcopiada o Micrograbada antes del 30 de noviembre de 1994***Capítulo VI. Documentación Microcopiada o Micrograbada antes del 30 de noviembre de 1994*

1. En lo que respecta a la documentación emitida o generada con anterioridad al 30 de noviembre de 1994, que hubiese sido microcopiada o micrograbada, esta Superintendencia autorizará caso a caso los planes de trabajo que propongan las Administradoras, con el objeto de completar los procesos realizados ajustándolos a las exigencias que para ellos se establecen tanto en la Ley y su Reglamento como en el presente Título.

2. Una vez cumplidos los planes de trabajo aprobados, esta Superintendencia previa comprobación de su verificación, autorizará la destrucción de los documentos a que se refieren los respectivos programas de acción, debiendo las Administradoras atenerse a las formalidades y plazos que se establecen en el Capítulo V de acuerdo a las características y naturaleza de esos documentos.

Libro V, Título XIII Microcopia o Micrograbación y destrucción de Documentos**Capítulo VII. Respaldo de Archivos Computacionales***Capítulo VII. Respaldo de Archivos Computacionales*

1. Las Administradoras de Fondos de Pensiones podrán, opcionalmente, usar la tecnología COLD (Computer Output to Láser Disk), para el respaldo de archivos computacionales que de acuerdo a la normativa vigente deban mantenerse en microformas obtenidas a través de tecnología COM (Computer Output Microfilm).

2. La administradora que opte por la aplicación de tecnología COLD, deberá cumplir los siguientes requisitos de grabación:

a) Utilización de medios de respaldo CD-WORM (Write Once, Read Many), los que poseen la característica de escribirse una sola vez.

b) CD autocontenido y autoejecutable. Esto es, debe contener los índices de acceso y búsqueda apropiados tales como: cédula nacional de identidad, apellidos, número de cuenta, fecha de operación, fecha de movimiento, código de movimiento, folio de planilla, código de archivo, número de folio orden de traspaso, etc., y el software de visualización o recuperación dentro del mismo CD, respectivamente. La administradora deberá adoptar todas las medidas de seguridad para certificar que en todo momento los CD puedan ser leídos.

c) CD generado en una sola sesión {no en multisesión}- Cabe destacar, que se pueden grabar distintos archivos computacionales que correspondan a un mismo mes o periodo, pero en una sola oportunidad.

d) Cumplimiento de las normas ISO 9660.

e) De este proceso se deberá obtener el original del CD y en la misma oportunidad las copias que la administradora estime necesarias. Además, los CD deberán ser debidamente rotulados con un número de serie impreso de fábrica, con el propósito de identificar la información que fue grabada en cada CD y así evitar que se introduzcan CD con otro tipo de información. Asimismo, cada AFP deberá llevar un registro actualizado por materia, fecha de grabación y/o número de serie impreso, que permita direccionar la ubicación física de los CD asociados a cada tipo de información.

3. Una vez concluida la grabación, se daba garantizar mediante un "Acta de Lectura" firmada por persona autorizada, que el CD y la información grabada no presentan fallas. Esta acta de lectura se debe adherir dentro de la caja del CD, o bien, se debe estampar un sello o timbre en la etiqueta del CD.

4. Respecto de la custodia del original del CD, ésta debe ceñirse a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Capítulo IV anterior. En general, los CD deben utilizarse y almacenarse en conformidad con las precauciones que establece el fabricante, evitando su manipulación a modo de ejemplo se establecen las siguientes: no exponer a humedad, no exponer prolongadamente a los rayos ultravioletas, no almacenarlos en lugares de menos 5° C, ni más de 55° C, no tocar la superficie opuesta a la etiqueta, especialmente no depositarlos en superficies ásperas, además, se especifica cómo deben rotularse y las condiciones de limpieza adecuadas.

5. Los archivos computacionales que la administradora podrá respaldar opcionalmente con aplicación de tecnología COLD, los que actualmente se encuentra normados en el Título III del Libro I, son los que se señalan a continuación, los que deberán ceñirse a los formatos establecidos en dicho Título:

a) AFP Nueva: Archivo de Notificación de Ordenes de Traspaso.

b) AFP Antigua: Archivo de Resultado de la Notificación.

c) AFP Antigua: Archivo de Traspaso de Afiliados-Ordenes de Traspaso.

- d) AFP Antigua; Archivo de Traspaso de Afiliados-Dictámenes.
- e) AFP Antigua; Archivo histórico de Movimientos-Ordenes de Traspaso.
- f) AFP Antigua; Archivo Histórico de Movimientos-Dictámenes
- g) AFP Antigua; Archivo Bono de Reconocimiento-Ordenes de Traspaso.
- h) AFP Antigua; Archivo Bono de Reconocimiento-Dictámenes.
- i) AFP Antigua; Archivo de Traspaso de Pensionados-Ordenes de Traspaso.
- j) AFP Antigua; Archivo de Traspaso de Pensionados-Dictámenes.
- k) AFP Consultora; Archivo de Verificación de Afiliación.
- l) AFP Consultada; Archivo de Respuesta a la Verificación de Afiliación.
- m) AFP Antigua; Archivo de Cuentas Personales y Rezagos Eliminados.
- n) AFP Nueva; Archivo de Cuentas personales y Rezagos Eliminados (rezagos).

6. De igual forma, la administradora podrá hacer uso de la tecnología COLD, para el respaldo de la copia correspondiente a los certificados y resúmenes tributarios de las cuentas de ahorro voluntario dispuestos en las normas sobre la materia, ciñéndose para ello a los formatos definidos por el Servicio de Impuestos Internos.

7. La administradora que en conformidad a las instrucciones del presente Capítulo opte por la aplicación de tecnología COLD, cada cinco años contados desde el mes en que realice el respaldo de los respectivos archivos computacionales, cartelas cuatrimestrales detalladas, cartolas detalladas de cierre por traspaso y la copia correspondiente a los certificados y resúmenes tributarios de las cuentas de ahorro voluntario, deberá grabar la información respaldada en un nuevo CD, aplicando el mismo medio y requisitos de grabación descritos en el presente Capítulo. La administradora deberá adoptar todas las medidas de control para comprobar que el nuevo CD contenga la misma información y calidad que el original.

8. Cabe precisar, que la tecnología COLD sólo podrá aplicarse a los archivos computacionales, a las cartelas cuatrimestrales detalladas, a las cartolas detalladas de cierre por traspaso y a los certificados tributarios, indicados en los números 4, 5 y 6 del presente Capítulo. En consecuencia, toda documentación o archivo computacional que por normativa de esta Superintendencia se obliga a respaldar a través de procesos de microcopia o micrograbación o tecnología COM (Computer Output Microfilm), ya sea a través de microfichas o microfilmes, entre éstos, los auxiliares de las cuentas del patrimonio del Fondo de Pensiones, continuará efectuándose en microfichas o microfilmes, de acuerdo a lo establecido en el Título III del Libro I.

9. Sin perjuicio de lo anterior, la administradora que opte por la aplicación de tecnología COLD, deberá informar su decisión a esta Superintendencia, indicando la información a respaldar y la fecha a contar de la cual iniciará su aplicación.

10. Finalmente, las instrucciones de este documento comienzan a regir a contar de los respaldos que deben obtenerse desde el primer día del mes siguiente al 26 de mayo de 1995. Cabe destacar, que los plazos en que deben obtenerse los respaldos, se encuentran establecidos en el Título III del Libro I y en el Título III del Libro V.

Libro V, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo I. Introducción

Capítulo I. Introducción

En el presente Título, la Superintendencia de Pensiones establece los principios y lineamientos generales que en términos de buenas prácticas se espera que las Administradoras de Fondos de Pensiones, en adelante "las entidades fiscalizadas", adopten en la gestión de sus riesgos, así como también los requisitos mínimos que deberán cumplir dichas entidades en esta materia, referidos a: la elaboración de un manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad y de un documento que contenga los principios éticos que la rigen, el nombramiento de un Gerente de Riesgos y de un Auditor Interno de la entidad y la elaboración de un plan anual de auditoría aprobado por el Directorio. El propósito es que cada institución conozca los riesgos que enfrenta y los administre adecuadamente, incentivando de esta manera una cultura de gestión de riesgos acorde a su particular naturaleza y contexto.

En este sentido, las entidades fiscalizadas deberán adoptar mecanismos robustos de gestión de riesgos, que les permitan optimizar el control de sus operaciones, minimizar los riesgos potenciales y con ello preservar una sana administración de los fondos, con el objeto de obtener una adecuada rentabilidad y seguridad, y permitir la entrega eficiente y oportuna de servicios, beneficios y prestaciones a los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones.

La gestión integral de los riesgos debe alinearse con la estrategia de la entidad y con su cultura corporativa. En el proceso de gestión de riesgos, las entidades fiscalizadas deberán definir y establecer el apetito y tolerancia al riesgo, proceder a identificar y evaluar los riesgos relevantes que enfrentan en sus principales procesos, procurando identificar y cuantificar fuentes de riesgo y situaciones de debilidad en sus sistemas de control interno, con el objeto de promover su corrección y continuo mejoramiento.

La ley N° 20.956 incorporó facultades para la Superintendencia relativas a efectuar análisis de riesgos, supervisar la apropiada gestión de riesgos por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones e impartir las instrucciones tendientes a que éstas corrijan las deficiencias que la Superintendencia observe. Para estos efectos, de acuerdo a lo que establece la citada ley, la Superintendencia podrá requerir todos los datos y antecedentes que le permitan tomar debido conocimiento de la gestión de riesgos de las entidades señaladas.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N°216, de fecha 26 de diciembre de 2017.

Libro V, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo II. Mecanismos de Gestión de Riesgos

Capítulo II. Mecanismos de Gestión de Riesgos

En el presente Capítulo se presentan los mecanismos de gestión de riesgos y mitigadores de riesgo que al menos deberán considerar las entidades, no siendo por tanto un listado taxativo.

II.1. Manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos

Las políticas y procedimientos de gestión de riesgos deben estar contenidas en un manual escrito, que las entidades deberán revisar periódicamente.

Se considera una buena práctica que el manual aborde aspectos tales como:

a) La definición de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, los cuales deberían ser acordes con la estrategia del negocio y con el volumen de las operaciones de la entidad y los fondos administrados. Para ello se requiere la identificación de los principales riesgos que afectan a la entidad y a los fondos o recursos que administra y la evaluación de la probabilidad de ocurrencia e impacto de cada uno de los riesgos identificados.

b) La identificación y descripción de los cargos responsables de la aplicación de las políticas y procedimientos dentro de la administración.

c) La identificación de los cargos responsables de la supervisión de las funciones referidas en la letra anterior, cuyo objetivo es verificar que las políticas y procedimientos se ejecuten de acuerdo a lo definido.

d) En el evento que se definan situaciones de excepción en determinados procedimientos, la identificación de los responsables de autorizar tales excepciones y la descripción de la documentación que respalda o acredita que se trata de una situación de excepción.

e) La descripción del proceso de monitoreo, documentación e informe de cumplimiento/incumplimiento de los procedimientos de gestión de riesgos y control interno.

f) La descripción del procedimiento mediante el cual se elaboran y actualizan los planes de contingencia y la identificación de las personas responsables.

g) La descripción de la metodología mediante la cual se prueban, revisan y actualizan los procedimientos y controles, como asimismo la periodicidad de estas gestiones.

El manual deberá ser conocido por todos los empleados de la entidad, de manera tal que sus actividades se realicen de acuerdo a lo contemplado en dicho manual.

De igual forma, contribuiría a que se adopte una cultura de administración de riesgos al interior de la entidad el que las políticas y procedimientos de administración de riesgos sean incorporadas en los procesos de reclutamiento y entrenamiento permanente del personal.

II.2. Principios o lineamientos éticos de la entidad

El Directorio de la entidad debe aprobar los principios o lineamientos éticos, los que afectarán la actividad y decisiones tanto de los propios directores y ejecutivos superiores, así como del resto del personal de la entidad fiscalizada. Se considera aconsejable que dichos lineamientos pongan especial énfasis en aquellas materias relativas a conflictos de interés, para lo cual se recomienda definir normas específicas para aquéllos cuyo trabajo esté relacionado con el manejo de valores y las inversiones de los fondos. De igual manera, resulta deseable que se establezcan normas claras de resguardo respecto de las obligaciones fiduciarias que afectan a los empleados, con el objeto de evitar y resolver adecuadamente los conflictos de interés y de proteger la confidencialidad de la información. Se espera

como buena práctica que las faltas a dichos principios sean comunicadas oportunamente a los grupos de interés al interior de la entidad a través de canales expeditos.

Las normas éticas deben constar por escrito, por ejemplo a través de un código de ética; tales normas deberán ser ampliamente divulgadas a través de canales formales, con el fin de que sean conocidas y aplicadas por todo el personal en su trabajo cotidiano.

Constituye una buena práctica de administración tener procedimientos que permitan que los empleados entiendan que la entidad debe cumplir estrictamente con las obligaciones que imponen las leyes y las regulaciones, y que las conductas que lleven a infracciones al marco normativo son contrarias al mejor interés de la entidad y de los afiliados/beneficiarios.

Se considera una buena práctica que la entidad exija permanentemente la estricta observación y apego a los principios éticos que la rigen y aplique medidas correctivas cuando se detectan fallas en su cumplimiento.

II.3 Directorio y Alta Administración

Una buena gestión de riesgos en las entidades fiscalizadas se manifiesta en una estructura organizacional apta para la definición, administración y el control de todos los riesgos pertinentes derivados del desarrollo de sus actividades.

Resulta aconsejable que la estructura organizacional sea la adecuada en relación al tamaño y actividades de la entidad, debiendo considerar el número y tipo de afiliados/beneficiarios, el total de activos que administra, la complejidad de sus relaciones con otras entidades (en particular con las entidades relacionadas) y la asignación de las responsabilidades asociadas a los aspectos claves. Asimismo, dicha estructura organizacional debería contribuir a minimizar los conflictos de interés que puedan surgir entre las actividades propias de la entidad y el desempeño de las funciones de gestión de riesgos y control interno.

En ese sentido, se considera apropiado para una adecuada gestión de riesgos de la entidad que su estructura organizacional contemple aspectos tales como:

- Una comunicación fluida de la información a todos los niveles pertinentes de la organización.
- Líneas de responsabilidad bien definidas, consistentes y documentadas, en toda la organización.
- Una adecuada separación de funciones. Particularmente, las responsabilidades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, debieran quedar, en la medida de lo posible, claramente segregadas y diferenciadas.
- Definición de los deberes y responsabilidades de cada funcionario.
- Personal capacitado para efectuar reemplazos en actividades claves de la organización.
- Criterios de prevención, gestión y solución de conflictos de interés.
- Adecuadas competencias de los miembros de los niveles gerenciales de la entidad de modo de proporcionar una gestión sana y prudente de la empresa.
- Habilidades, conocimientos y experiencia necesarios de los empleados clave de la entidad para el adecuado desempeño de las responsabilidades que les correspondan.

a. Funciones del Directorio

El Directorio de la sociedad debería ser la instancia responsable de aprobar las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos de la entidad.

En ese sentido corresponde a una buena práctica que las responsabilidades del Directorio de la entidad, en relación a la gestión de riesgos, se refieran a lo siguiente:

- Definir el apetito o nivel de riesgos que la entidad desea asumir para la consecución de sus objetivos estratégicos, así como la tolerancia al riesgo.

- Evaluar al menos anualmente, el nivel de apetito y tolerancia al riesgo definidos.
- Aprobar las políticas generales de aceptación de riesgos, integridad, valores éticos y creación de ambientes de control propicios que permitan crear una cultura de riesgos en toda la entidad.
- Establecer políticas para que la administración adopte las medidas necesarias para que los controles internos y los sistemas de monitoreo estén en operación para gestionar y reducir el impacto de los principales riesgos que enfrenta la entidad y los fondos administrados.
- Revisar periódicamente las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos, contenidas en el manual a que se refiere el numeral II.1, así como su cumplimiento, incluyendo los códigos de ética internos y tomar las medidas que se estime necesarias para propender a que la entidad supervisada sea conducida de manera ética y transparente.
- Supervisar de manera efectiva a la administración, de modo que los riesgos sean gestionados de acuerdo a la aplicación estricta de las políticas de riesgo definidas.
- Supervisar de manera efectiva a la administración, de modo que la información relevante para la gestión de riesgos sea generada, difundida y comunicada fluidamente en todo sentido dentro de la organización, de un modo oportuno, apropiado y confiable.
- Promover al interior de la entidad el cumplimiento de todas las leyes, normas y políticas corporativas teniendo claridad acerca del alcance y las consecuencias de la regulación aplicable.
- Promover el cumplimiento y el amplio conocimiento de los deberes fiduciarios, aprobando las políticas de gestión fiduciaria.
- Establecer y documentar como considerarán el riesgo climático y los factores ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG).
- Supervisar la incorporación de todos los riesgos y factores relevantes en los procesos de inversión de los fondos de pensiones, en particular la gestión del riesgo climático y los factores ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG).
- Proponer firmas de auditoría externa para su designación por la Junta de Accionistas y conducir la relación con aquéllas.
- Aprobar y monitorear los planes de auditoría así como conocer las principales conclusiones de los informes de auditoría interna y externa.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

b. Aptitudes e idoneidad del Directorio

Se esperaría que la composición del Directorio, como un todo, refleje una combinación de habilidades y experiencias apropiadas para la entidad. En tal sentido, sería deseable que:

- El Directorio posea una combinación de profesiones y experiencias en áreas relevantes, acordes a las actividades que realiza la entidad.
- Los directores se sometan con cierta periodicidad a un proceso de evaluación o auto-evaluación de desempeño.

c. Establecimiento y funciones de Comités de Directorio

El propósito de los comités de Directorio es apoyar a los directores de las entidades en materias críticas para la gestión de la sociedad y de los fondos administrados. En relación a la administración de riesgos, se considera una buena práctica que el Directorio de las entidades aborde materias tales como: auditoría, gestión de riesgos, cumplimiento y deber fiduciario.

Al respecto, se espera como buena práctica que las entidades tengan un Comité que abarque todas las materias relativas a la gestión de riesgos, antes señaladas, o constituyan comités específicos para abordar las materias que por su relevancia y complejidad ameriten mayor dedicación por parte del Directorio o radiquen estas materias en Comités existentes.

Para su buen funcionamiento, es recomendable que todo Comité cuente con facultades suficientes, delegadas por el Directorio, para revisar e investigar cualquier materia que esté dentro del alcance que se le haya definido y presenten periódicamente los resultados de sus gestiones al Directorio, el que debería pronunciarse respecto de aquéllos. Para estos efectos sería importante que cada Comité cuente con un plan anual para el desarrollo de sus actividades.

Como una buena práctica, los Comités de Directorio deberían tener acceso irrestricto a los registros de la entidad, a sus empleados, a sus auditores externos e internos, a sus asesores tributarios, financieros, tecnológicos, operacionales y legales, así como a recurrir a la asesoría de terceros externos con cargo a recursos de la entidad.

Respecto a la conformación del o los comités de riesgos, es aconsejable que sea tal que permita su funcionamiento efectivo, por ejemplo, estando constituido por un número suficiente de directores con conocimientos y experiencia en las materias que cubre el comité y con participación de directores autónomos. Asimismo, es recomendable que las reuniones ordinarias de estos comités de riesgos tengan una frecuencia al menos mensual.

Por otra parte, de sus sesiones se deben levantar actas en que consten sus actividades y resoluciones, las que se deben informar al Directorio y estar disponibles para esta Superintendencia.

Se considera una buena práctica de gestión de riesgos que las funciones del o los comités de riesgo correspondan a aquellas señaladas en la letra a. de este Capítulo.

Adicionalmente, se espera que las entidades cuenten con un Comité de Directorio, encargado de supervisar la calidad del servicio que la Administradora está entregando a sus afiliados y clientes y adoptar las medidas necesarias para adecuar la oferta de servicios al estándar definido. Se entiende por servicio la atención de los afiliados y clientes a través del canal presencial y los canales remotos, la tramitación de pensiones, el pago de pensiones, la gestión de reclamos, la entrega de información y, en general, la gestión que realiza la Administradora respecto de los requerimientos que con mayor frecuencia son realizados por sus afiliados y clientes.

d. Funciones de la Administración

Se considera una buena práctica de gestión de riesgos en las entidades fiscalizadas, el hecho de que la Gerencia General asuma responsabilidades respecto a esta materia, en especial:

- Poner en práctica las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos aprobadas por el Directorio.
- Elaborar y proponer políticas y procedimientos de gestión de riesgos para ser sometidas a la aprobación del Directorio.
- Facilitar la implantación de una cultura de gestión de riesgos según lo defina el Directorio.
- Gestionar los riesgos que afectan a la administradora y los fondos administrados a través de la implementación de procedimientos robustos de identificación y evaluación de los riesgos, generar las acciones de mitigación, llevar a cabo las actividades de control y generar y difundir la información de gestión de riesgos disponible. Se espera que la Gerencia General lidere la implantación de la primera y segunda líneas de defensa, como una manera de asegurar la efectividad de la gestión de riesgos en la entidad.
- Destinar los recursos necesarios para generar capacidades técnicas en los equipos responsables, para lograr una adecuada integración de los riesgos climáticos y el conjunto de factores de riesgos ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG) en el proceso de inversión y gestión de riesgos.
- Adoptar las medidas para que los empleados de la entidad comprendan sus responsabilidades en relación a la gestión de riesgos.
- Llevar a cabo, al menos en forma anual, procesos formales de planificación estratégica, siendo aconsejable que sean divulgados y transmitidos al personal correspondiente.
- Monitorear permanentemente el cumplimiento de los planes de largo, mediano y corto plazo de la entidad.

- Implementar los mecanismos necesarios para asegurar un adecuado manejo ante la presencia de conflictos de interés al interior de la entidad.
- Evaluar en todos sus aspectos los proyectos que por su envergadura comprometen recursos significativos y/o que impactan significativamente a los clientes o el quehacer interno de la entidad.
- Establecer sistemas de información de gestión que cubran todos los aspectos esenciales del negocio y de los fondos administrados.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

e. Aptitudes e idoneidad de la Administración

Se espera que la entidad cuente con un liderazgo comprometido y motivador, que se refleje, por ejemplo, en los siguientes aspectos:

- La alta administración lidera y participa activamente en los procesos de planificación estratégica, identificando y desarrollando planes estratégicos.
- La administración evalúa y revisa la estructura organizacional periódicamente en función de la estrategia definida.
- Existen políticas claras de subrogancia en cargos claves.
- El o los líderes son parte de la estructura formal de la entidad.

Los empleados claves de la entidad deben tener las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios para el adecuado desempeño de las responsabilidades que les correspondan. Al respecto, se espera que:

- Los gerentes principales estén en posesión de títulos profesionales y/o postgrados acordes a sus funciones.
- Los gerentes principales demuestren conocimiento sobre el giro del negocio.
- Los gerentes principales se sometan frecuentemente a un proceso interno de evaluación de desempeño.

II.4 Responsable de la administración de riesgos

La entidad deberá contar con un Gerente de Riesgos, con dedicación exclusiva a la administración de los riesgos que enfrenta la entidad respecto de los procesos de administración de cuentas, inversión de los fondos, beneficios, servicios al afiliado y venta y publicidad. El responsable de riesgos reportará directamente al Gerente General y será la contraparte de la Superintendencia en relación a estas materias.

El responsable de riesgos deberá adoptar las medidas correspondientes destinadas a identificar y monitorear los riesgos y controles implementados. En tal sentido, el responsable de la administración de riesgos debería:

- Asistir al Directorio en la definición del apetito y tolerancia al riesgo.
- Asistir a la administración en el desarrollo de procesos y controles para la gestión de riesgos.
- Proporcionar guía y marcos para la gestión de riesgos y entrenamiento en procesos de gestión de riesgos.
- Actualizar la matriz de riesgo de la entidad al menos anualmente.
- Mantener un mapa de riesgos, donde se grafican la probabilidad e impacto de los riesgos. Este mapa de riesgos se debe actualizar en función de la matriz de riesgos.
- Impulsar y asesorar a la primera línea de defensa en el establecimiento de indicadores de riesgos que proporcionen un adecuado monitoreo de los riesgos potenciales. Tales indicadores deben estar disponibles para la administración de manera oportuna.

- Alertar a la administración de asuntos emergentes y de cambios en los escenarios regulatorios y de riesgos.
- Reportar periódicamente al Gerente General y a las áreas involucradas, las situaciones de interés que se relacionan con la gestión de riesgos.
- Monitorear el cumplimiento de los planes de acción emitidos en respuesta a las observaciones dadas a conocer por la Superintendencia, en el Informe de Evaluación en Base a Riesgos.
- Difundir y promover la capacitación y entrenamiento del personal en materia de gestión de riesgos.

II.5. Control Interno

Los controles internos abarcan las políticas, procedimientos, cultura, tareas y otros aspectos de una entidad que soportan el logro de los objetivos institucionales. Ello facilita la eficiencia de las operaciones, contribuye a la efectiva administración de riesgos y al cumplimiento de las leyes y regulaciones y fortalece la capacidad para responder adecuadamente a los cambios en el entorno.

