

COMUNICADO DE PRENSA

Más y mejor información para los afiliados
**Superintendencia da a conocer primera
medición de calidad de servicio de las AFP**

La Superintendente de AFP, Solange Berstein, dio a conocer hoy una nueva herramienta de información para los afiliados al sistema de pensiones de capitalización individual, el cual incluye, por primera vez, el Índice de Calidad de Servicio de la AFP (ICSA).

Acompañada del Fiscal de la entidad, Alejandro Charme, y del jefe de la División de Estudios, Gonzalo Reyes, Solange Berstein explicó que hasta la fecha se ha dado énfasis a la información de las rentabilidades de los distintos tipos de Fondos de Pensiones y los costos de las Administradoras de Fondos de Pensiones. Ello, como una forma de generar inquietudes en los afiliados e incentivarlos a la toma de decisiones informadas, específicamente en lo que respecta a la elección de una AFP.

Sin embargo, añadió que no existía ningún tipo de información relacionada con las características del servicio que las distintas AFP entregan a sus afiliados y que “sin duda puede considerarse como una de las variables relevantes a la hora de tomar una decisión de elección de un prestador de un servicio en particular, como son las Administradoras”.

Por ello, informó que la Superintendencia desarrolló una metodología para medir la calidad de servicio de las AFP, para que los afiliados cuenten con información adecuada respecto del servicio que cada AFP presta, cuyos resultados forman parte de una nueva herramienta de información en la web, llamada “Compare AFP” en www.safp.cl.

Allí los afiliados podrán:

- Conocer los índices de calidad de servicio general, por área y por cada variable, para cada AFP.

- Acceder a las cifras de rentabilidad para cada uno de los Fondos de Pensiones.
- Conocer la ubicación de todas las agencias de AFP en cada región.
- Saber en qué AFP está afiliado, ingresando el RUT.
- Calcular cuánto cobra cada AFP por concepto de comisiones según el ingreso imponible y tramo de edad para los no pensionados; según ingreso imponible y monto de la pensión, para los pensionados cotizantes; y según el monto de la pensión para los pensionados no cotizantes.

Índice de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA):

- **Objetivo:** Que los afiliados cuenten con información objetiva relacionada con el servicio entregado por las Administradoras para la toma de decisiones relacionada con la elección de AFP.
- **Forma de Medición:** se realiza una medición de calidad de servicio que prestan las AFP en base a 39 variables (en esta primera medición se incluyen 38). Las variables incluidas están relacionadas con los diversos servicios que prestan las AFP y se pueden identificar con alguna de las siguientes tres áreas de servicio: Trámite de Pensiones (16), Relación con el afiliado (8) y Gestión de Cuentas (14).
- **Áreas:**
 - **Trámite de pensiones:** eficiencia y eficacia de la AFP en los trámites relacionados con la obtención de pensiones, que realizan sus afiliados y beneficiarios.
 - **Relación con el afiliado:** eficiencia y eficacia de la AFP en la capacidad de respuesta ante las consultas y requerimientos que formulan sus afiliados o público en general y en la entrega de información relevante.
 - **Gestión de cuentas:** eficiencia y eficacia de la AFP en la gestión de las cuentas de sus afiliados y de los recursos administrados.

Las tres áreas consideradas representan los servicios más relevantes proporcionados por una AFP, ya que se están incluyendo variables relacionadas con la administración y gestión de las cuentas personales de los afiliados, la capacidad de respuesta de la AFP ante las consultas que realizan sus afiliados y la gestión de los trámites de pensiones que se efectúen.

- **Características de la Medición:**

La medición se realiza de forma cuatrimestral, al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año.

Para cada una de las variables, el índice obtenido está en función del desempeño obtenido por todas las AFP en un año calendario.

- **Resultados:**

Los resultados obtenidos por cada AFP se muestran de la siguiente forma:

- Un índice global (donde están incluidas todas las variables)
- Un índice por cada área (donde se incluyen las variables que conforman esa área)
- El índice obtenido por cada variable.

Para los tres casos anteriores, la escala de evaluación va desde un 1 a un 10, donde 10 es el mejor resultado. Un resultado más alto es indicativo de un mejor nivel de servicio por parte de una AFP. Al ser una escala relativa, un índice más bajo no necesariamente implica un servicio deficiente.

Agradecemos la difusión de esta información.

SUPERINTENDENCIA DE AFP

Santiago, 29 de julio de 2006