

## COMUNICADO DE PRENSA

ICSA para cuatrimestre mayo-agosto de 2006  
**Superintendencia da a conocer segunda medición de  
Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

**Santiago, 29 de noviembre de 2006.-** La Superintendencia de AFP informó los resultados del ICSA, correspondiente a la medición del cuatrimestre mayo-agosto del presente año.

Los resultados del ICSA permiten a los afiliados conocer el nivel de servicio que presenta su AFP con respecto a las otras Administradoras. Adicionalmente, los afiliados tienen a su disposición los resultados de cada variable incluida en la medición. De esta forma, aquellos afiliados que tengan interés en algún servicio en particular podrán comparar la calidad exhibida por las distintas AFP en dicho servicio.

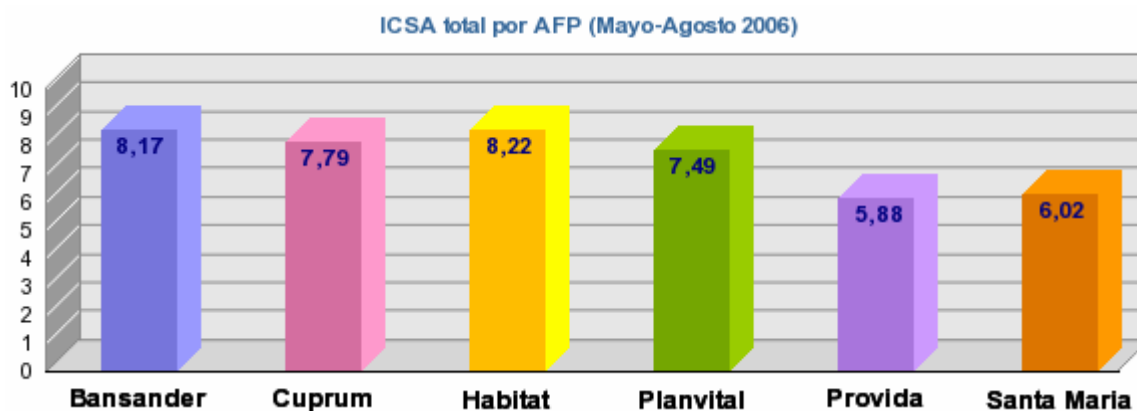
En esta oportunidad, AFP Habitat obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,22; seguida por AFP Bansander, con 8,17; y AFP Cuprum con 7,79. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron AFP Planvital, AFP Santa María y AFP Provida, respectivamente.

Si se compara esta medición con la anterior, efectuada en el cuatrimestre enero-abril 2006, las AFP Habitat, Bansander y Cuprum se mantienen como las Administradoras de mejor evaluación en el ICSA, aunque en esta oportunidad AFP Habitat se ubica en primer lugar en el resultado general, superando a AFP Bansander.

Por área de servicio, AFP Habitat es la Administradora que obtiene la mejor evaluación en el área **Trámite de Pensiones** con un 8,06, AFP Cuprum resulta primera en el área **Relación con el Afiliado** con un 7,38, mientras que en el área **Gestión de Cuentas** el mejor resultado lo obtiene AFP Bansander con un 9,05.

Las mediciones cuatrimestrales del ICSA reflejan periódicamente el desempeño en calidad de servicio de cada una de las AFP con respecto a las otras Administradoras del sistema. De esta forma, la evolución del ICSA a través del tiempo indica la evolución de la posición relativa de cada AFP.

