



# RESOLUCIÓN FIS

## N° 6

10 de Enero de 2019

RESOLUCIÓN N°



### VISTOS:

a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 2, 3 y 8 del D.L. N° 3.500, de 1980, en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10 de la ley 20.255 y en los artículos 3° letras b), e i), 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo VI, Número 56 del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Los Oficios Ordinarios N°s. 6777, de 28 de marzo de 2018, 10525, de 28 de marzo de 2018 y el Oficio Reservado N° 16221, de 24 de julio de 2018, de esta Superintendencia dirigidos a A.F.P. PlanVital S.A.; d) Las Cartas de A.F.P. PlanVital S.A. G.G/629 GO/481/2018, de 3 de abril de 2018, G.G/734 GO 552/2018, de 16 de abril de 2018, GG./1040 GO/794/2018, de 22 de mayo de 2018, GG. 1593/2018, de 8 de agosto de 2018; e) La Nota Interna N° CON/DSO 088, de 25 de mayo de 2018, de la División Control de Instituciones, dirigida a la Fiscalía de este Organismo; y

### CONSIDERANDO:

- 1.- Que, en el mes de marzo de 2018, esta Superintendencia realizó una fiscalización a A.F.P. PlanVital S.A. a fin de analizar la situación previsional de don Felipe Ignacio Cruz Penjean, Rut N° 17.407.475-5, en cuya Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatoria esa Administradora acreditó una cotización correspondiente al mes de octubre de 2017. Dicha cotización fue enterada por medio de PREVIRED, por el empleador Religiosas Franciscanas Misioneras del Sagrado Corazón, a nombre de doña Mary del Valle Díaz González, informando en la sección correspondiente al número de RUT de la referida trabajadora, el N° de RUT perteneciente al Sr. Cruz Panjean;
- 2.- Que, tras analizar los antecedentes de respaldo emitido por A.F.P. PlanVital S.A. con el resultado del proceso de acreditación efectuada el 15 de noviembre de 2017, se verificó que la acreditación de la cotización de octubre de 2017 en la Cuenta Individual del Sr. Cruz Penjean, se originó debido a que la Administradora validó únicamente el número de RUT informado en la respectiva planilla de pago, sin considerar las restantes validaciones que exige la normativa vigente respecto a los nombres y apellidos de los trabajadores que son informados en la documentación sustentadora de los pagos recibidos, lo que implicó que la referida cotización se acreditara en una Cuenta de Capitalización incorrecta, incumpliendo lo establecido en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo VI, Número 56, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980, el cual exige a las Administradoras, previo a la acreditación de los fondos recibidos, verificar con la información aportada por los empleadores la validez de la cédula nacional de identidad de los trabajadores informados, como también, verificar la existencia de a lo menos un nombre, el apellido paterno y la primera inicial del apellido materno del trabajador destinatario de los recursos, en función de los

antecedentes previsionales mantenidos en el Registro de Afiliados definido en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo IV, Número 1, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980;

