

RESOLUCIÓN

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 y en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10, de la ley 20.255 y en los artículos 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo establecido en el Libro I, Título VII, Letra A *Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos*, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Los oficios ordinarios N°s. 6.859, 7.625, 28.743, 1.836 y 1.850; el oficio reservado de cargo N° 14.370; y el oficio reservado de trámite N° 27.832, del 30 de marzo de 2016, 4 de abril y de 19 de diciembre de 2017, 29 de enero, 26 de junio y 19 de diciembre de 2018, todos de esta Superintendencia, dirigidos a A.F.P. Planvital S.A.; d) Las cartas N°s. 0738/GO-426, GG-1242/GO-572, GG-1835/GO-1222, GG-1991/GO-1356, GG/2303/GO/1579, GG/091/GO/070, GG/235/GO/189 y GG.1430/2018, de 29 de julio de 2016, 2 de mayo, 6 y 31 de octubre y 14 de diciembre de 2017, 11 de enero, 1 de febrero y 13 de julio de 2018, todas de A.F.P. Planvital S.A.; e) La carta AAFP/0006 de la Asociación Gremial de A.F.P. A.G., de 12 de enero de 2018; y f) La Nota Interna N° CON/DSTS-041 de 15 de marzo de 2018, de la División Control de Instituciones de esta Superintendencia, dirigidas a la Sra. Fiscal de este Organismo; y

CONSIDERANDO:

1. Que conforme ha instruido esta Superintendencia, todas aquellas materias que afectan la administración de las cuentas personales de los trabajadores y aquellas relativas a sus beneficios, deben ser resueltas por las administradoras de fondos de pensiones, AFP, mediante procedimiento de solución de Reclamos, con excepción de las anomalías referentes a calificación de invalidez, desafiliación y bono de reconocimiento;
2. Que, para tales efectos, las AFP pueden aplicar los procedimientos operacionales de Reclamos establecidos en la normativa impartida por este organismo fiscalizador u otros distintos, cuando los problemas planteados, puedan ser resueltos en forma inmediata o más oportuna con el soporte de los sistemas de información con los que cada AFP cuenta (Libro I, Título VII, Letra A *Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos*);
3. Que, la misma normativa establece un procedimiento específico para resolver *materias especiales* de reclamo, dentro de las cuales tiene contemplada la materia referida a "Afiliación Múltiple", la que se presenta cuando:
 - (a) Un mismo trabajador registra la existencia de más de una cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias (CCICO) o de capitalización individual de

afiliados voluntarios (CCIAV), en diferentes AFP, o

- (b) Más de una Administradora registra vigente a un mismo trabajador como afiliado o afiliado voluntario, aun cuando no se disponga de solicitud de traspaso o incorporación.
4. Que, con el propósito de poder identificar en esta Superintendencia todos los casos de trabajadores que presentan la condición de Afiliación Múltiple, se ha acordado la metodología que debe aplicarse sobre la información contenida en la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos*, cuya última actualización fue realizada a fines de 2015;
 5. Que de esta forma y con el propósito de proveer regularización a Cuentas de Capitalización Individual Obligatoria (CCICO) y a Cuentas de Capitalización Individual de Afiliados Voluntarios (CCIAV), esta Superintendencia comunica a cada Administradora, dentro del primer cuatrimestre de cada año, la totalidad de los casos que presentan la mencionada condición de Afiliación Múltiple e instruye la interposición de Reclamos Normativos, de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en el Título VII, del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones para su regularización;
 6. Que los señalados Reclamos deben encontrarse suscritos dentro de la segunda quincena del mes de abril de cada año. Luego de formulados los Reclamos, las AFP cuentan con 25 días hábiles para analizar cada caso y emitir un dictamen de solución, y con 25 días hábiles adicionales para la ejecución o materialización de las acciones de regularización que se hayan dictaminado;
 7. Que en cada oportunidad, además, esta Superintendencia indica a las AFP que la Afiliación Múltiple de las personas en el Sistema de Pensiones regulado por el D.L. N°3.500, de 1980, corresponde a una anomalía que tiene su origen en los procesos operacionales de las Administradoras, pero que afecta a los afiliados, ya que podría causarles perjuicios al bloquear y/o suspender las transacciones que legítimamente ellos puedan o requieran realizar (Cambio de Fondos, Giros de Cuenta Voluntaria, Traspaso entre Administradoras, Trámites de Pensiones, etc.). Además, esta situación es informada a los afiliados a través del Sitio Web de este Organismo Fiscalizador (link "*consulte su afiliación*"), por lo que también afecta la imagen del Sistema de Pensiones y la calidad de los servicios que las Administradoras otorgan a sus afiliados;
 8. Que es así como, en forma posterior a las actualizaciones, realizadas en noviembre de 2015, sobre la metodología utilizada por esta Superintendencia para identificar los casos que registran Afiliación Múltiple, con fecha 30 de marzo de 2016, se remitió el oficio N° 6.859 a AFP Planvital S.A. (la "Administradora", la "AFP" o "Planvital") instruyendo la interposición de reclamos normativos para solucionar la afiliación