La existencia de una adecuada estructura de control interno en las entidades debería reflejarse en los siguientes elementos:

a) Entorno de control

Existe compromiso por parte del Directorio y la administración con el funcionamiento del sistema de control interno, el que se desprende del reconocimiento y aceptación de los valores éticos que rigen a la organización, se refleja en una estructura organizacional formal con roles, responsabilidades y niveles adecuados de supervisión y el Directorio cuenta con opiniones de auditores internos y externos sobre lo adecuado del sistema de control de la entidad.

b) Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos comprende conocer y abordar los riesgos que enfrenta la entidad fiscalizada, provenientes de fuentes internas y externas, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operacionales, de reporte y de cumplimiento.

c) Actividades de control

La Administradora define y desarrolla actividades de control que contribuyen al logro de los objetivos institucionales, en el marco de las políticas y procedimientos definidos por el Directorio. Las actividades de control están presentes en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico. Se establecen controles preventivos y detectivos para las actividades manuales y automatizadas.

d) Información y comunicación

El Directorio y la administración cuentan con canales de comunicación a través de los cuales obtienen información relevante y de calidad que contribuye al control interno, tanto de fuentes internas como externas. Asimismo, cuentan con sistemas de información integrados, que les permiten conocer y comunicar al personal y a los interesados (afiliados, accionistas, otras partes relacionadas), los resultados derivados de su gestión y el logro de los objetivos propuestos por la entidad.

e) Monitoreo

La Administradora evalúa en forma continua e independiente, los principios y componentes del marco referencial de control interno adoptado por la entidad. Estas evaluaciones incluyen la retroalimentación de las diferentes fuentes de información y revisión de las actividades desarrolladas en la entidad, apegado a marcos de referencia o buenas prácticas.

II.6. Gestión de las tecnologías de información, seguridad de la información y continuidad operacional

Considerando que la información y las tecnologías son cada vez más relevantes dentro de las organizaciones, se espera que la Administradora implemente controles que permitan tratar el riesgo

sobre los activos de información, lo que incluye proteger la información, las personas y la plataforma que la soportan, resguardándola de la materialización de amenazas internas y externas.

En términos de buenas prácticas la Administradora debería gestionar el riesgo de las tecnologías de información. Por lo tanto, debe existir una adecuada gestión de las tecnologías de información definida por el Directorio, que entregue los lineamientos para que la entidad administre las tecnologías de información, la seguridad y la continuidad operacional, con el objetivo de minimizar los riesgos relacionados con la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

La gestión de las tecnologías de información debe actuar como un mitigador transversal en la organización y debe incluir elementos tales como: políticas, principios y marcos de referencia, procesos y estructuras organizativas, que permitan una adecuada gestión las tecnologías de Información, de la seguridad de la información y de la continuidad del negocio.

II.7. Auditoría Interna

Las entidades fiscalizadas deben contar con un Auditor Interno que dependa funcional y jerárquicamente del Directorio, cuya función será entregar al Directorio y a la Alta Administración una opinión independiente y objetiva para la toma de decisiones respecto a la administración de sus riesgos, control y gobierno. Lo anterior no obsta a que el auditor pueda reportar sobre su gestión a la sociedad matriz o al controlador del grupo empresarial de la entidad. El auditor interno no podrá ejercer simultáneamente, de manera formal o informal, cargos similares en ninguna sociedad del grupo empresarial al que pertenezca la entidad fiscalizada.

Se espera que la actividad de auditoría interna aplique conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión de auditoría interna, siendo esencial dar cumplimiento a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, mediante la adopción e implementación de las mejores prácticas.

En términos de buenas prácticas, la actividad de auditoría interna debería tener un nivel de independencia y autonomía que le permita cumplir sus funciones de manera objetiva, eficiente y oportuna, debiendo contar para ello con todas las facultades y mecanismos que permitan proporcionar un alto nivel de integridad y confidencialidad, el debido cuidado profesional, seguridad de la información y cumplimiento de los requisitos éticos.

Debido a la importancia y naturaleza de sus funciones, es recomendable que la actividad de auditoría interna esté a cargo de una persona que posea las competencias y experiencia necesarias para tener un claro y cabal entendimiento de su rol y responsabilidades. Junto con ello, se espera que la actividad de auditoría interna cuente con personal de auditoría con suficientes conocimientos, habilidades, aptitudes, experiencia y con un desarrollo profesional continuo.

El auditor interno será responsable de la formulación y aplicación del plan anual de auditoría. A su vez, corresponde a una buena práctica el que la función de auditoría interna considere, al menos, las siguientes actividades:

- Defina su misión, propósito, autoridad y responsabilidad, a través de un Estatuto de Auditoría Interna, aprobado por el Directorio.
- Prepare un plan estratégico para la actividad de auditoría interna.
- Formule su plan anual de auditoría en base a riesgos.
- Interactúe directamente con el Directorio cada vez que sea necesario, informando al menos anualmente sobre los resultados de su gestión, además de cualquier otro asunto de interés relevante de tratar.
- Informe periódicamente a un comité de auditoría sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. Además, debería presentar temas referidos a exposiciones al riesgo y controles, gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la administración y el Directorio.
- Ratifique ante el Directorio la independencia de la actividad de auditoría interna dentro de la organización. Para ello, anualmente los profesionales que ejercen esta actividad deberían firmar una declaración de independencia.

- Efectúe el aseguramiento sobre el control interno y la gestión de riesgos.
- Comprenda y evalúe escenarios de riesgos a los que se expone la organización.
- Implemente un sistema de auditorías continuas.
- Desarrolle y mantenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y que incluya evaluaciones internas y externas.

II.8 Auditoría Externa

Si bien los auditores externos no son, por definición, parte de una organización y por lo tanto no son parte de un sistema de control interno, ellos pueden cumplir un rol sobre la calidad de la administración de riesgos a través de sus actividades de auditoría. La auditoría externa puede influir en los sistemas de administración de riesgo de diversas maneras, incluyendo principalmente las discusiones con la administración y sus recomendaciones de mejoras, las cuales proveen importantes retroalimentaciones sobre la efectividad del sistema de gestión de riesgos.

Una buena práctica en relación al rol del auditor externo, comprende que éste tenga acceso directo al Directorio y a los Comités de Directorio.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 216, de fecha 26 de diciembre de 2017.

Libro V, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo III. Gestión de Riesgos Específicos

Capítulo III. Gestión de Riesgos Específicos

1. Riesgo de Crédito

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de crédito se define como la contingencia de que los Fondos de Pensiones, sufran pérdidas económicas debido al no pago en tiempo y forma por los emisores de valores, deudores o contrapartes.

b) Gestión del riesgo de crédito

Las Administradoras deberán gestionar adecuadamente el riesgo de crédito derivado de la administración de los recursos de sus afiliados. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento de este riesgo y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados, incorporando el impacto del riesgo climático y los factores de riesgos ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG). Las entidades deberán implementar mejores prácticas en la gestión del riesgo de crédito, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de inversión y de solución de conflictos de interés

Se espera que las políticas de inversión y de solución de conflictos de interés incorporen integralmente, de manera clara y detallada el tratamiento del riesgo de crédito, e incluyan las metodologías utilizadas en el tratamiento de este riesgo. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento del riesgo de crédito deberían ser revisadas regularmente.

Constituye una buena práctica que la entidad evalúe el cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y a la Superintendencia, y se adopten las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad de la entidad formalmente responsable de la gestión del riesgo de crédito.

ii. Medición y control

Se espera que la entidad cuente con herramientas de medición que le permitan cuantificar el riesgo de crédito de emisores y contrapartes. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista una cuantificación y monitoreo permanente respecto del riesgo de crédito y muy especialmente de su evolución.

Se espera que exista coherencia entre el riesgo de crédito definido y la estrategia de inversiones que corresponde a cada Fondo.

iii. Personal que participa en la administración del riesgo de crédito

Se espera que el personal que administra el riesgo de crédito que enfrentan los Fondos de Pensiones, tenga vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado. Sería deseable que dicho personal cuente con certificación especializada, por ejemplo Chartered Financial Analyst o equivalente.

Las Administradoras deberían implementar programas de entrenamiento para el personal que administra el riesgo de crédito, que le permitan estar actualizado respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

iv. Procedimientos ante incumplimientos de pago

Constituye una buena práctica que existan procedimientos documentados y actualizados respecto del cobro de obligaciones de crédito en situaciones de incumplimiento, los cuales sean conocidos por los empleados clave del área de riesgo de crédito.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

2. Riesgo de Mercado

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de mercado se define como la contingencia de que los Fondos de Pensiones sufran pérdidas económicas debido a cambios adversos en las condiciones de mercado, ya sea precios de los activos, tasas de interés, tipos de cambio, el cambio climático y los factores de riesgos ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG).

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

b) Gestión del riesgo de mercado

Las Administradoras deberán gestionar adecuadamente el riesgo de mercado derivado de la administración de los recursos de sus afiliados. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento de este riesgo y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados. Las entidades deberían implementar mejores prácticas en la gestión del riesgo de mercado, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de inversión y de solución de conflictos de interés

Se espera que las políticas de inversión y de solución de conflictos de interés incorporen integralmente, de manera clara y detallada el tratamiento de los riesgos de mercado, e incluyan las metodologías utilizadas en el tratamiento de este riesgo. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento de los riesgos de mercado deberían ser revisadas regularmente.

Constituye una buena práctica que la entidad evalúe el cumplimiento de las políticas de riesgo de mercado y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y a la Superintendencia, y se adopten las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad de la entidad formalmente responsable de la gestión del riesgo de mercado.

ii. Medición y control

Se espera que la entidad cuente con herramientas de medición que le permitan cuantificar el riesgo de mercado, las que deberían considerar por ejemplo, el riesgo absoluto y relativo, herramientas desagregadas por familia de activos, entre otros. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista un monitoreo permanente respecto de los riesgos de mercado y muy especialmente de su evolución. Al respecto, se deberían efectuar, de manera formal y periódica, test de stress de la cartera de inversiones, asumiendo condiciones de volatilidad de mercado extremas, pero plausibles, y sus resultados se deberían comunicar oportunamente a la alta administración. Se espera que la cartera de inversiones sea al menos sometida a condiciones de volatilidad de mercado similares a las principales crisis financieras de períodos recientes.

En la medida de que exista información disponible, se espera que las Administradoras lo incorporen a sus métricas, con la finalidad de medir el impacto del cambio climático en las carteras de los Fondos de Pensiones.

Nota de actualización: Este numeral fue modificado por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

Se espera que exista coherencia entre el riesgo de mercado definido y la estrategia de inversiones que corresponde a cada Fondo. Los límites de riesgo de mercado deberían ser autorizados por instancias superiores como el Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés.

Respecto al control de límites preestablecidos de riesgo de mercado, éste debiera ser estricto, periódico, oportuno y sus incumplimientos deben ser reportados al Directorio y a la alta administración.

iii. Personal que participa en la administración del riesgo de mercado

Se espera que el personal que administra los riesgos de mercado que enfrentan los Fondos de Pensiones, tenga vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado. Sería deseable que dicho personal cuente con certificación especializada, por ejemplo Chartered Financial Analyst o equivalente.

Las Administradoras deberían implementar programas de entrenamiento para el personal que administra los riesgos de mercado, que le permitan estar actualizado respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

3. Riesgo de Liquidez

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de liquidez se define como la contingencia de que los Fondos de Pensiones sufran pérdidas económicas debido a la imposibilidad de ejecutar la venta de instrumentos financieros a los precios prevalecientes en el mercado, ya sea por el volumen que debe liquidarse para cubrir compromisos financieros o con sus afiliados o por situaciones coyunturales del mercado.

b) Gestión del riesgo de liquidez

Las Administradoras deberán gestionar adecuadamente el riesgo de liquidez derivado de la administración de los recursos de sus afiliados. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento del riesgo de liquidez y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados. Las entidades deberían implementar mejores prácticas en la gestión de este riesgo, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de inversión y de solución de conflictos de interés

Se espera que las políticas de inversión y de solución de conflictos de interés incorporen integralmente, de manera clara y detallada el tratamiento del riesgo de liquidez, e incluyan las metodologías utilizadas. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento del riesgo de liquidez deberían ser revisadas regularmente.

Constituye una buena práctica que la entidad evalúe el cumplimiento de las políticas de riesgo de liquidez y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y a la Superintendencia, y se adopten las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad de la entidad formalmente responsable de la gestión del riesgo de liquidez.

ii. Medición y control

Se espera que las herramientas de medición del riesgo de liquidez sean adecuadas para los niveles de riesgo definidos para los Fondos. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista una cuantificación y monitoreo permanente respecto del riesgo de liquidez y muy especialmente de su evolución.

Se espera que exista coherencia entre el riesgo de liquidez definido y la estrategia de inversiones que corresponde a cada Fondo.

iii. Personal que participa en la administración del riesgo de liquidez

Se espera que el personal que administra el riesgo de liquidez que enfrentan los Fondos de Pensiones, tenga vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado.

Las Administradoras deberían implementar programas de entrenamiento para el personal que administra el riesgo de liquidez, que le permita estar actualizado respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

iv. Planes de contingencia de liquidez

Se espera que el Directorio haya aprobado planes de contingencia de liquidez y que éstos se encuentren documentados.

Los planes de contingencia deberían sean conocidos cabalmente por el personal relevante.

4. Riesgo Fiduciario

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo fiduciario se define como la contingencia de que el administrador no mantenga el debido cuidado en la gestión de los recursos de los Fondos de Pensiones, desviándose del interés de los afiliados con perjuicio para los fondos administrados.

b) Gestión del riesgo fiduciario

Para que la entidad gestione adecuadamente el riesgo fiduciario es imprescindible que reconozca dicho riesgo, le asigne una gran importancia, defina y aplique directrices claras tendientes a evitar situaciones indeseables en relación a este riesgo. Por otra parte, se espera que el personal que participa en la gestión del riesgo fiduciario tenga vasta experiencia y entrenamiento en este ámbito y que la entidad haya implementado mecanismos de prevención, sanción y tratamiento de situaciones de conflictos de interés, formales y conocidos por toda la organización.

En términos del riesgo fiduciario se considera apropiado que la entidad contemple aspectos tales como:

- Políticas y procedimientos formales y documentados de gestión del riesgo fiduciario. Asimismo, el cumplimiento de estas políticas y procedimientos debiera abordarse en el Directorio o en alguno de sus comités.
- Directrices para representar el mejor interés de los fondos en su calidad de accionistas minoritarios, con particular énfasis en la designación y evaluación de directores.
- Lineamientos a través de los cuales evalúe la calidad del gobierno corporativo de las sociedades anónimas en las cuales invierte.
- Incentivos monetarios del equipo de inversiones alineados con la rentabilidad de largo plazo y seguridad de los fondos administrados.
- Procesos sistemáticos de capacitación obligatoria a aquellos empleados que asuman deberes fiduciarios, respecto del rol fiduciario y de las políticas establecidas por el Directorio.
- Adecuado monitoreo de las inversiones y de aquéllos a quienes se delega la función de la gestión de la inversión.
- Que en los procesos de selección de empresas y vehículos en donde se inviertan los recursos de los fondos de pensiones, las administradoras incorporen en su evaluación todos los riesgos y factores relevantes, incluyendo los riesgos asociados al cambio climático y el conjunto de factores de riesgos ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG) y promuevan que estas entidades divulguen información acerca de cómo evalúan los riesgos relacionados con el cambio climático y factores ASG.
- Códigos de ética aplicables al personal de la entidad, particularmente a quienes asuman deberes fiduciarios, ampliamente difundidos a través de canales formales, que definan y apliquen directivas claras. Al respecto, la entidad debiera exigir permanentemente la estricta observancia y apego a los principios éticos que la rigen y aplicar medidas correctivas cuando detecta fallas en su cumplimiento.
- Canales para la denuncia y consultas en relación a este riesgo e instancias para la adecuada investigación de las denuncias, garantizando el anonimato del denunciante, con respaldo documental de su aplicación y cumplimiento.

- Política de Gestión de Conflictos de Interés aprobada por el Directorio mediante la cual se establezcan lineamientos para identificar y gestionar los conflictos de interés. Esta política deberá abarcar las relaciones entre la entidad y sus afiliados, sus accionistas, los directores, su personal, los principales socios comerciales y otras partes relacionadas (por ejemplo, su empresa matriz o filial).

Nota de actualización: Este párrafo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

5. Riesgo Operacional y Tecnológico

a) Definición

Para efectos de esta norma, el riesgo operacional y tecnológico se define como la contingencia de que los afiliados o beneficiarios no puedan acceder en tiempo y forma a los servicios, beneficios o a una adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos, o que enfrenten problemas derivados de la pérdida de información personal, debido a fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas o por eventos externos. Se refiere tanto a las operaciones realizadas con medios de la entidad fiscalizada como a las contratadas con proveedores externos a ella. Incluye la pérdida de información sensible y otras contingencias generadas por fallas en las tecnologías de información y comunicaciones.

b) Gestión del riesgo operacional

Prácticamente todos los procesos de negocio clave que deben ser ejecutados por las Administradoras de Fondos de Pensiones están expuestos al riesgo operacional. Por lo tanto, es fundamental que las entidades cuenten con un adecuado sistema de gestión del riesgo operacional, que incorpore entre otras las mejores prácticas que a continuación se indican:

- Adopción de una metodología reconocida de gestión de riesgos operacionales.
- Existencia de políticas y procedimientos documentados, para los procesos operacionales, los cuales están actualizados y son conocidos por todo el personal relevante.
- Existencia de indicadores de calidad y riesgo para los procesos operacionales clave. Existencia, a su vez, de una instancia de análisis de los indicadores de calidad y riesgo, que permita evaluar y mejorar en forma continua.
- Control permanente de los procesos operacionales y adopción de medidas para solucionar los problemas o errores detectados.
- Identificación de los riesgos de fuentes internas y externas de los procesos clave, definición de sus controles y los planes de mitigación.
- Existencia de procedimientos de validación de la información de fuentes externas para detectar errores o fraudes.
- Existencia de un adecuado proceso de gestión de reclamos sobre los procesos operacionales.
- Suficiente segregación de funciones relativas a los distintos procesos operativos, que permitan mitigar adecuadamente los riesgos de errores y fraude.
- Personal capacitado, adecuado en número a la complejidad y volumen de operaciones y con experiencia en el área.
- Definición de los reemplazos de cada cargo relevante dentro de los procesos clave.
- Nivel de automatización de los procesos operacionales, adecuado a la complejidad y volumen de las operaciones.
- Existencia de indicadores de calidad y riesgo respecto al servicio entregado por los proveedores externos relevantes.

c) Gestión del riesgo tecnológico

Un adecuado sistema de gestión del riesgo tecnológico, asociado a los procesos operativos clave involucrados en la administración de los Fondos de Pensiones, se refleja en las siguientes buenas prácticas:

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos de gestión de riesgo tecnológico, documentados y conocidos por el personal relevante.
- Las políticas de administración de las tecnologías de información definen que su gobernabilidad se basará en estándares de buenas prácticas contenidos en marcos de referencia utilizados en la industria, tales como: Cobit, Itil, normas ISO y otras.
- Las políticas de administración de tecnología son aprobadas por el Directorio.
- El plan estratégico de TI es aprobado por el Directorio.
- Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo tecnológico se monitorean permanentemente, para adecuarlas a la dinámica de los cambios tecnológicos.
- Las políticas y procedimientos de TI consideran el marco regulatorio vigente.
- La entidad cuenta con procedimientos adecuados y personal idóneo para gestionar los riesgos tecnológicos.
- La entidad posee una adecuada segregación funcional y un nivel jerárquico del área de TI que asegura comunicación con la alta administración de la entidad.
- Existe una matriz específica que aborda el riesgo de TI o la matriz de riesgo de la entidad considera el riesgo de tecnología de información.
- El personal de riesgo tecnológico es suficiente, idóneo y capacitado y cuenta con certificación relacionada con la evaluación de riesgo tecnológico.
- El responsable de la gestión de riesgos tecnológicos reporta al ejecutivo superior del área de riesgos o a la Gerencia General.
- Existen comités que monitorean los riesgos de tecnologías de información y las materias relevantes son reportadas al Directorio.
- La entidad cuenta con indicadores de calidad y riesgo de los procesos de TI. A su vez, existe una instancia de análisis de los indicadores de calidad y riesgo de tal manera de evaluar y mejorar en forma continua.
- Todos los procesos tecnológicos se encuentran debidamente documentados y actualizados.
- Existen controles de administración de incidentes y monitoreo continuo de los procesos tecnológicos.
- La entidad aplica una metodología de adquisición y/o desarrollo de sistemas que considera procedimientos formales para procesos de prueba y planes de puesta en producción.
- La entidad opera con una plataforma tecnológica y sistemas adecuados al volumen de operaciones y a la calidad del servicio que ofrece.
- La entidad considera la escalabilidad de sus sistemas informáticos como una variable relevante.
- Los contratos de mantenimiento y soporte de sus plataformas se han suscrito con proveedores de reconocido prestigio, con respaldo de los respectivos fabricantes.
- Los SLA contratados con los proveedores son acordes al tamaño, criticidad y complejidad de las operaciones y la entidad cuenta con procedimientos de control y gestión de los servicios contratados.

6. Riesgo Legal y Normativo

a) Definición

Para efectos de esta norma se entenderá por riesgo legal y normativo a la contingencia de falta de acceso en tiempo y forma a los servicios o beneficios por parte de los afiliados y beneficiarios, debido al incumplimiento de leyes, regulaciones o normas.

b) Gestión del riesgo legal y normativo

En relación con la gestión del riesgo legal y normativo se espera que el Directorio de la entidad sea el encargado de promover el cumplimiento de todas las obligaciones reglamentarias que la afectan. La entidad demuestra su compromiso por el cumplimiento normativo diseñando mecanismos de control que se apliquen sistemáticamente por todo el personal, asumiendo las observaciones y requerimientos del regulador y colaborando con sugerencias para el perfeccionamiento normativo.

En tal sentido, se esperaría que la entidad gestione el riesgo legal y normativo considerando las siguientes herramientas:

- Política explícita de gestión del riesgo legal y normativo, así como los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.

- Responsable por el cumplimiento o compliance. Esta función debería ser realizada por un ejecutivo de alto nivel, quien identifique, asesore, alerte, monitoree y reporte los riesgos de cumplimiento en la entidad, y vele por la correcta aplicación de los cambios normativos. Se espera que el Directorio de la entidad nombre al oficial de cumplimiento y verifique que tenga la autoridad para examinar cualquier problema o violación potencial, así como también crear los medios apropiados para prevenirlos y gestionarlos. La función de cumplimiento podría combinarse con otras funciones, siempre y cuando no surjan conflictos de interés y se adopten medidas para asegurar su independencia de las funciones operativas del negocio, mediante procedimientos adicionales de control.

- Estrategias de comunicación y capacitación para sensibilizar al personal sobre la función de cumplimiento.

- Evaluación del riesgo de cumplimiento en el Directorio o en alguno de sus comités.

- Seguimiento al cumplimiento de la entidad, cuyo procedimiento se encuentra formalizado y se documenta mediante un reporte de cumplimiento. Al respecto, sería esperable que los reportes de cumplimiento en la entidad sean evaluados y se adopten las medidas correctivas oportunamente.

- Planes anuales de auditoría interna que incluyan el cumplimiento legal y normativo como materia de revisión. En ese sentido sería deseable que el proceso global de cumplimiento sea auditado periódicamente y entregue factores clave de retroalimentación.

- Sistemas de difusión del marco legal y normativo a las áreas involucradas, así como capacitación formal y permanente al personal en aspectos legales y normativos.

- Adecuado proceso de implementación y monitoreo de los cambios regulatorios.

7. Riesgo Estratégico

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo estratégico es la contingencia de que una entidad fiscalizada adolezca de la falta de capacidad de adaptar su estrategia (esquema operacional y de negocios), ante cambios en el entorno o en la regulación aplicable, impidiendo el acceso en tiempo y forma a los servicios y prestaciones por parte de los afiliados y beneficiarios o afectando el logro de una adecuada seguridad o rentabilidad para los Fondos de Pensiones.

b) Gestión del riesgo estratégico

Los siguientes elementos presentes en las Administradoras de Fondos de Pensiones, serán indicativos de una adecuada gestión del riesgo estratégico:

- Que el Directorio de la entidad haya desarrollado una visión de largo plazo, a partir de un conocimiento muy preciso de las fortalezas y debilidades de la institución, como también de las oportunidades y amenazas del mercado. Esta visión se plasma en planes de varios años, en los cuales se enmarcan las diversas estrategias de la entidad y sirven de base para la asignación de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.

- Que la entidad haya establecido una política explícita de gestión del riesgo estratégico, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.