- 3.- Que, en razón de lo anterior y a fin de proceder a la regularización de las cuentas personales involucradas, el 14 de marzo de 2018 A.F.P. PlanVital S.A. suscribió el reclamo PM-72612, a través del cual se instruyó, previa devolución de la comisión y de la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia deducida en la Cuenta de Capitalización Individual del Sr. Cruz Panjean, el cargo de la respectiva cotización obligatoria en la cuenta del citado afiliado y el abono de dicha cotización en la Cuenta de Capitalización Individual de la Sra. Díaz González. Dicha regularización se dictaminó con fecha 14 de marzo de 2018;
- 4.- Que, dados los efectos que ocasionan en las Cuentas personales de los afiliados el incumplimiento de lo establecido en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo VI, Número 56 del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, por medio del Oficio Ordinario N° 6.777, de 28 de marzo de 2018, esta Superintendencia instruyó a A.F.P. PlanVital S.A. para que remitiera un informe en el que se detallara las causas de la anomalía detectada, precisando la fecha a contar de la cual se acreditó recursos previsionales en las cuentas personales de sus afiliados y trabajadores, considerando en dicho proceso únicamente la validación del RUT con el cual fueron informados por los respectivos empleadores, como asimismo, las medidas que fueron adoptadas para evitar en forma definitiva la reiteración de dicho tipo de irregularidad; requiriendo además, el envío de un plan de trabajo con el detalle de las actividades que efectuaría la Administradora para determinar y regularizar aquellas cuentas personales que hubieran sido afectadas a causa del incumplimiento de la normativa indicada, en el proceso de acreditación;
- 5.- Que, por medio de la Carta G.G/629 GO/481/2018, de 3 de abril de 2018, A.F.P. PlanVital S.A. informó que la causa de la anomalía representada en la acreditación de la cotización previsional de la Sra. Díaz González, obedeció a un error originado en un proceso de validación que se ejecuta previo a la acreditación con la aplicación de un subproceso de Soundex, que permite la generación de reportes a través de los cuales se revisa la validación de datos tales como RUT iguales y nombres distintos, con el registro de posibles candidatos que se asemejan en nombre y/o apellidos a través de una comparación entre lo informado en la planilla de pagos versus la Base de Datos; sin embargo, dicha revisión es realizada en forma manual para cada cotización incluida en el proceso de acreditación y que en el caso de la Sra. Díaz González, por un error en su ejecución, su cotización no fue marcada como rezago, permitiendo que ésta fuera incorrectamente acreditada en la Cuenta Personal del Sr. Cruz Panjean. Asimismo, la Administradora informó que existiría una mejora en el proceso, la que se encontraba en etapa de prueba y que se esperaba fuera implementada al 30 de abril de 2018;
- 6.- Que, asimismo A.F.P. PlanVital S.A. informó que el proceso de validación con la aplicación de un proceso Soundex, se implementó a partir del año 2008, detectándose a la fecha un total de 12.088 cotizaciones afectadas por la situación

señalada, lo que ha involucrado a un total de 3.772 cuentas personales. Añadió que, se han adoptado medidas de corrección y de mitigación de posibles errores, eliminando del proceso Soundex, a contar del 10 de abril de 2018, los informes de RUT iguales (casos en que existen dos afiliados con igual RUT y diferente nombre) y afiliados no encontrados (casos en que no coincide el nombre y RUT del afiliado, como tampoco el del empleador), a objeto de que los casos involucrados en dichos informes se registren directamente en rezago, permitiendo un mayor análisis de su situación, evitando los errores de enviar cotizaciones a afiliados que no corresponde de acuerdo a la Base de Datos de esa Administradora. Dicha medida fue complementada e informada mediante la Carta G.G./1040 GO/794/2018, de 22 de mayo de 2018;

- 7.- Que, mediante Carta G.G./734 GO/552/2018, de 16 de abril de 2018, A.F.P. PlanVital S.A. adjuntó un plan de trabajo destinado a la regularización de los casos afectados por los hechos descritos, estableciendo los hitos a desarrollar con fecha de término, diciembre de 2018;
- 8.- Que, a través del Oficio Reservado N° 16221, de 24 de julio de 2018, se formuló a A.F.P. PlanVital S.A. el siguiente cargo: Incumplir en forma reiterada lo establecido en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo VI, Número 56, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980, en los términos descritos en el citado oficio de cargos;
- 9.- Que, por medio de la carta GG. 1593/2018, de 8 de agosto de 2018, A.F.P. PlanVital S.A. presentó sus descargos señalando que la Superintendencia de Pensiones, en el marco de una fiscalización, por medio del Oficio N° 6.777, de 28 de marzo de 2018, representó a esa Administración que analizara la situación de don Felipe Ignacio Cruz Penjean, a quien le acreditó en su Cuenta de Capitalización Individual de Cotizaciones Obligatorias, una cotización correspondiente a otra persona, por el mes de octubre de 2017. Dicha cotización fue enterada el 10 de noviembre de 2017 a través de PREVIRED por el empleador Religiosas Franciscanas Misioneras del Sagrado Corazón, a nombre de la trabajadora Sra. Mary del Valle Díaz González, informando en la sección correspondiente al RUT de dicha trabajadora, el RUT del Sr. Cruz Penjean. Luego, mediante Carta GG/629-2018, de 3 de abril de 2018, la Administradora informó:
  - a) Sobre la existencia de un proceso de validación por el cual se ejecuta un subproceso de Soundex anterior a la acreditación, el cual, por un error de carácter involuntario al momento de su ejecución, ocasionó que no fuera marcado el registro o rezago;
  - b) El referido proceso genera reportes para revisión de validación de datos tales como RUN iguales y nombres distintos, con posibles candidatos que se asemejen en los nombres y/o apellidos. Asimismo, el referido sistema efectuó una comparación entre lo informado en la planilla de pagos y la Base de Datos de A.F.P. PlanVital S.A., forma a través de la cual se obtienen el mejor candidato para el RUN acompañado de su nombre y apellido. Agrega que el reporte opera de forma masiva, pero la revisión se hace de forma manual, uno a uno;