múltiple de 15.591 trabajadores que se registraban como tales en la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos*, transmitida por las AFP, en febrero del mismo año, con su información referida al mes de enero del año 2016;

9. Que, el detalle de los casos de Afiliación Múltiple se le adjuntó a Planvital en un archivo, en relación con los cuales se le instruyó:
 - (a) Suscribir Reclamos para la totalidad de los casos informados, con código de materia "Múltiple Afiliado = MA".
 - (b) Excluir de la suscripción de Reclamos los casos que a la fecha del citado Oficio, ya se encontraran con Reclamo suscrito por la misma materia.
 - (c) Suscribir Reclamo, para los casos que a la fecha del Oficio se encontraran traspasados a otra Administradora, transfiriendo el rol de regularizador hacia la AFP a quien se haya traspasado la cuenta.
 - (d) Suscribir Reclamos también por aquellos casos que se identificaron con Afiliación Múltiple debido a errores o a mala calidad de los datos contenidos en la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos*, transmitida mensualmente por las AFP a esta Superintendencia.
 - (e) Remitir un informe detallado a esta Superintendencia, con el resultado de las regularizaciones instruidas, dentro de la segunda quincena del mes de julio de 2016. Con eso, la AFP contó con, al menos, 14 días hábiles adicionales para la elaboración del citado informe, una vez vencido el plazo de 50 días hábiles establecido para dictaminar las soluciones que se requerían y para ejecutar las acciones de regularización que se derivaran de aquello.
10. Que, al mismo tiempo, mediante el citado oficio N° 6.864 de 2016, se formularon las siguientes observaciones a la A.F.P. Planvital S.A.:
 - (a) Que 1.288 casos incluidos dentro de los 15.591 casos que se le instruyó regularizar, ya se le habían representado como casos de Afiliación Múltiple durante los años 2013, 2014 o 2015, para que fueran regularizados por esa AFP, sin que a enero del año 2016 hubieran sido corregidos.
 - (b) Que parte de esos 1.288 casos pendientes de regularizar a enero del año 2016, se mantenían con sus acciones de regularización en estado de "pendientes de regularizar", no obstante haber sido informados por la AFP como casos regularizados, vale decir, con reclamo dictaminado y con sus acciones de regularización ejecutoriadas.

