

**ICSA para Cuatrimestre Enero - Abril de 2012**  
**Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

**Santiago, 31 de julio 2012.-**

La Superintendencia de Pensiones informó los resultados del Indicador de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA), correspondiente a la medición del **cuatrimestre Enero – Abril de 2012**.

Los resultados del ICSA permiten a los afiliados conocer el nivel de servicio que tiene su AFP respecto a las otras Administradoras. Aquellos afiliados que tengan interés en conocer el rendimiento de su AFP en algún servicio en particular, pueden acceder a esta información a través del Sitio Web de la **Superintendencia de Pensiones (Compare AFP)**, en donde podrán encontrar los resultados de cada variable incluida en cada medición.

En esta oportunidad, en el cuatrimestre enero – abril 2012, **AFP Habitat** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,18 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Cuprum** con 8,02 y **AFP Capital** con 7,89. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Provida** con 7,34, **AFP Planvital** con 6,88 y **AFP Modelo** con 5,99.

Por área de servicio, **AFP Capital** obtiene la mejor evaluación en el área de *Trámite de Pensiones*, seguida por **AFP Habitat**; **AFP Cuprum** obtiene la mejor nota en el área de *Gestión de Cuentas* seguida por **AFP Habitat**. Esta última obtiene el primer lugar en el área de *Relación con el Afiliado* seguida por **AFP Cuprum**.

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 Enero – Abril 2012 <sup>1</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
	7,89	8,02	8,18	5,99	6,88	7,34

<sup>1</sup> En la medición del resultado general se consideraron 74 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 66 indicadores.

## 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 Enero – Abril 2012 <sup>2</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	8,15	7,57	8,12	6,91	6,29	7,51

Una de las variables medidas dentro de esta área dice relación con el número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo pendiente de emitir. Dentro de esta variable, se evalúa el indicador "*Número de Solicitudes de Pensión Vejez Anticipada pendientes, con más de 3 meses de tramitación*", el cual corresponde al número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo pendientes de emitir, cuyo tiempo de tramitación, contado desde la fecha de Solicitud de Pensión hasta la fecha de medición lleve más de 3 meses. En este período, **AFP Capital** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje de trámites de pensión de vejez anticipada con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo pendientes de emitir con más de 3 meses de tramitación (1,02%), seguida por **AFP Cuprum** con un 1,09%.

El tiempo promedio que demora una AFP en tramitar una solicitud de pensión también es evaluado; éste corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de pensión y la fecha de emisión del certificado de saldo y su envío al SCOMP (para quienes cumplen con el requisito para acceder al SCOMP) o la fecha de emisión de la ficha de cálculo del Retiro Programado para el pago definitivo (para quienes no tienen derecho a seleccionar modalidad de pensión). En relación al indicador "*Tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión de vejez anticipada*", en este cuatrimestre, la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Habitat** la cual demoró, en promedio, 23,39 días, seguida por **AFP Provida** con 29,72 días promedio.

<sup>2</sup> En la medición del área de Trámite de Pensión se consideraron 29 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 23 indicadores por cuanto esta AFP no cuenta con casos para ser evaluados en dichas mediciones.

## 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 Enero – Abril 2012 <sup>3</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	6,75	7,68	7,70	4,85	7,67	6,77

El indicador “Nota promedio obtenida por el personal de ventas contratado en el examen de ingreso realizado” mide el resultado obtenido por el personal de ventas contratado por la AFP durante el período de medición en el examen de ingreso. En esta oportunidad, **AFP Habitat** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar, presentando la mayor calificación en el examen de ingreso de su personal de ventas contratado en este período (92,59 de 100), seguida por **AFP Provida** con una calificación de 86,74. **AFP Planvital** fue la Administradora que obtuvo el menor desempeño en esta variable, registrando una calificación de 80,30 en este período de medición.

Por su parte, el indicador “Número de consultas que se efectuaron a través del Sitio Web de la Superintendencia y que fueron formuladas previamente a la AFP” considera aquellas consultas que, de acuerdo a sus características, pueden ser resueltas por la propia Administradora, específicamente las relacionadas con temas de gestión de cuentas y trámite de pensiones. En esta oportunidad, la Administradora que mostró el mejor desempeño fue **AFP Planvital** con un 0% de consultas efectuadas a través del Sitio Web de la Superintendencia y que habían sido formuladas previamente a esa Administradora, seguida por **AFP Cuprum** con un 21,88% de consultas con las características descritas. En la medición de este cuatrimestre, **AFP Modelo** fue la que se ubicó en el último lugar con un 66,67% de consultas que fueron formuladas previamente a esa Administradora y que luego fueron formuladas a la Superintendencia en su Sitio Web.

## 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 Enero – Abril 2012 <sup>4</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,56	8,86	8,65	6,11	6,90	7,64

<sup>3</sup> En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 21 indicadores para cada AFP.

<sup>4</sup> En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 24 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 22 indicadores por cuanto esta AFP no cuenta con el periodo de tiempo considerado en el cálculo de estos indicadores.

A partir de esta medición se incluye la medición de la variable "Porcentaje de acreditación de las cuentas personales de los afiliados", que busca evaluar el porcentaje de registros acreditados en las cuentas personales de los afiliados entre el día de pago de las cotizaciones, depósitos o aportes y el día de su acreditación, dependiendo del tipo de recaudación (electrónica, mixta o manual). En particular, en el indicador "*Porcentaje de registros acreditados por recaudación mixta hasta cuatro días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones*", la Administradora que obtuvo el primer lugar fue **AFP Cuprum**, la cual registró, en el período de medición, un 97,25% de registros acreditados por recaudación mixta hasta cuatro días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones, seguida por **AFP Capital** con un 93,20%. La Administradora que se ubicó en el último lugar fue **AFP Provida**, la cual registró un 54,24% de registros acreditados por recaudación mixta hasta cuatro días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones.

El indicador "*Número total de sanciones de censura cursadas en materias del área financiera*" también forma parte de esta área de servicio y registra el número de sanciones de censura que fueron cursadas a la Administradora, durante el período de medición, cuya materia corresponda al área financiera. En esta medición, **AFP Capital**, **AFP Habitat**, **AFP Modelo** y **AFP Planvital** fueron las que lograron la mejor calificación al no presentar sanciones de censura en esta área para este período, mientras que **AFP Cuprum** y **AFP Provida** fueron las Administradoras que obtuvieron el menor desempeño, al presentar una sanción de censura cada una en este cuatrimestre.

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSPA, visite [www.spensiones.cl](http://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 décimo novena medición, se evaluaron **74 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: Trámite de Pensiones (29 variables), Relación con el Afiliado (21 variables) y Gestión de Cuentas (24 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 66 variables (23 en Trámite de Pensiones, 22 en Gestión de Cuentas y 21 en Relación con el Afiliado); se excluyeron aquellas variables en que esta Administradora no cubría los períodos de tiempo utilizados en el cálculo de las variables, así como también, aquellas en que, por tener poco tiempo de operaciones, no presentó casos.

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.