



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE AFP

**MÁS Y MEJOR
INFORMACIÓN
PARA LOS AFILIADOS**

Solange Berstein J., Superintendente de AFP

Santiago, 31 de julio de 2006



TEMARIO

- ◆ **Informarse: la clave para comparar**
- ◆ **¿Cómo medir la calidad de servicio de las AFP?**
- ◆ **Resultados**
- ◆ **¿En qué se debe fijar un afiliado?**
- ◆ **Publicación de la Información**





INFORMARSE PARA COMPARAR

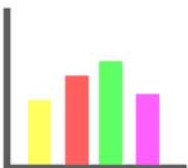
Es la CLAVE para que los afiliados puedan tomar decisiones responsables

**LOS AFILIADOS DEBEN CONTAR CON
INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA SOBRE LAS
VARIABLES RELEVANTES DEL SISTEMA DE
CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL**

Hasta ahora, se ha
dado énfasis a la
información sobre...

Rentabilidades de los distintos
tipos de Fondos de Pensiones

Los costos para los afiliados
(comisiones)

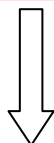




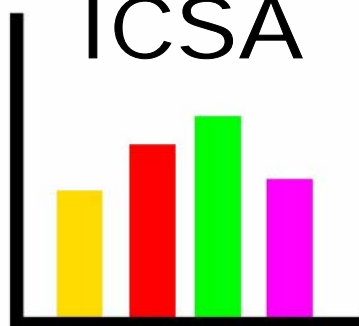
¿CÓMO MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS AFP?

Con una
METODOLOGÍA

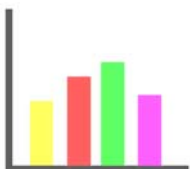
La Superintendencia de AFP desarrolló una metodología para que los afiliados puedan conocer **EL NIVEL DE SERVICIO QUE ENTREGA SU AFP CON RESPECTO A LA COMPETENCIA.**

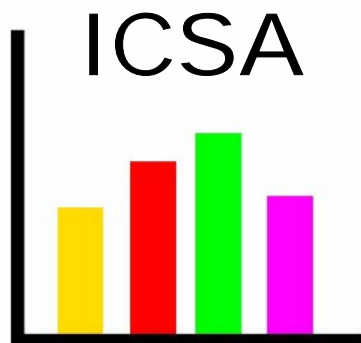


ICSA

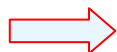


Indice de Calidad de Servicio de las AFP

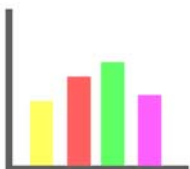




OBJETIVO



Que los afiliados cuenten con **información adecuada** respecto del **servicio que cada AFP presta**, de modo que tengan la posibilidad de optar por aquella que ofrezca el mejor servicio, según sus propias necesidades y requerimientos.





CARACTERÍSTICAS DE LA MEDICIÓN

- El ICSA se calcula **cada cuatro meses**, en base al desempeño de las AFP al 30 de abril, al 31 de agosto y 31 de diciembre, de cada año.
- La medición de calidad de servicio que prestan las AFP se realiza en base a **39 variables** (en esta primera medición se incluyen 38, por razones técnicas relativas a la estandarización de las variables).
- Las variables se seleccionaron en base a la objetividad de la medición y la relación implícita con la calidad de servicio. Luego se agruparon **tres áreas de servicios**.





AREAS DE SERVICIO Y VARIABLES

Las tres áreas en que se agrupan las variables son:

1. Gestión de cuentas
(17 variables)

2. Relación con el afiliado
(8 variables)

3. Trámite de pensiones
(14 variables)

Administración y gestión de las cuentas personales de los afiliados

Capacidad de respuesta de la AFP ante las consultas de sus afiliados.

Gestión de los trámites de pensiones que se efectúen

Fase de acumulación

Interacción de la AFP con el afiliado

Fase de desacumulación





AREAS DE SERVICIO Y VARIABLES

GESTIÓN DE CUENTAS

Mide la eficiencia y eficacia de la AFP en la gestión de las cuentas de sus afiliados y de los recursos administrados.