- Que la entidad incorpore en su análisis estratégico el impacto del riesgo climático y factores ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG).
- Que los proyectos nuevos que comprometen recursos significativos de la entidad sean evaluados en forma acuciosa y regularmente por el Directorio, con un adecuado análisis de riesgo. Para ello, sería deseable que:
 - El Directorio establezca la aplicación de una metodología de administración de los proyectos de envergadura, que permita controlar su ejecución, sus riesgos y hacer análisis de calidad adecuados.
 - El Directorio evalúe regularmente los proyectos nuevos de envergadura, que comprometen grandes recursos, o que impactan significativamente a los clientes o al quehacer interno de la entidad.
- Que el Directorio haya establecido y vigile la adecuada implementación de un sistema de información confiable, oportuno y completo, para la efectiva toma de decisiones.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

8. Riesgo Reputacional

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo reputacional es la contingencia de pérdida de confianza de los afiliados y beneficiarios en la integridad de la entidad o en el funcionamiento del sistema de pensiones, debido a una acción, omisión, transacción o inversión ejecutada por ésta.

b) Gestión del riesgo de reputación

Los siguientes elementos presentes en las Administradoras de Fondos de Pensiones, serán indicativos de una adecuada gestión del riesgo reputacional:

- Que la entidad haya establecido una política explícita de gestión del riesgo de reputación, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.
- Que la entidad haya incluido en su política de gestión del riesgo de reputación, aquél derivado de su pertenencia a un grupo económico o financiero, cuando corresponda, considerando entre otros aspectos: las transacciones con empresas relacionadas, la centralización de funciones a nivel de grupo y el potencial contagio ante situaciones que afecten a una de las empresas del grupo económico.
- Que la entidad haya adoptado buenas prácticas de conducta de mercado y un trato justo hacia los afiliados y clientes.
- Que la entidad haya adoptado en sus procesos las mejores prácticas respecto del impacto del cambio climático y factores ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG).
- Que el Directorio tenga una adecuada comprensión de los negocios, operaciones y riesgos que enfrenta la entidad cuya materialización puede dañar la confianza del afiliado o cliente.
- Que la entidad haya definido límites, restricciones y medidas que le permitan mitigar los riesgos derivados de su pertenencia a un grupo económico o financiero.
- Que los controladores de la entidad sean claramente identificables y las personas que los representan sean fácilmente accesibles.

Nota de actualización: Esta letra fue modificada por la Norma de Carácter General N° 276, de fecha 23 de noviembre de 2020.

9. Riesgo de Conducta de Mercado

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de conducta de mercado se define como la contingencia de que los afiliados y beneficiarios tomen decisiones desalineadas con sus intereses debido a la falta

de información o a la entrega de información parcial, errónea o inoportuna atribuible a la entidad administradora. Incluye malas prácticas comerciales de la entidad fiscalizada y falta de transparencia en la entrega de información de los productos de ahorro obligatorio y voluntario.

b) Gestión del riesgo de conducta de mercado

Las Administradoras deberán gestionar adecuadamente el riesgo de conducta de mercado, para un apropiado funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y la debida protección a los afiliados y beneficiarios. Al respecto, se espera que las Administradoras implementen mejores prácticas en las materias que a continuación se indican, tendientes a prevenir situaciones no deseadas de conducta de mercado.

i. Transparencia y divulgación de información

Se considera una buena práctica relativa al tratamiento de información, la existencia de una política de divulgación y transparencia de la información a los afiliados y público en general, que sea formal, conocida y aprobada por el Directorio de la Administradora. Se espera que el Directorio esté consciente de la importancia de la información que se provea a los afiliados y público en general, siendo parte de los temas que se tratan en las reuniones de Directorio.

La política de divulgación y transparencia de la información debería contener los temas más importantes a difundir, incluidos los canales e instrumentos a través de los cuales se transparenta y divulga información relevante para los afiliados.

A este respecto, resulta fundamental que las entidades adopten mecanismos para asegurarse que el trato hacia sus clientes sea éticamente adecuado y honesto. Este principio debería ser parte de la cultura organizacional.

En cuanto al seguimiento de la política de divulgación y transparencia, se espera que el Directorio o un comité de directores la revise y monitoree, al menos anualmente, y que exista una estructura de control interno en la Administradora para verificar el cumplimiento de dicha política. Asimismo, la asignación de recursos físicos, humanos y económicos para esta tarea debería ser acorde con el alcance de la política.

La importancia que la entidad otorga al tratamiento de la información que entrega a sus afiliados y público en general, se refleja en los siguientes elementos:

- Los canales e instrumentos a través de los cuales se divulga información son adecuados a la cantidad de afiliados y su distribución geográfica.
- La información divulgada al público es exacta, relevante y oportuna.
- La información disponible en todos los canales de información está actualizada, es clara, y suficiente.
- Existen esfuerzos por parte de la entidad para entregar información personalizada a los afiliados.
- La entidad tiene actualizados los antecedentes para el contacto con sus clientes y empleadores.
- La información entregada en forma privada a los afiliados se realiza manteniendo la debida confidencialidad de la misma.

Por otra parte, es deseable que las entidades consideren como parte de su labor de información a sus afiliados, la contribución a su educación previsional, lo que favorecerá mejores prácticas de conducta de mercado. Asimismo, es fundamental que las entidades brinden una asesoría de calidad a sus afiliados y beneficiarios cada vez que éstos deban tomar alguna decisión previsional y durante todo el ciclo de vida, ofreciéndoles las alternativas más convenientes a sus necesidades e intereses y tomando medidas que favorezcan la comprensión de estas recomendaciones. En este sentido, resulta fundamental que las personas que actúan en la entrega de asesoría, tengan los conocimientos y habilidades necesarios para esta tarea, debiendo las entidades establecer mecanismos efectivos de control de la calidad de la asesoría. Especialmente importante en este contexto es la entrega de capacitación continua a las personas que realizan la asesoría.

ii. Atención y servicio en forma presencial y remota

Se espera que las Administradoras gestionen adecuadamente el funcionamiento de sus centros de atención a afiliados y de los servicios que entregan en forma remota (Internet, call center y otros).

Al respecto, se considerarán como buenas prácticas en relación al servicio prestado en los centros de atención presencial, las siguientes:

- La entidad cuenta con una certificación de la calidad de servicio en sus centros de atención a afiliados. Tal certificación cumple con estándares internacionales, fue efectuada por un organismo de reconocido prestigio y se encuentra vigente.
- La entidad cuenta con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los centros de atención a afiliados.
- Las políticas y procedimientos son conocidos y son aplicados por todo el personal relevante.
- La entidad cuenta con una red de atención con una oferta de servicios estándar en cuanto a imagen, diseño, accesibilidad, estándar de tiempos de espera y de atención y tamaño ajustado a la demanda.
- La entidad asigna los recursos físicos, humanos y tecnológicos de atención de público acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de afiliados.
- La entidad cuenta con políticas y procedimientos documentados para el reclutamiento y capacitación del personal de atención de público, los cuales están actualizados y son conocidos por todo el personal relevante.
- La entidad cuenta con procesos eficientes y seguros de atención de afiliados.
- La entidad cuenta con procedimientos que permitan dar continuidad operacional al servicio que presta; procedimientos que deben estar revisados, actualizados, probados y difundidos a su personal.
- La entidad ha definido indicadores de desempeño basados en estándares de servicio adecuados para la industria.

A su vez, se considerarán como buenas prácticas en relación al servicio entregado a través de canales remoto, las siguientes:

- La entidad cuenta con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los servicios por canales remotos, que dan cuenta de la preocupación permanente por la calidad y continuidad del servicio que presta a sus afiliados.
- Las políticas y procedimientos son conocidos y son aplicados por todo el personal relevante.
- La política relativa a la seguridad contempla herramientas de monitoreo y evaluación constante de la seguridad del sitio web.
- La política relativa a capacidad de servicios contiene un compromiso de capacidad mínima de transacciones respecto de las principales funcionalidades que soportará el sitio web.
- El sitio ha sido conceptualizado como un canal de atención transaccional y no solo interactivo y su diseño se ajusta a parámetros mínimos de servicio.
- La entidad ha establecido estándares para la medición de la calidad del servicio que entregan los canales remotos, los cuales son monitoreados y gestionados periódicamente.
- Se han definido indicadores de servicio y desempeño para los canales remotos, los cuales son controlados, gestionados y comunicados constantemente.
- La entidad asigna los recursos físicos, humanos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento de los servicios por internet, acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de operaciones.
- Los estándares de calidad de servicio del call center en el caso de subcontratos constan en las cláusulas del respectivo contrato.
- La entidad adopta mecanismos de control y realiza análisis periódicos de vulnerabilidades del sitio, para garantizar la seguridad de las operaciones efectuadas a través de éste y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

iii. Comercialización y venta

Se espera que la entidad cuente con procedimientos formales de traspaso de afiliados y con programas permanentes de capacitación a su personal de comercialización y venta. En particular, se esperaría que:

- Existan políticas y procedimientos documentados relativos a comercialización y venta.
- La entidad tenga procedimientos que permitan detectar oportunamente irregularidades en el proceso de traspaso de afiliados, lo que se refleja en la existencia de mecanismos de control respecto del comportamiento del personal de ventas.
- La entidad incentive las buenas prácticas del personal de comercialización y venta, a través de un adecuado sistema de remuneraciones e incentivos para la fuerza de ventas, alineados con los objetivos previsionales.
- La entidad gestione adecuadamente los conflictos de interés que puedan presentarse entre su personal y sus afiliados o beneficiarios en materia de comercialización o asesoría.
- El cargo de contralor de la gestión comercial se desempeñe con total independencia del área de ventas en cuanto a la función que realiza y a la línea de reportes y se coordine con las áreas de riesgo de la Administradora para estar en forma permanente verificando que los controles implementados mitiguen los riesgos identificados por ésta. Se realicen auditorías periódicas al cumplimiento de esta función.
- Existan políticas para el reclutamiento y capacitación del personal de comercialización y ventas.
- La gerencia comercial se involucre en el contenido de la información que se entrega a los afiliados y público en general.
- La publicidad que la entidad realiza no induzca a error y sea clara.
- Exista una adecuada gestión de los conflictos de interés cuando el grupo económico al que pertenece la Administradora, opera con otros productos previsionales voluntarios.

iv. Protección de la información de los afiliados y beneficiarios

De acuerdo a las obligaciones legales vigentes, las entidades deben adoptar todas las medidas necesarias para proteger la información personal de sus afiliados y beneficiarios, resguardando su confidencialidad. Para ello, deberían desarrollar adecuadas políticas y procedimientos de resguardo de la información, capacitar al personal, implementar controles internos para verificar su cumplimiento, contar con tecnología adecuada, identificar y manejar los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información y contar con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos y el impacto de cualquier filtración o uso indebido de la información.

Las entidades deberían tener en cuenta el riesgo que representa la subcontratación de actividades, debiendo verificar que las entidades subcontratadas cuenten con adecuados mecanismos para resguardar la confidencialidad de la información.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 216, de fecha 27 de diciembre de 2017.

Libro V, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo IV. Información a la Superintendencia

Capítulo IV. Información a la Superintendencia

La Superintendencia tendrá acceso a toda la información que considere relevante para la gestión de riesgos y control interno de la entidad, así como a los sistemas de información de gestión de riesgos o cualquier otra información que considere relevante.

En todo caso, las entidades supervisadas deberán enviar a la Superintendencia el manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad, así como toda modificación al mismo que contenga cambios significativos. De igual forma deberán enviar a esta Superintendencia el documento que contenga los principios éticos que la rigen.

Por otra parte, las entidades fiscalizadas deberán enviar anualmente a esta Superintendencia, un informe con las evaluaciones realizadas por el auditor interno, respecto de la aplicación de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos. El plan anual de auditoría deberá ser remitido en forma previa y también en forma posterior a su ejecución.

Toda renuncia y reemplazo para los cargos de Gerente de Riesgos y Auditor Interno, deberá informarse a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles de ocurrido el suceso.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 216, de fecha 27 de diciembre de 2017.

Libro V, Título XIV Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo V. Gestión de Incidentes

Capítulo V. Gestión de Incidentes

1. La Administradora deberá disponer de sistemas, procedimientos y mecanismos de gestión para identificar, registrar, evaluar, controlar, mitigar y monitorear incidentes. Para lo anterior, deberá registrar y actualizar en una Base de Datos de Incidentes, cada uno de los incidentes materializados que afecten o pongan en riesgo la continuidad de las operaciones, los objetivos de los Fondos de Pensiones, la entrega eficiente y oportuna de los servicios, beneficios y prestaciones que la ley establece en favor de sus afiliados y beneficiarios.

La Administradora deberá transmitir dicha información a esta Superintendencia vía transferencia electrónica, de acuerdo a las instrucciones que se establecen para cada etapa.

La Administradora deberá disponer de mecanismos de comunicación para reportar incidentes a los afiliados, los usuarios, partes interesadas, a la industria y a la Superintendencia de Pensiones, cuando estos incidentes afecten la disponibilidad o calidad del servicio o exista el riesgo de afectar a afiliados, empleadores, AFP u otras entidades del sistema previsional.

Para la gestión o tratamiento de los incidentes por parte de la Administradora, deberá aplicar el siguiente procedimiento:

Etapas I - Registro y clasificación

Corresponde a la identificación, registro y clasificación de un incidente.

En esta etapa la Administradora debe informar en forma muy general a la Superintendencia sobre la materialización de un incidente.

a. Base de Datos de Incidentes:

En esta etapa la Administradora deberá registrar en una Base de Datos de Incidentes la siguiente información:

i. N° único de identificación del incidente (código y número del incidente).

ii. Fecha y hora de la identificación del incidente.

iii. Descripción del incidente (descripción general).

iv. Causa(s) probable(s) o identificada(s).

v. Clasificación del incidente: Asignación preliminar o definitiva del tipo de incidente de acuerdo a lo siguiente:

Tipo de incidente:

- Operacional.
- Seguridad de la Información.
- Ciberseguridad.

Definición de tipos de incidentes:

Código y N°	Descripción
INCO - 01	Incidente operacional: Relacionados con los procesos de: administración de cuentas, beneficios, inversiones, servicios a los afiliados y tecnológicos. <u>Ejemplos:</u> Indisponibilidad de sistemas, indisponibilidad de sitio Web, indisponibilidad de los sistemas de atención de público, indisponibilidad de Contact Center, realización de transacciones operacionales con error, problemas operacionales en los procesos de administración de cuentas, traspasos de cuentas personales, recaudación, acreditación, cobranza, contabilidad de los fondos, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, inversión de los fondos, decisión de inversión, ejecución de inversiones, perfeccionamiento de inversiones, control de inversiones, valorización, registro y emisión de reportes a la Superintendencia de Pensiones, medición y reporte de los riesgos financieros, evaluación inversión de los fondos, concesión pensiones contributivas, información para concesión beneficios no contributivos, pago pensiones, conciliación fondos estatales de beneficios no contributivos, otros beneficios (Cuota Mortuoria, Herencia, Excedente Libre Disposición), pago de prima del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, evaluación beneficios, etc.
INCSI - 01	Incidente de seguridad de la información: Incidente que afecta directamente la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información referida a la administración de los Fondos de Pensiones. <u>Ejemplos:</u> Modificación no autorizada a información, daño físico a Data Center o Centro de Datos, mal uso de cuentas privilegiadas, fuga de información, etc.
INCCI - 01	Incidente de ciberseguridad: Uso de información indebida y/o pérdida parcial o total de los sistemas de información que comprometa la operación referida a la administración de los Fondos de Pensiones. <u>Ejemplos:</u> Interrupción de las operaciones o efecto en los sistemas de administración de cuentas o de servicios a los afiliados y clientes como efecto de: Phishing, código malicioso, intentos de intrusión, denegación de servicios, DoS, infección por malware, suplantación de identidad, etc.

Definición de tipos de incidentes

- vi. Proceso(s) afectado(s): Nombre del o de los procesos afectados por la incidencia.
- vii. Dependencia(s) afectada(s): Nombre de la Gerencia, Subgerencia o áreas que han sido afectadas por la incidencia.
- viii. Activo(s) de información: Nombre del o los activos de información afectados.
- ix. Proveedor involucrado: en caso de que el incidente haya sido provocado por el proveedor en el que se ha externalizado el servicio, indicar el nombre y RUT del o los proveedores involucrados y datos de su contacto dentro de la Administradora.
- x. Identificación del responsable de reportar la incidencia a la Superintendencia: Nombre, apellidos, cargo, teléfono y correo electrónico de la persona que reporta la incidencia a la Superintendencia de Pensiones.

b. Envío de reporte de incidentes a la Superintendencia

Una vez identificado el incidente, la Administradora deberá transmitir a esta Superintendencia vía transferencia electrónica un primer informe, de acuerdo a lo descrito en la letra a. Base de Datos de Incidentes, de esta etapa.

El mencionado informe deberá ser enviado en cualquier horario, tanto en días hábiles como inhábiles, en el plazo máximo de 30 minutos de identificado el incidente.

El no contar con toda la información no debe ser impedimento para el envío del informe dentro del plazo antes definido. La información no reportada deberá ser completada y comunicada en la medida que disponga de ella.

Etapa II - Evaluación y análisis

Corresponde a la descripción de las características del incidente, y a la realización de acciones o actividades de evaluación y análisis del incidente con el objeto de evitar su propagación y disminuir los daños o consecuencias potenciales.

Esta corresponde a una etapa más avanzada en la evolución del incidente, en la cual la Administradora debe reportar a la Superintendencia información de su origen y efectos.

a. Base de Datos de Incidentes:

En esta etapa la Administradora deberá completar o actualizar la información de la Base de Datos de Incidentes, considerando los siguientes campos:

- i. Causa(s) probable(s) o identificada(s): Describir de forma breve las causas probables que podrían haber originado la incidencia. Se actualiza o complementa lo registrado en la letra a. Base de Datos de Incidentes, de la Etapa I de este Capítulo.
- ii. Indicar canales de atención y servicios y/o productos afectados ya sea por su disponibilidad o calidad en su funcionamiento. Tales como:
 - Servicios a los afiliados: Sitio web, aplicaciones móviles, correo electrónico, sucursales y centros de servicios, cambio de fondos, simulación de pensiones, traspasos, retiros de fondos, entre otros.
 - Procesos operacionales: Traspasos, cambio de fondo, recaudación, acreditación, actualización de cuentas personales, pago de pensiones, entre otros.
- iii. N° estimado de afiliados o clientes afectados directamente por la incidencia.
- iv. N° estimado de cuentas personales afectadas.
- v. Tipo estimado de cuentas personales afectadas, según la siguiente clasificación:

Código	Descripción
CCICO	Cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias
CAV	Cuenta de ahorro voluntario
CAI	Cuenta de ahorro de indemnización
CCICV	Cuenta de capitalización individual de cotizaciones voluntarias
CCIDC	Cuenta de capitalización individual de depósitos convenidos
CCIAV	Cuenta de capitalización individual de afiliado voluntario
CAPVC	Cuenta individual de ahorro previsional voluntario colectivo

b. Envío de reporte de incidentes a la Superintendencia

La Administradora deberá enviar un informe de actualización de la Base de Datos de Incidentes, con la información descrita en la letra a. Base de Datos de Incidentes, de esta etapa.

El mencionado informe se deberá enviar en el plazo máximo de 72 horas, luego de identificado el incidente.

El no contar con toda la información no debe ser impedimento para el envío del informe dentro del plazo antes definido. La información no reportada deberá ser completada y comunicada en la medida que disponga de ella.

Etapa III - Resolución, reparación y cierre

Corresponde a las medidas adoptadas para corregir el incidente de forma oportuna, debiendo incluir planes, actividades o proyectos que haya determinado para adoptar medidas tendientes a prevenir o mitigar la ocurrencia del incidente.

En consecuencia, se requiere que una vez que se haya analizado el incidente la Administradora remita un informe final a la Superintendencia en el que se analice el incidente, sus efectos y las medidas preventivas de control que se adopten.

a. Base de Datos de Incidentes:

En esta etapa la Administradora deberá completar o actualizar la información de la Base de Datos de Incidentes, considerando los siguientes campos:

i. Tipo de mitigación realizada: Categorizar el tipo de mitigación, de acuerdo a la siguiente escala:

01: Total, solución definitiva del incidente.

02: Parcial, solución alternativa del incidente, para que posteriormente, se implemente una solución total.

03: Nula, no se ha determinado una solución parcial o total del incidente.

ii. Descripción de la solución implementada para reparar el incidente.

iii. Individualización del o los proveedores involucrados directamente en la causa del incidente, registrando su nombre y RUT, y datos de su contacto dentro de la Administradora.

iv. Individualización del responsable de la solución: Indicar el responsable de la reparación del incidente, señalando nombre, cargo y datos de contacto.

v. Causa final de origen: Describir la razón de ocurrencia final de la incidencia.

vi. Duración incidente: Indicar el tiempo total en que el incidente materializado, se mantuvo desde su identificación hasta su reparación o solución.

vii. Cuentas personales afectadas: Indicar el impacto patrimonial en pesos y cuotas que la incidencia ha tenido en los Fondos de Pensiones y en las cuentas personales involucradas.

viii. N° de afiliados o clientes afectados directamente por la incidencia.

ix. N° de cuentas personales afectadas.

x. Tipo de cuentas personales afectadas, según definición en el numeral v., de la letra a. Base de Datos de Incidentes, de la Etapa II, del presente Capítulo.

xi. Costos del incidente: Indicar los costos del daño ocasionado por el incidente en pesos.

xii. Costos de mitigación y/o solución: Indicar los costos totales que significó para la Administradora efectuar actos de mitigación, recuperación, puesta en marcha y reparación total de los daños causados por el incidente.

xiii. Experiencia adquirida: describir la experiencia adquirida, incluyendo el establecimiento de medidas preventivas o planes de acción para mitigar el impacto o evitar la ocurrencia de incidentes similares.

xiv. Fecha y hora de la mitigación del incidente.

xv. Fecha y hora de cierre del incidente.

b. Envío de reporte de incidentes a la Superintendencia

Una vez cerrado el incidente y en un tiempo máximo de 48 horas, la Administradora deberá enviar un informe de actualización de la Base de Datos de Incidentes, con la información descrita en la letra a. Base de Datos de Incidentes, de esta etapa.

El no contar con toda la información no debe ser impedimento para el envío del informe dentro del plazo antes definido. La información no reportada deberá ser completada y comunicada en la medida que disponga de ella.

2. Difusión hacia los afiliados y otros

Al tratarse de incidentes que afecten la calidad o continuidad de los servicios a los afiliados o se trate de un hecho de público conocimiento, la Administradora, será responsable de comunicar oportunamente a sus afiliados y usuarios, y partes interesadas sobre la ocurrencia de dicho incidente. En relación con los afiliados y usuarios, las comunicaciones deberán realizarse a través de sus canales presenciales, digitales, remotos y otros medios que disponga la Administradora dejando registro auditable de su envío.

3. Difusión a las entidades del sistema previsional

Con el objetivo de lograr sinergias y mitigar el riesgo de propagación de un incidente a las entidades que conforman el Sistema Previsional, sobre todo en aquellos casos en que un hecho pudiera afectar a otras Administradoras de Fondos de Pensiones o a la Administradora de Fondos de Cesantía, la AFP involucrada será responsable de comunicarles oportunamente el incidente, a través del mecanismo que acuerden entre ellas.

La información debe ser comunicada en el más breve plazo posible.

La Superintendencia deberá tener acceso a estas comunicaciones para efectos de fiscalización.

Las comunicaciones entre entidades deben mantenerse hasta que el incidente haya sido superado o cerrado, dejando registro auditable de su envío. Las Administradoras deberán acordar e implementar las medidas necesarias para resguardar la reserva de la información intercambiada.

La comunicación entre las Administradoras debe contemplar a lo menos una breve descripción de los hechos que permitan determinar claramente el tipo de incidente, indicando los canales o servicios afectados, observando las disposiciones de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la modifique o reemplace.

4. Organización

La Administradora deberá designar un responsable y un suplente para realizar los reportes y efectuar las comunicaciones con esta Superintendencia.

Con la finalidad de determinar acciones correctivas u oportunidades de mejora respecto de la Gestión de Incidentes y análisis de la Gestión de Incidentes, la AFP deberá presentar sus causas y planes de acción en un comité para su revisión y seguimiento.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 298, de fecha 6 de junio de 2022.

Libro V, Título XV, Información de las Sociedades del Grupo Empresarial de la Administradora**Capítulo I. Introducción***Capítulo I. Introducción*

En virtud de la facultad establecida en el inciso final de la letra h) del artículo 3° del D.F.L. N° 101, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, incorporada por el artículo 10 de la Ley N° 20.789, que crea el Consejo de Estabilidad Financiera, y con el objeto de evaluar los riesgos que puedan afectar la situación financiera de una Administradora, éstas quedan obligadas a enviar a la Superintendencia, información financiera de las "personas o entidades que pertenezcan a su mismo grupo empresarial, que pudieren comprometer, en forma significativa, la situación financiera" de la AFP, así como información conducente a determinar las relaciones de propiedad o control y operaciones entre ellas.

Nota de actualización: Este Título y todos sus Capítulos y Anexos fueron incorporados por la Norma de Carácter General N° 169, de fecha 28 de enero de 2016.

Libro V, Título XV Información de las Sociedades del Grupo Empresarial de la Administradora**Capítulo II. Evaluación de Riesgos Financieros de las Administradoras*****Capítulo II. Evaluación de Riesgos Financieros de las Administradoras***

1. Con el objeto que la Superintendencia pueda evaluar adecuadamente los riesgos relativos a la situación financiera de las Administradoras, éstas quedarán obligadas a remitir la siguiente información:

a. Estructura societaria del grupo empresarial al que pertenece la Administradora. Para efectos de lo anterior, deberá considerarse la definición de grupo empresarial de acuerdo a los términos establecidos en el artículo 96 y siguientes de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores.

Corresponderá señalar el nombre de cada una de las sociedades pertenecientes al grupo empresarial; país en el que se constituyó; RUT o número de documento de identificación de la sociedad y el porcentaje de participación accionaria de matrices en filiales o coligadas.

La información que corresponde proporcionar debe incluir las sociedades nacionales y extranjeras, incluido el último de sus controladores.

