



RESOLUCIÓN N° 4

Santiago, 27 de Enero de 2021

MATERIA

Aplica sanción de multa a la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A.

IDENTIFICACIÓN INTERNA: **RE-FIS-21-1**

DESTINOS

AFP Provida S.A.

TEMA: Aspectos Legales (cod:102)

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES



500199421

Verifique documento en <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/vOficio.php>



500199421

RESOLUCIÓN

VISTOS: **a)** Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en los N°s. 2, 3 y 8 del artículo 94 del D.L. N° 3.500 de 1980, en los N°s. 1, 6, 7, 8 y 10 del artículo 47 de la ley 20.255 y en las letras b), h), i), n) y t) del artículo 3° y artículo 17 y siguientes del D.F.L. N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; **b)** Lo dispuesto en el artículo 93 del D.L. N° 3.500 y en el artículo 52 del D.S. N° 57 de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo prescrito por los artículos 3, 23, incisos primero y vigésimo primero, 39, primera oración, 61, 61 bis, incisos primero y segundo y 68 del D.L. N° 3.500 de 1980; **c)** Lo establecido en el Título I del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; **d)** Los Oficios Reservados N°s. 28.098, 593, 2.098, 2.445, 2.446 de esta Superintendencia, de 26 de diciembre de 2019, 13 y 31 de enero, 05 y 28 de febrero 2020; Los Oficios Ordinarios N°s. 1.200, 1.201, 2.491, 4.250 de esta Superintendencia, de 21 de enero, 05 de febrero de 2020, dirigidos a la A.F.P. Provida S.A.; el Oficio Reservado de Cargos N° 10.338 de esta Superintendencia, de 04 de junio de 2020, dirigido a A.F.P. Provida S.A.; los Oficios Reservados de Trámite N°s 11.202, 15.105 y 24.316, de esta Superintendencia, dirigidos a A.F.P. Provida S.A., de 18 de junio, 13 de agosto y 30 de noviembre de 2020, respectivamente; **e)** Las Cartas O.374/DSC, O.3939, O 121./DSC, O.191/DSC, F-12-2020, O.383, N° 446, AUD30, F-104-2020, F-107-2020, F-144-2020 y F-64-2020 todas de A.F.P. Provida S.A., de 30 de diciembre de 2019, 02, 21, 22 de enero, 04, 05, 10 y 18 de febrero, 05 de marzo, 30 de abril, 15 de junio, 25 de junio, 18 de agosto y 11 de septiembre de 2020; y

CONSIDERANDO:

I. LOS HECHOS

Durante los años 2019 y 2020, esta Superintendencia efectuó múltiples actividades de fiscalización a la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (en adelante “la Administradora”, “AFP Provida” o “Provida”), en el ejercicio de las cuales ha observado hechos que pueden ser objeto de contravenciones a la ley y a la normativa de este Servicio, que se describen en los títulos siguientes:



500199421

A. Proceso de fiscalización iniciado por la comunicación de fecha 18 de octubre de 2019.

1. Esta Superintendencia de Pensiones recibió el día antes señalado una comunicación de Provida, correspondiente a la carta O374 / DSC, mediante la cual señaló -en lo pertinente- lo siguiente:

“La presente tiene como objetivo informar una situación de carácter irregular detectada en el mes de septiembre 2019 y que involucró a dos trabajadores de Provida.

Al respecto se informa que, para un total de 27 afiliados se otorgó el beneficio de pensión de Vejez pese a no cumplir con los requisitos establecidos para pensionarse. Dada esta situación, se efectuaron pagos indebidos a 18 afiliados, y 9 de ellos fueron detenidos de forma oportuna sin que se materializara el pago de pensión. Las personas identificadas como responsables de esta situación fueron desvinculados de esta Administradora en el mes de septiembre 2019, sin perjuicio de las acciones legales que interpondrá ProVida por los hechos ocurridos.”.

2. Con fecha 16 de diciembre de 2019, esta Superintendencia efectuó actividades de fiscalización en dependencias de la Administradora, durante la cual estuvieron presentes el Fiscal de la AFP de la época, Sr. Antonio Valdés; la Subgerenta de Trámite de Beneficios, Sra. Karina Candia y la Subgerente de Pagos de Pensión, Sra. Cecilia Nusser, entregando un cuestionario de fiscalización con 14 preguntas relacionadas con los hechos relatados en la carta de fecha 18 de octubre del mismo año. Dicho cuestionario fue respondido -en lo pertinente - de siguiente manera:

“Describir detalladamente en que consistió la situación irregular que menciona su carta O.374 / DSC del 18.10.2019 (fraude en pensión de vejez), mencionando las áreas donde ocurrió y a los tipos de trámite que afectó.

Producto de controles que habitualmente aplica la AFP en el área de Pago de Beneficios (Back Office), observó la existencia de trámites de pensión de vejez edad que no fueron ingresados como solicitudes en agencia (casos con pago sin solicitud de pensión digitalizada), sino que se crearon el Back office, en el área de cálculo y selección de modalidad de pensión, para lo cual el Supervisor de dicha área y un administrativo,



500199421

habrían adulterado en la Base de Datos la fecha de nacimiento de 27 afiliados, entre los cuales se encontraba el propio administrativo. Además, estos casos se tratarían de personas jóvenes con poco saldo en su cuenta individual, por lo tanto, no serían casos que deberían ingresar a SCOMP, situación que debe corroborarse.

De estos 27 casos, 18 fueron pagados incluyendo períodos retroactivos, y para 9 los pagos fueron detenidos. Para todos los casos se disponía de datos bancarios para realizar los correspondientes pagos. Habitualmente esta información se recoge en agencia, lo cual no habría ocurrido en estos casos”.

“Identificar los funcionarios de la AFP involucrados en la situación (nombres y cargos), señalando cuáles fueron los nexos o contactos externos identificados en su investigación. Proporcionar las actas de despido de los funcionarios de la AFP.

Los funcionarios de la AFP involucrados en esta situación son [REDACTED], Supervisor del área de cálculo y selección de modalidad de pensión y [REDACTED], administrativo de la misma área. Se desconoce si hubo nexos o contactos externos a la AFP que hayan participado en esta situación.

Los funcionarios de la AFP habrían negado su participación en los hechos, y en el caso de [REDACTED], presentó una demanda en contra de la AFP por despido injustificado.”

“Describir en qué consistió la revisión interna que se menciona en su carta 0.374 / DSC del 18.10.2019, período que comprendió y fecha en que se realizó (revisión interna de todos los trámites de pensión ingresados desde el año 2016 a la fecha, no encontrando más casos en esta condición). Señalar cuáles fueron las bases de datos que revisó y para qué períodos.

La revisión interna consistió en verificar la fecha de nacimiento registrada en el Registro Civil para la totalidad de todos los trámites correspondientes a solicitudes de pensión de vejez correspondientes al período enero de 2016 a septiembre de 2019. Producto de esta situación se observaron los 27 casos antes señalados, que corresponden a solicitudes del período abril de 2019 a septiembre de 2019.

El área de Informática de la AFP tuvo la función de proveer la información de usuarios, transacciones, generación de datos y consultas de los sistemas realizadas por dichos



500199421

usuarios.”.

“Cuáles son las segregaciones de funciones que ha realizado para impedir que un mismo usuario tenga acceso a todas las etapas involucradas en el proceso de trámite de pensión y pago de beneficios, y la fecha en que éstas entraron en funcionamiento.

La segregación de funciones para impedir que un mismo usuario tenga acceso a todas las etapas involucradas en el proceso de trámite de pensión y pago de beneficios, aún no se implementa. (Destacado y subrayado incorporado).

3. Con fecha 26 de diciembre de 2019, esta Superintendencia remitió el Oficio Reservado N° 28.098, mediante el cual se solicitó a la Administradora remitiera aquellos antecedentes que había comprometido enviar a este Servicio, producto de la fiscalización indicada en el número anterior.
4. Con fecha 30 de diciembre de 2019, la Administradora remitió la carta O.374/DSC 18.10.2019 (SP 32981), mediante el cual envió respaldos de una serie de documentos solicitados por esta Superintendencia, entre ellos:
 - a) Actas de desvinculación de las personas involucradas en los hechos contravencionales.
 - b) Nómina con la identificación de los 27 afiliados involucrados.
 - c) Registro de los integrantes que participaron en el comité de levantamiento de controles.
 - d) Hoja que contiene la descripción de los 29 controles y/o validaciones existentes, las que se van a implementar y evidencia para los 26 de los 29 controles informados.
 - e) Respaldo de la alerta automática que se genera de forma diaria con los casos que han registrado una modificación en la fecha de nacimiento.
 - f) Se informaron las facultades a restringir para cada proceso en cuestión, cuyo proceso de implementación se desarrollará durante el primer trimestre del año en curso.

Sobre el particular, AFP Provida informó que los 27 afiliados fueron los siguientes:



500199421

Nombre Afiliado	Cobrador	Parentesco Cobrador	Monto Líquido pagado	Fecha de Nacimiento Adulterada	Fecha de Nacimiento Registro Civil BDU	Edad a 09/2019	Debió ingresar a SCOMP
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 19.039.987	07-10-1950	[REDACTED]	54	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 6.620.385	25-09-1989	[REDACTED]	30	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Sin parentesco detectado	\$ 6.311.794	29-04-1950	[REDACTED]	31	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 4.008.114	30-11-1949	[REDACTED]	31	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 14.961.585	03-03-1942	[REDACTED]	38	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 20.387.026	18-05-1945	[REDACTED]	41	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 675.901	06-11-1950	[REDACTED]	59	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Hija	\$ 77.853.740	31-03-1933	[REDACTED]	62	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 64.501.412	25-01-1938	[REDACTED]	52	Sí
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 34.793.409	14-10-1939	[REDACTED]	50	Sí
[REDACTED]	[REDACTED]	Sin parentesco detectado	\$ 12.280.001	07-01-1949	[REDACTED]	51	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 6.129.430	11-04-1950	[REDACTED]	32	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 5.495.534	09-07-1950	[REDACTED]	28	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 2.512.511	19-03-1950	[REDACTED]	57	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 7.099.408	18-06-1948	[REDACTED]	32	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 6.041.156	22-04-1945	[REDACTED]	27	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 5.998.240	27-03-1945	[REDACTED]	31	No
[REDACTED]	[REDACTED]	Afiliado	\$ 5.785.305	08-03-1939	[REDACTED]	51	No
[REDACTED]	[REDACTED]			07-02-1945	[REDACTED]	55	No
[REDACTED]	[REDACTED]			10-05-1935	[REDACTED]	60	No
[REDACTED]	[REDACTED]			04-07-1945	[REDACTED]	57	No
[REDACTED]	[REDACTED]			15-07-1945	[REDACTED]	34	No
[REDACTED]	[REDACTED]			21-09-1945	[REDACTED]	31	No
[REDACTED]	[REDACTED]			02-09-1945	[REDACTED]	32	No



500199421

Nombre Afiliado	Cobrador	Parentesco Cobrador	Monto Líquido pagado	Fecha de Nacimiento Adulterada	Fecha de Nacimiento Registro Civil BDU	Edad a 09/2019	Debió ingresar a SCOMP
[REDACTED]				03-03-1945	[REDACTED]	31	No
[REDACTED]				03-10-1945	[REDACTED]	29	No
[REDACTED]				29-01-1945	[REDACTED]	29	No

5. Con fecha 13 de enero de 2020, mediante el Oficio Reservado N° 593, este Servicio requirió las respuestas pendientes del cuestionario presentado el día 16 de diciembre de 2020, instruyendo que informara –en lo pertinente- lo siguiente:

“Como resultado del análisis del envío del contenido de la carta señalada en el antecedente 4), y sus respectivas evidencias, correspondientes a la información del Cuestionario que se encontraba pendiente de respuesta, se pudo observar lo siguiente:

a) En la nómina con la identificación de los 27 afiliados involucrados, se observan dos casos que debieron haber sido ingresados a SCOMP, para los cuales se adelantó (adelantó) su fecha de nacimiento en 30 años, y cuyos giros fueron por un valor de \$ 70.251.711 y de \$ 37.921.908, respectivamente.

b) En la información de los integrantes que participaron en el comité de levantamientos de controles para prevenir estas situaciones, omitió informar cuáles fueron los procesos críticos analizados por la AFP (comité que tiene como objetivo el análisis y cuestionamiento de los controles que existen en la actualidad orientados a prevenir y detectar situaciones irregulares en Operaciones).

c) La evidencia relacionada con el respaldo de la alerta automática que se genera de forma diaria con los casos que han registrado una modificación en la fecha de nacimiento, es poco descriptiva, y no permite visualizar cuál es el control que se realiza.”