Ejemplos de variables incluidas en esta área

- Tiempo promedio en la acreditación de las cuentas personales
- Gestión de las cotizaciones declaradas y no pagadas
- Tipos de mediciones de riesgo que realizan las AFP para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones





AREAS DE SERVICIO Y VARIABLES

RELACIÓN CON EL AFILIADO

Mide la eficiencia y eficacia de la AFP en la capacidad de respuesta ante las consultas y requerimientos que formulen sus afiliados o público en general y en la entrega de información relevante.

Ejemplos de variables incluidas en esta área

- Atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales
- Personal de la AFP sobre el total de afiliados de la misma
- Disponibilidad del sitio web de la AFP





AREAS DE SERVICIO Y VARIABLES

TRÁMITE DE PENSIONES

Mide la eficiencia y eficacia de la AFP en los trámites relacionados con la obtención de pensiones que realizan sus afiliados y beneficiarios.

Ejemplos de variables incluidas en esta área

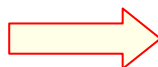
- Tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión
- Tramitación de solicitudes de pensión, calificación y reevaluación del grado de invalidez
- Sanciones cursadas por la Superintendencia en materias de beneficios de los afiliados.





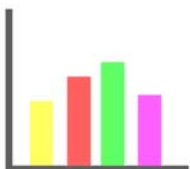
ESCALA DE MEDICION

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

PARA CADA UNA DE LAS VARIABLES, EL ICSA OBTENIDO
ESTÁ EN FUNCIÓN DEL DESEMPEÑO LOGRADO POR TODAS
LAS AFP EN UN AÑO CALENDARIO.

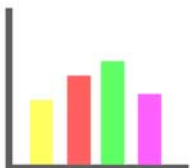




ESCALA DE MEDICION

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

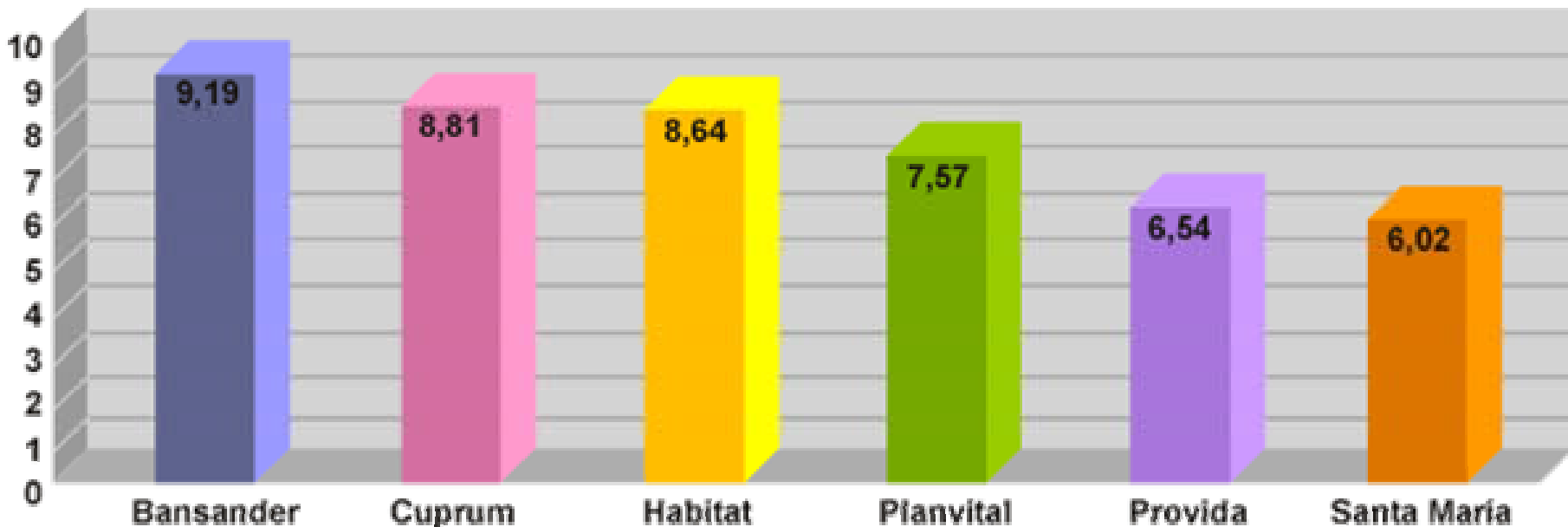
- Un **ICSA POR CADA ÁREA** (donde se incluyen las variables que conforman esa área)
- Una **ICSA GLOBAL** (donde están incluidas todas las variables)
- El **ICSA OBTENIDO POR CADA VARIABLE** (disponible en la web)





