

Comunicado de Prensa

ICSA para cuatrimestre mayo – agosto de 2007 **Superintendencia da a conocer medición de** **Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

Santiago, 30 de noviembre 2007.- La Superintendencia de AFP informó los resultados del ICSA, correspondiente a la medición del cuatrimestre mayo - agosto 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, a través del sitio web de la Superintendencia, 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 8,63 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Bansander, con 8,27; y AFP Habitat con 8,05. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron AFP Santa María, AFP Provida y AFP Planvital, respectivamente.

Si se compara esta medición con la anterior, correspondiente al cuatrimestre enero – abril 2007, 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 Cuprum es la Administradora que obtiene la mejor evaluación en el área **Trámite de Pensiones y Relación con el Afiliado** con un 9,01 y un 7,32 respectivamente. Por su parte, AFP Bansander resulta primera en el área **Gestión de Cuentas** con un 9,26.

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, al igual que en el cuatrimestre anterior. Esta posición es el resultado del mejor desempeño de AFP Santa María en las áreas de **Gestión de Cuentas 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 mayo - agosto 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Resultado General	8,27	8,63	8,05	7,11	7,34	7,67

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 mayo - agosto 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Trámite de Pensiones	8,47	9,01	8,67	8,16	7,54	7,87

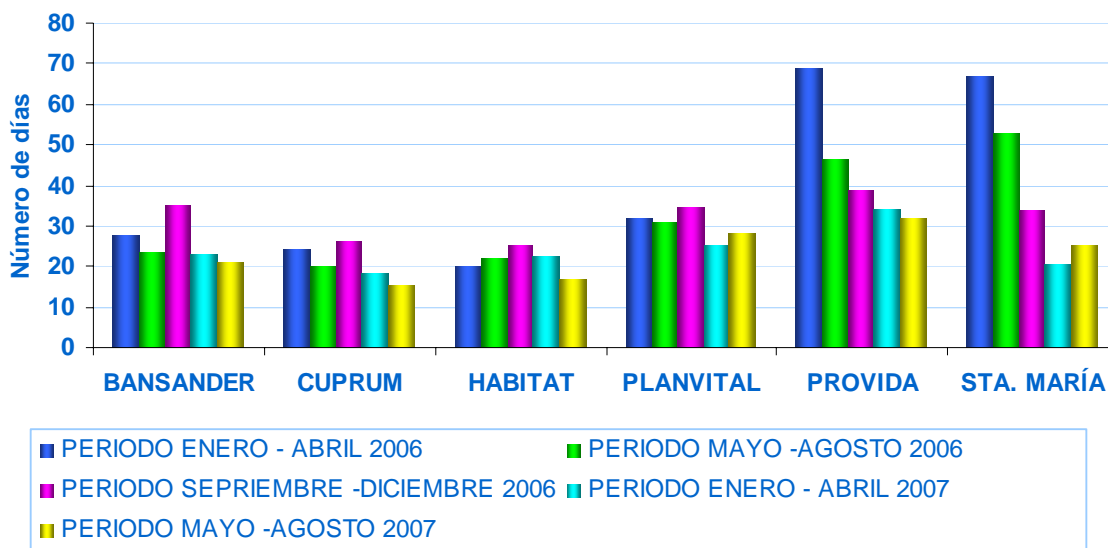
Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable “Tiempo promedio en días en tramitar una solicitud de pensión”, que refleja el tiempo que demora cada AFP entre la fecha de la solicitud de pensión y la fecha de emisión del certificado de saldo y su envío al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión. En este caso, AFP Cuprum es la Administradora que presenta menos días en promedio para el trámite de las pensiones de vejez edad (15 días) y anticipada (22 días).

Respecto a la evolución de esta variable, es importante destacar que las AFP Provida y Santa María son las que registran la mayor disminución en los días de tramitación de la pensión de vejez edad, ya que al iniciarse la medición de este Índice (período enero-abril 2006) demoraban en el trámite 69 y 67 días promedio, respectivamente, y en la última medición registran un tiempo promedio de demora de 32 y 25 días, respectivamente.

Por su parte, las AFP Cuprum, Bansander, Habitat y Planvital presentan una evolución positiva en cuanto a la disminución del tiempo de tramitación de la pensión de vejez edad, disminuyendo en 9 y 7 días respectivamente, las dos primeras, y 4 días las dos últimas. Cabe señalar, en todo caso, que las cuatro AFP que menos han disminuido presentaban, al iniciar la medición del ICSA, menores tiempos de tramitación que las dos AFP que más han mejorado.

La evolución para cada Administradora puede apreciarse en el siguiente gráfico:

**TIEMPO PROMEDIO EN TRAMITAR
UNA SOLICITUD DE PENSIÓN DE VEJEZ EDAD**



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	6,17	7,32	5,57	5,97	5,68	5,99

En esta área se incluye, por ejemplo, la variable “Reclamos Interpuestos por los Afiliados (Circular N° 650)”. Esta variable tiene por objeto evaluar el número de reclamos por anomalías que afecten a algún trabajador en el Sistema de Pensiones, que sea presentado por escrito, con identificación del reclamante y que se refiera a alguna de las siguientes materias: identidad del trabajador o de su empleador, remuneración imponible, afiliación, cotizaciones, ahorro voluntario, cuenta personal, carpeta individual, comisiones, rezagos, libreta, cartola, traspasos y cobranza.

En cuanto a los reclamos que fueron interpuestos a las AFP a través de esta Superintendencia, la variable presenta una evolución positiva en todas las Administradoras, disminuyendo en promedio un 62% el porcentaje de reclamos respecto del número total de afiliados, entre la primera y la última medición del ICOSA.

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 ICOSA Enero - Abril 2007						
AFP	Bansander	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida	Santa María
Gestión de Cuentas	9,26	9,03	8,90	6,87	8,08	8,44

Esta área incluye, por ejemplo, la variable “Tiempo promedio de acreditación de las cuentas individuales de los afiliados”, que corresponde al promedio de días que transcurre entre el día del pago de las cotizaciones, depósitos o aportes y el día de su acreditación en las cuentas personales de los afiliados. En este caso el menor número de días en acreditar lo presenta AFP Cuprum, que demoró 9,7 días en promedio, seguida por AFP Santa María con 10,3 días. El mayor número de días promedio de demora en la acreditación, lo presenta AFP Planvital con 15,4 días.

En cuanto a la evolución de esta variable, debe destacarse que la mayor disminución la presenta AFP Santa María, con un promedio de 5 días menos de demora en la acreditación de las cuentas de los afiliados. Por su parte, AFP Provida disminuyó en 3 días su proceso de acreditación. Para una mejor perspectiva, debe señalarse que ambas Administradoras partieron en la primera medición (enero-abril 2006), con el mayor promedio de días de demora en la acreditación de las cuentas con 17,3 días AFP Provida y 15,6 días AFP Santa María.

Para acceder al detalle de la segunda medición del ICOSA, 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 quinta medición, se evaluaron 43 variables, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las 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.