

ICSA para Cuatrimestre Mayo – Agosto de 2009
**Superintendencia de Pensiones da a conocer medición
de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

Santiago, 30 de noviembre 2009.-

La Superintendencia de Pensiones informó los resultados del Indicador de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA), correspondiente a la medición del **cuatrimestre Mayo – Agosto de 2009**.

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 de Pensiones**, 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 aspecto.

En esta oportunidad, AFP Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,51 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Capital con 8,14, y AFP Habitat con 8,07. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Provida con 6,88 y AFP Planvital con 6,44.

Por área de servicio, AFP Cuprum obtiene la mejor evaluación en el área **Relación con el Afiliado**, seguida por AFP Capital. En el área **Trámite de Pensiones**, AFP Habitat obtiene la mejor evaluación, seguida por AFP Cuprum y, finalmente en el área **Gestión de Cuentas**, AFP Capital obtiene la mejor evaluación, seguida por AFP Habitat.

Las mediciones cuatrimestrales del ICSA reflejan periódicamente el desempeño durante un año en la calidad de servicio de cada una de las AFP respecto de las otras Administradoras del sistema. De esta forma, la evolución anual del ICSA indica la evolución de la posición relativa de cada AFP durante el año.

1) RESULTADO GENERAL

Resultado ICSA Mayo – Agosto 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Resultado General	8,14	8,51	8,07	6,44	6,88

2) RESULTADOS POR ÁREA DE SERVICIO

i) Trámite de Pensiones

En esta área, los afiliados pueden comparar el servicio entregado por las AFP relativo a los trámites necesarios para la obtención de pensión.

Resultado ICSA Mayo – Agosto 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,74	7,76	7,95	6,00	5,77

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable *“Tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión de vejez edad”*, que corresponde al número de días de demora en tramitar una solicitud de pensión por parte de las AFP. En este caso, AFP Habitat es la Administradora que tiene el menor tiempo asociado a esta variable, 14 días en promedio, para el período de medición, mientras que el mayor tiempo promedio en días corresponde a AFP Planvital, con 40 días en promedio.

Además, se incluye la variable *“Número de certificados de Saldo cuyo ingreso en el SCOMP fue rechazado por presencia de errores”*, que corresponde al número de certificados de Saldo enviados por la AFP al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) que tenían algún dato erróneo, lo que provocó su rechazo, y por ende un retraso en el trámite de pensión. En este caso, AFP Cuprum es la Administradora con el menor porcentaje para esta variable (0,04% del total de certificados de saldo enviados al SCOMP, para el período de medición), mientras que el mayor porcentaje corresponde a AFP Planvital (7,12% del total de certificados de saldo enviados).

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 por parte de los afiliados y el desempeño de la AFP en la entrega de información relevante.

Resultado ICSA Mayo – Agosto 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,31	8,81	6,82	4,89	6,81

En esta área se incluye como variable, por ejemplo, “Porcentaje de afiliados con clave de seguridad respecto de afiliados totales de la AFP.”, esta variable mide el número de claves de seguridad que las AFP han entregado a sus afiliados. Esta clave permite a los afiliados realizar transacciones que involucran, por ejemplo transferencia de fondos, en los Sitios Web de las AFP. Con ello se pretende potenciar el uso de Internet como un

medio de comunicación entre los afiliados y su AFP. La Administradora que presenta el mayor porcentaje de claves entregadas respecto del total de afiliados a ella, es AFP Cuprum (22,39%), mientras que el menor porcentaje lo presenta AFP Planvital (0,26%).

iii) Gestión de Cuentas

Finalmente, el área Gestión de Cuentas permite conocer el servicio de las AFP relacionado con la gestión de cuentas de los afiliados y de sus recursos administrados.

Resultado ICSA Mayo – Agosto 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	9,35	9,11	9,33	8,34	8,24

Esta área incluye, por ejemplo, la variable “*Tiempo promedio de acreditación de las cuentas personales de los afiliados*”. 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 respectivas cuentas personales, considerando las acreditaciones realizadas dentro del período legal contemplado para dichas acreditaciones. En este caso el menor tiempo promedio de acreditación lo presenta AFP Capital con 6 días promedio. El mayor tiempo promedio de acreditación corresponde a AFP Provida con 10 días.

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 AFP Capital presenta en este período el mayor porcentaje promedio de recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (79,67% de la DNP generada), mientras que la AFP Habitat exhibe el menor porcentaje de recuperación de estas cotizaciones (79,19% de la DNP generada, respectivamente). No obstante, la diferencia en el porcentaje de recuperación entre las AFP es pequeña.

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSA, visite www.spensiones.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 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 undécima medición, se evaluaron **55 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las áreas: Trámite de Pensiones (21 variables), Relación con el Afiliado (16 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 todas las 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 de las otras Administradoras del Sistema.