La información se enviará a la Superintendencia el primer día hábil del mes de mayo de cada año y cada vez que se produzcan modificaciones en la conformación del grupo empresarial.

b. Antecedentes financieros de las entidades pertenecientes a la cadena de control de la Administradora:

La información que debe proporcionar cada entidad debe remitirse el primer día hábil de mayo de cada año, correspondiente al cierre del ejercicio terminado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior. Se deberá proporcionar la siguiente información:

- Total de activos
- Total de pasivos
- Patrimonio

Para el caso en que la Administradora utilice información de estados financieros expresados en moneda distinta del peso chileno, deberá preparar la información requerida convirtiendo dicha moneda a moneda nacional, conforme al tipo de cambio del día al que corresponda la información de los estados financieros utilizada.

c. Clasificaciones de riesgo de las sociedades del grupo empresarial:

Se requiere informar sólo las clasificaciones de riesgo privadas que existan relativas a solvencia.

La información deberá ser remitida a la Superintendencia el primer día hábil del mes de mayo de cada año y cada vez que se presenten modificaciones en las clasificaciones de riesgo. La información que se debe remitir debe considerar: nombre de la empresa clasificadora, clasificación vigente otorgada y fecha de la clasificación. En caso de existir más de una clasificación de riesgo de solvencia, se deberá informar sólo la clasificación de mayor riesgo. En caso que la menor clasificación de riesgo haya sido otorgada por dos o más clasificadoras de riesgo, se deberá informar el nombre de la clasificadora que más recientemente clasificó a la entidad.

d. Sanciones, pecuniarias o no pecuniarias, que afecten la situación financiera o reputacional de las sociedades pertenecientes a la cadena de control:

La información que se requiere corresponde a las sociedades no fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Esta información deberá ser remitida dentro del plazo de 20 días hábiles contado desde la fecha de la sanción aplicada.

Las Administradoras deberán remitir la información señalada en las letras b y c, de acuerdo con el formato establecido en el Anexo N° 1, y la información a que se refiere la letra d, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2, ambos anexos en formato Excel.

2. Una vez que la Administradora haya iniciado sus funciones, deberá comunicar por escrito a esta Superintendencia todo cambio en la propiedad accionaria, cuando dicho cambio implique pasar a poseer una participación igual o superior al diez por ciento del capital.

La Administradora, conjuntamente con el envío de la comunicación del cambio en la propiedad accionaria, deberá remitir una declaración jurada del o los nuevos accionistas otorgada mediante firma electrónica avanzada, para efectos de acreditar expresamente el cumplimiento de cada uno de los requisitos señalados en las letras a), b), c) y d) del Artículo 24 A del D.L. N° 3.500, de 1980. Mientras no se acrediten los referidos requisitos, el o los accionistas no podrán ejercer el derecho a voto correspondiente a las acciones adquiridas.

Adicionalmente, la Administradora, deberá comunicar por escrito a esta Superintendencia todo cambio en el control de cualquier sociedad que posea acciones de aquella de forma directa o indirecta, por más del diez por ciento del capital. De la misma forma, se aplicará lo establecido en el párrafo anterior respecto de toda persona natural o jurídica que adquiera, directa o indirectamente, más del diez por ciento del capital.

De igual modo, una vez que la Administradora haya iniciado sus funciones, deberá comunicar por escrito a esta Superintendencia todo pacto de accionistas y sus modificaciones.

Las respectivas comunicaciones deberán efectuarse dentro de los 30 días corridos siguiente a la fecha en que se originó el cambio en la propiedad accionaria o el cambio en el control o el pacto y sus modificaciones, adjuntando la correspondiente documentación.

Nota de actualización: Este Capítulo fue reemplazado por la Norma de Carácter General N° 354, de fecha 8 de enero de 2026.

Libro V Título XV Anexos

Anexo N° 1 Información Financiera de las Entidades Perteneccientes a la Cadena de Control

Anexo N° 1 Información Financiera de las Entidades Perteneccientes a la Cadena de Control

Empresa (Razón Social)	RUT o N° de doc- ta de identificación	País (corresponde al país donde se encuentra constituida legalmente)	Total Activos (M\$)	Total Pasivos (M\$)	Patrimonio (M\$)	Fecha a la que corresponde información	Menor clasificación de Riesgo Solvencia (Si corresponde)	Nombre de la empresa clasificadora	Fecha de la clasificación	Tipo de cambio utilizado

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 191, de fecha 4 de enero de 2017.

Libro V, Título XV, Anexos

Anexo N° 2 Sanciones Aplicadas a Entidades Pertenecientes a la Cadena de Control

Anexo N° 2 Sanciones Aplicadas a Entidades Pertenecientes a la Cadena de Control

Nombre de la AFP: AFP XXX S.A.
Fecha del envío de la información: DD-MM-AAAA

Empresa (Razón Social)	Sanción	Motivo de la Sanción	Institución Sancionadora	Fecha

Nota de actualización: Este Anexo fue modificado por la Norma de Carácter General N° 191, de fecha 4 de enero de 2017.

Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social**Título XVI Designación del representante de las Administradoras de Fondos de Pensiones en la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones***Título XVI Designación del representante de las Administradoras de Fondos de Pensiones en la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones*

El artículo 43 de la Ley N° 20.255, que crea la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, señala que ésta estará integrada por un representante de los trabajadores, uno de los pensionados, uno de las instituciones públicas, uno de las entidades privadas del Sistema de Pensiones y un académico universitario, que la presidirá.

Respecto del representante de las entidades privadas del Sistema de Pensiones, el Decreto Supremo N° 29 de 2008, que aprueba el Reglamento de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, establece que la Subsecretaría de Previsión Social deberá solicitarles a las Administradoras de Fondos de Pensiones una propuesta de representante, con su respectivo suplente, para integrar la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, con a lo menos treinta días de anticipación al inicio de las funciones de aquél.

La elección del miembro de la Comisión y su suplente, se comunicará a la Subsecretaría de Previsión Social con a lo menos veinte días de anticipación a la fecha de su renovación.

Simultáneamente con la comunicación a la Subsecretaría, a que se refiere el párrafo anterior, las Administradoras deberán informar a esta Superintendencia los nombres de los miembros titular y suplente que propondrán, cuya designación debe garantizar la participación de todas las Administradoras existentes a la fecha del nombramiento, mediante los medios que éstas consideren pertinentes para lograr dicha participación.

Nota de actualización: Este Título fue incorporado por la Norma de Carácter General N° 184, de fecha 7 de noviembre de 2016.

Libro V, Título XVII Instrucciones sobre Administración de Riesgo en el Instituto de Previsión Social

Capítulo I. Introducción

Capítulo I. Introducción

En el presente Título, la Superintendencia de Pensiones establece los principios y lineamientos generales que en términos de buenas prácticas se espera que el Instituto de Previsión Social, en adelante "el IPS", adopte en la gestión de sus riesgos, sin perjuicio de los lineamientos emanados del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). El propósito es que el IPS identifique desafíos y se adapte para enfrentarlos, para lo cual debe conocer y documentar las oportunidades y riesgos que enfrenta, y administrarlos adecuadamente a través de la implementación de un modelo de gestión de riesgos que integre la gobernanza, la gestión del desempeño y prácticas de control interno, incentivando de esta manera una cultura de gestión de riesgos acorde a su particular naturaleza y contexto.

En relación con la cultura de Gestión de Riesgos, el Director Nacional tiene la responsabilidad principal de la supervisión y la mejora continua de la gestión del riesgo, siendo esencial que esta gestión se integre en el plan estratégico. A su vez, el Director Nacional debe mantenerse informado sobre aquellos asuntos relevantes que afecten y puedan impactar en el logro de la estrategia y los objetivos del IPS.

Estas disposiciones se enmarcan en el Modelo de Supervisión Basada en Riesgos de la Superintendencia de Pensiones, contenido en la Resolución N° 102 de fecha 26 de diciembre de 2017, y particularmente en las categorías de riesgos inherentes consideradas en el citado modelo para el IPS.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°246, de fecha 1 de julio de 2019.

Libro V, Título XVII Instrucciones sobre Administración de Riesgo en el Instituto de Previsión Social

Capítulo II Componentes del Sistema de Gestión de Riesgos

Capítulo II. Componentes del Sistema de Gestión de Riesgos

En el presente Capítulo se presentan los elementos del sistema de gestión de riesgos que, al menos, deberá considerar el IPS para su funcionamiento.

II.1. Documentación sobre la Gestión de Riesgos

Se espera que las directrices de Gestión de Riesgos sean establecidas formalmente por el Director del Instituto, sean operativizadas mediante procedimientos que deben estar contenidos en Manuales de funcionamiento del sistema de gestión de riesgos implementado y alineado con el marco de referencia adoptado. El modelo de gestión de riesgos implementado debe estar basado en un marco de referencia reconocido internacionalmente, debe estar debidamente documentado y debe considerar la integración y alineación de las tres líneas de defensa, la estructura organizacional, la asignación de autoridad y responsabilidad en la Entidad, como asimismo las limitaciones del sistema de gestión de riesgos implementado.

La revisión de las directrices y procedimientos relacionados con la gestión de riesgos, se debe efectuar a lo menos una vez al año y cada vez que exista un cambio significativo en los procesos de la entidad.

Las directrices de Gestión de Riesgos y el manual de procedimientos que se defina a partir de ellas, deben ser conocidos por todos los funcionarios de la entidad, de manera tal que todas sus actividades se realicen de acuerdo a lo contemplado en dichos documentos.

En el manual de procedimientos de gestión de riesgos deberán quedar claramente definidas las asignaciones de autoridad, roles y responsabilidades de cada funcionario en relación con la gestión de riesgos. Asimismo, deberá quedar establecida la identificación de usuarios de reportes y sus roles, la emisión periódica de reportes de riesgos al Director Nacional, incluido el reporte de indicadores clave.

II.2. Principios o lineamientos éticos de la entidad

El Director Nacional debe aprobar los principios o lineamientos éticos de la institución, los que afectarán la actividad y decisiones tanto de los propios directivos y ejecutivos superiores, como del resto del personal del IPS. Se espera como buena práctica que las desviaciones de los estándares de conducta sean abordadas de manera oportuna y constante, y que sean comunicadas oportunamente a la Dirección Superior del IPS a través de canales expeditos.

Las normas éticas deben constar por escrito, por ejemplo, a través de un código de ética, siendo recomendable que tales normas sean ampliamente divulgadas a través de canales formales, con el fin de que sean conocidas y aplicadas por todo el personal en su trabajo cotidiano.

Constituye una buena práctica de administración tener procedimientos que permitan que los funcionarios entiendan que la entidad debe cumplir estrictamente con las obligaciones que imponen las leyes y las regulaciones, y que las conductas que lleven a infracciones al marco normativo son contrarias al mejor interés del IPS y de los imponentes/beneficiarios.

Se considera una buena práctica que el IPS exija permanentemente la estricta observación y apego a los principios éticos que lo rigen y aplicar medidas disciplinarias o correctivas cuando se detectan incumplimientos.

II.3. Aspectos organizacionales de Gestión de Riesgos

Una buena gestión de riesgos en el IPS se manifiesta en el establecimiento de una estructura operativa y el diseño de líneas de reporte que permitan el compromiso de los funcionarios con el desarrollo e implementación de prácticas para administrar todos los riesgos pertinentes derivados del

desarrollo de sus actividades, siendo esencial el compromiso del Director Nacional y la Dirección Superior. Es indispensable además, que los miembros de los niveles gerenciales del IPS posean las competencias adecuadas, de modo de proporcionar una gestión sana y prudente de los riesgos.

Resulta aconsejable que el IPS cuente con una estructura organizacional adecuada en relación al tamaño y complejidad de sus actividades, debiendo considerar el número y tipo de imponentes/beneficiarios, la complejidad de sus relaciones con otras entidades, la complejidad de sus operaciones y procesos internos, y la asignación de las responsabilidades asociadas a los aspectos claves.

1. Funciones del Director Nacional

En el ámbito del presente Título, se espera que el Director Nacional sea el responsable de aprobar las políticas y los procedimientos de gestión de riesgos y control interno del IPS.

En ese sentido corresponde a una buena práctica el que las responsabilidades del Director Nacional, en relación a la gestión de riesgos, se refieran al menos a lo siguiente:

- Aprobar las directrices de Gestión de Riesgos del IPS.
- Aprobar las directrices generales de aceptación de riesgos, integridad, valores éticos
- Creación de ambientes de control propicios que permitan adoptar una cultura de riesgos en toda la institución.
- Revisar y aprobar, al menos una vez al año, el apetito, el nivel de tolerancia y capacidad de riesgo del IPS.
- Establecer directrices para que la Dirección Superior adopte las medidas necesarias para que los controles internos y los sistemas de monitoreo estén en operación para gestionar y reducir la severidad de los principales riesgos que enfrenta el IPS.
- Revisar al menos anualmente y cada vez que haya un cambio significativo, las directrices y manuales de procedimientos de gestión de riesgos y su cumplimiento, incluyendo los códigos de ética internos y tomar las medidas que se estimen necesarias para propender a que el IPS sea conducido de manera ética y transparente.
- Conocer y revisar al menos anualmente, los principales riesgos que enfrenta el Instituto y las medidas de control implementadas para su adecuado tratamiento.
- Definir roles, responsabilidades y rendición de cuentas en los diferentes niveles de gestión.
- Supervisar de manera efectiva a la Dirección Superior, de modo que el sistema de gestión de riesgos sea implementado y gestionado de acuerdo a la aplicación estricta de las directrices de riesgo definidas.
- Supervisar de manera efectiva a la Dirección Superior, de modo que la información relevante para la gestión de riesgos sea generada, difundida y comunicada fluidamente en todo sentido dentro de la organización, de un modo oportuno, apropiado y confiable.
- Facilitar al interior del IPS el cumplimiento de todas las leyes, normas y políticas institucionales teniendo claridad acerca del alcance y las consecuencias de la regulación aplicable.
- Aprobar y monitorear los planes de auditoría así como conocer las principales conclusiones de los informes de auditoría interna. Controlar el cumplimiento de los compromisos que la administración acuerde para remediar las observaciones efectuadas por Auditoría Interna.

2. Funciones de la Dirección Superior

Se considera una buena práctica de gestión de riesgos que la Dirección Superior del IPS asuma responsabilidades respecto a esta materia, en especial:

- Definir las características necesarias para lograr una cultura consciente del riesgo, acorde con los lineamientos establecidos por el Director Nacional.
- Demostrar el compromiso continuo con la competencia de sus funcionarios, lo que se refleja en la existencia de políticas y procedimientos implementados para atraer, desarrollar y retener funcionarios.
- Analizar y comprender el contexto en el que se desenvuelve el IPS, considerando el entorno, las partes interesadas y el perfil de riesgo.
- Revisar periódicamente la estrategia del Instituto y los objetivos definidos, con el propósito de mantener su alineación con el apetito de riesgo aprobado por el Director Nacional. En este contexto, deberá llevar a cabo procesos formales de planificación estratégica, incorporando en la etapa inicial un enfoque de gestión basado en riesgos.
- Establecer lineamientos y controlar la correcta identificación e implementación de medidas de mitigación oportunas sobre riesgos existentes, nuevos y emergentes que puedan afectar el logro de la estrategia y los objetivos definidos para el Instituto.
- Identificar y definir a los dueños de los procesos.

II.4. Función de la gestión de riesgos

El IPS deberá contar con la función de gestión de riesgos definida formalmente, la que será responsable de supervisar la gestión de riesgos del IPS, apoyando a los dueños de procesos o primera línea de defensa en la administración del sistema de gestión de riesgos. Esta función deberá mantener constantemente comunicaciones con el Director Nacional, la Dirección Superior, todas las unidades de negocio y Auditoría Interna, siendo además responsable de la difusión al interior del Instituto, del sistema de gestión de riesgos implementado.

La función de riesgos deberá elaborar y proponer políticas y procedimientos de gestión de riesgos para ser sometidas a la aprobación del Director Nacional.

Debe entregar apoyo metodológico a las áreas usuarias y dueños de procesos para implementar el modelo de gestión de riesgos.

El responsable de la función de riesgos debe contar con herramientas y recursos para la gestión de riesgos, reportará, al menos trimestralmente, en forma directa al Director Nacional sobre todos los temas relacionados con el funcionamiento del modelo de gestión de riesgos y será la contraparte de la Superintendencia en relación a estas materias.

El responsable de riesgos deberá adoptar las medidas correspondientes destinadas a identificar y monitorear los riesgos y controles implementados. En tal sentido, el responsable de la administración de riesgos debería:

- Asistir al Director Nacional en la definición del apetito, tolerancia y capacidad de riesgo.
- Asistir a la administración en el desarrollo de procesos y controles para la gestión de riesgos.
- Proporcionar guía para la gestión de riesgos y entrenamiento en procesos de gestión de riesgos.
- Controlar la mantención y actualización, al menos anual, de todas las matrices de riesgos del Instituto y que asimismo, estas matrices sean consistentes con los riesgos que enfrentan cada uno de los procesos del negocio.
- Mantener un mapa de riesgos, donde se grafican las medidas de severidad, es decir, las combinaciones de probabilidad e impacto de los riesgos. Este mapa de riesgos se debe actualizar en función de la matriz de riesgos.
- Impulsar y asesorar a la primera línea de defensa en el establecimiento de indicadores de riesgos que proporcionen un adecuado monitoreo de los riesgos potenciales. Tales indicadores deben estar disponibles para la administración de manera oportuna.

- Alertar a la administración de asuntos emergentes y de cambios en los escenarios regulatorios, con el propósito de implementar respuestas de riesgo de manera oportuna.
- Apoyar a la primera línea de defensa en la identificación y reporte oportuno de riesgos materializados y en el establecimiento de controles que permitan evitar su ocurrencia.
- Reportar periódicamente al Director Nacional y a la Dirección Superior, sobre aquellas situaciones de interés que se relacionan con la gestión de riesgos.
- Monitorear el cumplimiento de los planes de acción emitidos en respuesta a las observaciones dadas a conocer por la Superintendencia, en el Informe de Evaluación en Base a Riesgos.
- Difundir y promover la capacitación y entrenamiento del personal en materia de gestión de riesgos.

II.5. Rendimiento de la Gestión de Riesgos

El Instituto tiene la responsabilidad de identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos que pueden afectar su capacidad para lograr la estrategia y objetivos. Debe priorizar los riesgos de acuerdo con la severidad, teniendo presente su adherencia al apetito de riesgo aprobado por el Director Nacional.

La identificación de nuevos riesgos, emergentes y cambiantes, es un proceso continuo que debe realizar el Instituto, a través de la implementación de prácticas desarrolladas a través de todos los niveles de la entidad, que integren el conocimiento de los procesos y la conciencia sobre los riesgos que puedan afectar la estrategia y los objetivos del IPS. Los riesgos identificados deben ser administrados en una herramienta, denominada matriz de riesgos, donde se listan todos los riesgos que enfrenta el Instituto. Asimismo, deberá ser capaz de identificar aquellos riesgos de alto nivel o riesgos estratégicos, que puedan afectar el logro de la estrategia y sus objetivos.

El IPS deberá evaluar la gravedad de los riesgos identificados, ya sea de manera cualitativa, cuantitativa o utilizando una combinación de ambas y las medidas que seleccione para evaluar la gravedad de los riesgos se deben alinear con el tamaño, la naturaleza y complejidad del Instituto, como asimismo con su apetito de riesgo. Como parte de esta evaluación, la Dirección Superior debe considerar el riesgo inherente, el riesgo residual objetivo y el riesgo residual real, debiendo identificar factores desencadenantes o cambios en el contexto en que se desenvuelve el Instituto, que impliquen una nueva evaluación de la severidad, cuando sea necesario. Como resultado de la evaluación, se deberán establecer prioridades para atender riesgos, considerando entre otros factores, el apetito de riesgo definido.

Las respuestas seleccionadas para atender los riesgos que enfrenta el IPS, deben tomar en consideración factores tales como: el contexto en que se desenvuelve el Instituto, los costos y beneficios acordes con la gravedad y priorización del riesgo, obligaciones y expectativas de las partes interesadas y el apetito de riesgo establecido.

II.6 Evaluación y revisión de las capacidades y prácticas de gestión de riesgos

El Instituto debe identificar y evaluar los cambios en el entorno interno y externo que puedan afectar de manera significativa la estrategia y los objetivos establecidos, a través de la implementación de buenas prácticas de gestión. Para ello, debe existir conciencia de la posibilidad de que cambios sustanciales pueden ocurrir y pueden tener un efecto mayor, generando nuevos riesgos o modificando los actuales.

El IPS deberá implementar evaluaciones periódicas sobre el rendimiento de su modelo de gestión de riesgos en las áreas de mayor criticidad y deberá determinar si la gestión de éstos resulta eficiente. Esta actividad debe ser impulsada por el Director Nacional y debe ser realizada en conjunto con la Dirección Superior.

II.7 Información, comunicación y reportes

El Instituto debe utilizar canales de comunicación apropiados para apoyar su modelo de gestión de riesgos que permitan entregar información relevante para su uso en la toma de decisiones, tanto para sus usuarios internos como externos.

- A nivel interno, la comunicación debe ser fluida y llegar a todos los niveles pertinentes de la organización, con especial énfasis en los siguientes aspectos: Deben existir comunicaciones periódicas entre el Director Nacional y la Dirección Superior, instancia en que se debe realizar el análisis de aquellos riesgos relevantes que puedan impedir alcanzar la estrategia y los objetivos.
- Se deben comunicar con claridad las responsabilidades de cada una de las tres líneas de defensa (unidades de negocio, función de riesgos, cumplimiento y auditoría interna).
- El proceso de inducción contempla conocer y comprender la filosofía de gestión de riesgos del Instituto, así como también su modelo de gestión de riesgos.
- Realizar capacitaciones, al menos anualmente, sobre el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos, en todos los niveles de la organización.

Respecto de los métodos de comunicación implementados, éstos deben ser lo suficientemente efectivos como para transmitir información relevante en materia de gestión de riesgos, los que deben ser evaluados periódicamente. Los medios de comunicación utilizados deben considerar la comunicación con las distintas partes interesadas (internas y externas) y con el Director Nacional.

Las comunicaciones internas relevantes se deben encontrar debidamente identificadas y los procedimientos existentes deben definir los lineamientos de comunicación a las partes interesadas. Los métodos de comunicación utilizados por el Instituto responden a las necesidades existentes y pueden ser, sólo a modo de ejemplo, mensajes electrónicos, comunicaciones verbales, capacitaciones, seminarios y documentación interna escrita.

II.8. Gestión de las tecnologías de información (TI), seguridad de la información y continuidad Operacional

Considerando que la información y las tecnologías son cada vez más relevantes dentro de las organizaciones, se espera que el IPS implemente controles que permitan tratar el riesgo sobre los activos de información, lo que incluye proteger la información, las personas y la plataforma que la soportan, resguardándola de la materialización de amenazas internas y externas.

En términos de buenas prácticas el IPS debería gestionar el riesgo de las tecnologías de información. Por lo tanto, debe existir una adecuada gestión de las tecnologías de información definida por la Dirección Superior, que entregue los lineamientos para que la entidad administre las tecnologías de información, la seguridad y la continuidad operacional, con el objetivo de minimizar los riesgos relacionados con la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

La gestión de las tecnologías de información debe actuar como un mitigador transversal en la organización y debe incluir elementos tales como: políticas, principios y marcos de referencia, procesos y estructuras organizativas, que permitan una adecuada gestión de las tecnologías de información, de la seguridad de la información y de la continuidad del negocio.

En relación con el riesgo específico referido a Ciberseguridad, el IPS deberá contar con una estructura de controles adecuada para mitigar este tipo de riesgo.

II.9. Unidad de Auditoría Interna

Un elemento clave dentro de la estructura de administración de riesgos es la auditoría interna, debiendo ser su naturaleza y ámbito apropiado al nivel de operaciones del IPS.

El área de auditoría interna del IPS debe entregar una opinión independiente respecto del funcionamiento del sistema de gestión de riesgos implementado.

La unidad de auditoría interna debe tener acceso sin restricciones a todos los departamentos del IPS y a toda la información relevante de la misma y tener suficiente nivel de autoridad y recursos para llevar a cabo su tarea. Asimismo, la actividad de auditoría interna debe ser independiente de todas las áreas operativas y reportar directamente al Director Nacional.

Debido a la importante naturaleza de sus funciones, el área de auditoría interna debe estar integrada por personas que posean las competencias y experiencia necesarias para tener un claro y cabal entendimiento de su rol y responsabilidades.

El área de auditoría Interna debe preparar y dar cumplimiento a un plan anual de auditoría que sea aprobado por el Director Nacional. Dicho plan debe abarcar aspectos tales como:

- a) La naturaleza y extensión de los riesgos que enfrenta el IPS.
- b) El apetito y tolerancia al riesgo para el IPS, según las categorías de riesgo que se definan.
- c) La probabilidad de que se materialicen los riesgos.
- d) La capacidad del IPS para reducir el impacto de los riesgos que se materialicen.
- e) El seguimiento de la implementación de las observaciones relevantes efectuadas en auditorías anteriores, cuando corresponda.
- f) Debilidades detectadas producto de fiscalizaciones realizadas por el Organismo Regulador.
- g) La cobertura y actualización de las matrices de riesgos.
- h) Evaluación de riesgos e implementación de controles acorde a la política y al modelo de gestión de riesgos, por parte de las áreas usuarias o dueñas de los procesos.