- (c) Que existían otros 543 Reclamos normativos suscritos entre noviembre de 2014 y octubre de 2015 directamente por los afiliados afectados por la afiliación múltiple, pero que a enero del año 2016, mantenían las acciones de regularización incluidas en los dictámenes de reclamo ya emitidos, como pendientes de ejecutar.
11. Que, mediante carta N° GG-1242/GO-572 de fecha 29 de julio de 2016, A.F.P. Planvital S.A. respondió lo siguiente:
- (a) Que había eliminado de su base de datos un subtotal de 1.156 casos del total de 1.288 que se le observaron como ya representados en años anteriores, producto de la materialización de los reclamos ya interpuestos.
- (b) Que otros 78 casos mantenían afiliación en Planvital dado que, según señaló, al momento de emitir el correspondiente dictamen de Reclamo, esos casos no registraban antecedentes de afiliación ni rezagos en las otras Administradoras - Planvital era la más antigua- u otra AFP debía regularizar el Rut porque se trataba de otra persona con distintos nombres y/o apellidos.
- (c) Que, respecto de otros 53 casos, la AFP había procedido a interponer un nuevo Reclamo por tratarse de trabajadores que a la fecha de su carta se encontraban vigentes en esa Administradora y no podía en consecuencia eliminar sus cuentas como había dictaminado en años anteriores, A la fecha de la carta, las correspondientes acciones de regularización para los señalados casos se encontraban efectivamente pendientes de ejecutar.
- (d) Que los 2 casos de Afiliación Múltiple que se le venían representando desde el año 2014, corresponderían en la práctica a trabajadoras que se encontraban correctamente afiliadas en Planvital, desde hacía varios años, respecto de quienes, sin embargo, no informó la causa por la que entonces no tenía regularizada su condición anómala de Afiliado Múltiple.
- (e) Que, en relación con los 543 casos que se le representaron como suscritos por sus propios clientes, entre noviembre del año 2014 y octubre del año 2015, A.F.P. Planvital S.A. sólo había identificado 17 casos en esa situación. Lo anterior, en circunstancias que el archivo *Informe de Reclamos AFP (IREC)*, que remite a esta Superintendencia, a la fecha del oficio N°6.859, registraba la mayoría de los casos representados con un código de materia de reclamo incorrecto, de los cuales sólo 17 se encontraban correctamente identificados con el código de materia de Reclamo "AM=Afiliación Múltiple";
12. Que, posteriormente, mediante oficio N°7.625 de 2017, esta Superintendencia informó a la A.F.P. Planvital S.A. la existencia de 14.307 casos de "Afiliación Múltiple" y le instruyó la interposición de Reclamos Normativos para solucionarlos. En esta ocasión,

además, le representó que:

(a) Un subconjunto de 12.806 casos, equivalentes al 90% del total de 14.307 casos indicados, ya le habían sido representados en esa misma condición en el año 2016, para cada uno de los cuales esa AFP informó a este Organismo Fiscalizador haber suscrito los Reclamos y que a julio de 2016:

- (i) Se encontraban Pendientes de Dictaminar,
- (ii) Se encontraban Dictaminados y Pendientes de ejecutoriar,
- (iii) Se encontraban Dictaminados y ejecutoriados, o
- (iv) Informó haber comprobado que no corresponderían a casos de afiliación múltiple, por lo que no realizó ninguna gestión y los dictaminó "Sin Solución", sin que a enero del año 2017, sin embargo, se encontraran realmente regularizados.

(b) Dentro de los 12.806 casos ya representados en el año 2016, existía otro subconjunto de 85 casos que se le habían representado en 2013, 2014 y 2015, los que, de acuerdo al detalle de información proporcionado por esa Administradora en julio del año 2016, correspondían a:

- (i) Posibles errores de la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos* ya que no se identificaron como afiliados múltiples con otra AFP,
- (ii) Omisión de alguna AFP, en reclamos anteriores suscritos por multifiliación,
- (iii) Ejecución del dictamen de reclamo se realizó con errores, entre otras causas;

13. Que, en relación con lo anterior, este organismo fiscalizador reiteró en el mismo oficio N°7.625 a la Administradora que:

(a) Estaba igualmente obligada a someter al proceso de regularización instruido, los casos de Afiliación Múltiple que obedecen a errores o a mala calidad de los datos contenidos en la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos* que se remite a esta Superintendencia, debiendo contemplar todas las acciones que se requieran para una solución definitiva.

(b) No podrían seguir siendo informados como "caso no corresponde a multifiliación" suscribiendo un Reclamo Normativo que luego dictamina "Sin Solución", sin realizar ninguna acción correctiva en los archivos que se transmiten a esta Superintendencia en dicha Base de Datos.