Del mismo modo, se solicitó remitir:

“...la información requerida en el número 7 del Oficio del antecedente 3), esto es, la identidad de los receptores de cada uno de los pagos informados en la nómina señalada en el número 4 del Cuestionario, lo cual deberá ser previamente corroborado por esa Administradora; y en caso que no coincida la identificación del pensionado con el



500199421

receptor del pago, proporcionar las correspondientes explicaciones y documentación aclaratoria”.

6. Con fecha 21 de enero de 2020, esta Superintendencia emitió el Oficio Ordinario N° 1.200, mediante el cual encontró situaciones con respecto de los 27 afiliados reportados, que merecían un análisis y explicación, adjuntando anexos que dan cuenta de lo anterior y refiriendo sobre el particular lo siguiente:

“Además, se verificó lo siguiente respecto de los 27 casos reportados por esa AFP:

i. Existen 18 casos en los que aún no ha sido corregida la fecha de nacimiento en la BDA.

ii. Respecto de los casos en que se materializó el pago, existen dos, RUT XX.XXX.XXX-X y RUT XX.XXX.XXX-X, que están informados en el campo Código de estado del archivo 2.1 Personas, con código 1 que corresponde a Afiliado vivo no pensionado DL 3.500 y que no están informados en el archivo 2.14 Afiliados pensionados por vejez al mes de noviembre de 2019 de la Base de datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios Pensionados y Fallecidos (BDA).

iii. En el caso del Sr. [REDACTED], RUT XX.XXX.XXX-X, pensionado por vejez edad, la fecha de solicitud de pensión en la BDA es el 25 de septiembre de 2054. La fecha de nacimiento según el Registro Civil es el 25 de septiembre de 1989. Entre la fecha de nacimiento del afiliado y la fecha de solicitud de pensión correspondiente al 2054, existen exactamente 65 años; sin embargo, el afiliado a la fecha del presente informe tiene 30 años de edad” (los roles únicos tributarios, intencionalmente se han censurado).

El mismo día, mediante Oficio Reservado N° 1.201, de fecha 21 de enero de 2020, se reiteró el requerimiento de envío de la siguiente información:

“...la identidad de los receptores de cada uno de los pagos informados en la nómina señalada en el número 4. del cuestionario aplicado en esa Administradora el 16.12.2019, lo cual debía ser previamente corroborado por AFP Provida S.A., y en caso que no coincidiera la identificación del pensionado con el receptor de pago, proporcionar las correspondientes explicaciones y documentación aclaratoria”.



500199421

7. Con fecha 21 de enero de 2020, la Administradora dio respuesta al Oficio Reservado N° 593 de fecha 13 de enero de 2020, a través de la carta O 121./DSC, mediante el cual señaló lo siguiente:

“Respecto a lo señalado en el punto N°5, en el cual se solicitó la identidad de los receptores de cada pago involucrado y en caso de no corresponder al afiliado proporcionar las explicaciones y documentación aclaratoria, se informa que a través de carta complementaria, enviada con fecha 24 de diciembre 2019 por email corporativo y transmitida electrónicamente el día 29 de enero 2019, se adjuntó la nómina con el detalle de los 27 casos involucrados, informando el nombre del afiliado, el nombre del cobrador y el parentesco en caso de existir. Adicionalmente, se solicitaron los comprobantes a las respectivas instituciones bancarias y se pudo constatar lo siguiente:

- a) El pago para 14 casos se realizó a través de depósito en cuenta, utilizando una cuenta bancaria a nombre del afiliado involucrado.*
- b) El pago para 1 caso fue pagado a través de depósito a una cuenta bancaria que es de propiedad de la hija del afiliado en cuestión.*
- c) El pago para 3 casos fue realizado a un apoderado de cobro que no tendría parentesco asociado al afiliado, no obstante, los cobradores son parte de los afiliados involucrados en los 27 casos detectados, de tal forma que, dos afiliados habrían cobrado el saldo de dos cuentas individuales (la propia y una adicional) y el tercer cobrador habría cobrado una cuenta distinta a la propia, se envía el detalle de casos a continuación:*

Nombre Afiliado	Cobrador	Observación
[REDACTED]	[REDACTED]	Distinto cobrador
[REDACTED]	[REDACTED]	Distinto cobrador
[REDACTED]	[REDACTED]	Distinto cobrador
[REDACTED]	[REDACTED]	Mismo cobrador
[REDACTED]	[REDACTED]	Mismo cobrador

(...) Cabe precisar que para los casos involucrados en los puntos b y c, se ingresó en el sistema un apoderado de cobro que permitió realizar la transacción a una persona distinta al afiliado.

- d) Para 9 casos involucrados, no se materializó el pago de pensión.*

De acuerdo a lo solicitado en el punto 7 del presente oficio se informa lo siguiente:



500199421

a) Del análisis efectuado, se pudo constatar que 3 casos podrían haber ingresado a SCOMP, siempre y cuando hubiesen cumplido con el requisito de cumplimiento de edad legal, no obstante, sólo dos fueron informados a través del complemento al cuestionario enviado con fecha 24 de diciembre. Se adjunta anexo 2, con el detalle de casos involucrados y el campo actualizado. A continuación se informan los 3 casos en cuestión:

Cobrador	RUT	DV	Monto bruto pagado	Edad a 09/2019	Debió ingresar a SCOMP
[REDACTED]	XXXXXXXX	X	\$ 84.767.126	62	Sí
[REDACTED]	XXXXXXXX	X	\$ 70.251.711	52	Sí
[REDACTED]	XXXXXXXX	X	\$ 37.921.908	50	Sí

c) Por otra parte, en relación a la alerta que tiene como objetivo controlar de forma diaria los casos que tendrían una modificación en la fecha de nacimiento cuya evidencia sería poco descriptiva y no permite visualizar el control realizado, se explica a continuación en que consiste el control y las evidencias respectivas:

✓ Existe una extracción diaria generada por nuestro equipo de Bases de Datos, que alerta los casos que han presentan una diferencia en la fecha de nacimiento respecto a la del Registro Civil o bien que no son encontrados dentro del proceso de Rutificación. Esta validación incluye todos los trámites ingresados el día hábil anterior. Esta alerta llega a través de un correo electrónico automático a las personas a cargo del equipo de trámite.

✓ Ante la recepción del correo, el supervisor del área o el responsable designado para ello, revisa y confirma los datos de fecha de nacimiento, descargando para ello el certificado civil correspondiente. De encontrarse diferencias, se realizan las acciones necesarias de regularización en el sistema para continuar con el trámite correctamente.

✓ Si el trámite fue ingresado por una oficina, la diferencia es informada a través de una notificación formal al Jefe de Oficina y el Jefe Zonal asignado a dicha oficina." (los roles únicos tributarios, intencionalmente se han censurado).



500199421

8. Con fecha 22 de enero de 2020, la Administradora dio respuesta al Oficio Reservado N° 1.201, de fecha 21 de enero de 2020, informando la transmisión de antecedentes efectuada mediante la carta del número anterior, explicando la demora en el envío de los documentos.
9. Con fecha 31 de enero de 2020, esta Superintendencia emitió el Oficio Reservado N° 2.098, mediante el cual se citó a declarar a las siguientes personas:
 - Sra. Diana Berstein - Gerente de Operaciones
 - Sr. Piero Gianuzzi - Gerente de Gestión Afiliados
 - Sr. Rodrigo Salcedo - Subgerente de Auditoría
 - Sr. Juan Ignacio Carvajal - Especialista en Riesgo Operacional
 - Srta. Karina Candia - Subgerente de Pagos y Procesos Masivos
 - Sra. Cecilia Nusser - Subgerente de Trámites de Pensión
 - Srta. María José Neicún - Supervisora Unidad de Cálculo
 - Sr. Guido Traslaviña - Supervisor Trámite de Vejez y VA
 - Sr. Ludys Cordero - Supervisor de Pago
 - Srta. Maryori Ojeda - Administrativo Especializado RP vejez y VA
 - Srta. Stefany Briones - Administrativo Especializado RP vejez y VA
10. Con fecha 5 de febrero de 2020, esta Superintendencia emitió el Oficio Reservado N° 2.445, mediante el cual se citó a declarar a doña Karina Candia, Subgerente de Pagos y Procesos Masivos y se solicitó que se informara por qué no comparecieron las señoras Karina Candia, Subgerente de Pagos y Procesos Masivos, Maryori Ojeda, Administrativo Especializado RP vejez y VA y Stefany Briones, Administrativo Especializado RP vejez y VA.
11. Con fecha 5 de febrero de 2020, esta Superintendencia emitió el Oficio Reservado N° 2.446, mediante el cual instruyó a la Administradora que complementara, en relación a su carta de fecha 21 de enero de 2020, lo siguiente:

“Para los 18 casos la AFP remitió a esta Superintendencia copia de los comprobantes de pago efectuados a través de depósito en cuentas bancarias; señalando que para 4 casos indicados en las letras b) y c) anteriores, se ingresó en el sistema un apoderado de cobro que permitió realizar la transacción a una persona distinta al afiliado; no obstante, la



500199421

Administradora no remitió a esta Superintendencia copia de los respectivos documentos de respaldo en que los afiliados habrían autorizado a las personas que realizaron los correspondientes cobros de pensión, ostentando su calidad de apoderados.”

“Respecto de los 2 casos que no ingresaron a SCOMP debieron haberlo hecho, la AFP no explicó la situación ocurrida en éstos; sino que sólo indicó que del análisis efectuado había constatado que eran 3 los casos que podrían haber ingresado a SCOMP, siempre y cuando hubieran cumplido con el requisito de cumplimiento de edad legal...”

De tal manera, se instruyó informar:

“...si efectivamente existen los documentos de respaldo en que los afiliados habrían autorizado a las personas que realizaron los cobros de pensión correspondientes a los casos señalados en las letras b) y c) del número 4.1. anterior, ostentando su calidad de apoderados, en cuyo deberá remitir copia de dichos documentos a este Servicio, según corresponda.

b) Explicar las causas por las cuales los 3 casos señalados en el número 4.2 anterior, recibieron sus pagos de pensión, sin ingresar a SCOMP; como así también, cuáles son los controles que tenía durante el año 2019, y en la actualidad, para impedir la existencia de estos casos, es decir, afiliado que puedan cobrar su pensión sin ingresar a SCOMP, debiendo hacerlo. Adicionalmente, si informa que durante el año 2019, tenía estos controles, sírvase informar cuáles fueron las fallas que se presentaron en éstos.”.

12. Con fecha 4 de febrero de 2020, AFP Provida dio respuesta al Oficio Ordinario N° 1.200, de fecha 21 de enero de 2020, informando –en lo pertinente- lo siguiente:

“Anexo 4

Nuestra base de datos presenta inconsistencia en el sexo para 23 afiliados (as) del total de 27, por lo que se procederá a la modificación de esta información en la base de datos, sin embargo, las pensiones se encuentran correctamente otorgadas.

Respecto de letra e) del citado Oficio, referido a los 27 casos reportados por la Administradora, informamos:

i. Se ha interpuesto reclamo formal con los casos involucrados en el fraude, con objeto de corregir su fecha de nacimiento en la base de Personas, el mismo que quedará



500199421

formalizado durante el mes de febrero y se reflejará en la BDA que se remitirá en marzo 2020.

ii. Las cuentas de los afiliados vuelven a estado activo una vez que las solicitudes son anuladas. Las solicitudes de los dos rut consultados se encontraban anuladas a la fecha de la generación de la base de datos de afiliados.

iii. Se ha confirmado que la única fecha de solicitud registrada en la plataforma unificada, del trámite de pensión del Sr. [REDACTED], RUT N° [REDACTED], es 01/12/2014. Nuestro sistema no permite el ingreso de fechas de solicitud, ni generación de pagos de pensión para períodos futuros. Es así que, los períodos devengados y pagados fueron anteriores al 2018. Para cometer este ilícito, la fecha de nacimiento del señor [REDACTED] fue modificada el 05/04/2019 a 25/09/1949, y posteriormente, el 30/04/2019 se modificó a 25/09/1989.