## 1) Resultado General

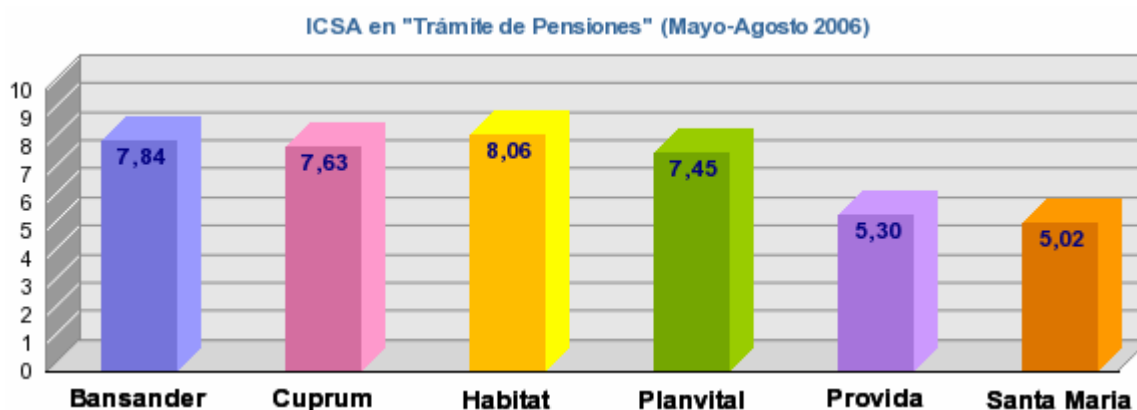


Resultado ICSA Mayo – Agosto 2006						
	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
<b>Resultado General</b>	8,17	7,79	8,22	7,49	5,88	6,02

## 2) Resultados por Área de Servicio

### i) Trámite de Pensiones

En esta área, los afiliados pueden comparar el nivel de servicio que las AFP entregan al momento de la realización de trámites relacionados con la obtención de pensiones.

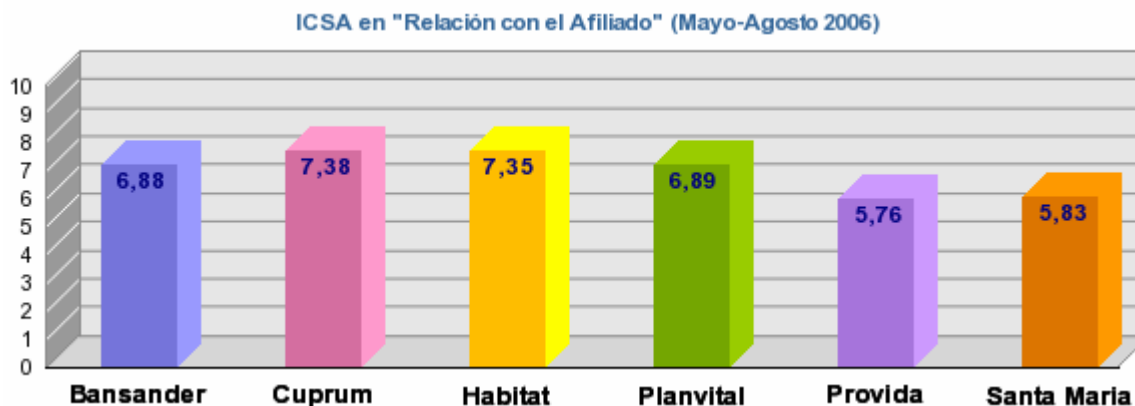


Resultados ICSA Mayo – Agosto 2006						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Trámite de Pensiones	7,84	7,63	8,06	7,45	5,30	5,02

Dentro de esta área se incluye la variable “tiempo promedio en tramitar solicitudes de pensión”, que refleja el número de días transcurrido entre la fecha de solicitud de pensión por parte del afiliado en su AFP y la fecha de inicio formal del proceso de tramitación de la pensión por parte de la Administradora. En el caso de la pensión de vejez edad, por ejemplo, AFP Cuprum es la AFP que, en promedio, en el período de medición, demoró menos tiempo en realizar este trámite (20 días), mientras que AFP Santa María es la AFP que tardó el mayor tiempo promedio (53 días).

## ii) Relación con el Afiliado

El área Relación con el Afiliado busca reflejar la capacidad de respuesta de la AFP a las consultas y requerimientos recibidos y el desempeño de la AFP en la entrega de información relevante.