El alcance de los programas de auditoría interna debe ser acorde al nivel de riesgo y al volumen de actividad del IPS.

Con el propósito de mantener la independencia frente a la gestión de riesgos, la función de Auditoría Interna no debe:

- Establecer el apetito y tolerancia al riesgo del Instituto.
- Imponer procesos de gestión de riesgo.
- Manejar el aseguramiento sobre los riesgos.
- Tomar decisiones en respuesta a los riesgos.
- Implementar respuestas a riesgos a favor de la administración.
- Tener algún tipo de responsabilidad en la gestión de riesgos, distintos a los inherentes a su proceso.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°246, de fecha 1 de julio de 2019.

Libro V, Título XVII Instrucciones sobre Administración de Riesgo en el Instituto de Previsión Social

Capítulo III Gestión de Riesgos Específicos

Capítulo III. Gestión de Riesgos Específicos

1. Riesgo de Liquidez

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de liquidez se refiere a la falta de acceso en tiempo y forma a las prestaciones por parte de los beneficiarios del IPS, debido a una deficiente administración de los recursos financieros.

b) Gestión del riesgo de liquidez

El IPS deberá gestionar adecuadamente el riesgo de liquidez derivado de la administración de sus recursos financieros. Al respecto, se espera que exista pleno conocimiento del riesgo de liquidez y su medición y control se efectúe a través de mecanismos sistemáticos, formales y estructurados. Se espera que el IPS implemente mejores prácticas en la gestión de este riesgo, en las materias que a continuación se indican:

i. Política de gestión del riesgo de liquidez

Se espera que exista una política de gestión del riesgo de liquidez, que incorpore integralmente de manera clara y detallada el tratamiento del riesgo de liquidez, e incluya las metodologías utilizadas. A su vez, la política y procedimientos utilizados para el tratamiento del riesgo de liquidez deberían ser revisados regularmente.

Constituye una buena práctica que el IPS evalúe el cumplimiento de la política de gestión del riesgo de liquidez y los incumplimientos sean comunicados oportunamente al Comité respectivo y a la Superintendencia, y adopte las medidas necesarias para evitar su ocurrencia en el futuro. Para estos efectos, sería deseable que existiera un cargo o unidad en el IPS formalmente responsable de la gestión del riesgo de liquidez.

ii. Medición y control

Se espera que las herramientas de medición del riesgo de liquidez sean adecuadas para los niveles de riesgo definidos para la administración de los recursos financieros. Los modelos de medición, sus herramientas de análisis y los sistemas o programas deberían contar con documentación actualizada que describa sus funcionalidades y su operación.

Se considera como buena práctica que exista una cuantificación y monitoreo permanente respecto del riesgo de liquidez y muy especialmente de su evolución.

iii. Funcionarios que participan en la administración del riesgo de liquidez

Se espera que los funcionarios que administran el riesgo de liquidez, tengan vasta experiencia y conocimientos relevantes adecuados; asimismo se espera que sean suficientes en número, para asegurar un trabajo adecuado.

El IPS debería implementar programas de entrenamiento para los funcionarios que administran el riesgo de liquidez, que les permita estar actualizados respecto a conocimiento y nuevas tecnologías.

iv. Planes de contingencia de liquidez

Se espera que la Dirección Superior haya aprobado planes de contingencia de liquidez y que éstos se encuentren documentados.

Los planes de contingencia deberían ser conocidos cabalmente por los funcionarios relevantes.

2. Riesgo Operacional y Tecnológico

a) Definición

Para efectos de esta norma, el riesgo operacional y tecnológico se define como la contingencia de que los imponentes o beneficiarios no puedan acceder en tiempo y forma a los servicios y beneficios, o que enfrenten problemas derivados de la pérdida de información personal, debido a fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas o por eventos externos. Se refiere tanto a las operaciones realizadas con medios del IPS como a las contratadas con proveedores externos. Incluye la pérdida de información de carácter personal y sensible y otras contingencias generadas por fallas en las tecnologías de información y comunicaciones.

b) Gestión del riesgo operacional

Todos los procesos del negocio clave que deben ser ejecutados por el IPS están expuestos a riesgo operacional. Por lo tanto, el IPS debe contar con un adecuado sistema de gestión del riesgo operacional, que incorpore entre otras las mejores prácticas que a continuación se indican:

- Adopción de una metodología reconocida de gestión de riesgos operacionales.
- Existencia de políticas y procedimientos documentados, para los procesos operacionales, los cuales deben estar actualizados y ser conocidos por todos los funcionarios relevantes y acordes a la Política de Gestión de Riesgos del Instituto
- Existencia de indicadores de proceso y de riesgo para los procesos operacionales clave. Existencia, a su vez, de una instancia de análisis de los indicadores de calidad y de riesgo, que permita evaluar y mejorar en forma continua su gestión.
- Control permanente de los procesos operacionales y adopción de medidas para solucionar los problemas o errores detectados.
- Identificación de los riesgos de fuentes internas y externas de los procesos clave, definición de sus controles y los planes de mitigación.
- Existencia de procedimientos de validación de la información de fuentes externas para detectar errores o fraudes.
- Existencia de un adecuado proceso de gestión de reclamos sobre los procesos operacionales.
- Suficiente segregación de funciones relativas a los distintos procesos operativos, que permitan mitigar adecuadamente los riesgos de errores y fraude.
- Funcionarios capacitados, adecuados en número a la complejidad y volumen de operaciones y con experiencia en el área.
- Existencia de una política de subrogación y reemplazo de cargos claves.
- Nivel de automatización de los procesos operacionales, adecuado a la complejidad y volumen de las operaciones.
- Existencia de indicadores de calidad y riesgo respecto al servicio entregado por los proveedores externos relevantes.

c) Gestión del riesgo tecnológico

Un adecuado sistema de gestión del riesgo tecnológico, asociado a los procesos operativos clave del IPS, se refleja en la implementación de las siguientes prácticas:

- El IPS debe contar con políticas de Administración de Tecnologías de Información y de Gestión de Riesgo Tecnológico, documentadas y conocidas por los funcionarios relevantes.
- La política de Administración de Tecnologías de Información, debe definir los lineamientos tecnológicos que permitan al Instituto dar soporte a sus procesos operacionales y de entrega de servicios, garantizando niveles adecuados de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
- La política de Administración de Riesgo Tecnológico debe definir los estándares de buenas prácticas que utilizará el Instituto para gestionar los riesgos de

tecnología y de los procesos de negocio que apoyan su gestión en ella, haciendo referencia a marcos de referencia ampliamente utilizados, tales como: Cobit, Itil, normas ISO u otras. Debe además, señalar el alineamiento con la estrategia y metodología de gestión global de riesgos del Instituto.

- Las políticas de Administración de Tecnologías de Información y de Riesgo Tecnológico deben ser aprobadas y revisadas constantemente por la Director Nacional del Instituto.
- Las políticas y procedimientos de gestión de riesgo tecnológico se monitorean permanentemente, para adecuarlas a la dinámica de los riesgos emergentes.
- Las políticas y procedimientos de TI deben considerar el marco regulatorio vigente.
- Contar con metodologías, procedimientos adecuados y funcionarios idóneos para gestionar los riesgos tecnológicos.
- Contar con una adecuada segregación funcional y un nivel jerárquico del área de TI que asegure comunicación constante con la Dirección Superior del IPS permitiendo informar al Director el desempeño de las tecnologías y el desarrollo de proyectos de TI de envergadura, recibiendo retroalimentación oportuna para su gestión.
- Contar con una matriz específica que aborde el riesgo de TI, o su inclusión en las matrices de riesgo por proceso del IPS.
- Contar con comités que monitoreen los riesgos de tecnologías de información y que las materias relevantes sean reportadas a la Dirección Superior.
- Que el IPS cuente con indicadores de calidad y de riesgo de los procesos de TI. A su vez, debe existir una instancia de análisis de los indicadores de calidad y de riesgo de tal manera de evaluar su comportamiento, formular mitigadores ante desviaciones relevantes y mejorarlos en forma continua.
- Todos los procesos tecnológicos se encuentren debidamente documentados y actualizados.
- Existencia de controles de administración de incidentes y monitoreo continuo de los procesos tecnológicos.
- Contar con una metodología de adquisición y/o desarrollo de sistemas que considere procedimientos formales para procesos de prueba y planes de puesta en producción, acorde a su modelo de gestión de riesgos.
- Los contratos de mantenimiento y soporte de sus plataformas deben suscribirse con proveedores de reconocido prestigio, con respaldo de los respectivos fabricantes y deben considerar controles adecuados que permitan garantizar los niveles de servicio contratados.
- Los SLA contratados con los proveedores son acordes al tamaño, criticidad, complejidad de las operaciones y el apetito y tolerancia a los riesgos del IPS. El Instituto cuenta con procedimientos de control y gestión de los servicios contratados.

3. Riesgo Legal y Normativo

a) Definición

Para efectos de esta norma se entenderá por riesgo legal y normativo a la contingencia de falta de acceso en tiempo y forma a los servicios o beneficios por parte de los imponentes y beneficiarios, debido al incumplimiento de leyes, regulaciones o normas.

b) Gestión del riesgo legal y normativo

En relación con la gestión del riesgo legal y normativo se espera que la Dirección Superior del IPS sea la encargada de promover el cumplimiento de todas las obligaciones reglamentarias que la

afectan. El IPS demuestra su compromiso por el cumplimiento normativo diseñando mecanismos de control que se apliquen sistemáticamente por todos los funcionarios, asumiendo las observaciones y requerimientos del regulador y colaborando con sugerencias para el perfeccionamiento normativo.

En tal sentido, se esperaría que el IPS gestione el riesgo legal y normativo considerando las siguientes herramientas:

- Política explícita de gestión del riesgo legal y normativo, así como los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.
- Responsable por el cumplimiento o compliance. Esta función debería ser realizada por un funcionario de alto nivel, quien identifique, asesore, alerte, monitoree y reporte los riesgos de cumplimiento en el IPS, y vele por la correcta aplicación de los cambios normativos. Se espera que el Director Nacional del IPS nombre al oficial de cumplimiento y verifique que tenga la autoridad para examinar cualquier problema o violación potencial, así como también crear los medios apropiados para prevenirlos y gestionarlos. La función de cumplimiento podría combinarse con otras funciones, siempre y cuando no surjan conflictos de interés y se adopten medidas para asegurar su independencia de las funciones operativas del negocio, mediante procedimientos adicionales de control.
- Estrategias de comunicación y capacitación para sensibilizar a los funcionarios sobre la función de cumplimiento.
- Evaluación del riesgo de cumplimiento en la Dirección Superior.
- Seguimiento al cumplimiento del IPS, cuyo procedimiento se encuentre formalizado y se documente mediante un reporte de cumplimiento. Al respecto, sería esperable que los reportes de cumplimiento en el IPS sean evaluados y se adopten las medidas correctivas oportunamente.
- Planes anuales de auditoría interna que incluyan el cumplimiento legal y normativo como materia de revisión. En ese sentido sería deseable que el proceso global de cumplimiento sea auditado periódicamente y entregue factores clave de retroalimentación.
- Sistemas de difusión del marco legal y normativo a las áreas involucradas, así como capacitación formal y permanente a los funcionarios en aspectos legales y normativos.
- Adecuado proceso de implementación y monitoreo de los cambios regulatorios.

4. Riesgo Estratégico

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo estratégico es la contingencia de que el IPS adolezca de la falta de capacidad de adaptar su estrategia (esquema operacional y de negocios), ante cambios en el entorno o en la regulación aplicable, impidiendo el acceso en tiempo y forma a los servicios y prestaciones por parte de los imponentes y beneficiarios.

b) Gestión del riesgo estratégico

Los siguientes elementos presentes en el IPS, serán indicativos de una adecuada gestión del riesgo estratégico:

- Que la Dirección Superior del IPS haya desarrollado una visión de largo plazo, a partir de un conocimiento muy preciso de las fortalezas y debilidades de la institución. Esta visión se plasma en planes de varios años, en los cuales se enmarcan las diversas estrategias del IPS y sirven de base para la asignación de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.

- Que el IPS haya establecido una política explícita de gestión del riesgo estratégico, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.
- Que los proyectos nuevos que comprometen recursos significativos del IPS sean evaluados en forma acuciosa y regularmente por la Dirección Superior, con un adecuado análisis de riesgo. Para ello, sería deseable que:

- La Dirección Superior establezca la aplicación de una metodología de administración de los proyectos de envergadura, que permita controlar su ejecución, sus riesgos y hacer análisis de calidad adecuados. - La Dirección Superior evalúe regularmente los proyectos nuevos de envergadura, que comprometen grandes recursos, o que impactan significativamente a los imponentes y beneficiarios, o al quehacer interno del IPS.

- Que la Dirección Superior haya establecido y vigile la adecuada implementación de un sistema de información confiable, oportuno y completo, para la efectiva toma de decisiones.

5. Riesgo Reputacional

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo reputacional es la contingencia de pérdida de confianza de los imponentes y beneficiarios en la integridad o funcionamiento del IPS, debido a una acción u omisión, ejecutada por éste.

b) Gestión del riesgo reputacional

Los siguientes elementos presentes en el IPS, serán indicativos de una adecuada gestión del riesgo reputacional:

- Que el IPS haya establecido una política explícita de gestión del riesgo reputacional, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento.
- Que el IPS haya adoptado buenas prácticas de conducta de mercado y un trato justo hacia los imponentes y beneficiarios.
- Que la Dirección Superior tenga una adecuada comprensión de las operaciones y riesgos que enfrenta el IPS cuya materialización puede dañar la confianza del imponente o beneficiario.

6. Riesgo de Conducta de Mercado

a) Definición

Para efectos de esta norma el riesgo de conducta de mercado se define como la contingencia de que los imponentes y beneficiarios tomen decisiones desalineadas con sus intereses debido a la falta de información o a la entrega de información parcial, errónea o inoportuna atribuible al IPS.

b) Gestión del riesgo de conducta de mercado

El IPS deberá gestionar adecuadamente el riesgo de conducta de mercado, para un apropiado funcionamiento y desarrollo del sistema previsional que administra y la debida protección a los imponentes y beneficiarios. Al respecto, se espera que el IPS implemente mejores prácticas en las materias que a continuación se indican, tendientes a prevenir situaciones no deseadas de conducta de mercado.

i. Transparencia y divulgación de información

Se considera una buena práctica relativa al tratamiento de información, la existencia de una política de divulgación y transparencia de la información a los imponentes, beneficiarios y público en general, que sea formal, conocida y aprobada por la Dirección Superior. Se espera que la Dirección Superior esté consciente de la importancia de la información que se provea a los imponentes, beneficiarios y público en general, siendo parte de los temas que se tratan en las reuniones de nivel superior.

La política de divulgación y transparencia de la información debe contener los temas más importantes a difundir, incluidos los canales e instrumentos a través de los cuales se transparenta y divulga información relevante para los imponentes y beneficiarios.

El IPS debe adoptar mecanismos para asegurarse que el trato hacia sus usuarios sea éticamente adecuado y honesto. Este principio debería ser parte de la cultura organizacional.

En cuanto al seguimiento de la política de divulgación y transparencia, la Dirección Superior la debe revisar, al menos anualmente, y debe existir una estructura de control interno en el IPS para verificar el cumplimiento de dicha política. Asimismo, la asignación de recursos físicos, humanos y económicos para esta tarea debe ser acorde con el alcance de la política.

El IPS debe otorgar el tratamiento de la información que entrega a sus imponentes, beneficiarios y público en general, reflejando los siguientes elementos:

- Los canales e instrumentos a través de los cuales se divulga información son adecuados a la cantidad de imponentes y beneficiarios y su distribución geográfica.
- La información divulgada al público es exacta, relevante y oportuna.
- La información disponible en todos los canales de información está actualizada, es clara y suficiente.
- Existen esfuerzos por parte del IPS para entregar información personalizada a los imponentes y beneficiarios.
- El IPS tiene actualizados los antecedentes para el contacto con sus imponentes, beneficiarios y empleadores.
- La información entregada en forma privada a los imponentes y beneficiarios se realiza manteniendo la debida confidencialidad de la misma.

Resulta fundamental que los funcionarios que tengan información, cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para esta tarea, debiendo el IPS establecer mecanismos efectivos de control de la calidad de la información entregada. En este contexto, es de especial importancia la capacitación continua de los funcionarios que realizan dicha función.

ii Atención y servicio en forma presencial y remota

El IPS debe gestionar adecuadamente el funcionamiento de sus centros de atención y de los servicios que entrega en forma remota (Internet, call center y otros).

Al respecto, se considerarán como buenas prácticas en relación al servicio prestado en los centros de atención presencial, las siguientes:

- El IPS cuenta con una certificación de la calidad de servicio en sus centros de atención. Tal certificación cumple con estándares internacionales, fue efectuada por un organismo de reconocido prestigio y se encuentra vigente.
- El IPS cuenta con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los centros de atención.
- Las políticas y procedimientos son conocidos y son aplicados por todos los funcionarios relevantes.
- El IPS cuenta con una red de atención con una oferta de servicios estándar en cuanto a imagen, diseño, accesibilidad, estándar de tiempos de espera y de atención y tamaño ajustado a la demanda.
- El IPS asigna los recursos físicos, humanos y tecnológicos de atención de público acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de imponentes y beneficiarios.
- El IPS cuenta con políticas y procedimientos documentados para el reclutamiento y capacitación de los funcionarios de atención de público, los cuales están actualizados y son conocidos por todos los funcionarios relevantes.

- El IPS cuenta con procesos eficientes y seguros de atención de imponentes y beneficiarios.
- El IPS cuenta con procedimientos que permiten dar continuidad operacional al servicio que presta; procedimientos que deben estar revisados, actualizados, probados y difundidos a sus funcionarios.
- El IPS ha definido adecuados indicadores de desempeño del servicio que presta.

A su vez, se considerarán como buenas prácticas en relación al servicio entregado a través de canales remotos, las siguientes:

- El IPS cuenta con políticas y procedimientos documentados y actualizados para el funcionamiento de los servicios por canales remotos, que dan cuenta de la preocupación permanente por la calidad y continuidad del servicio que presta a sus imponentes y beneficiarios.
- Las políticas y procedimientos son conocidos y son aplicados por todos los funcionarios relevantes.
- La política relativa a la seguridad contempla herramientas de monitoreo y evaluación constante de la seguridad del sitio web.
- La política relativa a capacidad de servicios contiene un compromiso de capacidad mínima de transacciones respecto de las principales funcionalidades que soportará el sitio web.
- El sitio ha sido conceptualizado como un canal de atención transaccional y no solo interactivo y su diseño se ajusta a las necesidades de sus usuarios y parámetros mínimos de calidad de servicio.
- El IPS ha establecido estándares para la medición de la calidad del servicio que entregan los canales remotos, los cuales son monitoreados y gestionados periódicamente.
- El IPS asigna los recursos físicos, humanos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento de los servicios por internet, acordes en cantidad, oportunidad y calidad al volumen de operaciones.
- Los estándares de calidad de servicio del call center en el caso de subcontratos constan en las cláusulas del respectivo contrato.
- El IPS adopta mecanismos de control y realiza análisis periódicos de vulnerabilidades del sitio, para garantizar la seguridad de las operaciones efectuadas a través de éste y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

iii. Protección de la información de los imponentes y beneficiarios

De acuerdo a las obligaciones legales vigentes, el IPS debe adoptar todas las medidas necesarias para proteger la información personal de sus imponentes y beneficiarios, resguardando su confidencialidad. Para ello, debe desarrollar adecuadas políticas y procedimientos de resguardo de la información, capacitar al personal, implementar controles internos para verificar su cumplimiento, contar con tecnología adecuada, identificar y manejar los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información y contar con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos y el impacto de cualquier filtración o uso indebido de la información.

El IPS debe considerar el riesgo que representa la externalización de actividades, debiendo verificar que las entidades contratadas cuenten con adecuados mecanismos para resguardar la confidencialidad de la información.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°246, de fecha 1 de julio de 2019.

Libro V, Título XVII Instrucciones sobre Administración de Riesgo en el Instituto de Previsión Social**Capítulo IV Información a la Superintendencia*****Capítulo IV. Información a la Superintendencia***

La Superintendencia tendrá acceso a toda la información que considere relevante para la gestión de riesgos y control interno del IPS, así como a los sistemas de información de gestión de riesgos o cualquier otra información que considere relevante.

En todo caso, el IPS deberá enviar a la Superintendencia el manual de políticas y procedimientos de gestión de riesgos del Instituto, así como toda modificación al mismo que contenga cambios significativos. De igual forma deberá enviar a esta Superintendencia el documento que contenga los principios éticos que lo rigen.

El IPS deberá enviar anualmente a esta Superintendencia, el informe con los resultados obtenidos producto de las auditorías de aseguramiento sobre el proceso de gestión de riesgos y sobre los sistemas de control interno.

Por otra parte, el encargado de auditoría interna deberá enviar el plan anual de auditoría con su respectivo calendario de actividades en forma previa a su ejecución, e informar además, el estado de cumplimiento del plan anual de auditoría referido al año precedente.

Toda renuncia y reemplazo para los cargos de responsable de riesgos y encargado de la unidad de auditoría interna, deberá informarse a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles de ocurrido el suceso.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°246, de fecha 1 de julio de 2019.

Libro V, Título XVIII Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Capítulo I. Aspectos Generales

Capítulo I. Aspectos Generales

En el presente Título, se establecen disposiciones basadas en marcos de buenas prácticas, que las Administradoras de Fondos de Pensiones, en adelante "las Administradoras", deben considerar para contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, gestionado y resiliente que permita optimizar los procesos y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, protegiendo los datos de carácter personal y sensibles de los afiliados y usuarios del Sistema de Pensiones, con el objeto de lograr un control preventivo de los riesgos en estas materias.

Esta norma considera buenas prácticas sobre la seguridad y ciberseguridad de la información, asimismo establece controles específicos que las Administradoras deberán implementar para reforzar las estructuras de control de seguridad y ciberseguridad.

Lo anterior, complementa el alcance de la evaluación del mitigador transversal referido a la seguridad de la información, de la Resolución N° 153, que contiene el Modelo de Supervisión Basada en Riesgo de la Superintendencia de Pensiones, de fecha 23 de octubre de 2019, o la que la reemplace. Asimismo, los estándares de buenas prácticas y los controles incluidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad definidos en esta norma complementan las normas de Gestión de Riesgo vigentes y serán considerados como estándares de evaluación de las Administradoras.

La gestión de la seguridad y ciberseguridad es una tarea que comprende a toda la organización y, por lo tanto, para establecer un Sistema de Gestión de la Seguridad y Ciberseguridad, que mitigue los riesgos de disponibilidad, confidencialidad e integridad se debe establecer una estructura de procesos, considerando los objetivos, roles, infraestructura y tecnología de los niveles estratégico, táctico y operacional, de la Administradora.

En tal sentido, será considerado como elemento necesario para un adecuado sistema de gestión, que la alta dirección de la Administradora cumpla un rol esencial dentro del gobierno de la seguridad de la información y ciberseguridad, promoviendo la mejora continua y el liderazgo requerido para que los controles de seguridad y ciberseguridad se establezcan en la organización.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad considera la seguridad de la información como un proceso transversal cuyas actividades deben ser gestionadas, controladas y optimizadas, de forma continua en todos los niveles de la entidad. Asimismo, el sistema de gestión, se perfecciona con la incorporación de controles específicos tendientes a mitigar los riesgos de ciberseguridad.

En Anexo de este Título se incluyen definiciones de los conceptos utilizados en la presente normativa.

ELEMENTOS GENERALES DE GESTIÓN

1. El alcance de la gestión de riesgo de seguridad de la información para las Administradoras se define en la Resolución N° 153, del 23 de octubre de 2019, o la que la modifique o reemplace, en donde se considera el riesgo Inherente Operacional y Tecnológico como: la contingencia de que los afiliados, beneficiarios o usuarios no puedan acceder en tiempo y forma a los servicios, beneficios o a una adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos, o que enfrenten problemas derivados de la pérdida de información personal, debido a fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas o por eventos externos. Se refiere tanto a las operaciones realizadas con medios de la entidad fiscalizada como a las contratadas con proveedores externos a ella. Incluye la pérdida de información sensible y otras contingencias generadas por fallas en las tecnologías de información y comunicaciones.

2. La gobernanza de la seguridad de la información y ciberseguridad es responsabilidad del Directorio. La Administración de la entidad, es responsable de alinear las operaciones diarias con los mandatos estratégicos, aprobados por el Directorio, siendo aplicable a todas las áreas de la entidad.

3. La Administración debe establecer una estructura organizacional adecuada para mitigar el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad. Para ello, deberá establecer formalmente actividades de control, líneas de reporte adecuadas y la participación de las áreas de Gestión de Riesgo y Auditoría como mitigadores transversales de este riesgo.

4. Los lineamientos, alcance y límites de la gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, deben estar contenidos en una política de la Administradora aprobada por el Directorio. Al respecto, el alcance del proceso de la administración de riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad debe ser definido considerando todos los activos de información.

5. La política de seguridad de la información y ciberseguridad debe ser revisada anualmente y actualizada siempre que ocurran cambios en los procesos de la Administradora que afecten la seguridad. Debe ser aprobada por el Directorio y en la Administradora de tal forma de garantizar su idoneidad, adecuación y efectividad continua.