INDICE POR ÁREAS

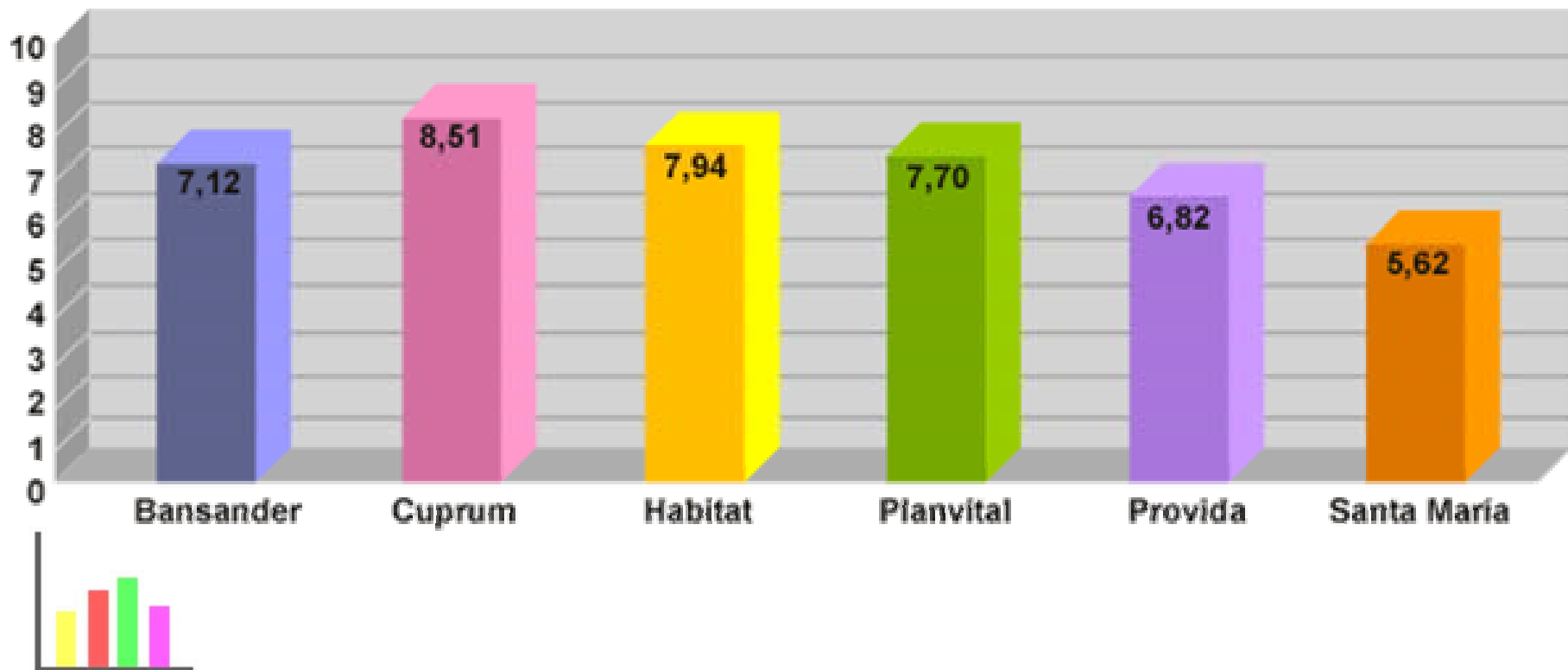
ICSA en “Gestión de Cuentas”
(Enero-abril 2006)