c) El sistema opera entregando opciones de posibles candidatos, en el cual se puede seleccionar el que corresponda de acuerdo a lo informado en la planilla de pago, cuya funcionalidad permite enviar a la cuenta dicha cotización, siendo responsabilidad del ejecutor del proceso, pues se hace de forma manual y, en caso de no seleccionar alguna opción en el informe Soundex, éste opera automáticamente enviando la cotización del afiliado a rezago;

d) Verificó que desde el año 2008, data en que se implementó el sistema actual a la fecha, esta situación afecta a 12.088 cotizaciones, en un periodo de 9 años, que corresponde a un universo de 34.427.530, lo que representa un 0,035% de defecto en la acreditación;

e) Informó a esta Superintendencia que no era posible efectuar a nivel masivo una validación caso a caso por parte de los ejecutores del proceso y por ello efectuaron una mejora al aplicativo en el sistema, la cual fue instalada en producción el 9 de abril de 2018, eliminando validaciones manuales que lleven a error en el análisis de dichos casos. Además, indica que informaron a esta Superintendencia acerca de cada una de las medidas tomadas para la corrección y mitigación de posibles errores;

10.- Que asimismo, indicaba en sus descargos que, el 16 de abril de 2018, a través de la Carta GG/734-2018 GO/552/2018, A.F.P. PlanVital S.A. envió a la Superintendencia de Pensiones un plan de trabajo, con una serie de actividades a realizar a fin de determinar y regularizar aquellas cuentas personales afectadas debido al incumplimiento representado en el proceso de acreditación;

11.- Que además la Administradora indicó que por medio de la Carta GG/1173-2018 G.O/888/2018, de 7 de junio de 2018, en cumplimiento de lo solicitado por la Superintendencia de Pensiones respecto a la remisión de informes de avances de las regularizaciones en el proceso Soundex, A.F.P. PlanVital S.A. remitió un informe con los avances correspondientes al mes de mayo de 2018, en el cual se indicaba lo siguiente: a) Las etapas de desarrollo y ejecución del proceso de extracción de datos y análisis de resultado, estaban terminadas; b) Las etapas de análisis caso a caso de errores detectados en acreditación por problema de identificación de afiliados desde 2008 a 2017 y 2018, análisis casos especiales, por cuenta de afiliados fallecidos, pensionados, IPS y otros, análisis de cambio de fondos, afiliados traspasados y vigentes, además de cuentas no vigentes, dichos procesos estaban en etapa de validación;

12.- Que, posteriormente, por medio de la Carta GG. N° 1381-2018, de 7 de julio de 2018, A.F.P. PlanVital S.A. remitió a esta Superintendencia los avances al mes de junio de 2018, indicando lo siguiente: a) Las etapas de desarrollo y ejecución del proceso de extracción de datos y análisis de resultado, análisis caso a caso, de errores detectados en acreditación por problemas de identificación de afiliados desde año 2008 al 2017 y año 2018, etapas terminadas;

b) Etapas de análisis de casos especiales, por cuentas de afiliados fallecidos,

pensionados IPS y otros, análisis de cambio de fondos, afiliados traspasados y vigentes, además de casos con cuentas no vigentes, en proceso de validación y dentro de los plazos indicados en plan de trabajo;

c) Etapas de regularización de casos de cuentas vigentes, con error en abono de cotizaciones obligatorias, separadas por sexo M, regularización de casos con cuenta vigente, con error en abono de cotizaciones obligatorias, separadas por sexo F, en estado pendiente y dentro de los plazos indicados en plan de trabajo;