- (c) Debía remitir a esta Superintendencia, el día 02 de mayo del año 2017, un preinforme, con el diagnóstico inicial referido a los 14.307 casos de Afiliación Múltiple representados, y que debía remitir dentro de la segunda quincena del mes de julio de 2017, un informe final con el resultado de las regularizaciones instruidas en este oficio;
14. Que, con fecha 02 de mayo de 2017, mediante carta N° GG-0738/GO/426, A.F.P. Planvital S.A. informó a esta Superintendencia haber suscrito, con fecha 27 de abril del año 2017, un Reclamo para solucionar 494 casos de Afiliación Múltiple, ya que para 13.806 casos, los afiliados involucrados ya contaban con Reclamo suscrito y respecto de los 7 casos restantes se habrían regularizado por traspaso egreso normal. Agregó que, en relación con los procesos operacionales que estarían ocasionando la situación de multiafiliado, se encontraba revisando cada uno de ellos, *especialmente el referido a Incorporación por Reclamo que tiene su origen en la Creación de Cuentas por Rezago, debido a su alto volumen de casos*. De acuerdo a lo indicado por la AFP en esta misma carta, más del 86% de los casos de Afiliación Múltiple que se le representaron, esto es, 12.237 casos del total de 14.307 representado, correspondían a personas que habían sido incorporadas (afiliadas) a la AFP, mediante un dictamen de Reclamo;
15. Que, A.F.P. Planvital remitió a esta Superintendencia en forma posterior a consultas que se realizaron a la Subgerencia de Riesgo de esa AFP, recién con fecha 06 de octubre de 2017, mediante la carta N°GG/1835/GO/1222/2017, el informe con el resultado de las regularizaciones instruidas, el que debió haber remitido a más tardar dentro de la segunda quincena del mes de julio de 2017, en cumplimiento del oficio N°7.625 del 06 de abril de 2017, de este origen. En dicha carta la AFP aseguró haber alcanzado a regularizar a esa fecha 10.559 casos, equivalentes al 74% del total de 14.307 representados con Afiliación Múltiple y que no le fue posible cumplir con su compromiso de tenerlos todos regularizados en julio del año 2017, debido a atrasos provocados en el desarrollo de una herramienta sistémica por parte de su proveedor tecnológico, lo que le habría permitido realizar las regularizaciones en forma automatizada, pero que podría reducir los tiempos de ejecución para los futuros casos. Por lo tanto, comprometió nuevos plazos de ejecución indicando que tendría la totalidad de los casos regularizados, a más tardar, el día 30 de noviembre del año 2017, ya que los casos pendientes presentaban una mayor complejidad en su ejecución por lo que se trabajarían en forma particular y no en forma masiva, a fin de no generar inconsistencias en la regularización individual de cada afiliado. Por último, indicó que enviaría un informe preliminar de la situación el día 31 de octubre de 2017 y un informe final el día 15 de diciembre de 2017.
16. Que, con fecha 31 de octubre de 2017, mediante su carta N° GG/1991/GO/1356/2017, A.F.P. Planvital S.A. informó que a esa fecha tenía regularizados 11.119 casos, equivalentes al 78% del total de 14.307 representados con Afiliación Múltiple;