INDICE POR ÁREAS

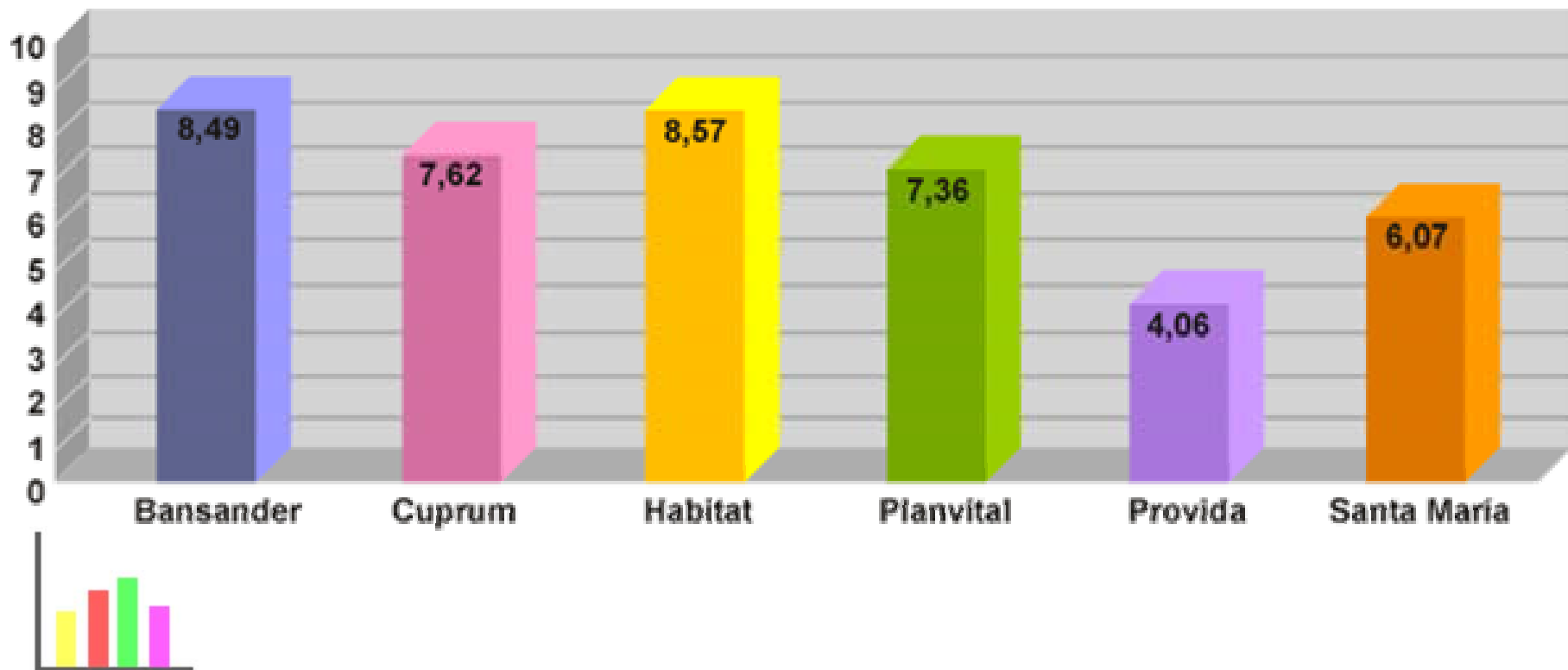
ICSA en “Relación con el afiliado”
(Enero-abril 2006)





INDICE POR ÁREAS

ICSA en “Trámite De Pensiones”
(Enero-abril 2006)

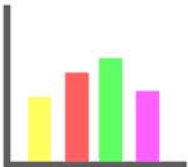
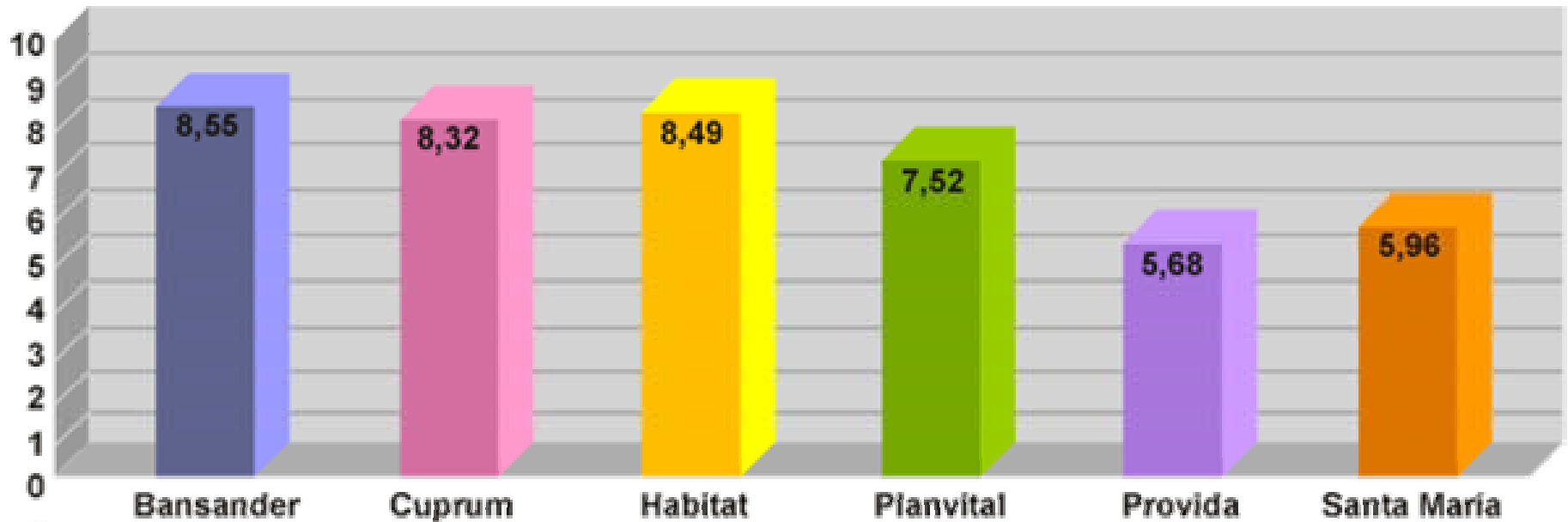




RESULTADO GENERAL

ICSA global por AFP

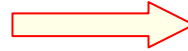
(Enero-abril 2006)





¿En qué se debe fijar un afiliado

¿Qué tendrá a su disposición?



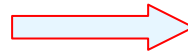
Los **resultados global**, por **cada área** de servicio y para **todas las variables**, para cada AFP.

Si está interesado en conocer el **nivel de servicio general** de su AFP con respecto a las otras Administradoras



Debe fijarse en el resultado global, pues considera **todas las variables** incluidas en la medición

Si tiene interés en **algún área** más que en otra



Deberá buscar el ICESA del área de interés





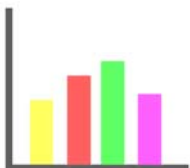
Publicación de la información

 **SITIO WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE AFP**

“COMPARE AFP”

**Nueva herramienta de información para el
afiliado en**

www.safp.cl





PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ACCESO DIRECTO A INFORMACIÓN PARA COMPARAR AFP



**MÁS Y MEJOR
INFORMACIÓN**

www.safp.cl