El dato de fecha de solicitud informado en la BDA, en el archivo afpv, afiliados pensionados por vejez, no es correcto para este registro, es decir, la fecha de solicitud 25/09/2054 no corresponde y será rectificadas en el envío de la BDA de marzo.”

13. Con fecha 5 de febrero de 2020, esta Superintendencia emitió el Oficio Ordinario N° 2.491, mediante el cual solicitó, en complemento a la fiscalización, relativa a los 27 casos de pensión de vejez irregulares, un informe de auditoría interna relativo al otorgamiento de dichas pensiones.
14. Con fecha 5 de febrero de 2020, AFP Provida dio respuesta al Oficio N° 2.098, de fecha 31 de enero de 2020, solicitando que se fijara nuevo día y hora respecto de doña Karina Candia. Con respecto a doña Maryori Ojeda y Stefany Briones, informó que la primera no trabaja en dicha administradora y la segunda se encontraba con licencia de posnatal.
15. Con fecha 11 de febrero de 2020, esta Superintendencia informó la realización de una fiscalización presencial, la que fue desarrollada por funcionarios de este Servicio, el día 12 de febrero del presente año.
16. Con fecha 18 de febrero de 2020, la Administradora complementó la respuesta entregada, en virtud de lo solicitado a través del Oficio Ordinario N° 1.200, de fecha 21 de enero de 2020, adjuntando una planilla y documento al efecto.



500199421

17. Con fecha 28 de febrero de 2020, esta Superintendencia emitió el Oficio Reservado N° 4.250, mediante al cual citó a declarar a la Sra. Cecilia Nusser, Subgerenta de Trámites de Pensión, para el día 3 de marzo de 2020.
18. Con fecha 5 de marzo de 2020, mediante la carta O.383 (fecha 27 de febrero de 2020), la Administradora remitió una nueva complementación a su respuesta al Oficio Ordinario N° 1.200, de fecha 21 de enero de 2020, acompañando una planilla Excel y documentos vinculados a los hallazgos.
19. Con fecha 30 de abril de 2020, la Administradora informó que *“En respuesta anterior, según carta AUD10, de fecha 12 de febrero de 2020, Auditoría Interna informó que las auditorías de “Beneficios – Pagos de Pensión” y “Revisión de la BDU” se encontraban en proceso, con fecha estimada de emisión para finales de abril. No obstante, si bien hemos logrado avances, los mismos se han visto afectados producto de la contingencia sanitaria actual (Covid-19). Dado lo anterior, se comunica a esta Superintendencia que los informes de auditoría mencionados serán remitidos inmediatamente cuando estos proyectos estén finalizados.”*.

B. Declaraciones efectuadas en el contexto del proceso de fiscalización.

1. Conforme a lo señalado en los números 9, 10 y 17 del apartado anterior, esta Superintendencia citó a declarar a diversos funcionarios de AFP Provida, a efectos de consultarles sobre los hechos materia de esta formulación de cargos.
2. Con fecha 3 de febrero de 2019, don Guido Traslaviña Farías, Supervisor de la Unidad de Trámites, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“4. Como y cuando te enteraste que se habían producido pagos indebidos de pensión de vejez?

Yo elevé el tema de los casos que no están en caso terminal, hay una columna de control en el archivo Solicitud que indica donde se generó el trámite, donde aparecían casos generados en la casa matriz, 9 casos que analizó que las solicitudes de pensión tienen un orden correlativo que no le pareció correcto, ya que el sistema arroja los números de



500199421

solicitud que no es habitual que queden correlativos para una misma sucursal, después pensé que esos casos, los 9, eran casos traspasados desde otra AFP, que la Unidad de cálculos tiene la función de crear y pagar. Envié un mail a [REDACTED], supervisor de Unidad de Selección y cálculo, el 4 de septiembre de 2019, solicitando verificar si los casos fueron creados por esa Unidad. El supervisor de la Unidad de Selección y cálculo responde que no fueron creadas en su Unidad. Posteriormente le transmite verbalmente a Cecilia Nusser la situación, solicitando que to revisaran conjunta mente. Cecilia Nusser solicitó los usuarios a Desarrollo y Sistemas. Se solicitó copia de los correos electrónicos con el Sr. [REDACTED].

5. Desde cuando se aplicaba el control?, con qué frecuencia?

No realiza frecuentemente este control, no está definido, me llamaron la atención los casos en la planilla Excel del Solicitu. El control lo hizo de forma proactiva, no estaba definido, no estaba establecida una frecuencia ni existía un control específico para el número de correlativo de una misma agencia en el archivo soticitu. En el correo enviado a Cecilia Nusser quedó registro de los 9 casos. (Destacado y subrayado incorporado).

“8. Cuáles son los datos que se podían modificar?”

Dentro de su perfil puede modificar fechas de nacimientos de afiliados y beneficiarios, fecha de solicitud de pensión, direcciones, no está seguro si puede modificar sexo. Las personas a su cargo, pueden modificar fecha de nacimiento de afiliados y beneficiarios, domicilios, fecha de solicitud de pensión, no está seguro si pueden modificar el sexo.

En beneficiarios puede modificar completamente el nombre, RUT no se puede modificar.

No le llegan reportes automáticos del sistema, respecto de los datos que fueron modificados por sus colaboradores. Está establecido que ellos debieran comunicar por correo de las modificaciones.

No han habido modificaciones en el sistema para el cambio de datos personales. Esta pregunta y respuesta se precisó de acuerdo a lo requerido por la Sra. Catalina Moreno



500199421

Orellana.

9. Es condición necesaria que un afiliado haya solicitado un cambio de datos para que este se realice?

No siempre es necesario, la data se podría modificar por solicitud del afiliado o por efecto de algún control de la data.”

“12. Como se controlaba en el año 2019 que se emitían todos los Certificados de Saldo que correspondían, se emitieron Certificados de Saldos en alguno de los casos irregulares, de ser así, por que no fueron subidos a SCOMP?.

Existe control actualmente. Los casos irregulares son más de los 9 que según lo declarado hasta ahora detectó y de los casos irregulares varios debieron tener Certificados emitidos y subidos a SCOMP, lo cual no fue así, describir en detalle el control de lo ocurrido.

En el 2019 a través del listado Solicitu (Listado diario) se controlaba que se emitían todos los Certificados de Saldo que correspondían.

No tiene la certeza que los 18 adicionales generaron folio y se subieron a SCOMP, no conoce estos casos adicionales. Supone que ninguno de los casos irregulares no generaron folio SCOMP. Supone que estos 18 casos no pasaron por su control y fueron terminados en el mismo día, en la condición de pago. **Los casos que pasaron directamente a pago no los revisaron. No existía un control al final del proceso que permitiera detectar algún caso que cumpliendo los requisitos para que se emita un certificado de saldo no se haya emitido.**” (Destacado y subrayado incorporado).

3. El mismo día, don Ludys Arnaldo Cordero Duarte, Supervisor de la Unidad de Pago de Pensiones, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“6. ¿Cómo y cuándo se enteró de que se habían producido pagos indebidos de pensiones de vejez en el año 2019?



500199421

Dentro de los controles que tenía establecidos la Unidad de pago de Pensiones en esa fecha, existía un control mensual, en el cual se verificaba la cantidad de pago o devengo que tiene cada afiliado. En una ejecución de este control, se detectó que existía un caso que tenía anomalía, tales son: monto de pago elevado para un mismo cobrador, sobre veinte millones de pesos; cantidad de períodos del devengo, que tiene límite que en este momento no recuerdo. Tiene un parámetro, pero igual requiere análisis para su verificación.

No recuerdo bien cuándo lo detectamos, sería el 4 de septiembre de 2019.”

“12. ¿Cuándo detectaron la irregularidad en las fechas de nacimiento?

No recuerdo. Nosotros en la Unidad de Pago no lo detectamos. Si mal no recuerdo no existía ese control de validación. De haber existido correspondía que lo detectara la Unidad de Trámite. (Destacado y subrayado incorporado).

“19. Para desarrollar sus funciones, a qué sistemas puede acceder y desde cuándo?

PU Plataforma Unificada que es el Sistema de la AFP, desde mi ingreso a la administradora; Proveedores de pago en general, desde el inicio de la operatividad o desde el ingreso; Control D, Raiken, Tolhua.

20. ¿Para qué sirven estos Sistemas?

PU para generar pagos, verificar pagos, analizar pagos, entre otros; Proveedores de pago, consulta de pago, carga de nóminas de pago, extracción de certificados, entre otras funciones; Control D, extracción de reportería; Raiken y Tolhua, procesamiento de datos, carga de interfase, envío de interfase.

21. ¿Qué datos del afiliado y del trámite se pueden modificar en estos sistemas?

En mi calidad de Supervisor, puedo modificar sólo en PU, los siguientes datos: Nombre, dirección domicilio particular, correo, otorgar un apoderado de cobro, lugar de pago, modalidad de pago, institución de salud, cargas familiares y cobro de créditos sociales informados por CCAF, Cooperativas y otros. Respecto de estos datos sé que mi perfil me permite modificar, porque en alguna oportunidad lo he ejecutado. Respectos de los



500199421

datos fecha de nacimiento del afiliado y beneficiarios y sexo, no sé si mi perfil me permite ejecutar modificaciones de ellos. Tengo la seguridad de que no puedo modificar la fecha de la solicitud de pensión.

22. ¿Quiénes en su Unidad pueden realizar modificaciones en estos sistemas?

Los miembros de mi Unidad tienen las mismas atribuciones para modificaciones de datos antes mencionados, que yo tengo en relación con los datos del afiliado. (Destacado y subrayado incorporado).

23. ¿Se genera un reporte de los ingresos y modificaciones de datos realizados en el sistema, desde cuándo, periodicidad, y quién los recibe?

No. En el caso especial de la modalidad de pago se podría generar un reporte, pero es a pedido.”

“26. ¿Durante el año 2019 se verificaba que para cada pago de pensión no se hubiera modificado datos de los afiliados y sus apoderados de cobro, como por ejemplo fecha de nacimiento, sexo, fecha de la solicitud de pensión, vía de pago, etc.?”

No y tampoco actualmente en la Unidad de Pago de Pensiones. Sin embargo, para los apoderados de cobro se hace un análisis de vencimiento del mandato, se realizan las modificaciones si es necesario.

27. Previo al pago, en el año 2019, se verificaba que se hayan cumplido correctamente las actividades anteriores, según corresponda, como por ejemplo, emisión de la ficha de cálculo, emisión del certificado de saldo, ingreso de certificado de saldo a SCOMP, aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión. Quién hacía esta verificación y con qué frecuencia.

En mi área no se verifica. Tampoco actualmente.”

“30. ¿Dónde, cómo y quiénes realizaron el ingreso de los apoderados de los casos irregulares?”

En la plataforma Unificada PU. Actualizando los datos en modalidades de pago.



500199421

Entiendo que fueron dos perfiles usuario [REDACTED] y [REDACTED], ambos de la Unidad de Cálculo.

31. ¿Cómo se realiza el ingreso, modificación y o actualización de apoderado de cobro? ¿Qué documentos de respaldo se requieren para realizar estas actividades y quiénes pueden realizarlas?

Se realiza en la PU en el módulo de modalidades de pago. Se requiere el poder o el documento visado por médico y asistente social del Hospital en el que pudiera estar internado el afiliado.

32. ¿Se verifica que todo ingreso o modificación de apoderado de cobro disponga del mandato que lo respalda?

Todos los ingresos realizados en la Unidad de Pago se valida que cuente con su poder. A nivel transversal no.

33. ¿En los casos irregulares que cobraron a través de mandatos, existen materialmente los correspondientes mandatos?

Entiendo que no hay mandatos. Nosotros revisamos que hubiera solicitudes de pensiones.

No existen solicitudes digitalizadas, al menos.

34. ¿se requería autorización para modificar datos de los mandatos en el Sistema? ¿Quiénes realizaban la autorización? ¿Estas modificaciones eran reportadas a alguien y de qué forma?

No se controla. Los cambios no eran reportados. Hoy es igual. Si el mandato ingresa por Agencia, autoriza el Jefe de Agencia. Si es poder simple y hay dudas del Jefe de Agencia, lo autoriza la Fiscalía.”