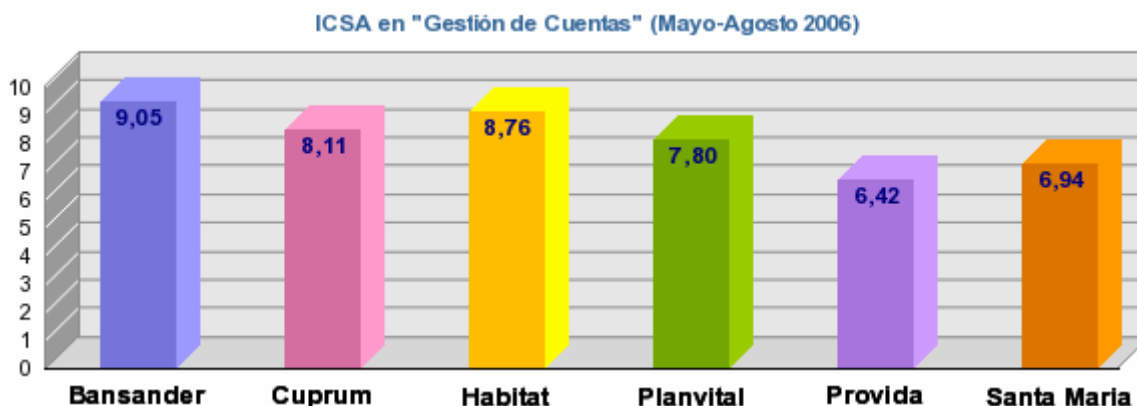


Resultados ICSA Mayo – Agosto 2006						
	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Relación con el Afiliado	6,88	7,38	7,35	6,89	5,76	5,83

En esta área se incluye la variable “número de afiliados con Cartolas Cuatrimestrales devueltas”, que tiene por objeto evaluar si los afiliados de la AFP son informados periódicamente por ésta, respecto de sus cuentas individuales. Al respecto, AFP Cuprum es la Administradora con el menor porcentaje de cartolas devueltas (4,8%), mientras que AFP Provida es quién muestra el mayor porcentaje de cartolas devueltas (13,9%), en el período de medición.

### ***iii) Gestión de Cuentas***

Finalmente, el área Gestión de Cuentas permite conocer el nivel de servicio de una AFP en la gestión de cuentas de los afiliados y de los recursos administrados.



Resultados ICSA Mayo – Agosto 2006						
	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Gestión de Cuentas	9,05	8,11	8,76	7,80	6,42	6,94

Esta área incluye la variable “tiempos promedio de la recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (DNP)”, que busca evaluar las gestiones que efectúa la AFP respecto de la cobranza de cotizaciones no pagadas por el empleador a sus trabajadores. Al respecto, las Administradoras Planvital y Provida presentan en este período el menor tiempo promedio en recuperar las cotizaciones declaradas y no pagadas (1,96 y 1,97 meses, respectivamente), mientras que AFP Cuprum es la AFP que exhibe el mayor tiempo de recuperación de estas cotizaciones (2,6 meses).

*Para acceder al detalle de la segunda medición del ICSA, visite [www.safp.cl](http://www.safp.cl), ícono “Compare AFP”.*

## **ANTECEDENTES**

La medición de calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones es una metodología desarrollada por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, que tiene por objeto que los afiliados cuenten con información objetiva respecto del servicio entregado por las Administradoras, para la toma de decisiones relacionada con la elección de AFP.

En esta segunda medición se realiza una evaluación en base a 39 variables, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las ya mencionadas áreas: Trámite de Pensiones (14 variables), Relación con el Afiliado (8 variables) y Gestión de Cuentas (17 variables).

La escala de evaluación va desde 1 a 10, donde 10 es el mejor resultado. Un resultado más alto es indicativo de un mejor nivel de servicio por parte de una AFP, un resultado más bajo indica un servicio de menor calidad.

Para cada una de las variables, la nota obtenida está en función del desempeño obtenido por las otras Administradoras. De esta forma, el Indicador de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones (ICSA) corresponde a una medición relativa del nivel de servicio de las AFP.

La medición del ICSA se realiza de forma cuatrimestral, al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año, con el objeto que los afiliados cuenten con información periódica de la calidad de servicio de su AFP respecto a las otras Administradoras del Sistema.