6. Respecto de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, la Administradora debe mantener un ambiente de control y una estructura organizacional que, cumpliendo con las definiciones estratégicas relacionadas con la seguridad, sean apropiados a sus operaciones y sus riesgos.

7. Este enfoque de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad además de ser adecuado al ambiente de la organización debe estar alineado con la administración de riesgos. De esta forma, los esfuerzos de seguridad deben estar direccionados a los riesgos, de una manera efectiva y oportuna, donde y cuando se necesiten.

8. La administración del riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad debe ser una parte integral de las actividades de administración de seguridad y debería ser aplicada tanto en la implementación como en la operación del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

9. La administración de riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad debe ser un proceso continuo. El proceso debe evaluar en forma permanente el contexto externo e interno de la Administradora de tal forma de poder prospectar los riesgos y abordarlos con un enfoque preventivo. Asimismo, la Administradora deberá contar con instancias para evaluar y tratar los riesgos en forma oportuna, usando un plan de tratamiento de riesgos para implementar recomendaciones y decisiones que se adopten.

10. El análisis del contexto externo e interno de la administración de riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad involucra establecer los criterios necesarios para la administración de riesgos de seguridad de la información, definir alcance y límites y establecer la organización apropiada para la operación de la administración de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

11. El proceso de administración de riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad debe ser aplicado a la organización de manera integral a todas las áreas que forman parte de la estructura organizacional de la entidad, incluyendo los servicios externalizados. Debe también considerarse el riesgo de seguridad de la información cuando se está diseñando o rediseñando un proceso y cuando se desarrollan sistemas de información.

12. El proceso de administración de riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad debe ser un proceso iterativo de evaluación de riesgos e implementación de acciones de tratamiento de riesgos.

13. Los resultados de la evaluación de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad y las decisiones que se adopten respecto de su tratamiento, deben ser oportunamente comunicados al Directorio, al personal involucrado y a las partes interesadas. Estas materias deberán ser tratadas en la sesión de Directorio más próxima. El detalle de los resultados del proceso de administración de riesgo de seguridad de la información debe ser documentado. Esta base de conocimiento debe ser utilizada para determinar acciones preventivas.

14. El Directorio debe requerir periódicamente información sobre los resultados e indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

Nota de actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 278, de fecha 16 de diciembre de 2020.

Libro V, Título XVIII, Modelo de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Capítulo II. Modelo de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Capítulo II. Modelo de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

El Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad definido en la presente norma integra en un modelo de gestión los criterios que se han establecido en el Capítulo I, y está conformado por el grupo de procesos que permiten gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad en la Administradora.

La gestión de seguridad es responsabilidad de toda la organización, desde el Directorio, la Administración, los niveles Tácticos y Operacionales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD

A continuación, se definen los componentes del *Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad*, incluyendo para los Procesos Estratégicos, Procesos Tácticos, Procesos Operacionales, los objetivos de control y las buenas prácticas aplicables, como asimismo los requisitos mínimos de cumplimiento tendientes a establecer un ***Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad*** en la Administradora, que promueva estructuras de control y gestión periódica con participación de las tres líneas de defensa, promoviendo también la retroalimentación oportuna y la mejora continua.

Además, se define un grupo de controles técnicos y sus objetivos, los que refuerzan el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

A. PROCESOS ESTRATÉGICOS

1. Cumplimiento de requisitos de las partes interesadas

A través de este proceso la Administradora debe analizar el contexto e identificar a las partes interesadas, es decir, a aquellas partes que son afectadas por la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad.

El Directorio de la Administradora, los afiliados y la Superintendencia de Pensiones son integrantes de las partes interesadas.

Una vez identificadas las partes interesadas se deben inventariar las necesidades de seguridad de la información y ciberseguridad de cada una de ellas, considerando como mínimo estos tres tipos de requisitos: legales y normativos, contractuales y de negocio.

Posteriormente, las necesidades deben ser analizadas y utilizadas como base para definir los objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Finalmente, se debe revisar de forma periódica que las necesidades de las partes interesadas sean adecuadas y pertinentes para su debido cumplimiento.

Estándares y buenas prácticas:

a. Analizar el contexto externo e interno.

Se considera buena práctica que el Directorio sea informado del contexto externo e interno desde una perspectiva de seguridad de la información y ciberseguridad.

El contexto externo debe considerar, aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales, ambientales y sanitarios, entre otros.

El contexto interno debe considerar, aspectos administrativos, de comercialización, de recursos humanos, operacionales, financieros, de investigación e innovación, culturales y tecnológicos, entre otros.

b. Identificar las partes interesadas.

La Administradora debe identificar las partes interesadas que son afectadas por la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad. La identificación de las partes interesadas debe ser el resultado del análisis de contexto y posteriormente, debe ser informado al Directorio para que los objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad, formen parte del plan estratégico organizacional.

c. Inventariar las necesidades de las partes interesadas en seguridad de la información y ciberseguridad (SIC).

La Administración debe explicitar y registrar las necesidades de las partes interesadas, considerando al menos aspectos legales y normativos, contractuales y de negocio.

d. Revisar el cumplimiento de las necesidades de las partes interesadas.

La Administración debe verificar que las necesidades de las partes interesadas sean gestionadas de acuerdo con los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

2. Gobernanza de la seguridad de la información y ciberseguridad

El gobierno de la seguridad de la información y ciberseguridad de la Administradora debe asegurar que las necesidades de las partes interesadas se satisfagan, contribuyendo al mismo tiempo al logro de los objetivos del Sistema de Pensiones. Asimismo, toma decisiones que influyan en la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad. Para ello, establece una política y objetivos de seguridad de la información, proporciona los recursos financieros, establece una estructura organizacional y aprueba los planes de tratamiento de riesgos, así como los criterios y niveles de aceptación de riesgos.

Estándares:

a. Definir el alcance en seguridad de la información y ciberseguridad.

El Directorio debe definir los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad en la Administradora.

b. Definir una política y objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad.

El Directorio debe definir una política de seguridad de la información y ciberseguridad que oriente el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. Asimismo, se deben definir objetivos que permitan medir el cumplimiento de la política y alineada con la estrategia de la Administradora.

Esta política debe ser concisa, precisa y explícita en cuanto a su enunciado, de tal forma que sea viable su difusión al personal de la Administradora y personas externas que presten servicios directamente a la Administradora, a través de medios de comunicación adecuados.

c. Definir estructura organizacional para el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

El Directorio debe establecer una estructura organizacional basada en roles para gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad, debiendo definir además las funciones y responsabilidades de cada rol.

La estructura debe comprender los siguientes roles: Directorio, comité de riesgos, comité de seguridad de la información y ciberseguridad, comité de gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad (SIC), oficial o responsable o coordinador de seguridad de la información y/o ciberseguridad, dueños de procesos, propietarios de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad (SIC), custodios de activos de información, entre otros, que se consideren pertinentes para una adecuada gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad.

Esta estructura organizacional debe contar con segregación funcional que permita definir roles administradores, ejecutores y de control.

d. Implementar un plan de tratamiento de riesgos y presupuestos para seguridad de la información y ciberseguridad.

La Administradora debe definir e implementar un plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, así como el presupuesto requerido para la implementación de nuevos controles o mejora de controles existentes, los que deben ser aprobados por el Directorio.

e. Aprobar los niveles y criterios de aceptación de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

El Directorio debe aprobar los niveles y criterios de aceptación de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad para la Administradora.

B. PROCESOS TÁCTICOS**1. Gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad**

Este proceso permite a la Administradora identificar, analizar, evaluar y establecer un plan de tratamiento de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

El análisis de riesgos comprende la revisión de los registros de los incidentes del periodo de análisis.

La evaluación de los riesgos debe efectuarse conforme a los criterios y niveles de aceptación aprobados por el Directorio.

Estándares:**a. Identificar riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad (SIC).**

Los dueños de los procesos deben identificar, revisar y actualizar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad de los procesos de la Administradora por lo menos una vez al año (ciclo) o cuando se requiera efectuar un cambio significativo. Se debe asignar un identificador único a cada riesgo e incorporarlo al inventario de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

La identificación del riesgo debe contemplar también la identificación de las amenazas y las vulnerabilidades asociadas a cada amenaza.

La identificación del riesgo debe considerar el activo de información o los activos de información que podrían ser afectados por cada amenaza identificada, asimismo, el atributo o los atributos de seguridad de la información y ciberseguridad afectados como la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, entre otros atributos que la Administradora estime necesarios.

Los riesgos identificados deben comprometer uno o algunos objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad establecidos por el Directorio.

b. Analizar riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Los propietarios de riesgos deben analizar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad a fin de estimar la probabilidad de que el riesgo ocurra.

Se debe determinar el nivel de vulnerabilidad a partir de la debilidad o ausencia de controles de seguridad de la información y ciberseguridad del tipo preventivos, detectivos y/o correctivos, así como a partir de la información de los registros de incidentes de seguridad y ciberseguridad.

c. Evaluar riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Se deben evaluar los riesgos describiendo las consecuencias y estimando el nivel de impacto en caso de que se materialice el riesgo.

El nivel de impacto se debe estimar considerando uno o varios tipos de impacto, pudiendo ser: económico, operativo, legal y normativo, entre otros que la Administradora considere pertinentes a sus procesos.

Se debe estimar el nivel de riesgo residual combinando la probabilidad y el nivel del impacto. Asimismo, debe estimar el nivel de riesgo inherente, de la misma forma que el riesgo residual, pero considerando que no existe ningún tipo de control de seguridad de la información y ciberseguridad.

d. Elaborar o actualizar el plan de tratamiento de riesgos (PTR) de seguridad de la información y ciberseguridad.

Se debe elaborar o actualizar el plan de tratamiento para los riesgos no tolerables de seguridad de la información y ciberseguridad.

e. Elaborar declaración obligatoria de controles (DOC).

La Administradora debe elaborar una Declaración Obligatoria de Controles (DOC), para el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, entendiéndose como el conjunto de controles que la Administradora se compromete y obliga formalmente a implementar.

La Declaración Obligatoria de Controles (DOC), debe considerar como mínimo los controles relacionados con:

- Seguridad de la arquitectura.
- Seguridad del personal.
- Seguridad de las áreas y equipos.
- Seguridad de activos.
- Seguridad de los accesos.
- Seguridad de los servicios tecnológicos.
- Seguridad del ciclo de desarrollo del software.
- Seguridad de los proveedores.
- Seguridad de la recuperación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
- Seguridad del cumplimiento.

Para ello, se debe incluir la "Justificación de obligatoriedad de cada control", es decir, el fundamento por el cual la Administradora se compromete o no a implementar un control de seguridad de la información y ciberseguridad. La justificación puede ser por razones normativas, por aspectos contractuales, por respuesta a riesgos, u otra justificación de carácter operativa.

Asimismo, se deben considerar en la Declaración Obligatoria de Controles (DOC), los documentos o herramientas que soportan la operación de cada control de seguridad de la información y ciberseguridad e incluir el estado de implementación de cada uno de ellos.

La Declaración Obligatoria de Controles (DOC), se debe revisar periódicamente y actualizar cuando se requiera efectuar un cambio significativo.

2. Gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad

Este proceso debe permitir a las Administradoras efectuar una adecuada gestión de los incidentes (debilidades, eventos o incidentes) de seguridad de la información y ciberseguridad a fin de que tome las acciones debidas a través del establecimiento de un mecanismo formal que dé respuesta efectiva y oportuna a los incidentes.

La gestión de los incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad debe considerar la identificación de los activos de seguridad de la información y ciberseguridad, así como los controles comprometidos en el acontecimiento de un incidente a fin de que se fortalezcan los controles en beneficio de la protección de los activos de información.

Estándares y buenas prácticas:**a. Establecer mecanismos de comunicación de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.**

La Administradora debe establecer y difundir los mecanismos de comunicación definidos para que los colaboradores internos y externos, proveedores, clientes, entre otras partes interesadas, puedan reportar incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad oportunamente.

b. Clasificar el incidente.

La Administradora debe clasificar el incidente para determinar si lo que han reportado constituye una debilidad, evento o incidente de seguridad de la información o ciberseguridad.

Las debilidades se pueden identificar dentro de la Administradora o provenir de fuentes externas o servicios externalizados.

Los eventos se deben analizar para comprender los objetivos y los métodos de ataque empleados. Asimismo, se deben recopilar los datos de los eventos y correlacionarlos con múltiples fuentes.

Los incidentes deben calificarse para determinar su impacto mediante umbrales de significancia. Para la calificación se debe considerar el alcance del daño, así como el tiempo de duración del incidente, entre otros criterios que se consideren adecuados. Cuando el incidente tiene un impacto que deviene en crisis, la Administradora debe activar los procedimientos establecidos en el proceso de continuidad de negocio.

c. Contener, erradicar y recuperar el incidente de seguridad de la información y ciberseguridad.

La Administradora debe efectuar acciones que permitan contener de manera efectiva el incidente e inmediatamente acciones que permitan erradicar el incidente y recuperar oportunamente la operación, entendiéndose que la contención es evitar que el incidente siga produciendo daños. La erradicación es eliminar la causa del incidente, incluyendo todo rastro de daños y la recuperación, volver el entorno afectado a su estado original.

Para ejecutar las acciones de contención, erradicación y/o recuperación es recomendable que se conformen comités o mesas de trabajo que ayuden a la toma de decisiones. Posteriormente, documentar o registrar las acciones, con el objetivo de mantener un registro histórico y lecciones de aprendizaje de las actividades.

d. Identificar la causa del incidente de seguridad de la información y ciberseguridad.

Se espera que la Administradora emplee una técnica o método para identificar la causa raíz del incidente. Durante la identificación de la causa se debe considerar los activos de información, así como los controles de seguridad de la información y ciberseguridad comprometidos o afectados en la ocurrencia del incidente.

Si al identificar la causa raíz del incidente se determina que se requiere mejorar o implementar un control de seguridad de la información y ciberseguridad como respuesta a un riesgo, la Administradora debe realizar las acciones de mejora necesarias para su mitigación.

e. Realizar análisis forense.

Se considera una buena práctica que la Administradora realice análisis forense cuando las consecuencias del incidente así lo ameriten, de acuerdo con la metodología que la AFP haya adoptado para este tipo de análisis. La Administradora deberá denunciar o iniciar acciones legales, cuando corresponda.

f. Determinar acciones correctivas u oportunidades de mejora, con posterioridad al incidente de seguridad de la información y ciberseguridad.

Se espera que la Administradora evalúe si, una vez finalizado el incidente, se genera una Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora. Dentro de las consideraciones de evaluación que estime pertinentes también debe considerar la recurrencia del incidente.

g. Registrar el incidente de seguridad de la información y ciberseguridad.

La Administradora debe registrar el incidente (debilidad, evento o incidente) con toda la información de la notificación y clasificación, así como las actividades ejecutadas para su resolución.

3. Auditoría de seguridad de la información y ciberseguridad.

La auditoría debe evaluar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad por parte de las Administradoras.

La auditoría debe proporcionar una opinión al Directorio respecto del diseño y el cumplimiento de los controles implementados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

La Administración debe comprometer acciones correctivas y/u oportunidades de mejora para resolver los hallazgos identificados por Auditoría Interna.

Estándares:

a. Elaborar un plan de auditoría.

La Administradora debe elaborar anualmente un plan de auditoría para la seguridad de la información y ciberseguridad.

El plan debe contener el alcance de la revisión y los tipos de auditoría (internas, externas, seguimiento, control, etc.) que se haya decidido efectuar sobre la seguridad de la información y ciberseguridad.

El plan debe abarcar todos los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad y el cumplimiento de los controles asociados y debe ser aplicado en un lapso o ciclo de auditoría razonable, pudiendo ser en más de un año.

La Administradora debe considerar la evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad, por auditores externos al menos una vez al año.

La auditoría debe desarrollarse de acuerdo con normas internacionales de Auditoría Interna y con técnicas ajustadas a los riesgos de seguridad y ciberseguridad que se estén evaluando.

b. Mantener registro de auditores.

La Administradora debe definir el perfil del profesional que auditará la seguridad de la información y ciberseguridad. Asimismo, debe verificar que quien audite la seguridad de la información y ciberseguridad, cumpla con dicho perfil, tanto para auditorías internas como externas. Debe, además, llevar un registro de los profesionales que auditaron la seguridad de la información y ciberseguridad.

c. Implementar acciones correctivas u oportunidades de mejora.

La Administración del área auditada debe comprometer una acción correctiva u oportunidad de mejora para subsanar cada hallazgo o implementar cada recomendación identificada en el informe de auditoría.

d. Elaborar, validar y aprobar plan de acción post auditoría.

Una vez planificadas las actividades para atender las acciones correctivas y oportunidades de mejora solicitadas post auditoría, la Administración del área auditada debe elaborar un plan de acción que consolide las acciones correctivas y oportunidades de mejora. El responsable a cargo de la auditoría debe validar y aprobar el plan de acción post auditoría, luego de lo cual, debe enviar el informe de auditoría y el plan de acción post auditoría para que se comuniquen los resultados de la auditoría al Directorio.

4. Gestión de las comunicaciones

La Administradora debe establecer: cómo, cuándo, dónde, a quién y a través de qué medios se entrega la información de las necesidades o requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad a las partes interesadas. La información proporcionada debe ser pertinente a las partes interesadas conforme a sus requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Estándares:

a. Elaborar matriz de comunicaciones de las partes interesadas.

La Administradora debe definir una matriz que establezca la información que debe comunicar a las partes interesadas, así como la forma, la oportunidad y a través de qué medios.

La matriz debe considerar que la comunicación de incidentes de seguridad y ciberseguridad a la Superintendencia debe efectuarse en forma inmediata, cuando las consecuencias del incidente puedan comprometer los objetivos de seguridad y ciberseguridad, la información de los afiliados y usuarios y la reputación del Sistema de Pensiones.

Asimismo, debe considerar que se debe comunicar, de manera mensual al Directorio, sobre el cumplimiento de las necesidades relacionadas con la seguridad y ciberseguridad de las partes interesadas, identificadas por la Administradora.

b. Elaborar información para las partes interesadas.

La Administradora debe elaborar la información establecida en la matriz de comunicaciones. Debe obtener la información de los procesos según la matriz de comunicaciones, sin embargo, siempre debe obtener información de los procesos que conforman del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

c. Efectuar las comunicaciones a las partes interesadas.

La Administradora debe efectuar las comunicaciones en conformidad con lo establecido en la matriz de comunicaciones para seguridad de la información y ciberseguridad.

La Administradora debe asegurar que las comunicaciones sean efectuadas en la forma, oportunidad y medios establecidos. Entre ellas, la comunicación del informe mensual de cumplimiento de requisitos de sistema de seguridad y ciberseguridad al Directorio.

5. Gestión del conocimiento

Se considera una buena práctica que en la ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad que se generen registros de información que permitan mejorar las actividades del sistema de gestión. Por esta razón, a través de este proceso se debe lograr organizar, estructurar, recopilar, distribuir y brindar acceso a una base de conocimiento (BC) que facilite y agregue valor a la ejecución de las actividades del sistema en el continuo de su ejecución.

Para lo anterior se espera que la Administradora:

- Defina un medio de almacenamiento de los registros de resultados del proceso de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad y una matriz con los privilegios de acceso.
- Defina una estructura de registro de resultados de los procesos, que le permitan sistematizar la información y actualizar una base de conocimientos (BC)
- Implemente la estructura de registro de resultados de los procesos y medios de almacenamiento seguros, para mantener una Base de conocimientos confiable.
- Incorpore los registros para actualizar la base de conocimiento, para que sea usada por los roles definidos en el desempeño de sus funciones.

6. Administración del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad

Este proceso permite a la Administradora verificar que las actividades de los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad se estén llevando a cabo oportunamente, tal como la Administradora lo haya definido.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad adoptado por la Administradora debe ser gestionado a fin de que sea compatible con su estructura organizacional, marcos ya existentes o futuros marcos de seguridad de la información y/o ciberseguridad a adoptar.

Este proceso se diferencia del proceso de auditoría en cuanto al tiempo de su ejecución, dado que verifica las actividades durante su ejecución, mientras que la auditoría es post ejecución del proceso a auditar.

Los procesos de seguridad de la información y ciberseguridad deberían formar parte del mapa de procesos de la Administradora.

Buenas prácticas:

Para la administración del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad se consideran buena práctica que la Administradora desarrolle un programa de verificación de procesos a cargo de roles responsables, los cuales controlen que las actividades que son parte de los procesos que

conforman el Sistema de Gestión Seguridad y Ciberseguridad se cumplan, genere registros de las actividades de verificación y acuerde acciones correctivas necesarias para el mantenimiento del Sistema de Gestión. Estos roles deben también reportar a la Administración y al Directorio sobre el resultado de sus actividades de evaluación.

C. PROCESOS OPERACIONALES

1. Capacitación y toma de conciencia

La Administradora debe identificar las necesidades de capacitación de cada rol y establecer un programa para desarrollar y mantener las competencias de dichos roles, incluyendo propietarios de riesgo, de activos de información, custodios de información, entre otros.

Cada rol que tiene una función dentro de la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, debe tener las competencias adecuadas a fin de desempeñar su rol de manera eficiente.

Este proceso debe también contemplar que el personal de los proveedores de servicios cuente con conocimientos básicos de seguridad de la información y ciberseguridad.

La Administradora debe elaborar, ejecutar y registrar un programa de capacitación y toma de conciencia para cada rol que cumpla una función dentro de la gestión de seguridad y ciberseguridad en la Administradora.

2. Medición

La Administradora debería establecer indicadores adecuados para medir el logro de los objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad, un programa para medirlos e informar el grado alcanzado de cada objetivo.

La definición de los indicadores debe contemplar la idoneidad de los datos a emplear para efectuar las mediciones, datos que son el resultado de la ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad y de controles registrados en la Declaración Obligatoria de Controles (DOC). Asimismo, se debe determinar el nivel o grado de cumplimiento de la política de seguridad de la información y ciberseguridad a partir de la combinación de los niveles logrados en los objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Se espera que la Administradora:

- Defina indicadores para medir los objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Elabore un programa de medición de los indicadores de seguridad de la información y ciberseguridad y efectúe las mediciones.
- Elabore informe de resultados de mediciones de los indicadores y del logro de objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Implemente acciones correctivas u oportunidades de mejora post medición.

3. Implementación de respuestas de seguridad de la información y ciberseguridad

La Administradora debe llevar a cabo el plan de tratamiento de riesgos.

Asimismo, gestionará los controles técnicos de seguridad de la información y ciberseguridad, los que se definen en la letra D de este Capítulo, que se ejecuten y que se encuentran registrados en la Declaración Obligatoria de Controles (DOC).

Por otra parte, los controles a mejorar o implementar, comprometidos en los planes de tratamiento de riesgos, deben también formar parte de la Declaración Obligatoria de Controles (DOC).

A través de este proceso la Administradora llevará el control del estado de implementación de los controles.

Estándares y buenas prácticas:

a. Elaborar planificación y presupuesto del plan de tratamiento de riesgos (PTR).

La Administradora debe planificar y presupuestar el plan de tratamiento de riesgos a fin de implementar las respuestas y conseguir el presupuesto requerido.

La planificación para la implementación de las respuestas incluidas en el plan de tratamiento de riesgos debe considerar al menos la siguiente información: rol responsable de implementación, fechas de inicio y fin de la implementación, recursos necesarios, supuestos y premisas, así como factores críticos para alcanzar la implementación de cada respuesta seleccionada.

El plan de tratamiento de riesgos y el presupuesto deben ser aprobados por el Directorio.

b. Ejecutar planificación y presupuesto del plan de tratamiento de riesgos (PTR).

Los roles responsables de la implementación de las actividades del plan de tratamiento de riesgos, deben ejecutarlas de acuerdo con lo planificado y comprometido en dicho plan.

Se considera una buena práctica que la Administradora, cuente con registros auditables de la operación de los controles de seguridad de la información y ciberseguridad implementados.

c. Elaborar informe mensual de seguimiento del plan de tratamiento de riesgos (PTR).

Se espera que la Administradora comunique mensualmente, el avance de la implementación del plan de tratamiento de riesgos.

d. Actualizar declaración obligatoria de controles (DOC).

La Administradora debe actualizar la Declaración Obligatoria de Controles (DOC) respecto a la justificación de obligatoriedad de los controles y el estado del control, cuando existan respuestas para afrontar el riesgo incluidas en el plan de tratamiento.

4. Acciones correctivas y oportunidades de mejora

La Administradora a través de este proceso debería proporcionar corrección y mejora continua al Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad mediante la implementación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora.

Para lo anterior se espera que la Administradora:

- Efectúe el análisis de causa de las acciones correctivas solicitadas para identificar causas raíz y eliminarlas.

- Planifique las actividades de acciones correctivas y oportunidades de mejora, comprometiendo plazos de implementación y roles responsables.

- Ejecute las actividades planificadas de acciones correctivas y oportunidades de mejora.

- Controle y haga seguimiento de las actividades planificadas de acciones correctivas y oportunidades de mejora, dejando registro auditable de esta actividad.

D. CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

A continuación, se definen los controles técnicos y sus objetivos, que refuerzan el Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.

La Administradora debe establecer los controles del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad para contar con mitigadores de los riesgos técnicos.

Los controles incluidos en esta letra establecen una estructura mínima de seguridad.