“37. ¿Los pagos irregulares se efectuaron en proceso masivo o de pago diario?

De pago diario.”. (Destacado y subrayado incorporado).



500199421

4. El mismo día, doña Karina Candia Ocampo, Subgerente de Pagos y Procesos Masivos, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“7. Cómo y cuándo se enteró de que se habían producido pagos de pensión indebidos de vejez durante el año 2019?”

Entre los 05.09.2019 y el 06.09.2019 el supervisor de trámites, Guido Traslaviña, envió un correo al supervisor de la unidad de Cálculo y Selección [REDACTED], indicando que habían 8 trámites de pensión de vejez que estaban ingresados con el código de operaciones (no en agencia) y que por lo tanto se asume que son pensionados ingresados por traspaso desde otra AFP y que no estaban terminados. [REDACTED] el 05.09.2019, respondió que no correspondían al equipo de Cálculo y que consultara a sistemas quien los había creado (código H). A partir de lo informado por [REDACTED], la Subgerente de Trámite por correo electrónico solicitó al equipo de sistemas el usuario que había ingresado al sistema (código H) y como respuesta, el 06.09.2019, el equipo informó que el código era de [REDACTED]. Este correo me fue reenviado por la Subgerente de Trámite y al mismo tiempo le respondieron lo mismo a [REDACTED]. Este mismo día [REDACTED] se acercó a conversar conmigo indicándome que había trámites ingresados con su usuario que no los había ingresado él. Ese mismo día con Ludys Cordero comenzó la revisión de los casos. Este mismo día 6, el equipo de trámite realizó el rechazo de los 8 trámites en el sistema y ese mismo día solicité al equipo de la base de datos, que depende de la Gerencia de Soporte Operacional, el listado de todas las transacciones con los respectivos usuarios que se encontraban asociados a estos RUT. Este resultado se obtuvo el día 9 y se encontraban en el log de tecleo el usuario de [REDACTED] [REDACTED] en todos los casos, realizando consultas de saldo, fechas de nacimiento, pagos y fue el usuario de [REDACTED] quien dio el alta de pago. La información respecto de las transacciones de creación, alteración de fecha de nacimiento y alta de pago para el restante de casos detectados fue enviada por carta a la Superintendencia. El 09.09.2019, le informé al Gerente de Gestión de Afiliados, y posteriormente a la Gerente de Operaciones. En este momento, y como resultado de las revisiones realizadas entre el 06 y el 09 de septiembre de 2019, ya se había observado que las fechas de nacimiento de estos casos había sido modificada, lo que fue comunicado a las personas antes mencionadas. El miércoles 11.09.2019 fueron desvinculados [REDACTED] y [REDACTED]



500199421

Adicionalmente el día 09.09.2019, el equipo de pago de pensiones detectó a través de un control establecido para los montos altos, estados finales de los pagos, para un ciclo de mes, 1 caso cuyo monto era elevado que al revisar tenía las mismas características que los 8 casos detectados en trámite. La diferencia es que este caso estaba pagado.

8. Por qué se detectó la irregularidad en septiembre de 2019, si ya habían ocurrido casos pagados a partir de abril del mismo año?

Porque los montos de los pagos anteriores eran más bajos, quedando fuera del perímetro de revisión definido por la AFP, y porque el trámite se finalizó el mismo día (se inició y se pagó en el mismo día).

9. Qué datos del afiliado y del trámite se podían y se pueden modificar en el sistema?

Los datos de fecha de nacimiento, sexo y de matrimonio se podían y se pueden modificar en el sistema, por todas las personas que se desempeñan en las tres unidades bajo mi dependencia. Se puede crear una fecha de solicitud de pensión pasada, no futura

10. Qué control tendría que haber realizado [REDACTED] para haber detectado la existencia de los 8 casos que se encontraban en la situación de no terminados, es decir, casos no enviados a pago, en lugar de que sea la unidad de trámite?

[REDACTED] no tenía que controlar estados intermedios, ya que eso lo controlaba la unidad de trámite. El equipo de [REDACTED] controlaba los pagos de afiliados traspasados desde otra AFP (TRAFILO4), con lo cual no se encontraba dentro del equipo de cálculo un control asociado a esto.

11. Qué controles se hacían para que los casos que supuestamente vienen de TRAFILO4, y se pagan, realmente correspondan a casos que venían traspasados pensionados desde otra AFP?

No habían estos controles.

La funcionalidad que permitía efectuar un pago sin certificado de saldo se utilizaba y se utiliza para las siguientes situaciones:

- Convenios internacionales
- Pensionados traspasados
- Conversiones desde el sistema computacional antiguo de Provida”.



500199421

“17. Donde, como y quienes realizaron el ingreso de los apoderados de cobro?”

Se ingresa en el sistema PU y lo que se hace es que se ingresa en el módulo de personas un apoderado de cobro y se le asigna a la modalidad de pago de pensión (depósito en cuenta corriente, etc.) en el mismo sistema. Pide el RUT, nombre, tipo de beneficio. Todos se pagaron por depósito en cuenta corriente. Verificamos con los Bancos que son cuentas de los mismos cobradores, que 4 casos corresponden a personas distintas de los afiliados. La transacción como tal la hizo una de las dos personas involucradas.

18. Se controlaba y se controla actualmente que para todos los pagos realizados a apoderados de cobro existan los respectivos mandatos físicamente?

Sólo en agencia se revisa que existan todos los documentos físicos ingresados al sistema con mandatos. Fiscalía también revisa los mandatos que deriva Agencia a Fiscalía.

En la unidad de pago existe un control mensual previo al proceso de pago masivo que controla vigencia de todos los mandatos en el sistema, pero no la existencia del documento físico.

La unidad de Selección estaba y está facultada para ingresar apoderados de cobro al sistema, no obstante ésta facultad sería restringida durante el primer semestre de 2020, para el perfil que maneja la unidad de selección y cálculo.

El equipo de Seguridad de la Información revisa las facultades de los perfiles cuando éstos se solicitan.

19. De los afiliados que no habrían recibido en sus cuentas bancarias los pagos indebidos de pensión, que certeza tiene la de que los afiliados tenían conocimiento de estos pagos?

No hay certeza.

Sin embargo, hay dos personas que si bien no recibieron los fondos de sus cuentas individuales, recibieron los fondos de otros de los 27 casos involucrados, por lo tanto, éstos podrían estar enterados; por lo que hay dos personas que eventualmente podrían no estar enterados respecto de estos pagos.

20. Que reporte recibe respecto del proceso de pago, que alerte sobre situaciones inusuales?



500199421

Para los pagos masivos tiene control SOX, existía y existe, que consiste en controlar todos los hitos necesarios previos al proceso masivo de pago de pensión y necesarios para que se realice en forma correcta y adicionalmente se controlan todos los hitos que deben ejecutarse durante el proceso de pago masivo. Sin embargo, la anomalía ocurrió a nivel de pagos diarios. Estos controles se reportan hasta la Gerente de Operaciones.

Para los pagos diarios se realizan los siguientes controles y sólo se reportan hasta el Supervisor:

- Cuadratura de los financiamientos de fondos contra el módulo de liquidaciones y el módulo de pagos y adicionalmente contra la transferencia enviada al proveedor. Esto también se realiza para el pago masivo*
- Antes se controlaba el promedio del pago del mes. Ahora se incorporaron los pagos retroactivos.”. (Destacado y subrayado incorporado).*

5. El mismo día, doña Cecilia Nusser Maragaño, Subgerenta de Trámites de Pensión prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“4) ¿cómo y cuándo se enteró de que se habían producido pagos indebidos de pensión de vejez durante el año 2019?

Me reportó el supervisor de la unidad de vejez, Guido Traslaviña, el que en paralelo derivó un correo electrónico al supervisor de la unidad de cálculo, [REDACTED], con copia a la declarante, consultando alrededor de 8 casos creados por una agencia distinta a las sucursales comerciales. Guido Traslaviña consultó al señor [REDACTED] porque no tenían una identificación de afiliado traspasados como pensionados de otra AFP.

Ante la respuesta del señor [REDACTED], que indicó que se debía averiguar el usuario de esas solicitudes, solicité al Área de diseño y desarrollo que informara que usuario había creado esas solicitudes. La referida área informó que el código del usuario, que correspondía a [REDACTED]. La fecha aproximada de lo anterior fue el 4 de septiembre de 2019.

- 5) *¿Tomó conocimiento de cómo operaba la persona en cuestión y la causa?*

Modificando la fecha de nacimiento de los afiliados. De la causa no tengo conocimiento.



500199421

6) *¿Reportó a algún superior, de qué manera? Recibió instrucciones de su superior al respecto, cuáles fueron?*

Esta situación se reportó verbalmente y por correo electrónico a Piero Gianuzzi, gerente de Gestión de Afiliados, aproximadamente el 4 de septiembre de 2019. Karina Candía, Subgerente de Pagos Masivos, en paralelo empezó a investigar. El señor Gianuzzi instruyó a la señora Candía revisar los periodos del año 2019 y luego hasta el 2016.

7) *¿Cómo se detectó esta irregularidad y en qué fecha?*

Por el lado de trámites de pensión se detectó por un control diario de solicitudes ingresadas al sistema, que realiza el supervisor Guido Traslaviña, que tenían identificado un código interno distinto a los asignados a la red de oficina o agencias.

Las solicitudes eran todas correlativas.

Las agencias tienen códigos menores a mil y éstas tenían un código interno 1544. El sistema acepta dicho código para validar algunos trámites creados en back office. La fecha en que se detectó la irregularidad fue cercana al 4 de septiembre de 2019.

8) *¿Podría describir el proceso mediante el cual se detectó la irregularidad?*

Diariamente se cuenta con un archivo con las solicitudes históricas que ingresan en las oficinas, se muestran las terminadas como las pendientes. Con respecto a las pendientes se hace una asignación a los analistas de trámite y ese archivo de trabajo es generado por un analista y revisado por el supervisor. En esa asignación y/o revisión se detectaron esas irregularidades.”

“13) *¿Qué datos del afiliado y del trámite se pueden modificar en estos sistemas, como por ejemplo, fecha de nacimiento, sexo, fecha de solicitud de pensión, vía de pago, etc., y en que etapas del trámite?*

En el área de trámite de pensión se pueden modificar esos datos, no tengo seguridad respecto a la vía de pago.

14) *¿Quiénes pueden modificar estos datos?*

Todos los integrantes del área de trámite de pensión.



500199421

15) *¿Se genera algún reporte de los ingresos y las modificaciones de datos realizadas en el sistema?*

No hay reporte.

16) *Respecto a las modificaciones, éstas tienen algún límite o parámetro máximo para efectuar dichas modificaciones, por ejemplo si voy a modificar la fecha de nacimiento en un plazo de 5 años, se puede realizar?*

Lo que sé es que se pudo modificar en los rangos de los hallazgos.”. (Destacado y subrayado incorporado).

“18) *Durante el año 2019 ¿se verificaba que para cada pago en el sistema dispone de una solicitud firmada por el afiliado?*

Para cada solicitud pendiente que ingresaba al área de trámites, se verificaba y se verifica que exista una solicitud firmada por el afiliado. No obstante, estos casos fueron creados y cerrados el mismo día en la unidad de cálculo y selección, por lo que no figuraban como trámites pendientes en mi unidad.”

“23) *¿Por qué durante el año 2019 hubo casos de pensionados por vejez en forma Indevida que no ingresaron a SCOMP debiendo hacerlo?*

Voy a revisar la casuística de los casos afectados.”

“30) *¿Se ha reportado esta irregularidad a algún comité de auditoría o de directores, cuando y quién lo reportó?*

Se reportó al directorio y a auditoría, no recuerdo la oportunidad.

31) *Durante el año 2019 ¿Qué controles tenía para verificar que la fecha de solicitud de pensión no sea superior a la fecha de pago? ¿Actualmente qué controles tiene?*

Entiendo que corresponde a un control sistémico.

32) *En base a que lineamientos y de quién, se definió la forma en que se realiza el proceso de trámite y pago de pensión de vejez y sus controles asociados.*

La creación y avance en los trámites de vejez se basó en los principios y la normativa vigente y que el pago del beneficio está sujeto al cumplimiento de la edad legal.