17. Que con fecha 14 de diciembre de 2017, mediante su carta N° GG/2303/GO/1579/2017, A.F.P. Planvital S.A. informó que nuevamente no logró regularizar la totalidad de los casos de Afiliación Múltiple, manteniendo pendiente un subtotal de 721 casos, equivalente al 5% del total de 14.307 de los casos representados, ya que las cuentas de los afiliados involucrados contenían una mayor cantidad de registros, debiendo destinar una mayor cantidad de tiempo para su análisis manual. Informó, además, que las distintas casuísticas generaron un nuevo atraso en la entrega de la herramienta sistémica, por lo que terminó comprometiendo una nueva fecha de regularización, en esta oportunidad para el 30 de marzo de 2018, fecha en la estaría enviando su informe final y otros dos informes previos, de avance, en enero y febrero de 2018;
18. Con fecha 19 de diciembre de 2017, mediante oficio N° 28.743, esta Superintendencia representó a la administradora que, de conformidad al resultado obtenido de la consolidación de los informes remitidos por todas las AFP (entre julio y octubre de 2017) y al análisis realizado por este organismo fiscalizador sobre el archivo *Informe de Reclamos AFP (IREC)*, con su información referida al 30 de septiembre de 2017, se pudo comprobar que:
- (a) Planvital tenía la responsabilidad de ejecutar las acciones de regularización dictaminadas tanto por ella misma como por las restantes AFP, sobre un total de 16.135 casos de afiliados que presentaban Afiliación Múltiple, equivalentes a poco más del 87% del total de 18.540 casos representados con esta anomalía a todas las AFP durante el mes de abril de 2017, pero que al 30 de septiembre de 2017 mantenía un subtotal de 6.195 casos, equivalentes al 38,39% del total indicado, pendientes de ejecutar, aun cuando parte de ellos habían sido informados a esta Superintendencia como reclamos *"Dictaminados con Solución Total o Parcial"* y con sus acciones de regularización como *"Ejecutadas"*.
 - (b) Que 68 de los casos pendientes, además, correspondían a afiliados que registraban distinto nombre y/o apellidos pero con un mismo número de cédula de identidad.
 - (c) Que el 85% de los casos pendientes, equivalentes a 5.318 casos del total de 6.195 identificados se encontraban asociados a Reclamos que habían sido suscritos durante 2015 y 2016.
 - (d) Que la AFP entregó su informe de regularizaciones del año 2017, con un atraso de casi 2 meses.
 - (e) Que, en relación con los Reclamos dictaminados por A.F.P. Planvital S.A., pero cuyas acciones de regularización debían ser ejecutadas por otra Administradora, existían también otros 39 casos que mantenían la condición anómala de Afiliación Múltiple, no obstante contar con Reclamo suscrito desde el año 2016.

- (f) Que los hechos señalados correspondían a anomalías que, junto con constituir incumplimientos de las normas vigentes sobre esta materia, dejaban en evidencia deficiencias de funcionamiento y control sobre el proceso de Gestión de Reclamos Normativos.
 - (g) Por lo anterior, esta Superintendencia le requirió que, dentro de un plazo de 15 días hábiles, debía remitir un informe de cumplimiento dando respuesta a lo señalado en cada uno de los puntos del oficio N° 28.743 del 19 de diciembre de 2017, debiendo detallar los mecanismos de control que tuviera establecidos para el cumplimiento de las acciones de regularización incorporadas en los dictámenes que emitió, así como las medidas que adoptaría para mejorar la comunicación y coordinación con las restantes Administradoras.
19. Que, con fecha 11 de enero de 2018, mediante su carta N° GG/091/GO/070/2018, A.F.P. Planvital S.A. dio respuesta parcial a las observaciones que se le formularon a través del oficio N°28.743 singularizado en la consideración precedente, indicando:
- i. Que, en relación con los dictámenes de Reclamo emitidos por esa AFP, sólo tenía 721 casos pendientes de ejecutar, sin referirse al estado de los reclamos interpuestos y dictaminados por otras AFP, cuyas acciones de regularización era responsabilidad de la AFP haberlas ejecutado, pero que no cumplió;
 - ii. Que existirían otros 1.828 casos no considerados en el oficio N°7.625 de abril de 2017, por lo que, a la fecha de su carta, estarían registrando un total de 2.549 casos con Afiliación Múltiple que serían regularizados el 30 de marzo de 2018;
 - iii. Que el aplicativo comprometido para facilitar la regularización de estos casos ya se encontraba en su fase de testing.
 - iv. Conforme a las observaciones realizadas a las distintas Administradoras y conforme al análisis que habría realizado esta Superintendencia respecto del origen de la generación de Afiliación Múltiple, la Asociación de AFP AG había acordado un plan de trabajo en conjunto con todas las AFP.
20. Que, con fecha 12 de enero de 2018, mediante su carta N° AAFP/006/2018, la Asociación de AFP A.G., informó a esta Superintendencia haber acordado en su Comité de Reclamos un plan de trabajo para solucionar los casos de Afiliación Múltiple, que le fueron representados a las AFP durante el mes de diciembre del año 2017. Agregó que dicho plan consideraba un período de 3 meses para análisis, revisión, comparación, materialización de reclamos y una etapa de revisión final que contempla un informe del trabajo que realizaría al 31 de marzo de 2018, adjuntando un cronograma de dichas actividades;