- 13.- Que, la Administradora precisa además que envió a la Superintendencia de Pensiones el estado de avance correspondiente al mes de agosto de 2018, quedando solamente pendiente el envío correspondiente al mes de noviembre de 2018 y enero de 2019, conforme a las fechas comprometidas;
- 14.- Que, conforme a lo expuesto, si bien A.F.P. PlanVital S.A. reconoce la existencia de un incumplimiento originado a causa de un error en un proceso masivo de ejecución, sostiene que esto no afecta al proceso en su totalidad, sino que más bien a un porcentaje mínimo del universo de acreditación por parte de la Administradora;
- 15.- Que, la Administradora hace presente que se ha preocupado de tomar todas las medidas correspondientes para subsanar el error cometido. Adicionalmente elaboró un plan de trabajo conocido por esta Superintendencia y que tiene por finalidad regularizar aquellos casos que presentan alguna anomalía, ello, sin perjuicio de las mejoras al aplicativo y a las revisiones exhaustivas de cada uno de los controles de A.F.P. PlanVital S.A., de manera de reducir cualquier probabilidad de error en el futuro;
- 16.- Que, finalmente solicita que esta Superintendencia desestime íntegramente los cargos formulados, argumentando su actuación de buena fe,, celeridad y esmero en mejorar cada uno de los procesos a fin de evitar la repetición de fallas ocurridas en el pasado y el esfuerzo y constancia desplegados para corregir cada uno de los casos erróneos y en aquéllos en que corresponda proceder a su debida compensación;
- 17.- Que, analizados los antecedentes de autos y los descargos de la Administradora, debe señalarse que se encuentra acreditada la efectividad de los hechos que fundan el oficio de cargos de autos, pues ellos no han sido desvirtuados por A.F.P. PlanVital S.A. en estos autos administrativos. Así ha quedado acreditado que la Administradora ha incumplido en reiteradas ocasiones la obligación de que previa a la acreditación de los fondos recibidos, debe verificar con la información aportada por los empleadores la validez de la cédula nacional de identidad de los trabajadores informados, como también, verificar la existencia de a lo menos un nombre, el apellido paterno y la primera inicial del apellido materno del trabajador destinatario de los recursos, en función de los antecedentes previsionales mantenidos en el Registro de Afiliados definido en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo IV, Número 1, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980, lo cual es reconocida por A.F.P. PlanVital S.A. en su escrito

de descargos;

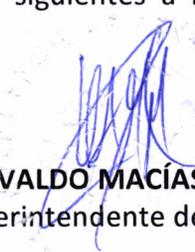
- 18.- Que en consecuencia, sin perjuicio de las medidas que ha implementado a partir de la fiscalización llevada a cabo por esta Superintendencia, A.F.P. PlanVital S.A. infringió lo establecido en el Libro I, Título III, Letra A, Capítulo VI, Número 56, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980, respecto de la cual los argumentos presentados por la A.F.P. en sus descargos no permiten eximirla de responsabilidad;

**RESUELVO:**

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones PlanVital S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones precedentemente descritas, una multa a beneficio fiscal equivalente a 300 Unidades de Fomento (trescientas Unidades de Fomento). El pago de la multa antes señalada deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En contra de la presente Resolución procede el recurso de reposición administrativo establecidos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, que debe interponerse ante este Organismo dentro del plazo de cinco días computado en la forma dispuesta en el artículo 25 de esa misma Ley y el recurso de reclamación contemplado en el N° 8 del artículo 94 del D.L. 3.500, de 1980, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese

  
**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
 Superintendente de Pensiones



  
 ACR/PVS/FBE

**Distribución:**

- Sr. Gerente General AFP PlanVital S.A.
- Sr. Superintendente de Pensiones
- Sr. Jefe de Gabinete
- Fiscalía
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División Administración Interna
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes
- Archivo