500199421

**Se solicitaron los manuales y se comprometió a buscarlos y enviarlos a la Fiscalía de esta Superintendencia.*

33) *¿Por qué está evaluando restringir facultades en vez de realizarlo inmediatamente?*

Sé que se está revisando la restricción de facultades.

34) *¿Cuántas personas de agencia y de back office tienen la facultad de modificar y/o generar la fecha de nacimiento, solicitudes de pensión de vejez, sexo y de que áreas?*

Del área de trámites todas, son 27 personas. No tengo conocimiento sobre las personas de agencia.”. (Destacado y subrayado incorporado).

6. El mismo día, doña María José Estefanía Neicún Acevedo, Supervisora de la Unidad de Selección y Cálculo, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“11.Tomaste conocimiento de la causa de la irregularidad y de cómo operaba?

R: Tengo entendido que se modificaban las fechas de nacimientos para hacer pagos retroactivos de pensiones. Como asumí tema de supervisión, Karina me contó cómo había operado el tema. Sé que se cambiaban fechas de nacimiento de los afiliados para pagar en forma retroactiva pensiones a personas que no cumplían los requisitos.

12. *Ha sabido de irregularidades en el trámite y pago de pensiones de vejez?*

R: No. Tengo entendido que parte de la Unidad de Vejez tiene un control que debiera detectar si tienen irregularidades en esa área. Guido Traslaviña es el Supervisor de esa Unidad.

13. *Sabes cómo se detectó esta irregularidad?*

R: Por la Unidad de Guido, de vejez, que reporto que existían casos que no cumplían con las características, estaban creadas por un área que es operaciones, que estaban sin terminar. Ellos lo enviaron a [REDACTED]. Guido le dijo a [REDACTED] que habían casos que no estaban terminados, que los revisara y terminara y [REDACTED] dijo que esos casos no los habíamos creados nosotros y ahí se pidieron los registros de quien había creado los



500199421

casos en el sistema (usuario) y se determinó que el que había creado los casos era [REDACTED]. Ahí empezaron a investigar la seguidilla de casos.”

“25. Para desarrollar tus funciones a que sistemas puedes acceder y desde cuándo?”

R: Como analista a sistema PU, SCOMP, y correo. Como supervisora igual a PU, pero con distintos perfiles. Ahora puedo desarrollar otras cosas. Como analista uno puede desarrollar pagos, revisar cierta información, saldos. Como supervisora ahora puedo activar pagos, sacar ceses de pensión que estaban cesadas sin pago, pagar retroactivo.

En el SCOMP puedo sacar otros reportes, que como analista no puedo sacar.

26. Quien autoriza los pagos retroactivos?

R: Karina Candia. Antes de septiembre, el analista revisaba, el supervisor realizaba. El daba el alta en el sistema. Ahora el analista realiza y con el correo se sienta con el analista y él ejecuta.

Sigue siendo igual, misma modalidad. El Supervisor da el alta de los pagos retroactivos.)

27. Para qué sirven los sistemas que hoy tú utilizas?

R: Sistema SCOMP, para realizar todo tipo de ofertas de pensiones, aceptación y selección de modalidades, sistemas de consultas y ofertas. El sistema PU para realizar los pagos como AFP, consultas, pagos, gestionar todo el tema de pensión de los afiliados. El sistema de correos, tenemos Outlook.

28. Mencionaste que ustedes como unidad tienen acceso para generar solicitudes en el caso de los beneficiarios traspasados que están pensionados desde otra A.F.P. Quiénes tienen acceso a ello?

R: Los analistas y el Supervisor.

Es una solicitud con restricciones o no?

R: Es igual que las otras solicitudes, solo que queda en beneficiario por traspaso.

Tú debes desplegar en el sistema PU y darle la característica de beneficiarios por traspaso?



500199421

R: *Queda con la AFP de ingreso registrado, en personas, y al generarlo para ello debemos marcarla en PU. Ahí salta el asunto a Guido, cuando no queda con marca de beneficiario por traspaso, debiera saltar el control a Guido (Área de Trámites) y esa marca es la que generamos nosotros como Selección y Cálculo, que son los únicos casos que creamos solicitudes.*

29. *Que datos del afiliado y del trámite se pueden modificar en el sistema PU?*

R: *Matrimonio, nombre, fecha de nacimiento, sexo. Si tú lo creas, debes llenar esos datos, después ya no.*

La modalidad de pago primero se debe dar de baja y crear una nueva. No modificar la que ya está. Va a quedar con otra fecha, otro todo.

30. *Quiénes pueden modificar estos datos en sistema?*

R: *Nosotros como Unidad de Cálculo y la Agencia.*

La modalidad de pago, también puede modificarla la gente de pagos. La Unidad de Ludys Cordero puede modificar la modalidad de pago.

31. *Se genera un reporte de los ingresos y las modificaciones de datos realizadas en el sistema, desde cuándo, con qué periodicidad y quién los recibe, para cada dato monitoreado?*

R: *Desconozco si existe una base de datos. A mí no me llega y desconozco si existe."*

"35. *¿Quién ve los mandatos del apoderado de cobro?*

R: *La gente de Agencia Y el área de pago, lo ve Ludys.*

Eso viene desde agencia ingresado.

Cómo ingresan beneficiarios traspasados, tendrían facultad para ingresar un apoderado de cobro?

R: *Si. Para esos casos. Eso se ingresa por los datos que vienen desde la otra Administradora."*

"37. *¿Quién emite los certificados de saldo?*



500199421

R: El Área de Tramite emite los certificados de saldo.

Sabes si en este fraude se emitieron certificados de saldo?

R: No lo sé. Yo no revisé ninguno de esos casos en el sistema. No tengo acceso y tampoco quiero revisar.

Tú decías que los casos de beneficiarios por traspaso no pasan por certificado de saldo?

R: No, se genera una ficha online, que son como mezcla de certificado de saldo y la ficha, que es para pagarlo por el monto que informa la AFP anterior.”

“39. ¿Se requería autorización para modificar datos de los mandatos en el sistema, quienes realizaban la autorización? ¿Las modificaciones de datos de mandatarios eran reportadas a alguien y de qué forma? Actualmente se requiere autorización para modificar datos de los mandatarios en el sistema y se emiten reportes?

R: Si creo que sí. La Unidad de Pagos podría verlo.”

“41. ¿Por qué durante el año 2019 hubo casos de pensionados por vejez en forma indebida que no ingresaron a SCOMP debiendo hacerlo?

R: No sé. Porque a lo mejor se alteró la ficha, se le genero el pago rápido. Podría ser eso. Se saltó el proceso de SCOMP y se generó la ficha online y ahí generaron solo pagos y ahí omitió el asunto de SCOMP.”

“43.Los pagos irregulares se realizaron el en el proceso de pago masivo o de pago diario?

R: Yo creo que salieron en el diario, porque si se saltaron el proceso de SCOMP como uno genera la ficha, sale un pago extraordinario. No lo toma el sistema de forma masiva como los periodos de pago de todos los meses.”.

“46. ¿Sabes si hay algún control específico para pagos que se generan por beneficiarios por traspaso?

R: No generamos solicitudes extra, más que lo necesario por traspaso. Controles en si para eso no tenemos.



500199421

Decías que Guido es quien reporta o hace control de la diferencia entre lo que debieran hacer por beneficiario por traspaso versus lo que sale por sistema, ¿sabes en que oportunidad se pagaron estos fraudes?"

R: Unos en 2018 y otros en 2019, algo así creo, más allá desconozco."

"50. ¿Puedes indicar los nombres de los colaboradores que tienes a tu cargo en la Unidad?"

RE: Lorena González, Felipe Pacheco, Cristian Rivera, Rolando Saavedra, Sabrina Medina, Ricardo Rodríguez y Marco Ayala, todos Administrativos Especializados."

"55. ¿Se ha reportado esta irregularidad a algún comité de auditoría o de directores, cuando y quién lo reportó?"

R: Si. Diana reportó a auditoría. Eso me lo informó ella. Hizo pequeña reunión e informó que se había levantado el tema."

"58. ¿Cuántas personas tienen facultad para dar alta de pago?"

R: Dentro de mi Unidad, ocho personas.

59. ¿Cuántas personas de agencia y de Back Office tienen la facultad de modificar la fecha de nacimiento del afiliado y de que áreas?"

R: La mayoría de las personas que ingresan en agencia pueden hacerlo. De mi Unidad las 8 personas. Del resto, desconozco. (Destacado y subrayado incorporado).

"61. Cuántas personas de agencia y de Back Office tienen la facultad de modificar el ítem sexo de los afiliados y de que áreas?"

R: Las Agencias, de mi Unidad los 8 y el resto lo desconozco.

62. Que crees tú que ocurrió en este fraude?"

Por lo que creo, el tema va en que faltó un poco más de control. En sí, cómo lo hizo, desconozco su actuar. El tema de los beneficiarios por traspaso, son dos personas que conocen el proceso. Desconozco cómo el hizo el tema. Creo faltó más control en eso. Lorena González y Felipe Pacheco son los que ven los beneficiarios por traspaso. Faltó



500199421

más control en verificar las solicitudes, como las que se crearon, que se saltaron el SCOMP y los trámites correspondientes.”.

7. El mismo día, doña Diana Berstein Zimmermann, Gerenta de Operaciones, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“2. Como y cuando se enteró que se habían producido pagos indebidos de pensión de vejez durante el año 2019.

Me enteré el 10 de septiembre de 2019, a mi oficina se acercó Piero Gianuzzi, Gerente de gestión de afiliados y Karina Candia, Subgerente de pagos masivos, me informaron que a través de un control de Back Office de trámites en etapas intermedias que se les hace seguimiento, que uno de los supervisores se dio cuenta que el trámite se había generado con un código de usuario que no correspondía a ninguna sucursal y que le habían solicitado al área de sistema que identificara el usuario del código y resultó ser el Sr. [REDACTED].”.

“3. Reportó a algún superior (directorío), de qué manera? (acta, reunión, correo, etc...). ¿Recibió instrucciones de su superior al respecto, cuáles fueron?

Lo reporté de manera inmediata al Gerente General, Recursos Humanos, Riesgos, Fiscalía y Compliance verbal y/o por mail y alrededor de una semana después, lo reportó al Comité de Dirección. Se desvincularon a las dos personas y solicité que se verificaran cuantos casos eran, debido a que se había realizado una revisión a un período de 3 meses y requirió una revisión desde el 2016 en adelante. Detectaron la participación del Administrativo [REDACTED] que se realizó un autopago de pensión, 11 alta de pagos y [REDACTED], creo pagos, modificó fechas de nacimientos y avanzó los trámites. Estos cambios se hicieron con el usuario de [REDACTED] y el usuario de [REDACTED].

Los primeros 8 casos los detectó el supervisor de trámite el 4 de septiembre de 2019, producto del control de revisar los trámites sin término y el supervisor de pago el 9 de septiembre de 2019 detectó uno más. El 10 de septiembre de 2019 me informaron de la situación y solicité que revisaran historia y me dijeron que revisaron 3 meses hacia atrás reportando 14 casos, y pedí que revisaran más historia desde el 2016 hacia adelante detectando 13 casos adicionales, y propuse al Gerente General con el primer reporte desvincular a los dos empleados, hacer la reunión masiva con mi equipo, además de revisar si existían más casos. El 11 de septiembre de 2019, se produjo la desvinculación



500199421

de las dos personas involucradas y se efectuó la reunión masiva con participación de riesgo y fiscalía, reforzando las conductas del código de ética, resguardo de la información y uso de password, sin mencionar nombres ni la palabra fraude.

Con posterioridad se realizaron reuniones para ver controles de este proceso y de otros, y definir acciones a seguir, entre las cuales se resolvió volver a la calidad de afiliados activos a los 18 casos que se alcanzaron a pensionar.

4. ¿Qué validaciones hicieron para verificar que no se estaba presentando un fraude?

Se verificaban los montos de pensión mensuales reliquidados mayores a un millón, montos atípicos de pensión, se revisaba la nómina de pagos con la cargada,

5. ¿Por qué este controles no detectó los pagos retroactivos?

Porque estas son pensiones nuevas y no estaban sujetas al control (Destacado y subrayado incorporado).

“9. ¿Hay controles al finalizar el proceso antes de finalizar el pago?”

Los controles se realizan a lo largo del proceso. Los antiguos controles eran de revisión de montos, nuevos pagos, no de todo el flujo.”

“12. ¿Cómo ha sido la comunicación respecto a este tema con las áreas de auditoría, riesgo y el directorio?”

Nos juntamos con los gerentes de las distintas áreas, con Santiago Donoso (Riesgos) y Antonio Valdés (Fiscalía), e informamos a Auditoría (Verónica Schlotzer) y Compliance.

Fiscalía está trabajando en querellas y riesgos está trabajando en el levantamiento de procesos y las matrices de riesgo.

Respecto del directorio, no recuerdo si se expuso este tema específicamente. (Destacado y subrayado incorporado).

8. El mismo día, don Piero Gianuzzi Armijo, Gerente de Gestión de Afiliados, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:



500199421

“5. ¿Tomó conocimiento y de qué forma, de la causa de la irregularidad y de cómo operaba?

Karina Candia me informó todos los hechos que habían sucedido, el control que había fallado. Cuando detectaron que existían trámites inconclusos y se validó que el usuario que los había ingreso era ██████████, Supervisor de Cálculo y Selección de Modalidad. Cuando me enteré, Karina me trajo la hipótesis y un conjunto de información que después validamos. Ella pensaba que ████████ o alguien con el usuario de ████████ hubiera hecho alteraciones de información de fechas de nacimiento, creaciones de solicitudes de pensión de vejez edad en el sistema PU, generación de pagos de las mismas. Estas personas, dado su conocimiento del funcionamiento del Sistema pudieron pasar por alto otras etapas del proceso. No conozco con exactitud qué pasos se dio en los procesos intermedios. No estoy seguro si en esos casos se emitió certificado de saldo, o si se emitió certificado de saldo sin folio.

Estas personas estaban facultadas en el sistema para realizar creación y los procesos descritos anteriormente, como procesos de alta de pagos, para casos de traspasos ingresos de pensionados y convenios internacionales.

Guido Traslaviña hizo el control, le pidió a ██████████ que le explicara por qué las solicitudes habían quedado inconclusas. ████████ dijo que no las habían ingresado ellos. Cecilia Nusser le pidió a Sistema que indicara qué usuarios las habían creado y Sistema respondió con copia a todos, que la creación había sido de ██████████.

En ese momento ██████████ fue a hablar con su jefa Karina Candia, a contarle que había pasado esto y que sospechaba que alguien había usado su clave para realizar estas transacciones en el Sistema, porque él no las había hecho. Fue lo que dijo.

6. ¿Reportó a algún superior lo sucedido (directorio) de qué manera? (acta, reunión, correo, etc...)?

Cuando me llegó la información, hicimos con Karina toda la tarde repasando la información, dado que era una materia bastante seria para ir hablar con Diana Berstein y lo reportamos con ella. Esto fue al día siguiente de que me llegó la información.”

“17. ¿Qué datos del afiliado y del trámite se pueden modificar en estos sistemas, como por ejemplo, fechas de nacimiento, sexo, fecha de la solicitud de pensión, vías de pago, etc.?



500199421

Sí tengo conocimiento, fechas de nacimiento y apoderados de cobro, esos fueron los datos que se modificaron para este ilícito.

18. ¿Qué otras dependencias de la parte de pago dependen de la Gerencia de Gestión de Afiliados?

Tenemos una estructura que está compuesta por un Subgerente de pagos y de ella dependen dos supervisores, un Supervisor de pagos de pensiones, de quien dependen ocho analistas y un Supervisor de Cálculo y Selección de Modalidad, que en ese momento era [REDACTED], hoy María José Neicún. El equipo de trabajo que ellos gestionan es de nueve personas.

Stefany Briones trabajaba en el equipo de Cálculo y Selección de Modalidad, como externa y a partir del mes de noviembre de 2019, creo, ingresó como administrativo de planta a la Gerencia de Recaudación. En el equipo, Cristián Rivera, Felipe Pacheco, Lorena González, Marco Ayala. Se contrató una persona para reemplazar a María José y después otra persona que reemplazó a [REDACTED] y a Marjori Ojeda (administrativos). Entiendo que todos ellos pueden modificar fechas de nacimiento y no tengo seguridad si pueden hacer altas de pago, las que no están restringidas a los casos de pensionados traspasados de otras AFP.

En el proceso se requeriría con mayor frecuencia cambios en los beneficiarios, no obstante también podrían modificar datos de los afiliados.

Ahora estamos haciendo validaciones con el Registro Civil y vamos a ingresar una marca a los datos validados por el Registro Civil y si se requiriera una modificación de esos datos, no los podrá hacer cualquiera. Se designará a una persona del área de operaciones que gestionará estos requerimientos. Está desarrollado, pero no está en producción, porque hay otra información adicional incluida, como la fecha de defunción, que sí es necesario permitir su modificación.

21. ¿Se genera un reporte de los ingresos y las modificaciones de datos realizadas en el sistema, desde cuándo, con qué periodicidad y quién los recibe, para cada dato monitoreado?

Sí. Desde octubre de 2019, estamos haciendo un control diario de las solicitudes de beneficios ingresadas, para las que se han modificado fechas de nacimiento. Para



500199421

afiliados. El dato sexo no está incluido en este control, pero sí en la solución que está en proceso.”. (Destacado y subrayado incorporado).

“23. ¿Para el caso de pagos de pensión superiores a la PBS se controlaba que tuviera certificado de saldo emitido con folio y subido a SCOMP? ¿Antes o después del pago?

No. Existen casuísticas que no lo requieren. Pero no todas. El hecho que vaya o no a SCOMP no es el riesgo mayor que se ve en este caso.

24. ¿Dónde, cómo y quiénes realizaron el ingreso de los apoderados en los casos irregulares? ¿Cómo se realiza el ingreso, modificación y/o actualización de un apoderado de cobro?

Para estos casos irregulares se hizo en el sistema PU y en su mayoría el ingreso de apoderados fue realizado con el usuario de [REDACTED] y algunos (menos) con el de [REDACTED]. Estas es una funcionalidad prevista para las sucursales y también está disponible en back office, para casos de solicitudes que puedan haber llegado por canales distintos a oficina, como por ejemplo convenios internacionales y de alguien que no pueda asistir a la oficina a hacer este cambio personalmente, por correo, etc.

25. ¿A qué controles estaban sometidos los pagos retroactivos?

Teníamos dos controles, pagos mensuales mayores a un millón de pesos y el de reliquidaciones también, lo mismo, que fue insuficiente, porque el fraude contempló pagos mensuales de bajo monto, por una gran cantidad de meses o períodos. Ahora se controla el pago mensual y retroactivo superior a un millón de pesos.

26. ¿Existe un control para verificar que una fecha de solicitud de pensión no sea superior o posterior a la fecha de pago de la pensión?

Es una restricción que el sistema debería tener, no está ocurriendo. No existe un control. Si el sistema no lo está haciendo, debemos pedir que se incluya.

27. ¿Por qué sólo están evaluando restringir facultades y no se realizaron inmediatamente?

Porque lo tenemos mitigado con el control diario, ya comentado.”. (Destacado y subrayado incorporado).



500199421

9. El mismo día, don Rodrigo Salcedo Barrera, Subgerente de Auditoría Interna, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“4. ¿Cómo y cuándo se enteró de que se habían producido pagos indebidos de pensión de vejez durante el año 2019?”

Como unidad supimos en el mes de septiembre mediante conversación de pasillo, no formalmente. A la vez supimos de la desvinculación de 2 personas asociados a dicho evento.

Teníamos en la planificación del año 2019 realizar una auditoría al proceso de pagos en el tercer trimestre. Actualmente se encuentra en proceso de ejecución, producto de contingencias y que tiene un auditor con licencia, dicha revisión comenzó en el mes de septiembre de 2019. El alcance es de los casos que pasaron por SCOMP desde la selección de modalidad hasta que se efectúa el pago. Posteriormente señaló que la auditoría al proceso de pago de pensión podría haber estado fijada para el cuarto trimestre del 2019. Nosotros reportamos directamente al Comité de Directores y no a la primera línea.

5. ¿Tomo conocimiento de la causa de la irregularidad y de cómo operaba?”

No tengo conocimiento de las causas y de cómo operaba formalmente, supe por información de pasillo que se debió a la modificación de datos de afiliados, entiendo que fue la fecha de nacimiento y con eso podía pensionarse antes de lo que correspondía. No participamos en los diseños de controles, pero si los testeamos como parte de las auditorías que realizamos. Entiendo que es una debilidad en el sistema en cuanto a la modificación de ese tipo de datos. Así también sé que uno de los involucrados, [REDACTED], prestó su clave.”

“10. ¿Cuáles son los controles a los cuales están sometidas las claves?”

Las claves aparte de tener la expiración, estas deben pasar por un módulo que se llama Service Now a través del cual las jefaturas solicitan las claves, posteriormente TI debe generar un workflow y pedir autorización a la jefatura de la persona que están solicitando para que lo apruebe. Cada trimestre o semestre, las jefaturas reciben un correo con los sistemas a los que pueden ingresar sus colaboradores para mantener o cambiar los permisos.”.



500199421

10. El mismo día, don Juan Ignacio Carvajal Díaz, Especialista de Riesgo Operacional, prestó declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“8. Tomaste conocimiento de la causa de la irregularidad y de cómo operaba?”

R: Hoy me enteré con mayor detalle sobre lo ocurrido. Me comentaron cuales habían sido los hechos desde la detección hasta cuando se avisó a esta Superintendencia de manera proactiva. Diana me informó eso hoy.”

“41. El Directorio ha definido la tolerancia al riesgo de este proceso?, De no ser así, ¿cuál es el criterio para establecer los mitigadores de riesgo de fraude en este proceso específico

***R: Para este proceso en particular, aun no.** Como proceso particular no. Lo que existe actualmente es una definición de apetito y tolerancia al riesgo transversal en la Compañía. Para el proceso, se definirá uno, cuando termine el levantamiento de los procesos.”*

“45. ¿Se ha reportado esta irregularidad a algún comité de auditoría o de directores, cuando y quién lo reportó?”

R: Sé que se reportó al Comité de Dirección. No participo de ese Comité, así que no sé cuándo se reportó, entendería que fue en el mes de septiembre, porque Santiago Donoso me comentó sobre el tema.”

“52. ¿Qué responsabilidad tiene su área en esto?”

***R: No haber detectado el riesgo anteriormente. No pensé que alguien se podía pensionar de manera fraudulenta. Al no identificar el riesgo, no identificas el control”.** (Destacado y subrayado incorporado).*



500199421

11. Con fecha 3 de marzo de 2020, doña Cecilia Nusser Maragaño, Subgerenta de Trámites de Pensión, prestó una nueva declaración ante los funcionarios de esta Superintendencia. En lo pertinente, declaró lo que se cita:

“2) Como seguimiento a la pregunta 13, del acta de declaración anterior, se consulta si se puede modificar la vía de pago en el área de back office

Si se puede modificar el apoderado de cobro o el modo de pago, los analistas de trámite y supervisores, pueden realizar dichos cambios, no existen reportes automáticos de modificaciones de campos.

3) Se hace una pregunta de seguimiento a la consulta 23 del acta de declaración anterior relativo a, porque durante el año 2019 hubo casos de pensionados por vejez en forma indebida que no ingresaron a SCOMP debiendo hacerlo.

Existe una funcionalidad que permite dar de alta pagos para casos que ingresan como afiliados pensionados traspasados desde otras AFPs, que no requieren certificado de saldo así como también para ingresar solicitudes que provienen del sistema anterior a la PU.

4) Si existen o no reportes de ingresos y modificaciones de datos realizados a través de los sistemas.

Existe un reporte diario de solicitudes de pensión o tramites ingresados en el sistema: Herencias y otros beneficios, pensiones adicionales (art 69, bonos exonerados), asignación familiar, garantía estatal, que muestra una serie de datos asociados a los tramites ej: rut, fecha de solicitud, agencia, prestación, datos asociados a los dictámenes, datos asociados a los bonos de reconocimiento, estados de la solicitud, analista de back office a quien esta derivado el caso automáticamente, modalidad de pago etc.) Este archivo se llama SOLICITU. Como es diario y se utiliza diariamente a través del mismo se pueden detectar modificaciones efectuadas a los trámites, para verificar principalmente carga de trabajo y para determinar plazos normativos y controlar el otorgamiento de los beneficios previsionales.