21. Mediante oficio N° 1.850 de 2018 esta Superintendencia instruyó a la A.F.P. Planvital S.A. que diera respuesta a todas las observaciones que le había representado a través del oficio N°28.743 de diciembre de 2017 y aclaró lo siguiente:
- (i) Ninguno de los casos que se le representaron en diciembre de 2017 correspondían a casos que no se encontraran ya representados o informados a la AFP desde hacía más de 2 años.
 - (ii) La AFP no respondió nada en relación con las inconsistencias de información que se verificaron entre la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos* y el archivo *Informe de Reclamos AFP (IREC)*, ambos referidos a una misma fecha, el 30 de septiembre de 2017, en que diversos casos de "Afiliación Múltiple" mantenían esa condición en la citada base de datos, no obstante haberse reportado en informe de Reclamos como "dictaminados" y con sus acciones de regularización como "ejecutadas".
 - (iii) Las causas que dan origen a las anomalías de Afiliación Múltiple habían sido informadas por A.F.P. Planvital S.A. en mayo de 2017. No obstante, en enero de 2018 indicó que recién entonces realizaría una revisión a sus procesos para detectar las fallas que estaban provocando esa situación y optimizar los tiempos de regularización de los casos de Afiliación Múltiple.
22. Que mediante oficio N°1.836 de 2018, se formularon observaciones a la A.F.P. Planvital S.A. sobre el plan de trabajo presentado en conjunto con las demás Administradoras, a través de la Asociación Gremial de AFP, y se adjuntó un CD con el detalle de 6.200 casos, equivalente al 71,68% del total de 8.649 casos de Afiliación Múltiple que en la *Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos* se registraban con esa anomalía asociando a esa AFP con la última incorporación o afiliación. Al respecto, se instruyó su regularización dentro del mismo plazo indicado en el plan de trabajo presentado, debiendo remitir informe con el estado de las dichas regularizaciones, el día 16 de abril de 2018. En esa oportunidad, se le representó además que 4.939 casos, equivalentes al 79,66% del total de 6.200 que se le instruyó regularizar, ya se le habían representado con anterioridad durante los años 2015, 2016 o 2017, sin que a diciembre del año 2017, hubiesen sido regularizados por esa AFP. Por último, se le señaló además que algunos de esos casos correspondían a:
- (i) Afiliados que ya se encuentran pensionados o fallecidos.
 - (ii) Afiliados que ya cumplieron o se encuentran próximos a cumplir la edad legal para pensionarse.
 - (iii) Afiliados que se encuentra multi-pensionado, esto es, se encuentra pensionado en dos AFP.
23. Que con fecha 01 de febrero de 2018, mediante su carta N° GG/235/GO/189/2018, A.F.P. Planvital S.A. dio respuesta al oficio N°1.850 indicado en el considerando 21

anterior, señalando que:

- (a) Las Administradoras tenían identificadas las causas que dan origen a la anomalía de Afiliación Múltiple, correspondiendo principalmente a deficiencias en el proceso de Afiliación por Regularización de Rezagos debido a inconsistencias en la respuesta de confrontación de Rezagos (Verafi) por parte de las AFP y, secundariamente a los procesos de Afiliación por Traspaso y de Afiliación por Solicitud.
- (b) En octubre de 2017 pudo comprobar que en el proceso de Incorporación de afiliados a través del Sitio Web, no se estaba obteniendo respuesta por parte del servicio de validación MAC de su proveedor de servicio PreviRed, motivo por el cual al no registrar respuesta de “afiliación”, la AFP procedió a validar la incorporación, generando así la anomalía de Afiliación Múltiple, anomalía que se encontraría regularizada desde el 19 de diciembre de 2017.

En relación con lo anterior, Planvital no indicó las razones por las que el mencionado aplicativo (MAC) no habría estado entregando respuesta a sus consultas de afiliación, así como tampoco señaló la magnitud que representan los traspasos Web en comparación con la suscripción total de estas incorporaciones, las que deben incluir a aquellas que se formalizan manualmente a través de la suscripción de formularios físicos.

