

Más competencia en la industria: Superintendencia de Pensiones publica norma en consulta que perfecciona la subcontratación de servicios de las AFP

La propuesta normativa perfecciona la regulación en materia de contratación de servicios por parte de una AFP, permitiéndoles que puedan subcontratar la totalidad de las funciones del giro, salvo la gestión de inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones.

Lo anterior implica que podrán subcontratar, por ejemplo, las actividades de administración de las cuentas de ahorro obligatorio, la comercialización de productos previsionales, el otorgamiento de los beneficios previsionales y la atención de las personas afiliadas. Con todo, el proyecto de norma establece que las AFP tendrán responsabilidad respecto de todas las funciones subcontratadas y que deberán ejercer su control permanente.

La subcontratación de servicios es un mecanismo que facilita el ingreso a la industria previsional por parte de nuevas entidades especializadas en inversiones, por cuanto les permitiría contratar aquellas funciones que no son de su especialidad o cuya externalización les resultaría más eficiente para su proyecto de negocios.

El proyecto de norma de carácter general (NCG) tiene como plazo máximo para comentarios el lunes 29 de diciembre de 2025.

Santiago, 12/12/2025.-

La Ley N° 21.735 contempla distintas disposiciones que buscan aumentar la competencia en la industria previsional y facilitar el ingreso de nuevos actores. En línea con ese objetivo, esta mañana la Superintendencia de Pensiones publicó para comentarios una propuesta normativa que perfecciona la regulación en materia de contratación de servicios por parte de una AFP, permitiéndoles que puedan subcontratar la totalidad de las funciones del giro, salvo la gestión de inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones.

De acuerdo con el proyecto de norma de carácter general (NCG), las AFP podrán subcontratar, por ejemplo, las actividades de administración de las cuentas de ahorro obligatorio individual, la comercialización de productos previsionales, el otorgamiento de los beneficios previsionales y la atención de las personas afiliadas. Dicho esto, la norma establece que las AFP tendrán responsabilidad respecto de todas las funciones subcontratadas y que deberán ejercer su control permanente.

La subcontratación de servicios es un mecanismo que facilita el ingreso a la industria previsional por parte de nuevas entidades especializadas en inversiones, por cuanto les permitiría contratar aquellas funciones que no son de su especialidad o cuya externalización les resultaría más eficiente para su proyecto de negocios.

En este contexto, la Ley N° 21.735 autoriza expresamente al Instituto de Previsión Social (IPS) para que pueda ofrecer servicios de soporte a las AFP, salvo la gestión de inversiones. En este caso, además, dispuso que los precios y modalidades de pago de tales servicios serán fijados por decreto supremo conjunto de los ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda.

Lo que propone la norma

Los principales contenidos del proyecto de norma en trámite, cuyo plazo máximo para comentarios es el lunes 29 de diciembre de 2025, son los siguientes:

- a) Se actualiza la norma relacionada con los canales de atención de una AFP y se incorpora la opción de video llamada.
- b) Se actualizan los estándares exigidos a los canales de servicio para mejorar la atención para las personas afiliadas.
- c) Se refuerza la normativa en el sentido de que la administradora puede subcontratar servicios para ejecutar operaciones y servicios del giro, pero también que como responsable final deberá adoptar todas las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas y la calidad del servicio que entregan a las personas.
- d) Se precisa a las AFP que los datos personales de las y los afiliados solo podrán ser utilizados para los fines para los que fueron recabados, en atención a las disposiciones legales vigentes en materia de datos personales. Además, se establece la prohibición de compartir dichos datos sin la autorización de las personas afiliadas y, en particular, se prohíbe compartir datos con personas o entidades del grupo empresarial al que pertenece la administradora.
- e) Se fortalecen las instrucciones relativas al contenido de los contratos de servicios suscritos por las administradoras.
- f) Se incorpora la posibilidad de que la administradora pueda efectuar un examen de conocimientos diferenciado entre las personas que efectúan atención de público y aquellas que además están habilitadas para efectuar actividades de afiliación y traspaso (venta). Además, se introducen estándares para el contenido mínimo de los exámenes de evaluación que se apliquen.
- g) Se establece que las administradoras que se adjudiquen la licitación de stock de afiliados deberán disponer de una agencia u oficina en cada una de las regiones del país.

La nueva norma en trámite (NT) N° 538 se encuentra publicada en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones, www.spensiones.cl / Fiscalización y Regulación / Regulación / Normativa del Sistema de Pensiones / Normativa en consulta.