5) Relativo al control que realizo Guido Traslaviña, cual fue la finalidad del mismo



500199421

El control nace por la preparación del listado de trabajo diario de la unidad de vejez, respecto de las solicitudes pendientes de avanzar. Dentro de muchos datos valida la agencia asociada a las solicitudes y en este caso detecto asignaciones de una unidad distinta a oficinas comerciales o al área de trámites de pensión. La unidad de trámite solo genera solicitudes de trámites de pensión. La planilla es histórica y registra todos los casos terminados y pendientes que en promedio ingresan alrededor de 4500 solicitudes mensuales, de vejez edad. El hallazgo de los 8 casos informados por el Supervisor de Tramites de Vejez a mi como Subgerenta de Tramites de Pensión, se detectaron porque correspondían a solicitudes pendientes de concluir que eran del día anterior, además de alertarse por el código de agencia, el Supervisor de Tramites de Vejez me comento que también le había extrañado la correlatividad de las solicitudes de pensión. La Subgerenta declara que ella no ingresa las solicitudes del TRAFILO4.

6) ¿Si se hubiesen cerrado los procesos el mismo día se hubiesen podido detectar a través del control indicado en la pregunta anterior?

No se hubiesen detectado a través de ese control. (Destacado y subrayado incorporado).

C. Acta de fiscalización de fecha 12 de febrero de 2020.

1. Con fecha 12 de febrero de 2020, funcionarios de esta Superintendencia efectuaron proceso de fiscalización en dependencias de la Administradora. Sobre el particular –en lo pertinente- consta lo siguiente de dicha diligencia:

“En este archivo puede validar y modificar datos, este archivo no se carga en la PU. Estos afiliados se ingresan online a través del módulo de PU Gestión Operativa. Se ingresan uno a uno, que las cuentas están creadas y queda como afiliado traspasado. Para ello crea la solicitud en el Módulo Consulta de Solicitudes, crea la solicitud, para esto debe seleccionar la prestación y el estado.

Elige la prestación entre las opciones e ingresa el RUT y después el estado No traspasado, con opción o con selección.

Se solicita complementar que la condición queda como beneficiario traspasado.

¿Cómo se ingresa la información a la PU?



500199421

El sistema es la plataforma unificada, la que tiene un módulo, los datos se ingresan de a uno, ponen el RUT, que trae al pensionado o el afiliado, el módulo arroja los datos del afiliado. No se crean los afiliados por el trafil, sino que la unidad de cuentas. Desconoce desde cuando lo hace cuentas. Cuentas crea al afiliado traspasado, y ésta gestiona la salida de los afiliados.

Se solicita complementar, que el proceso de creación de cuentas es automático y se realiza con la carga del archivo trasal para todos los traspasos de afiliados vigentes y pensionados.

Se pregunta por un botón, la cual sirve para solicitar la pensión.

Cuando se ingresa et RUT, el sistema arroja los datos de la persona, esa persona en ese momento -cuando no es o era de la administradora- se le crea la solicitud, hay un botón de ingreso de solicitud. La fila da la prestación, condición y estado (queda iniciado en sucursal).

En el cuadro de ingreso de solicitud, del cual se solicitó una impresión, da la opción de prestaciones y se puede elegir las prestaciones, el siguiente cuadro es el RUT, lo digita, también se puede ingresar como campo abierto la fecha de solicitud, que -conforme a lo señalado- es la informada en el trafil, otro campo es pensionado traspasado otra AFP, que señale con opción y con selección, tiene una condición que si es traspasado tiene que quedar sí o sí, esto siempre ha sido así.

Al respecto, la Subgerente de pago, señaló que tiene un control que valida que si un caso viene en el Trafil 04, el cual tiene que tener el estado con opción, y que mediante correo reporta los casos que no tiene, al efecto presenta ejemplo de fecha 30 de septiembre de 2019. Sin embargo, consultada respecto del control, en el caso que el estado es con opción y no está en el Trafil, señaló que éste no tiene un control.”

“¿Alguien controla si ingresó estos casos y no otros?

No hay un control en sí, que valide los casos que ingresó en la solicitud en el sistema PU, los controles que se realizan son manuales y lo realiza él mismo. *Los casos que paga y que no paga, se convierten. Los pagos vienen en régimen de pago y los que no, se dejan convertidos en la PU. Los que no tienen fecha de pago anterior, se dejan como pensión cesada a la espera de una reactivación.” (Destacado y subrayado incorporado).*



500199421

“Se consulta si esos datos se deben ingresar en alguna parte y quienes puede acceder.

Tienen su perfil las personas del equipo de selección y cálculo, que son 9 personas (incluyéndolo a él) y ellos tienen acceso al sistema de módulo de consulta de retenciones personales por persona. Los datos ingresan al principio de mes y por quincena, son 7 u 8 casos promedio por quincena.

Ingresa por el RUT, e indica cuales son las retenciones, no da la posibilidad de ingresar datos. Cuando no está, por ejemplo el plan de salud, se ingresa en una plataforma. Se ingresa el plan de salud.

Se muestra correo en el caso del trafil, que revisa que se encuentren con la condición de que es afiliado traspasado, pero al revés no viene en el trafil pero tiene esa condición. Al ingresar al sistema, se ingresan todos los trámites por el mismo circuito, la diferencia que hay, es que no se le emitieron certificado de saldo, como el caso que vengan de otra AFP. Hay otras casuísticas, como convenios internacionales. Estos casos no quedaron marcados con esa condición, sino que sin condición. Indicó que los casos del fraude no quedaron con la condición de beneficiarios traspasados.

Se solicita complementar que la oración "Estos casos no quedaron marcados con esa condición, sino que sin condición.", se refiera y señale que fue formulada por Karina Candia y se refiere a los casos del fraude.

Se solicita ingresar al módulo de modalidad de pago, en donde ingresa los datos del plan de salud y la modalidad de pago y que, en estos casos, señaló que utiliza pago diario. El concepto de pago que utiliza es el pago diario. En la modalidad de pago, puede ingresar un RUT de otro cobrador diferente al afiliado, sin perjuicio que él afirmó que siempre ingresa el RUT del afiliado.

Además de eso hay un módulo de personas, en el que se ingresa la identificación del apoderado de cobro y que en el módulo de modalidad de pago tienen que ser los mismos.

Pero si existe una modalidad con mandatario, existe la posibilidad que es ingresar en el módulo de personas al mandatario y luego en el módulo de pago se ingresa el RUT de mandatario, por lo que así se genera un doble chequeo. Y de tal forma se puede hacer un mandato sin tener un mandato. A la fecha todavía se puede hacer lo anterior.



500199421

Se solicita complementar, que se puede hacer un apoderado de cobro sin tener como respaldo el mandato, para los casos ingresados en back office.

Se le consultó si ha restringido esa funcionalidad

Que no ha hecho el requerimiento de restricción de dicha funcionalidad.

La subgerenta señaló que [REDACTED] tenía la funcionalidad de incorporar mandatarios y Felipe Pacheco también, pero no lo ha usado.”

“Al módulo de alta de pago, acceden 6 personas de la unidad, más el de trafil, pero 9 tienen el perfil, los equipos de trámite y las agencias (todo Chile), el equipo de herencia y el equipo de cuota mortuoria.

Se pregunta cuanto volumen de pago pueden absorber las personas del equipo.

Los casos son entre 1400 y 1600, que son un 70% de Renta vitalicia y 30% retiro programado.

El alta es siempre uno a uno, el declarante tiende a hacerlo por número de solicitud.”

Del mismo modo, durante dicha fiscalización se proporcionaron impresiones de pantalla y manuales de procedimiento.

II. ANTECEDENTES Y DOCUMENTACIÓN RECABADA DURANTE LA FISCALIZACIÓN

A. Procesos Declaraciones de funcionarios de AFP Provida S.A. y documentos anexos.

1. Acta de declaración del Sr. Guido Traslaviña Farías, de fecha 03 de febrero de 2020.
2. Acta de declaración del Sr. Juan Ignacio Carvajal Díaz, de fecha 03 de febrero de 2020.
3. Acta de declaración del Sr. Ludys Arnaldo Cordero Duarte, de fecha 03 de febrero de 2020.
4. Acta de declaración del Sr. Piero Antonio Guianuzzi Armijo, de fecha 03 de febrero de 2020.
5. Acta de declaración del Sr. Rodrigo Salcedo Barrera, de fecha 03 de febrero de 2020.
6. Acta de declaración de la Sra. Cecilia Nusser Maragaño, de fecha 03 de febrero de 2020.
7. Acta de declaración de la Sra. Diana Berstein Zimmermann, de fecha 03 de febrero de 2020.



500199421

8. Acta de declaración de la Sra. María José Estefanía Neicún Acevedo, de fecha 03 de febrero de 2020.
 9. Acta de declaración de la Sra. María Trinidad Donoso Silva, de fecha 03 de febrero de 2020.
 10. Acta de declaración de la Sra. Karina Candia Ocampo, de fecha 06 de febrero de 2020.
 11. Acta de declaración de la Sra. Cecilia Nusser Maragaño, de fecha 03 de marzo de 2020.
- B. Cuestionario de fiscalización, aplicado en AFP Provida S.A., de fecha 16 de diciembre de 2019.**
- C. Acta fiscalización de fecha 12 de febrero de 2020 y documentos anexos.**
- D. Cartas de AFP Provida y sus documentos anexos, en el contexto del proceso de fiscalización.**
1. Carta O.374 / DSC, de fecha 18 de octubre de 2019, de A.F.P. Provida S.A.
 2. Carta de A.F.P. Provida S.A., de fecha 24 de diciembre de 2019, recibida el día 30 de ese mes.
 3. Carta O. 3939, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 30 de diciembre de 2019, recibida el 02 de enero de 2020.
 4. Carta O 121. / DSC, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 20 de enero de 2020, recibida al día siguiente.
 5. Carta O 191. / DSC, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 22 de enero de 2020.
 6. Carta O.383, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 04 de febrero de 2020.
 7. Carta F-12-2020, de A.F.P Provida S.A., de fecha 05 de febrero de 2020.
 8. Carta N° 446, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 10 de febrero de 2020.
 9. Carta O. 383, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 18 de febrero de 2020.
 10. Carta O. 383, de A.F.P. Provida S.A., de fecha 18 de febrero de 2020, recibida con fecha 05 de marzo de 2020.
 11. Carta AUD30, de A.F.P Provida S.A., de fecha 30 de abril de 2020.

III. ANTECEDENTES DE DERECHO. NORMAS APLICABLES.

1. Artículo 3 del D.L. N° 3.500 de 1980, ("D.L. N° 3.500), que Establece Nuevo Sistema de Pensiones, dispone en su inciso primero lo siguiente:

"Tendrán derecho a pensión de vejez los afiliados que hayan cumplido sesenta y cinco años de edad si son hombres, y sesenta años de edad si son mujeres, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 68."



500199421

2. Artículo 23 del D.L. N° 3.500, dispone en su inciso primero lo que cita:

“Las Administradoras de Fondos de Pensiones, denominadas también en esta ley Administradoras, serán sociedades anónimas que tendrán como objeto exclusivo administrar Fondos de Pensiones y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece esta ley.”

3. Artículo 23 del D.L. N° 3.500, dispone en su inciso vigésimo primero que:

*“Las Administradoras, sus Directores y dependientes, **no podrán** ofrecer u **otorgar a los afiliados** o beneficiarios **bajo ninguna circunstancia, otras pensiones, prestaciones o beneficios que los señalados en la ley, ya sea en forma directa o indirecta, ni aun a título gratuito o de cualquier otro modo.** Sin perjuicio de lo anterior, dichas entidades podrán tramitar para sus afiliados la obtención del Bono de Reconocimiento a que se refiere el artículo 3° transitorio y el Complemento a que se refiere el artículo 4° bis transitorio. **La infracción a lo dispuesto en el presente inciso, será sancionada de conformidad a lo establecido en esta ley y en el decreto con fuerza de ley N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.** Será sancionado con pena de presidio menor en su grado mínimo, quien habiendo sido sancionado de acuerdo a lo establecido en este inciso, reincida en dicha infracción.”* (Énfasis agregado).