- (c) Que los casos de Afiliación Múltiple respecto de los cuales tenía la responsabilidad de “ejecutar” las acciones de regularización dictaminadas, se encontraban en pleno proceso de ajustes a las cuentas personales, los que quedarían regularizados a más tardar el día 29 de marzo de 2018.
- (d) Que, a más tardar el día 30 de marzo de 2018, concluiría el proceso de revisión del flujo de Reclamos, con el propósito de que éstos cumplan con las especificaciones señaladas en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, pero que a la fecha de su carta ya había detectado casos en que, efectivamente, se estaban informando las acciones de regularización como “ejecutadas”, en circunstancias que se trataba de cuentas personales de afiliados que aún no contaban con su situación previsional regularizada.
 - (i) Finalmente, AFP Planvital indicó en su carta que con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las acciones regularizadoras implementaría las siguientes medidas, las que quedarían operando totalmente en el mes de marzo: (i) Aumento de dotación del personal que realiza ajustes o que dictamina; (ii) Automatización del proceso de análisis y eliminación de cuentas por Afiliación Múltiple; (iii) Mejoras al flujo de Reclamos normativos que solicitaría a su proveedor tecnológico y (iv) Automatización del control de las acciones regularizadoras.

24. Que, en virtud de los hechos que se vienen describiendo, mediante oficio reservado N° 14.370 de 26 de junio de 2018, esta Superintendencia informó a A.F.P. Planvital S.A. la apertura de un expediente de investigación en su contra, que rola con el N° 030-C-2018, formulándole el siguiente cargo: Incurrir en retardo inexcusable en la regularización de los casos de afiliación múltiple detectados, incumpliendo de esa forma lo dispuesto en el Libro I, Título VII, Letra A *Procedimientos para el Proceso de Gestión de Reclamos*, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones; y las instrucciones específicas impartidas por esta Superintendencia en la materia;
25. Que, mediante carta GG. 1430/2018 de 13 de julio de 2018, A.F.P. Planvital S.A. presentó sus descargos y defensas. En primer término efectuó una relación de los hechos, citando los oficios remitidos por esta Superintendencia y las respuestas de la administradora. Seguidamente manifestó que por intermedio de la Asociación Gremial de A.F.P., AAFP N° 028/2018 de 16 de abril de 2018, se informó a esta Superintendencia que desde enero de ese año el Comité de Reclamos se había reunido periódicamente con el objetivo de dar solución a los afiliados, coordinar y revisar el estado de avance de las regularizaciones. Agrega que en esa misma oportunidad se señaló el resultado obtenido como consecuencia del plan de trabajo efectuado por parte de las administradoras de fondos de pensiones, en el cual sería posible apreciar que esa administradora había regularizado la totalidad de los casos. Señaló también que durante el proceso de regularización de multiafiliados, A.F.P. Planvital S.A. concentró gran parte de sus esfuerzos en la mejora de los procesos, sin perjuicio de haber adoptado una serie de medidas tendientes a cumplir con cada una de las acciones regularizadoras. Al efecto cita las fechas de implementación de las medidas;
26. Que, siempre citando los descargos de la administradora, ésta sostuvo que junto con haber tomado medidas se ha preocupado de fortalecer cada uno de los controles asociados a aquellos procesos operacionales que eventualmente pueden producir la condición de multiafiliado en un trabajador, especialmente en los procesos de Incorporación realizados por Internet, Creación de Cuentas por Rezago, con el propósito de impedir la generación de este tipo de anomalía. Añadió, que si bien reconoce que el proceso de regularización de casos que registran afiliación múltiple fue más extenso de lo originalmente previsto, ello se debió no a una negligencia o ausencia de control en su actuar, sino más bien a la gran cantidad de casos asociados y a la complejidad que presentan las cuentas individuales en relación a sus movimientos operacionales, que en gran medida no fue posible trabajar en forma automatizada y masiva;
27. Que, finalmente, en sus descargos la administradora solicitó a esta Superintendencia que la absuelva de los cargos formulados en su contra considerando su actuar de buena fe, el esmero y la preocupación constante en vías de mejorar cada uno de los procesos asociados; su esfuerzo y constancia desplegados para regularizar los casos de afiliación múltiple; y, como consecuencia de ello, el control y la considerable disminución en la generación de multiafiliados;

