

COMUNICADO DE PRENSA

ICSA para cuatrimestre enero – abril de 2007
**Superintendencia da a conocer cuarta medición de
Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

Santiago, 30 de julio 2007.- La Superintendencia de AFP informó los resultados del ICSA, correspondiente a la medición del cuatrimestre enero - abril del año 2007.

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 Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,14 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Bansander, con 7,93; y AFP Habitat con 7,06. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron AFP Santa María, AFP Planvital y AFP Provida, respectivamente.

Si se compara esta medición con la anterior, efectuada en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2006, las AFP Cuprum, Bansander y Habitat se mantienen como las Administradoras de mejor evaluación en el ICSA, con las mismas ubicaciones de la medición anterior.

Por área de servicio, AFP Bansander es la Administradora que obtiene la mejor evaluación en las áreas **Trámite de Pensiones y Gestión de Cuentas** con un 8,37 y un 8,60 respectivamente. Por su parte, AFP Cuprum resulta primera en el área **Relación con el Afiliado** con un 7,50.

Respecto de las AFP con menor resultado, cabe mencionar que AFP Santa María supera a AFP Provida y a AFP Planvital en la medición general, en comparación con el cuatrimestre anterior en el que resultó en último lugar. Este cambio de posición es el resultado del mejor desempeño de AFP Santa María en las áreas de **Trámite de Pensiones y de Relación con el Afiliado**.

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 Enero – Abril 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Resultado General	7,93	8,14	7,06	6,60	6,20	6,92

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.

Resultado ICSA Enero – Abril 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Trámite de Pensiones	8,37	8,29	7,32	7,67	6,08	7,68

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable “Número de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación”, que refleja el número de solicitudes de pensión de vejez edad de los afiliados de una AFP que se encuentran pendientes después de transcurridos 4 meses. En este caso, AFP Bansander es la Administradora con un menor porcentaje de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación (1,10% sobre el total de trámites de pensión pendientes), mientras que el mayor porcentaje corresponde a AFP Planvital (12,74% del total de trámites de pensión pendientes).

Asimismo, se incluye la variable “Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal”, que refleja el número de días transcurridos entre la fecha de devengo de la Garantía Estatal para un afiliado y la fecha en que el beneficio es requerido por su AFP ante la Superintendencia. En este caso, AFP Bansander es la AFP que en el período de medición, demoró en promedio menos tiempo en realizar este trámite (97 días), mientras que AFP Habitat y AFP Provida son las AFP que tardaron el mayor tiempo promedio (284 días y 283 días, respectivamente).

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.

Resultado ICSA Enero – Abril 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Relación con el Afiliado	6,06	7,50	5,45	4,97	4,86	6,03

En esta área se incluye, por ejemplo, la variable “Días promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP”, que tiene por objeto evaluar la eficiencia de una AFP en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia referidos a reclamos de afiliados. En esta oportunidad, el mejor desempeño lo obtuvo AFP Santa María (3,3 días promedio de atraso), mientras que el menor resultado lo alcanza AFP Habitat (7,5 días promedio de atraso).

Se incluye también en esta área 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 Bansander es la Administradora con el menor porcentaje de cartolas devueltas en el período de medición (5,17%), mientras que AFP Planvital es quién muestra el mayor porcentaje de cartolas devueltas (22,37%).

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.

Resultado ICSA Enero – Abril 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Gestión de Cuentas	8,60	8,36	7,74	6,62	7,05	6,79

Esta área incluye, por ejemplo, la variable “Periodicidad con la que se realizan mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones”. En esta evaluación, cinco AFP del Sistema efectúan mediciones de riesgo de las inversiones de los Fondos diariamente (Bansander, Cuprum, Habitat, Provida y Santa María), mientras que AFP Planvital efectúa una medición de riesgo de forma mensual.

Asimismo, se incluye la variable “Porcentaje 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, en los seis primeros meses luego de generada la DNP. Al respecto, la Administradora Bansander presenta en este período el mayor porcentaje promedio de recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (82,16% de la DNP generada), mientras que las AFP Santa María y Provida son las AFP que exhiben el menor porcentaje de recuperación de estas cotizaciones (69,61% y 69,58% de la DNP generada, respectivamente).

3) Algunas consideraciones respecto de la medición anterior

En esta cuarta medición del ICSA se incorporaron nuevas variables para perfeccionar la medición de la calidad de servicio de las AFP

(Resolución N° 947, de fecha 29 de Diciembre, de esta Superintendencia).

Específicamente, en el área de Trámite de Pensiones se agregaron dos variables, para evaluar la eficiencia de las AFP en el ingreso de Certificados de Saldo al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y en la tramitación de las Garantías Estatales de sus usuarios. Asimismo, en el área Relación con el Afiliado se incorporaron variables referidas a la cobertura de atención de público, al número de servicios disponibles en el sitio web y a la capacidad de respuesta de una AFP a los casos consultados por la Superintendencia. Finalmente, en el área de Gestión de Cuentas se agregaron dos variables, una relacionada con la eficiencia de una AFP para gestionar los reclamos pendientes de materializar a otras Administradoras del Sistema y otra referida al porcentaje de recursos recaudados que fueron acreditados en las cuentas de capitalización de los afiliados.

Para acceder al detalle de la segunda medición del ICSA, visite 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 cuarta medición, se incorporan nuevas variables (9), por lo que se realiza una evaluación en base a 43 variables, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las ya mencionadas áreas: Trámite de Pensiones (15 variables), Relación con el Afiliado (10 variables) y Gestión de Cuentas (18 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.