La Administradora de acuerdo con la estructura organizacional definida y la complejidad de sus operaciones debe efectuar un análisis de riesgos para incluir controles acordes, que se ajusten al apetito y tolerancia al riesgo definido por el Directorio.

Los controles que se incluyen en esta letra deben estar contenidos en la Declaración Obligatoria de Controles (DOC) de la Administradora.

1. SEGURIDAD DE LA ARQUITECTURA

a. Arquitectura objetivo de seguridad: La Administradora debe desarrollar la arquitectura objetivo de seguridad de la información y ciberseguridad, para permitir que los componentes lógicos, físicos y aplicaciones, corresponda con los requisitos legales, normativos y contractuales de seguridad de la información y ciberseguridad. Se espera que la Administradora realice un análisis de brechas entre la línea base y la arquitectura objetivo.

b. Componentes de la arquitectura de seguridad: La Administradora debe analizar los componentes basándose en las brechas identificadas entre la línea base de la arquitectura de seguridad de la información y ciberseguridad y la arquitectura objetivo. Se debe establecer la estructura y funciones fundamentales para la entrega de servicios críticos; e identificar los riesgos entre la configuración existente y la arquitectura objetivo.

c. Implementación de la arquitectura de seguridad: Se espera que la Administradora asegure la conformidad con la arquitectura objetivo de seguridad de la información y ciberseguridad a través de proyectos de implementación o migración, así como realizar las funciones de gobierno de arquitectura apropiadas para la solución y para las gestiones de cambios.

d. Evaluación de la arquitectura de seguridad: Se espera que la Administradora realice un análisis a nivel de seguridad de la información y ciberseguridad con respecto a los incidentes, amenazas, gestión de las vulnerabilidades, nivel de cumplimiento y riesgos asociados a la arquitectura de seguridad, así como las buenas prácticas y tendencias en seguridad de la información y ciberseguridad; evaluando a nivel de componentes y en conjunto para asegurar la capacidad y cumplimiento de requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad, así como de los nuevos requerimientos.

e. Cambios en la arquitectura de seguridad: Se espera que la Administradora asegure que el ciclo de vida de la arquitectura de seguridad de la información y ciberseguridad se mantenga y que la capacidad arquitectónica de seguridad cumpla con los requisitos y requerimientos actuales mediante el procedimiento de la gestión de cambios de la arquitectura de seguridad, establecida por la Administradora.

2. SEGURIDAD DEL PERSONAL

a. Alineamiento de recursos humanos y responsabilidades de la Administración: La seguridad de la información y ciberseguridad deben estar incluidas en los procesos de recursos humanos desde la contratación hasta el término del vínculo contractual. La Administración debe requerir a todos los empleados, proveedores y socios que apliquen la seguridad de la información y ciberseguridad de acuerdo con las políticas, procedimientos y controles establecidos por la Administradora.

b. Verificación de las identidades y antecedentes del candidato: La Administradora debe llevar a cabo la verificación de las identidades, los antecedentes y perfiles públicos de los candidatos para cada empleo, de acuerdo a las leyes, regulaciones y normas vigentes, aspectos de seguridad de la información y ciberseguridad y a la ética; esta verificación debe ser proporcional a los requisitos de la Administradora, la clasificación de la información a la que tendrá acceso y los riesgos que se perciban.

c. Acuerdos contractuales, responsabilidades, sanción disciplinaria y término del empleo: Los acuerdos contractuales entre la Administradora y el personal deben fijar sus responsabilidades y las de la Administradora con respecto a la seguridad de la información y ciberseguridad; dentro de los acuerdos se debe informar respecto de las sanciones disciplinarias en caso de que se detecte alguna infracción contra la seguridad de la información y ciberseguridad; así como las responsabilidades que permanecerán válidas después del término del empleo, tales como la no divulgación de la información y devolución de todos los activos de la Administradora que estén en su posesión una vez terminado su empleo, contrato o acuerdo.

3. SEGURIDAD DE LAS ÁREAS Y EQUIPOS

a. Perímetro, controles y protección de seguridad física: La Administradora debe diseñar, determinar y utilizar los perímetros de seguridad y aplicar mecanismos de control físico de ingreso para proteger las áreas que contienen o procesan información de carácter personal, sensible y crítica. El

diseño debe contemplar mecanismos de mitigación de riesgos operacionales, tecnológicos e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.

Asimismo, se debe monitorear el entorno físico para detectar riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, en cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, y las políticas con respecto al entorno operativo físico para los activos de información de la Administradora.

b. Determinación de zonas seguras, de carga y descarga: La Administradora debe diseñar y aplicar procedimientos de control para el trabajo en zonas seguras, acceso, distribución, carga, descarga y otros puntos por los que podría ingresar personal y equipamiento a la Administradora. El diseño debe contemplar distancias, recorridos y mecanismos para evitar el acceso no autorizado, así como para evitar la filtración de información de carácter personal, sensible y crítica, en cualquiera de sus medios.

c. Ubicación y protección de los equipos y cableado: Los equipos deben ser ubicados y protegidos de tal forma que se reduzcan los riesgos como resultado de las amenazas a la seguridad de la información y ciberseguridad, los peligros del medio ambiente, y las oportunidades de acceso no autorizado físico o digital. Se debe proteger de cualquier interferencia, interceptación o daño al cableado de energía o telecomunicaciones que transfiere datos o que sirve de apoyo en los servicios de información.

d. Soporte y mantenimiento de los equipos para atención a público: Los equipos deben ser protegidos contra las fallas de energía y otras alteraciones causadas por interrupciones no programadas, adicionalmente se debe asegurar el correcto mantenimiento de los equipos para garantizar su disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

e. Retiro de activos y seguridad fuera de las instalaciones: El equipo, la información o el software no puede ser retirado de su lugar sin previa autorización, verificación de inventario y registro respectivo de salida; en caso de retiro aprobado se debe aplicar medidas para los activos utilizados fuera de las instalaciones, tomando en cuenta los diferentes riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad al trabajar fuera de las instalaciones de la Administradora. Los medios de comunicación que contienen información deben ser protegidos contra el acceso no autorizado, mal uso o corrupción durante su transporte.

4. SEGURIDAD DE LOS ACTIVOS

a. Inventario y propiedad de los activos: La Administradora debe identificar los activos de la información, tales como, instalaciones, herramientas y componentes asociados a la información y al procesamiento de ésta dentro y fuera de la Administradora, para lo cual se debe diseñar y mantener un inventario de dichos activos considerando los aspectos de seguridad de la información y ciberseguridad.

b. Clasificación y etiquetado de la información: La información debe ser clasificada en términos de los requisitos y valores legales, de acuerdo a cuán crítico y sensible sea su divulgación y modificación no autorizada.

c. Uso aceptable y manejo de los activos: Se espera que la Administradora documente e implemente las reglas para el uso aceptable de los activos y las instalaciones de procesamiento de la información. Estos mecanismos deberían considerar el esquema de clasificación de la información adoptado por la Administradora y las protecciones contra las filtraciones de información.

d. Reutilización y eliminación de equipos y medios de comunicación: Todos los equipos que contienen información deben ser gestionados formalmente con respecto a la seguridad de la información y ciberseguridad, durante la reutilización, transferencias y eliminación.

Los medios de comunicación deben ser eliminados de manera segura a nivel físico y digital cuando ya no son necesarios, de acuerdo con las políticas de la Administradora.

5. SEGURIDAD DE LOS ACCESOS

a. Control de acceso en los servicios: La Administradora debe establecer, documentar y revisar la política de control del acceso en base a los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Los usuarios deben tener acceso únicamente a los servicios, manteniendo los principios de menor privilegio y separación de funciones.

b. Gestión de información de las credenciales: La Administradora debe controlar la asignación de la información de credenciales de usuarios mediante un proceso de gestión formal. La autenticación debería considerar más de un factor de autenticación, acorde con los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, determinados por la Administradora.

c. Ciclo de vida de las credenciales: La Administradora debe implementar un mecanismo que contemple el ciclo de vida de las credenciales, la autorización, emisión, verificación, revocación de los derechos de acceso **y credenciales o privilegios** a todos los tipos de usuarios en todos los servicios. Asimismo, debe considerar los derechos de acceso a la información e instalaciones de procesamiento de la información.

d. Verificación de accesos y credenciales: Los propietarios de los activos deben verificar los derechos de acceso y credenciales de acuerdo a la periodicidad que se defina la Administradora.

e. Gestión de accesos privilegiados: La Administradora debe restringir y controlar la asignación, así como el uso de los derechos de acceso privilegiado. Los derechos de acceso privilegiado deben ser gestionados con mayores exigencias a nivel de política, gestión de credenciales, ciclo de vida y verificación de los derechos de acceso.

f. Restricción del acceso a información, herramientas con privilegios y al código fuente: Se debe restringir el acceso a la información y a las funciones de administración de aplicación de los sistemas, de acuerdo con la política de control de acceso de la Administradora, considerando la separación de funciones y distintos niveles de privilegio, según corresponda a cada función definida a los roles y responsabilidades de las personas.

6. SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

a. Gestión de la configuración y documentación: Se espera que la Administradora implemente un sistema que permita registrar e identificar las configuraciones (elementos de configuración) y documentación operativa de los servicios tecnológicos que proporcionan soporte a los procesos de la Administradora.

La base de datos de gestión de configuración y de documentación (CMDB por sus siglas en inglés Configuration Management Database), debe permitir la identificación, control, mantenimiento y verificación de los distintos elementos de configuración que componen los servicios en Tecnologías de la Información y Comunicación, así como la documentación de sus registros.

b. Gestión de eventos de tecnologías de la información y comunicaciones: Se espera que la Administradora planifique los requisitos y actividades correspondientes a la gestión de eventos y la auditoría de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que soportan los procesos de la Administradora.

Se debería elaborar, conservar y revisar regularmente los registros acerca de actividades del usuario, operador y administrador, considerando los accesos, excepciones, fallas y eventos de seguridad de la información y ciberseguridad. Estos registros deben de estar protegidos en su origen y almacenamiento contra la alteración y acceso no autorizado.

c. Gestión de la capacidad: La Administradora debe disponer y mantener una capacidad adecuada de recursos de cómputo y de procesamiento para la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones. La gestión de la capacidad debe incluir el registro, monitoreo y mejora del uso de los recursos, así como las proyecciones a realizar sobre los requisitos

de capacidad que garanticen el desempeño de los servicios en tecnologías de la información y comunicaciones.

d. Gestión de las vulnerabilidades técnicas: Las vulnerabilidades de seguridad de la información y ciberseguridad deben ser gestionadas por la Administradora mediante un plan. Este plan debe comprender el análisis y comprobación de las vulnerabilidades, las pruebas de intrusión de ser el caso y la investigación y evaluación de remediaciones. Asimismo, la gestión debe incluir la revisión periódica de parches de seguridad en los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones. La Administradora debería contar con equipos dedicados a la gestión de vulnerabilidades, para obtener, de manera oportuna, la información sobre las vulnerabilidades técnicas de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones y evaluar la exposición de la Administradora a dichas vulnerabilidades y tomar las medidas adecuadas para manejar los riesgos asociados.

e. Gestión de la criptografía: De acuerdo con los requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad, la Administradora debe hacer uso de controles criptográficos en cumplimiento con los acuerdos, las leyes y las regulaciones correspondientes.

f. Gestión de cambios: La Administradora debe mantener una gestión integrada sobre los cambios en todos los servicios mediante procedimientos formales de cambios, para lo cual debe considerar la criticidad, tiempos de ejecución, recursos necesarios, impacto, pruebas de seguridad y aceptación, marcha atrás y los requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Luego de realizados los cambios, se debe revisar y verificar la funcionalidad y nivel de seguridad de la información y ciberseguridad, para garantizar que no haya un impacto adverso sobre las operaciones.

g. Control de "endpoints": La Administradora debe determinar los tipos de dispositivos permitidos (incluye los medios extraíbles) que sirvan de soporte a los procesos. Se deben implementar procedimientos y mecanismos para controlar los dispositivos de acuerdo con sus políticas de seguridad de la información y ciberseguridad.

h. Control del "malware": La Administradora debe implementar mecanismos de control para la detección, prevención, eliminación y cuarentena de "malware" o código malicioso. Debe implementar procedimientos para la recuperación de la información, acorde con los niveles de servicios definidos por la Administradora.

i. Respaldo de la información y pruebas de restauración: La Administradora debe definir una política de respaldo de información y pruebas de restauración. Se debe contar con un plan de respaldos y pruebas, acordes con la política de seguridad de la información y ciberseguridad de la Administradora.

j. Controles en las redes y comunicaciones: Se debe administrar, controlar y proteger la integridad de las redes, sistemas y las aplicaciones que soportan los procesos de la Administradora. Para ello, se deben identificar los mecanismos de seguridad, los niveles del servicio y los requisitos de todos los servicios de redes e incluirlos en los acuerdos de servicios de redes.

Se considera una buena práctica que los controles de redes y comunicaciones incluyan herramientas y/o mecanismos para monitorear y detectar eventos de seguridad de la información y ciberseguridad.

k. Protección de las transacciones y los servicios en las redes públicas: Se debe proteger la información que pasa a través de las redes públicas de las actividades fraudulentas, controversias contractuales y divulgación y modificaciones no autorizadas, así mismo se debe proteger la información que provenga de las transacciones de los servicios de aplicación, para evitar las transmisiones incompletas, desvíos, duplicado o reproducción no autorizados de mensajes.

I. Control para la transferencia de la información: La Administradora debe implementar políticas, procedimientos y controles formales para la transferencia de información a través del uso de todo tipo de equipos de comunicación; para lo cual se deben emplear mecanismos de transferencia segura de la información del Sistema de Pensiones entre la Administradora y terceros. Este nivel de seguridad de la información y ciberseguridad incluye todos los medios de comunicación aprobados por la Administradora, pudiendo ser correo electrónico, aplicaciones de transferencia, herramientas colaborativas, chats y otros servicios.

7. SEGURIDAD DEL CICLO DE DESARROLLO DEL SOFTWARE

a. Seguridad en ingeniería del software: La Administradora debe establecer y aplicar reglas de seguridad de la información y ciberseguridad durante el proceso de desarrollo del software, para cumplir con la arquitectura de seguridad y las políticas de seguridad que aplican a los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

b. Protección de entornos de desarrollo y pruebas: La Administradora debe establecer y proteger adecuadamente los entornos de desarrollo, calidad y pruebas.

c. Revisión de la seguridad y aceptación: Antes de pasar a producción, la Administradora debe de llevar a cabo revisiones de la funcionalidad, seguridad de la información y ciberseguridad durante el desarrollo, para lo cual se debe establecer programas de verificación de la aceptación y de los criterios relacionados con respecto a los nuevos desarrollos, renovaciones y nuevas versiones.

8. SEGURIDAD DE LOS PROVEEDORES

a. Política de seguridad sobre las relaciones con los proveedores: La Administradora debe identificar, establecer, evaluar, gestionar y acordar los mecanismos de gestión del riesgo de la cadena de suministro de seguridad de la información y ciberseguridad. Dentro de la política de seguridad de la información se deben establecer lineamientos de seguridad sobre las relaciones con los proveedores.

b. Acuerdos y cadena de suministro de seguridad: Los contratos con proveedores deben contener medidas apropiadas para cumplir con la política de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo la gestión de riesgos de la cadena de suministro con cada proveedor que pueda acceder, procesar, almacenar, comunicar o proveer con elementos de infraestructura tecnológica, información de la Administradora.

c. Evaluación de servicios del proveedor: Se considera una buena práctica la evaluación periódica de los proveedores para confirmar que cumplen con las obligaciones contractuales con la Administradora, acordes a la política de seguridad de la información y ciberseguridad.

d. Gestión de cambios en el servicio de los proveedores: Se espera que la Administradora gestione los cambios en la provisión de los servicios prestados por los proveedores, por lo cual debe aprobar, registrar y verificar que se realice en cumplimiento con la política de seguridad de la información y ciberseguridad.

9. SEGURIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

a. Determinación de requisitos de resiliencia tecnológica y de seguridad: La Administradora debe establecer los requisitos de resiliencia tecnológica, seguridad de la información y ciberseguridad, para respaldar la entrega de servicios críticos de tecnologías de la información y comunicaciones.

Los eventos que pueden causar interrupciones deben ser identificados, junto con la probabilidad e impacto de dichas interrupciones y sus consecuencias para la seguridad de información y ciberseguridad.

b. Implementación de los planes de recuperación: La Administradora debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos y controles para asegurar el nivel necesario de

recuperación de los servicios críticos de tecnología de la información y comunicaciones considerando los requisitos de resiliencia tecnológica, seguridad de la información y ciberseguridad, para asegurar la disponibilidad de los servicios críticos de tecnología de la información y comunicaciones al nivel y en las escalas de tiempo requeridas. Estos planes deben ser concordantes con el Plan de Continuidad de Negocio o BCP (Business Continuity Planning).

c. Mantenimiento, prueba y mejora de los planes de recuperación: La Administradora debe verificar los controles para la recuperación de los servicios críticos en tecnologías de la información y comunicaciones establecidos y probar los planes de recuperación implementados, periódicamente con la finalidad de asegurar su validez y efectividad ante distintos escenarios de indisponibilidad, incluyendo los servicios externalizados.

d. Redundancias e instalaciones de contingencia: La Administradora debe implementar instalaciones de contingencia para los servicios críticos de tecnologías de la información y comunicaciones y/o redundancias a nivel de cada capa con una capacidad suficiente para cumplir con los requisitos de resiliencia tecnológica, de seguridad de la información y ciberseguridad, en situaciones normales y ante distintos escenarios de indisponibilidad.

10. SEGURIDAD DEL CUMPLIMIENTO

a. Propiedad intelectual, privacidad y protección de los registros: La Administradora debe garantizar la propiedad intelectual, la privacidad y la protección de la información de carácter personal, sensible y crítica. Los registros deben ser protegidos contra la pérdida, destrucción, falsificación, divulgación y/o acceso no autorizado, de acuerdo con las disposiciones legales y normativas, y la política de seguridad de la información y ciberseguridad de la Administradora.

b. Revisión de cumplimiento técnico: La Administradora debe establecer un programa de revisión de cumplimiento de controles y ejecutar la revisión de la política y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad. Esta revisión debe abarcar todos los aspectos técnicos descritos en la política y procedimientos.

Nota de actualización: Este Capítulo fue creado por la Norma de Carácter General N° 278, de fecha 16 de diciembre de 2020.

Libro V, Título XVIII Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad de las Administradoras de Fondos de Pensiones

Anexo

Anexo

DEFINICIONES

Actividad: Unidad mínima funcional que forma parte del proceso y debe ser ejecutada por un rol perteneciente a la estructura organizacional que gestiona la seguridad de la información y ciberseguridad de la Administradora. Las actividades deben ser incorporadas a los procesos de la Administradora.

Acción correctiva: Acciones correctivas sobre hallazgos o desviaciones de actividades de control.

Activo de información: Conceptualización de un conjunto de componentes, recursos, datos o bienes económicos, con significado, que tienen valor para la administración de los fondos de pensiones y que se deben proteger.

Amenaza: Causa interna o externa con motivación y potencial para vulnerar un activo de información de la Administradora.

Análisis de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad: Mecanismo a través del cual se determina la probabilidad de que un riesgo pueda ocurrir.

Base de Conocimiento: Repositorio o base de datos que permite almacenar información, desde políticas, manuales, instructivos, papeles de trabajo, entre otra documentación que sea relevante para gestionar el conocimiento de los equipos de trabajo y el desarrollo de competencias para mejorar su rendimiento y del proceso que administran.

Categoría de proceso: Un conjunto de procesos que guardan relación dentro de una misma área general de actividades de las Administradoras.

Ciberamenaza: Tipo de amenaza especial que dirige vectores de ataque aprovechando el ciberespacio.

Ciberataque: Cualquier incidente cibernético, provocado deliberadamente y que afecte a un sistema informático.

Ciberespacio: Dominio global y dinámico dentro del entorno de la información que corresponde al ambiente compuesto por las infraestructuras tecnológicas, los componentes lógicos de la información, los datos (almacenados, procesados o transmitidos) que abarcan los dominios físico, virtual y cognitivo y las interacciones sociales que se verifican en su interior.

Ciberseguridad: Conjunto de acciones posibles para la prevención, mitigación, investigación y manejo de las amenazas e incidentes sobre los activos de información, datos y servicios, así como para la reducción de los efectos de los mismos y del daño causado antes, durante y después de su ocurrencia.

Confidencialidad: Principio de seguridad que requiere que la información solo pueda ser accedida por quien tiene el privilegio y emplearla únicamente para los fines concedidos, evitándose su divulgación no autorizada.

Control de información documentada del proceso: Aborda las siguientes actividades sobre la información documentada del proceso: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación; c) control de cambios y; d) conservación y disposición.

Control de seguridad de la información y ciberseguridad: Mecanismo que apoya a la preservación de la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los activos de información.

Control específico de seguridad de la información y ciberseguridad: Instrumento (política, plan, instructivo, procedimiento, etc.) que emplea la Administradora dentro de sus procesos para implementar un control de seguridad de la información y ciberseguridad.

Criterio de aceptación del riesgo: Regla o parámetro a través del cual la Administradora establece las condiciones bajo las cuales acepta un riesgo.

Declaración obligatoria de controles DOC: Conjunto de controles, a través del cual la Administradora se compromete y obliga a cumplir con todos o un conjunto de controles.

Debilidad de seguridad de la información y ciberseguridad: Ineficacia de un control de seguridad de la información y ciberseguridad, destinado a contener riesgos de los activos de información.

Disponibilidad: Principio de seguridad que requiere que la información deba estar dispuesta en su punto de uso para quienes tienen el acceso concedido.

Evaluación del riesgo: Mecanismo a través del cual se determinan las consecuencias e impactos de un riesgo determinándose el nivel efectivo del riesgo.

Evento de seguridad de la información y ciberseguridad: Materialización de un riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad no deseado con efectos negativos poco relevantes para la administradora.

Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad: Conjunto de procesos mutuamente cohesionados e interrelacionados para llevar a cabo la planificación, ejecución, verificación y mejora de la seguridad de la información y ciberseguridad en la Administradora.

Incidente de seguridad de la información y ciberseguridad: Materialización de un riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad no deseado con efectos negativos considerables para la Administradora.

Indicador: Mecanismo que permite darle significancia, con evidencia, del logro de metas de los procesos. Los procesos tienen métricas para medir el logro de sus metas.

Integridad: Principio de seguridad que requiere que la información debe permanecer exacta y completa. Los datos y elementos de configuración sólo son modificados por personal y actividades autorizadas. La integridad considera todas las posibles causas de modificación, incluyendo fallos software y hardware, eventos medioambientales e intervención humana.

Nivel de aceptación del riesgo: Indicador numérico que significa que el riesgo es aceptable por la Administradora, por lo tanto, puede convivir con dicho riesgo. El nivel de aceptación del riesgo constituye un criterio de aceptación del riesgo.

Objetivo de seguridad de la información y ciberseguridad: Fin de la gestión de la seguridad de la información.

Oportunidad de mejora: Acciones destinadas optimizar las actividades desarrolladas por la Administradora.

Parte interesada: Son todas las personas naturales y jurídicas que interactúan con la Administradora, que afectan o se podrían ver afectadas por la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas mutuamente cuya ejecución agregan valor a la Administradora y permite alcanzar los propósitos y resultados. Son ejecutados por roles, que pertenecen a la estructura organizacional que gestiona la seguridad de la información y ciberseguridad.

Requisito de seguridad de la información y ciberseguridad: Deber de la Administradora de abordar y cumplir aspectos de seguridad de la información y ciberseguridad contenidos en normas, contratos y de negocio (riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad), que afectan a las partes interesadas.

Resiliencia: Capacidad de los sistemas, equipos o redes para seguir operando pese a estar sometidos a un incidente o ciberataque, aunque sea en un estado degradado, debilitado o segmentado.

Así como, incluye la capacidad de restaurar con presteza sus funciones esenciales después de un incidente o ataque de modo de recuperarse con presteza de una interrupción, por lo general con un efecto reconocible mínimo.

Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad: Probabilidad de que una amenaza o ciberamenaza explote una vulnerabilidad de los activos de información impactando el logro de los objetivos de seguridad de la información y ciberseguridad de la Administradora.

Riesgo inherente: Nivel de riesgo considerando que no existe ningún tipo de control.

Riesgo residual: Nivel de riesgo resultante después de implementar la respuesta de tratamiento seleccionada.

Seguridad de la información: Conjunto de controles organizados que ayudan a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, protegiéndolos de las amenazas.

Tratamiento del riesgo: Mecanismo a través del cual se elige un tipo de respuesta para los riesgos no tolerables o no aceptables. La respuesta puede ser: afrontar, evitar, transferir o aceptar el riesgo.

Verificación: Determinar objetivamente que las actividades de los procesos se ejecutan en el momento y forma establecido por la Administradora. La verificación puede dar lugar a correcciones y/o mejoras de las actividades.

Vulnerabilidad: Debilidad de un activo o ausencia de un control de seguridad de la información y ciberseguridad, que puede ser explotado por una o más amenazas informáticas.

Nota de actualización: Este Anexo fue creado por la Norma de Carácter General N° 278 de fecha 16 de diciembre de 2020.