28. Que todos los antecedentes señalados en las consideraciones precedentes muestran, a juicio de esta Superintendencia, una ausencia de actividades de control suficientes en Planvital tendientes a mitigar los riesgos inherentes del proceso de control de materialización de Reclamos normativos relacionados con la regularización de afiliación múltiple de los trabajadores y del cumplimiento de las normas que al respecto se encuentran contenidas en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. Así también, dan cuenta de un retardo inexcusable en la adopción de medidas tendientes a subsanar las cuentas personales de los afiliados afectados con Afiliación Múltiple, algunas de las cuales se han mantenido sin corregir por espacio de más dos años;
29. Que, en el mismo sentido señalado precedentemente, se encuentra acreditado en estos autos administrativos el cargo formulado a A.F.P. Planvital S.A., toda vez que la propia administradora en sus descargos reconoce que demoró más allá de lo planificado la regularización de los casos de afiliación múltiple. Debe tenerse presente que desde el año 2016 esa administradora comenzó a evidenciar la acumulación de casos que en años anteriores le representó esta Superintendencia, los que no regularizó no obstante haber comprometido sucesivamente plazos de ejecución que en los hechos no cumplió. Sólo en octubre de 2017 comenzó a informar que estaba trabajando en el desarrollo de herramientas sistémicas en conjunto con su proveedor tecnológico, las que estarían concluidas a finales de ese mismo año, lo que tampoco ocurrió;
30. Que, en el mes de enero de 2018, después del plan de trabajo comprometido por las administradoras a través del Comité de Reclamos de la Asociación Gremial de A.F.P., cuyo plazo de ejecución vencía el 31 de marzo de 2018 y no el 16 de abril de 2018 como sostiene la A.F.P. Planvital S.A., esta Superintendencia le instruyó que diera respuesta a la totalidad de observaciones que le había formulado en oficio N° 28.743 de diciembre de 2017, haciéndole presente que ya se le venían informando desde hacía más de dos años, sin que los hubiera regularizado. En el hecho, al vencimiento del plazo de regularización comprometido, A.F.P. Planvital S.A. mantenía pendientes de regularizar un subtotal de 2.662 casos, equivalentes a un 42,94% del total de 6.200 casos representados en enero de 2018 y, al 30 de abril del mismo año, mantenía pendientes de regularizar 522 casos, es decir un 8,42% de los casos del mismo total representado, de acuerdo con la información que transmitió a esta Superintendencia en la *Base de Datos de afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos*;
31. Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 19.880, mediante oficio N° 27.832 de 19 de diciembre de 2018, esta Superintendencia resolvió ampliar el plazo para dicar resolución, por un lapso de tres meses a contar del vencimiento de los primeros seis meses;

RESUELVO:

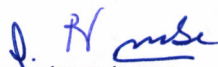
Aplíquese a la Administradora de Fondos de Pensiones Planvital S.A., por la

responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a UF 300 (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 establecido 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 artículo 18 del DFL N° 101, de 1980 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese.


PWV/PVS/MBC

Distribución:

- Sr. Gerente General A.F.P. Planvital S.A.
- Sr. Superintendente
- Sra. Jefa de Gabinete
- Sr. Fiscal
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sra. Intendenta de Regulación de Prestadores Públicos y Privados
- Sr. Jefe División Control de Instituciones
- Sra. Jefa División Prestaciones y Seguros
- Sr. Jefe División Financiera
- Sr. Jefe División Administración Interna e Informática
- Sra. Jefa División Estudios
- Sr. Jefe División Desarrollo Normativo
- Sra. Jefa División Comisiones Médicas y Ergonómicas
- Sr. Jefe División Atención y Servicios al Usuario
- Sra. Jefa Oficina de Partes


OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones