

AFP Capital es la primera administradora de fondos de pensiones con certificación internacional que garantiza estándares en atención a clientes y resolución de reclamos

- En línea con el compromiso permanente de AFP Capital de realizar mejoras e innovaciones en beneficio de sus afiliados y pensionados, la compañía se sometió voluntariamente a este proceso de certificación, obteniendo la acreditación en la norma ISO 9001 y 10002 que garantiza estándares de clase mundial.
- Para AFP Capital el proceso de certificación significó cumplir 11 etapas previas que implicó meses de trabajo y cumplimiento de fases, con foco en materias como la calidad y eficiencia, identificación y gestión de riesgos y mejora continua de procesos y servicios, entre otros.

Santiago, 28 de septiembre de 2023.- AFP Capital se convirtió en la primera administradora de fondos previsionales del país en lograr la certificación internacional ISO 9001 y 10002, que garantiza estándares en materia de gestión y atención de calidad a clientes y resolución rápida de reclamos, respectivamente. Lo anterior, en línea con el compromiso permanente de AFP Capital de realizar mejoras e innovaciones en beneficio de sus actuales afiliados y pensionados.

“Esta es una gran noticia para AFP Capital, sus cientos de colaboradores, nuestros afiliados y futuros pensionados. Da cuenta de nuestra postura proactiva y orientada al cliente y el firme compromiso con la calidad, la eficiencia y la mejora continua con que hemos trabajado todos estos años y lo seguiremos haciendo en beneficio de todos nuestros clientes”, destacó Jaime Munita, gerente general de AFP Capital. “Este es un proceso voluntario, el que como compañía decidimos llevar adelante para garantizar una atención y servicio de calidad en todos sus sentidos”, agregó.

La adopción y certificación ISO 9001 garantiza que la organización sigue estándares internacionales y está comprometida con la entrega de productos y/o servicios de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. Asimismo, demuestra que tiene un sistema de gestión de calidad estructurado y eficiente; trabaja activamente en la identificación y gestión de riesgos; busca la mejora continua de sus procesos y servicios y está dispuesta a ser evaluada y auditada por terceros para validar la efectividad de su sistema de gestión de calidad.

En tanto, la norma ISO 10002 demuestra la gestión eficaz de quejas y reclamaciones de clientes, demostrando su compromiso con el manejo y resolución adecuado y sistemático de las preocupaciones y quejas de los clientes, asegurando su satisfacción y fortaleciendo la relación a largo plazo con ellos.

Andrea Núñez, gerente de Servicio al Cliente de AFP Capital, afirmó que el “principal valor que aporta la certificación ISO 10002 es la garantía de que la organización tiene un enfoque centrado en el cliente y está comprometida con manejar eficazmente las quejas,

lo que puede fortalecer la confianza y la relación a largo plazo con sus afiliados, pensionados, clientes y no clientes”.

Estas certificaciones, de carácter voluntario, son otorgadas por la International Organization for Standardization; entidad independiente y no gubernamental, que desarrolla y publica estándares internacionales los cuales proporcionan especificaciones y directrices que pueden ser utilizadas consistentemente para garantizar que los procesos, productos o servicios definidos por la organización sean aptos para su propósito.

Para AFP Capital el proceso de certificación significó cumplir 11 etapas previas que implicó meses de trabajo y cumplimiento de fases, tales como: entendimiento de la Norma; evaluación inicial; planificación y documentación; creación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC); capacitación; auditoría interna; revisión por la alta dirección; corrección de desviaciones; auditoría externa y acciones correctivas. En el caso de la ISO 9001, se levantaron 3 No Conformidades, sobre las cuales fue necesario realizar un análisis causal que permitió detectar la causa raíz del problema y mitigar el riesgo.

“Estamos muy orgullosos de haber obtenido ambas certificaciones. Fue un gran trabajo de todo el equipo de Servicio al Cliente. Tuvimos que pasar por muchas etapas, lo que significó mucho tiempo invertido en estos procesos, nuevos aprendizajes y formas de hacer las cosas, pero sin duda valió la pena”, sostuvo Núñez.

Acerca de AFP Capital

AFP Capital es una compañía de SURA Asset Management Chile, empresa que opera hoy en el mercado de pensiones, seguros de vida, fondos mutuos y acciones. Al 31 de julio de 2023, la Administradora de Fondos de Pensiones Capital cuenta con 1,7 millones de clientes y administra activos por más USD 43,1 mil millones. Está presente en 30 ciudades a lo largo del país y, además, es la única con presencia en Isla de Pascua.

Contacto de prensa

María Luisa Iriarte
Jefa de comunicaciones
Maria.iriarte@afpcapital.cl