Libro V Aspectos Administrativos y Operacionales de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del Instituto de Previsión Social

Título XIX. Sitio Web del Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional

Título XIX. Sitio Web del Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional

I. Introducción:

El artículo 48, inciso tercero, de la Ley N° 21.735 que crea un nuevo sistema mixto de pensiones y un seguro social en el pilar contributivo, mejora la pensión garantizada universal y establece beneficios y modificaciones regulatorias que indica, dispone que el administrador del Fondo deberá mantener en su sitio electrónico, a lo menos, la información que determine la Superintendencia de Pensiones mediante norma de carácter general.

Dicha información deberá presentarse debidamente categorizada, actualizada y en lenguaje claro.

II. Información mínima que debe mantener el Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional en su sitio web

La siguiente información deberá encontrarse permanentemente publicada en el sitio web del Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional, debidamente actualizada:

1. Información acerca de la institución, entre las que se cuenta su identificación, misión, objetivos estratégicos, políticas, marco normativo, estructura orgánica y funciones.
2. Nombre de los Consejeros, director ejecutivo y los demás directivos que acuerde su Consejo.
3. Mención expresa de que se trata de una entidad regulada y fiscalizada por la Superintendencia de Pensiones y que estará sometida además a la fiscalización de la Contraloría General de la República.
4. Información de contacto, domicilio y canales de atención disponibles.
5. Información personal sobre el registro de las cotizaciones enteradas en virtud del mecanismo de cotización con rentabilidad protegida y su valor acumulado, así como su rentabilidad.
6. Un reporte detallado de los gastos en que incurra el ente administrador y aquellos necesarios para el uso del Sistema Único de Cobranza Cotizaciones (SUCC), así como todo gasto en que se incurra por la gestión de las inversiones del Fondo Autónomo de Protección Previsional, privilegiando la total transparencia de los gastos en que incurra el Fondo Autónomo de Protección Previsional.
7. Memoria que describa el trabajo efectuado en el año inmediatamente anterior, incluyendo, entre otras materias, un reporte del presupuesto anual aprobado por el Ministerio de Hacienda y una evaluación de la gestión y acciones realizadas en el año calendario anterior. Dicha memoria deberá publicarse dentro del primer cuatrimestre de cada año.
8. Dentro del primer cuatrimestre de cada año deberá publicar los estados financieros auditados del Fondo Autónomo de Protección Previsional, y detallará los incrementos y disminuciones en su patrimonio, al cierre del año inmediatamente anterior.
9. Trimestralmente deberá publicar los estados financieros del Fondo Autónomo de Protección Previsional y de su Administrador.
10. Las actas de las sesiones del Consejo Directivo, las que deberán publicarse a más tardar al décimo día hábil siguiente al de su aprobación por el mencionado Consejo. En ellas deberá incluirse, a lo menos, el nombre de los consejeros y demás personas que hayan asistido a dicha sesión, un resumen de sus intervenciones y un registro de los acuerdos adoptados y del voto de cada uno de los consejeros.

Con todo, las intervenciones y acuerdos que puedan contener información privilegiada en los términos del artículo 164 de la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores, o cuya publicidad pueda afectar los resultados de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional, serán secretos o reservados y mantendrán dicho carácter por el término señalado en el inciso segundo del artículo 22 contenido en el artículo primero de la ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública. Lo anterior deberá ser determinado por el Consejo Directivo conforme a la normativa indicada.

11. Información derivada de las obligaciones que impone la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública; Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; Ley N° 20.880 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses, Ley N° 19.628 sobre protección de los datos personales u otras leyes que impongan obligaciones de publicar información. La información mencionada en el presente numeral deberá ajustarse a la normativa sectorial dictada por los órganos competentes en la materia y quedará sujeta a la fiscalización de dichas entidades, sin perjuicio de las atribuciones de esta Superintendencia según corresponda.

12. Descripción de cada uno de los beneficios del Seguro Social.

La información que publique el Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional en su sitio web, deberá privilegiar un lenguaje claro, con foco en la ciudadanía.

Nota de actualización: Este Título se incorporó por la Norma de Carácter General N° 346 de 25 de agosto de 2025.

Libro V, Título XX De la licitación de carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional

Capítulo I. Aspectos Generales

Capítulo I. Aspectos Generales

Conforme dispone el artículo 25, inciso tercero, de la ley N° 21.735, corresponderá al Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional, en adelante AFAPP, administrar la gestión e inversión de los recursos del Fondo y velar por la maximización de la rentabilidad de largo plazo de dicho Fondo, sujeta a niveles adecuados de riesgo. De igual forma, le corresponderá velar por la sustentabilidad financiera del Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP).

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el número 2 del artículo 28 de la citada ley, corresponde al AFAPP, entre otras funciones y atribuciones, contratar servicios de administración de carteras de inversión de los recursos del Fondo Autónomo de Protección Previsional.

Según dispone el artículo 29 de la ley N°21.735, el organismo administrador deberá licitar la administración de carteras de inversión para la totalidad de los recursos del Fondo Autónomo de Protección Previsional. Lo anterior, se refuerza con lo dispuesto en el artículo 29 de la ley N°21.735.

Finalmente, según establece el artículo 65 de la Ley N°21.735, el Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional quedará sujeto en materia de inversiones, a las mismas normas que rigen a las Administradoras de Fondos de Pensiones, especialmente en materias de adquisición, mantención, custodia y enajenación de instrumentos financieros, conforme al D.L. N° 3.500, de 1980 y su normativa complementaria, en lo que sea pertinente.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°352, de 16 de octubre de 2025, de esta Superintendencia.

Libro V, Título XX De la licitación de carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional

Capítulo II. De la licitación del servicio de administración de carteras de inversión del FAPP

Capítulo II. De la licitación del servicio de administración de carteras de inversión del FAPP

1. Los servicios de administración de carteras de inversión de la totalidad de los recursos del Fondo Autónomo de Protección Previsional serán adjudicados mediante una o más licitaciones públicas.

2. Con todo, corresponderá al Administrador del FAPP establecer la distribución de las inversiones de los recursos del Fondo en las diferentes clases de activos, conforme a la ley y al Régimen de Inversión del FAPP.

En efecto, las inversiones del FAPP que efectúen la o las entidades adjudicatarias, contratadas en el marco de las licitaciones a que se refiere el número anterior, deberán sujetarse a lo dispuesto en el Régimen de Inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional, la política de inversiones y la política de solución de conflictos de intereses que establezca el Administrador del FAPP, así como también, a lo dispuesto en la normativa de la Superintendencia de Pensiones en materia de inversiones y conflictos de interés. El Administrador del FAPP siempre será responsable de los servicios licitados, debiendo considerar en las bases de licitación y en los contratos respectivos, todas las medidas que considere necesarias para resguardar los intereses del Fondo Autónomo de Protección Previsional, debiendo además ejercer permanente control sobre ellos durante el periodo licitado.

3. La licitación de los servicios de administración de carteras de inversión de la totalidad de los recursos del Fondo Autónomo de Protección Previsional podrá adjudicarse a un solo administrador o a diversos administradores, por el plazo máximo de diez años. En el caso de los activos alternativos a que se refiere la letra n) del inciso segundo del artículo 45 del decreto ley N° 3.500, de 1980, el plazo máximo antes señalado podrá ser mayor por decisión fundada del Consejo Directivo del Administrador del FAPP. **4.** El llamado a licitación deberá iniciarse con a lo menos 270 días corridos previos a la fecha de expiración de los contratos celebrados con anterioridad para la o las clases de activos respectivas, mediante su publicación en el sitio web del AFAPP y a lo menos, una publicación durante tres días seguidos en un diario de circulación nacional o en un diario electrónico.

En la misma oportunidad, el Administrador del FAPP deberá poner a disposición de los interesados, información sobre los distintos flujos de ingresos y egresos esperados del FAPP, información histórica de inversiones y otra información que pueda impactar en el monto a invertir en la o las clases de activos objeto de la licitación, que permita al interesado en la licitación contar con información suficiente para su evaluación y la formulación de su oferta.

5. Sin perjuicio de los demás requisitos que determine el Administrador del FAPP, para participar en las licitaciones a que se refiere el presente Título, el postulante deberá acreditar:

a) Que el equipo principal de profesionales que desarrollará la gestión de inversiones de todo o parte de los recursos del Fondo Autónomo de Protección Previsional, cuenta con experiencia de al menos 5 años continuos o discontinuos en administración de la clase de activos respectiva, en los últimos 10 años;

b) Que pertenece a una industria financiera sujeta a regulación y supervisión por la Comisión para el Mercado Financiero o con sujeción a la fiscalización de una agencia reguladora de mercado financiero que sea miembro de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) o con sujeción a la fiscalización del supervisor del sistema de pensiones del respectivo país;

c) Que el postulante, sea administrador de recursos de terceros o de recursos propios, debiendo haber mantenido tales activos bajo administración por un monto promedio mensual que, para el año

calendario anterior al del llamado a licitación, no podrá ser inferior a: i. US\$ 2.000 millones para activos del mercado extranjero; ii. US\$ 1.000 millones para activos públicos o tradicionales del mercado nacional; iii. US\$ 200 millones para activos privados o alternativos del mercado nacional.

Para los efectos de acreditar los activos bajo administración, se entenderá por tales únicamente aquellos activos gestionados directamente por el oferente, respecto de los cuales ejerza control efectivo sobre las decisiones de inversión, en el marco de mandatos de administración propios o de terceros.

No se considerarán como activos bajo administración, aquellos invertidos a través de vehículos de terceros, tales como fondos alimentadores (feeder funds) o estructuras equivalentes, cuando el oferente no ejerza la administración, ni la gestión de dichos activos.

6. El Administrador del FAPP deberá formalizar un procedimiento del proceso de licitación que considere todos los aspectos administrativos de manera integral, con especial atención en el canal de comunicación formal que debe establecer durante la licitación con interesados y oferentes. Tal procedimiento deberá establecer los resguardos efectivos y necesarios para asegurar la reserva de información del proceso licitatorio, en particular respecto al número de ofertas presentadas y la identidad de los oferentes antes de la fecha de apertura de ofertas.

7. La apertura de las ofertas se realizará en presencia de los oferentes y público en general que desee asistir, ante un Notario Público de Santiago, quien actuará como Ministro de Fe, levantará acta de todo lo obrado y custodiará las ofertas.

8. El AFAPP deberá emitir el acto administrativo que resuelva la licitación dentro del plazo que establezca el AFAPP en las bases de licitación. Dicho acto administrativo deberá ser notificado el mismo día a los oferentes a través del medio de contacto electrónico que hayan informado. **9.** El resultado de la licitación deberá ser publicado en un diario de circulación nacional o en un diario electrónico, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de emisión del acto administrativo que resolvió la licitación.

10. En forma simultánea a la publicación a que se refiere el número anterior, el Administrador del FAPP deberá remitir a la Superintendencia de Pensiones toda la documentación generada durante el proceso de licitación, considerando a lo menos lo siguiente:

a) Copia de las bases de licitación. **b)** Copia de las publicaciones del llamado a licitación, indicando la fecha y los diarios en que fueron realizados. **c)** Evidencia de la publicación del llamado a licitación en el sitio web del AFAPP. **d)** Copia de la documentación de las Ofertas recibidas. **e)** Acta de evaluación de ofertas. **f)** Acto administrativo que resuelve la licitación **g)** Copia de la publicación del resultado de la licitación, indicando la fecha y diario en que fue realizada.

11. La licitación deberá considerar que los contratos que se celebren se efectúen bajo condiciones competitivas, transparentes, no discriminatorias y verificables de contratación.

12. Si una licitación fuere declarada desierta por el Administrador del FAPP, éste deberá llamar, dentro del plazo de sesenta días corridos, a una nueva licitación de carteras de inversión. Dicho plazo se contará desde la fecha del acto administrativo del Administrador del FAPP que declare desierta la licitación.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°352, de 16 de octubre de 2025, de esta Superintendencia.

Libro V, Título XX De la licitación de carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional

Capítulo III. De las bases de licitación

Capítulo III. De las bases de licitación

1. Cada licitación y la adjudicación del respectivo servicio se regirán por las normas establecidas en la Ley N°21.735, las respectivas bases de licitación que publique el Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional para cada contrato en particular y la normativa de la Superintendencia de Pensiones. Las mencionadas bases se entenderán incorporadas a los respectivos contratos que se deberán suscribir por el Administrador del FAPP y el o los adjudicatarios. 2. La administración que sea contratada en virtud de lo dispuesto en este Título dará derecho a una retribución, la que podrá ser un monto fijo, un porcentaje de los activos administrados o una combinación de ambos que se descontarán del Fondo Autónomo de Protección Previsional, de conformidad con lo que señalen las bases de licitación. El pago anteriormente señalado estará exento del impuesto al valor agregado, establecido en el Título II del decreto ley N° 825, de 1974.

3. Al AFAPP no le será aplicable lo dispuesto en los incisos séptimo y noveno del artículo 45 bis del D.L. N° 3.500, de 1980.

4. Conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°21.735, la retribución al adjudicatario del proceso de licitación del servicio de inversión del Fondo se regirá por lo dispuesto en las bases de licitación, y no se encontrará sujeta a los límites máximos de comisiones definidos para entidades mandatarias extranjeras conforme al Decreto Ley N°3.500, de 1980.

5. Con todo, la modalidad de retribución que el AFAPP establezca en las bases de licitación, deberá comprender las comisiones explícitas e implícitas, por la inversión directa que se efectúe con los recursos del FAPP, y por la inversión indirecta que se efectúe con los recursos del FAPP a través de vehículos de inversión.

6. Asimismo, la modalidad de retribución deberá explicitar si los gastos de transacción y custodia estarán o no incluidos en la retribución o comisión a pagar a la(s) entidad(es) adjudicataria(s).

7. Las bases de licitación deberán considerar un plazo mínimo de 30 días corridos para la presentación y apertura de las ofertas, contado desde el llamado a licitación. En dichas bases deberá establecerse el formato de presentación de las ofertas.

8. Las bases de licitación deberán contener al menos lo siguiente:

a) Identificación del AFAPP (órgano licitador);

b) Objeto de la licitación;

c) Comisión evaluadora: Las bases de licitación deberán contemplar la existencia de una comisión evaluadora, debiéndose indicar sus integrantes titulares y suplentes, así como las funciones que tendrá dicha Comisión. Los integrantes de la Comisión Evaluadora deberán ser funcionarios del Administrador del Fondo Autónomo de Protección Previsional, los que estarán sujetos a la ley N° 20.730.

Entre otras funciones, la comisión evaluadora deberá al menos:

- Analizar y responder las consultas recibidas en el proceso de licitación.

- Verificar el cumplimiento de los requisitos que establezcan las bases de licitación para postular a la licitación con el objeto de asegurar su idoneidad técnica, emitiendo el respectivo informe.

- Realizar la evaluación de las ofertas presentadas, emitiendo el correspondiente informe. Lo anterior sin perjuicio de la resolución final de la autoridad respectiva del AFAPP, conforme lo detallen las bases de licitación.

d) Requisitos de las entidades que podrán participar en la licitación;

e) Procedimiento y fecha para que los interesados puedan efectuar consultas sobre las bases de licitación;

f) Plazo para responder las consultas recibidas;

g) Forma y plazo de presentación de las ofertas;

h) Plazo de apertura de las ofertas;

i) Duración del período licitado;

j) Criterio(s) de adjudicación con sus ponderaciones en caso de corresponder;

k) Forma de efectuar las ofertas;

l) Forma y periodicidad de pago de la retribución al adjudicatario;

m) Mecanismos de desempate de dos o más ofertas;

n) Situaciones en que se declara desierta la licitación;

o) Mecanismos para asegurar la seriedad de las ofertas presentadas, el proceso de implementación de corresponder, y el fiel cumplimiento del contrato, tales como boletas de garantía, pólizas de garantía u otro mecanismo;

p) Mención expresa a que a la licitación no le resulta aplicable lo dispuesto en la Ley N°19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios;

q) Fecha de la sesión en que el Consejo Directivo del AFAPP aprobó las bases de licitación (Artículo 44 N° 6 de la Ley N° 21.735);

r) Un anexo para que el oferente señale expresamente que, en caso de resultar adjudicatario, se obliga a responder en tiempo y forma a los requerimientos que le efectúe la Superintendencia de Pensiones directamente o a través del AFAPP. La declaración deberá especificar que lo anterior, será cumplido mediante el envío de información y documentación sustentatoria que se le requiera y mediante la realización de reuniones cuando la Superintendencia de Pensiones lo requiera. En este último caso, el adjudicatario deberá otorgar amplias facilidades a los fiscalizadores de la Superintendencia y no podrá obstaculizar de ninguna forma el cumplimiento de sus labores, siendo además obligación de aquél instruir a su personal para que, frente a requerimientos de los fiscalizadores, proporcione los antecedentes, documentos o información que se le solicite. El incumplimiento de lo dispuesto en esta letra, se considerará incumplimiento grave de las funciones del adjudicatario, pudiendo el Administrador poner término anticipado al contrato;

s) Otras disposiciones e informaciones que resulten necesarias para que el proceso de licitación se realice en forma competitiva y eficiente; y

t) Un cronograma de la licitación, que indique las etapas del proceso y plazos para cada etapa, que considere al menos:

- Llamado a Licitación
- Entrega de Bases
- Consultas a las Bases
- Respuesta a las Consultas recibidas en el proceso de licitación
- Presentación de Ofertas
- Apertura de Ofertas
- Adjudicación

9. El administrador del FAPP deberá contemplar en las bases de la licitación un valor por sobre el cual no podrá adjudicar ofertas (causal de inadmisibilidad de la oferta).

10. El administrador del FAPP podrá contemplar en las bases de licitación un esquema de retribución o comisión porcentual escalonada, que disminuya su valor de acuerdo con un mayor nivel de activos bajo administración.

11. Además de la idoneidad técnica, las bases deberán establecer causales de inadmisibilidad objetivas que impidan que el servicio sea adjudicado a proveedores que no den garantías suficientes de integridad y de cumplimiento de la regulación nacional o extranjera, que diga relación con el objeto del contrato. Para estos efectos, el AFAPP, al determinar las causales de inadmisibilidad de los oferentes, deberá considerar especialmente la existencia de sanciones o investigaciones por parte de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) o del regulador extranjero correspondiente, la existencia de infracciones contempladas en la Ley de Mercado de Valores, así como condenas penales; todo ello en los términos y plazos que detallen las respectivas bases de licitación.

12. El Administrador deberá incorporar en el contrato de administración de cartera cláusulas que permitan poner término anticipado al mismo, en aquellos casos en que, con posterioridad a la adjudicación de la licitación, se configuren antecedentes que den cuenta de una falta grave de integridad o del incumplimiento de la regulación nacional o extranjera aplicable al objeto del contrato, tales como la existencia de sanciones o investigaciones por parte de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) o del regulador extranjero correspondiente, infracciones a la Ley de Mercado de Valores o condenas penales, u otras causales emergentes que el propio Administrador determine, todo ello en los términos y plazos que se establezcan en las respectivas bases de licitación.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°352, de 16 de octubre de 2025, de esta Superintendencia.

Libro V, Título XX De la licitación de carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional**Capítulo IV De las formalidades de la adjudicación***Capítulo IV De las formalidades de la adjudicación*

1. La adjudicación de la licitación del servicio de administración de las carteras de inversión de los recursos del Fondo Autónomo de Protección Previsional deberá ser aprobada expresamente por el Consejo Directivo.

2. Para efectos de lo anterior, dicha aprobación deberá consignarse en el acta de la sesión correspondiente, dejando constancia formal tanto de los acuerdos adoptados como de las deliberaciones que sustenten la decisión.

3. En el caso de declararse desierta una licitación, se aplicarán las mismas formalidades señaladas en el punto 2 anterior.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°352, de 16 de octubre de 2025, de esta Superintendencia.

Libro V, Título XX De la licitación de carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional

Capítulo V. Contenido mínimo de los contratos

Capítulo V. Contenido mínimo de los contratos

1. El contrato que se firme con la entidad adjudicataria de una licitación deberá considerar cláusulas que apunten a que aquella, durante la vigencia del mencionado contrato, asegure la continuidad de la prestación de los servicios que se le adjudican, en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida.

2. El contrato deberá considerar que el proveedor que se haya adjudicado el correspondiente servicio deberá permanecer vigente y en condiciones de operar normalmente para dar cumplimiento a todas aquellas obligaciones propias del respectivo contrato que se extiendan más allá de su vigencia, y hasta la fecha en que inicie sus funciones el nuevo proveedor. Lo anterior, incluye el caso en que una o más licitaciones sean declaradas desiertas.

3. Con todo, en el caso que dos o más licitaciones hubieren resultado desiertas o que el proveedor que se haya adjudicado una licitación no se encuentre en condiciones de continuar operando normalmente para dar cumplimiento a las obligaciones propias del respectivo contrato, el Administrador del FAPP podrá ampliar el contrato a alguna de las entidades que se encuentren administrando las carteras de inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional, siempre y cuando cumpla las condiciones señaladas en el número 5 del Capítulo II. En caso de no existir interesados para administrar las carteras de inversión antes señaladas, el Servicio de Tesorerías podrá realizar la gestión de inversiones del Fondo conforme al artículo décimo transitorio de la ley N° 21.735, previa autorización del Ministerio de Hacienda, por el periodo necesario hasta el momento que se adjudique una nueva licitación.

4. Los contratos deberán contener disposiciones por medio de las cuales el adjudicatario declare conocer la normativa de este Título y la de inversiones y solución de conflictos de intereses, del Régimen de Inversión del Fondo Autónomo de Protección Previsional, del Decreto Ley N° 3.500, de 1980, de la ley N° 21.735, de las políticas de inversión y solución de conflictos de interés y del organismo administrador como, asimismo, la obligación de sujeción, acatamiento y aplicación en el marco del cumplimiento de contrato de los servicios de administración de cartera del FAPP.

5. El contrato que se suscriba con el adjudicatario de la licitación deberá contemplar cláusulas de confidencialidad, integridad y seguridad de la información de inversiones del FAPP y cualquier otra información relativa al FAPP, a su Administrador, los afiliados o los empleadores, a la cual acceda el adjudicatario. A través de ellas, el adjudicatario se obligará a guardar estricta reserva de la información que maneje en virtud del contrato suscrito, la que sólo podrá ser utilizada con el objeto exclusivo de dar cumplimiento a las obligaciones que de él emanen. Para tales efectos, deberá adoptar los resguardos que sean necesarios para impedir que la información sea conocida o proporcionada a terceros no autorizados. Establecerá además sanciones pecuniarias para el adjudicatario en caso de incumplimiento.

6. Adjudicado el nuevo servicio de administración de todo o parte de la cartera de inversiones, la entidad adjudicataria saliente deberá efectuar su traspaso íntegro, así como de todos los contratos y demás información asociada, a la nueva entidad que administre las inversiones, información que deberá encontrarse completa y actualizada, sin costo adicional para esta última entidad, debiendo otorgar la entidad adjudicataria saliente todas las facilidades e informaciones que se requieran para una transición ordenada y oportuna de la administración a la nueva entidad que administre las inversiones, según lo instruya el Administrador del FAPP. La misma obligación tendrá la entidad adjudicataria saliente en el caso en que deba traspasar la cartera de inversiones e información respectiva a la Tesorería General de la República en los casos previstos en la ley.

De existir algún tipo de gasto que corresponda financiar al FAPP durante el proceso de transición antes señalado, su tratamiento deberá quedar explícito en el contrato de administración que hubiere firmado el adjudicatario saliente.

7. El contrato deberá establecer cláusulas que aseguren que el adjudicatario contará durante todo el periodo licitado con el equipo de profesionales con las capacidades a que se refiere el número 5 del Capítulo II del presente Título.

8. Además, el contrato deberá contemplar una declaración anexa que garantice la obtención oportuna de cualquier tipo de información o documentación de respaldo manejada por el adjudicatario, respecto del servicio adjudicado, para uso del AFAPP o de esta Superintendencia. De igual forma, el adjudicatario deberá comprometerse expresamente a responder en tiempo y forma los requerimientos del AFAPP y de la Superintendencia de Pensiones, así como al cumplimiento de lo establecido en el numeral 6 anterior.

9. El contrato que se suscriba con el adjudicatario de la licitación deberá contemplar cláusulas de responsabilidad del prestador e indemnización, especificando en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas, retribución y forma de pago, disposiciones por incumplimiento y por término de contrato, detallando cuáles situaciones constituyen eventos de incumplimiento y las circunstancias que propician el término anticipado del contrato.

10. El contrato que se suscriba deberá contemplar cláusulas de monitoreo y evaluación a la entidad adjudicada por parte del AFAPP, entre otras materias, reportes periódicos de rentabilidad y riesgos, y sanciones en caso de incumplimiento de los estándares del servicio contemplados en la licitación.

11. Se deberá señalar en el contrato que el precio o esquema tarifario ofertado por el servicio no podrá ser aumentado durante el período en que se preste el servicio de administración de cartera.

12. El contrato que se suscriba podrá ser en más de un idioma. En caso de controversia, prevalecerá el contrato en idioma español. La relación contractual se regirá por las leyes chilenas y en el caso de existir desacuerdos que no puedan ser solucionados entre las partes, serán sometidos al conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago.

13. El texto del contrato que se suscriba por las partes será parte integrante de las bases de licitación y será unos de sus anexos.

Nota de actualización: Este Capítulo fue incorporado por la Norma de Carácter General N°352, de 16 de octubre de 2025, de esta Superintendencia.