4. Artículo 39, primera oración, del D.L. N° 3.500, establece lo siguiente:

*“Las Administradoras **serán responsables por los perjuicios causados a los afiliados en sus cuentas de capitalización individual producto del no cumplimiento oportuno de sus obligaciones**, así como de las instrucciones dadas por el afiliado a aquéllas en el ejercicio de los derechos que le establece esta ley.”* (Énfasis agregado).

5. Artículo 61 del D.L. N° 3.500, dispone lo que se cita a continuación:

*“Los afiliados que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 3°, los afiliados declarados inválidos totales y los afiliados declarados inválidos parciales, una vez ejecutoriado el segundo dictamen, **podrán disponer del saldo de su cuenta de capitalización individual con el objeto de constituir una pensión.** La **Administradora verificará el cumplimiento de dichos requisitos**, reconocerá el beneficio y emitirá el correspondiente certificado.”*



500199421

Para hacer efectiva su pensión, cada afiliado podrá optar por una de las siguientes modalidades:

- a) Renta Vitalicia Inmediata;
 - b) Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida,
 - c) Retiro Programado, o
 - d) Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado.” (Énfasis agregado).
6. Artículo 61 bis, del D.L. N° 3.500, establece en sus incisos primero y segundo lo siguiente:
- “Para optar por una modalidad de pensión, los afiliados o sus beneficiarios, en su caso, deberán previamente recibir la información que entregue el Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión, que se define en este artículo. Igual procedimiento deberán seguir tanto los afiliados que cambian su modalidad de pensión como los beneficiarios de pensión de sobrevivencia.**
- Los afiliados o beneficiarios de pensión de sobrevivencia deberán seleccionar personalmente su modalidad de pensión. No obstante, podrán ejercer la opción a través de un representante especialmente facultado para ello mediante un poder notarial especial, que deberá señalar la opción elegida por el afiliado.”** (Énfasis agregado).
7. Artículo 68 del D.L. N° 3.500, establece en su inciso primero que:
- “Los afiliados podrán pensionarse en las condiciones prescritas en la presente ley antes de cumplir las edades establecidas en el artículo 3° siempre que, acogándose a algunas de las modalidades de pensión señaladas en el artículo 61, cumplan con los siguientes requisitos:**
- a) Obtener una pensión igual o superior al setenta por ciento del promedio de las remuneraciones imponibles percibidas y rentas declaradas, calculado según lo dispuesto en el artículo 63, y
 - b) Obtener una pensión igual o superior al ochenta por ciento de la pensión máxima con aporte solidario, vigente a la fecha en que se acoja a pensión.”
8. El Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, Letra A Del Otorgamiento y Pago de las Pensiones, Capítulo II Solicitud, Recepción y Tramitación de los Beneficios, del



500199421

Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, estipula en su número 1, primer, sexto y séptimo párrafo, lo siguiente:

*“Los derechos previsionales que el D.L. N° 3.500, de 1980, contempla en favor de los afiliados al Sistema basado en la capitalización individual y de sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia, **deberán ser invocados por éstos ante la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones**, en adelante Administradora o A.F.P., con su **cédula de identidad, suscribiendo la solicitud que corresponda, según el Anexo N° 1 del presente Título**. Cuando se trate de una solicitud de vejez edad, invalidez o sobrevivencia, ésta también podrá suscribirse en un Centro de Atención Previsional Integral, en adelante CAPRI. Ninguna de las instituciones antes señaladas podrá negarse a recibir solicitudes de los beneficios señalados.*

*La Administradora **deberá implementar mecanismos que permitan verificar la identidad de los afiliados** y beneficiarios, de nacionalidad chilena o extranjeros, cuando invoquen beneficios previsionales, a través de cualquier medio, **debiendo dejar respaldos auditables de dicha verificación**.*

***En todo caso la Administradora sólo deberá recibir solicitudes de pensión de invalidez presentadas por personas distintas del afiliado, cuando éstas vengan con la firma, o huella digital del pulgar derecho o izquierdo de este último y sean acompañadas de un certificado médico que acredite que el estado de salud del afiliado le impide su asistencia a las oficinas de la AFP.** Este certificado médico se adjuntará al resto de los antecedentes médicos que proporcione el tercero requirente. Tratándose de personas que habiten en localidades rurales, el referido certificado médico puede ser reemplazado por un certificado emitido por el auxiliar paramédico dependiente del Servicio de Salud que esté a cargo de la posta rural correspondiente al domicilio del afiliado. En estos casos, la Administradora deberá enviar un representante autorizado al lugar donde se encuentre el afiliado, para que dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la fecha de recepción de la solicitud, realice lo que a continuación se indica:*

- a) *Verifique la identidad del afiliado por el que se solicita pensión de invalidez, teniendo a la vista la respectiva cédula de identidad.*
- b) *Proporcione al afiliado la información a que se refiere el número 4 siguiente.*
- c) *Complete los antecedentes requeridos en los formularios "Solicitud de Pensión" y "Ficha de Datos Personales para Solicitud de Calificación de Invalidez".*
- d) *Requiera todos los exámenes e informes médicos que el afiliado desee aportar a la Comisión Médica con el objeto de respaldar su solicitud.*



500199421

Este mismo procedimiento se aplicará a todos aquellos afiliados que soliciten por carta o medio electrónico que defina la Administradora, su pensión de invalidez.”. (Énfasis agregado).

9. El Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, Letra A Del Otorgamiento y Pago de las Pensiones, Capítulo II Solicitud, Recepción y Tramitación de los Beneficios, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, estipula en su número 3, primer párrafo, lo siguiente:

*“El expediente de trámite podrá ser físico o magnético. La Administradora será libre para determinar la forma de organizar dicho expediente y las tecnologías a utilizar, **pero debe garantizar que la forma de operar elegida cuente con todas las medidas de seguridad necesarias para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales. Cualquier anomalía es de exclusiva responsabilidad de la Administradora.**” (Énfasis agregado).*

10. El Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, Letra J. Mandatos, Capítulo III. Mandatos para el cobro y percepción de beneficios, establece, en sus números 1 y 2, primer párrafo en ambos numerales, lo siguiente:

“Los poderes especiales otorgados para el cobro de pensiones deberán ser suscritos ante un Notario Público o un Oficial del Registro Civil donde no hubiere Notaría y caducarán en el plazo de dos años, contado desde la fecha de su otorgamiento. La Administradora podrá aceptar un poder general otorgado mediante escritura pública para el cobro y percepción de pensiones.”.

“Para los efectos de suscribir la solicitud de pago de excedente de libre disposición, el mandato especial deberá indicar el número de cuotas a girar. Podrá también autorizarse al mandatario en el mismo instrumento para cobrar y percibir este beneficio.”

11. El Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, Letra J. Mandatos, Capítulo IV. Revisión de mandatos especiales y cartas poder, párrafo primero, señala:

*“Corresponderá al Jefe de Agencia, la revisión y visación de los mandatos que se le presenten para realizar los trámites aludidos en los números anteriores, **debiendo aprobarlos o rechazarlos.** En este último caso deberá entregar por escrito la causa que origina tal rechazo, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su presentación. Para tales*



500199421

efectos, se deberá prestar especial atención a la forma en que ha sido extendido el mandato y si las facultades que dicho instrumento otorgue autorizan al mandatario realizar las gestiones que pretende y, muy particularmente, si se han formulado las declaraciones o se han proporcionado los antecedentes necesarios para llevar a cabo las diligencias encomendadas.” (Énfasis agregado).

IV. DEL PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO.

1. FORMULACIÓN DE CARGOS.

En virtud de los hechos descritos, mediante Oficio Reservado N° 10.338 de 04 de junio de 2020, esta Superintendencia informó a A.F.P. Provida S.A. la apertura de un expediente de investigación en su contra, que rola con el N° 014-C-2020, formulándole los siguientes cargos:

A. Infracción a lo establecido en el artículo 61 del D.L. N° 3.500 de 1980, en relación con los artículos 3, inciso primero y 68, inciso primero, del mismo cuerpo legal.

Tal como se expuso en los numerales I y IV del Oficio de Cargos, la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., entregó beneficios previsionales a personas que no cumplieron con los requisitos legales y permitió que a personas que tampoco cumplían con los requisitos, les fuera admitido el retiro de sus fondos.

B. Infracción a lo establecido en el artículo 39, primera oración, del D.L. N° 3.500 de 1980, en relación con el artículo 23, inciso primero, del mismo cuerpo legal, primer párrafo, Números 1 y 2, Capítulo III, Letra J, Título I, Libro III y párrafo primero, Capítulo IV, Letra J, Título I, Libro III, ambos del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Tal como se expuso en los numerales I y IV del Oficio de Cargos, la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., generó perjuicios a las cuentas de capitalización individual de 4 sus afiliados, producto del incumplimiento de sus obligaciones, en especial aquellas fiduciarias.

C. Infracción a lo establecido en el artículo 61 bis, incisos primero y segundo, del D.L. N° 3.500 de 1980.



500199421

Tal como se expuso en los numerales I y IV del Oficio de Cargos, la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. otorgó beneficios sin que sus afiliados optaran por una modalidad de pensión a través del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión.

D. Infracción al número 1 del Capítulo II, letra A, Título I del Libro III del Compendio del Sistema de Pensiones.

Tal como se expuso en los numerales I y IV del Oficio de Cargos, la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. permitió que derechos previsionales fueran invocados sin dar cumplimiento a lo dispuesto por la norma y sin respaldos sobre la verificación de la identidad de los afiliados o personas distintas de este último.

E. Infracción al primer párrafo, número 3 del Capítulo II, letra A, Título I del Libro III del Compendio del Sistema de Pensiones.

Tal como se expuso en los numerales I y IV del Oficio de Cargos, la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. mantuvo los expedientes de trámites de pensión, sin haber contado con medidas de seguridad necesaria para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales.

2. DESCARGOS DE LA ADMINISTRADORA.

Por su parte, mediante Carta F-104-2020, de 15 de junio de 2020, AFP Provida, solicitó una prórroga por 5 días hábiles, la cual fue concedida mediante el Oficio Reservado N° 11.202, de fecha 18 de junio de 2020. Finalmente, la Administradora Carta F-107-2020, de 25 de junio de 2020, complementado por la Carta F-64-2020, de 11 de septiembre de 2020, presentó sus descargos y defensas ante los cargos formulados, manifestando en síntesis, lo siguiente:

- 2.1. En primer término, efectuó una alegación, denominada “Cuestiones Previas”, señalando que *“cabe hacer presente que en este caso nos encontramos frente a hechos constitutivos de delitos, que forman parte de una investigación penal llevada a cabo por el Ministerio Público. Todo ello, a fin de determinar la responsabilidad de las personas involucradas en los mismos.*



500199421

En este sentido, es importante destacar que la eventual responsabilidad que le corresponda a ProVida en esta sede, debe ser determinada según los términos establecidos por la Excma. Corte Suprema, quien ha resuelto que en **los procedimientos administrativos sancionatorios se debe acreditar no sólo la existencia de los hechos imputados, sino que, además, el actuar doloso o culposo del presunto infractor.**

Lo anterior, es particularmente relevante para este caso particular, en el que cada uno de los cinco cargos formulados por la Superintendencia **se sustenta en hechos que escapan de la esfera del debido cuidado atribuible a ProVida**, quien a pesar de tener controles de seguridad **visados y no objetados por esta misma Superintendencia**, fue víctima de un delito de estafa y fraude, el cual sólo pudo ser perpetrado por personas que conocían en detalle su sistema interno de pensiones y, en consecuencia, cómo burlarlo.

Llama entonces la atención, que el órgano fiscalizador se haya apresurado en imputar a ProVida infracciones que no fueron consecuencia de un actuar negligente -y mucho menos doloso- de esta parte, sino que, todo lo contrario, **fueron descubiertas gracias a sus controles de seguridad, lo que da cuenta de su debida diligencia.** Sistemas de control y seguridad que, a mayor abundamiento, fueron inmediatamente reforzados con una serie de medidas adicionales de las cuales el ente fiscalizador está en perfecto conocimiento, como veremos más adelante.

Llama también la atención que, a pesar de haberse desvinculado en menos de una semana a los autores de los ilícitos, de haberse interpuesto una querrela en su contra, de haberse comunicado inmediatamente estos hechos al ente fiscalizador, y de haberse adoptado una serie de medidas a fin de superar -incluso más allá de lo exigible- los estándares de seguridad (ya que convengamos, nadie está libre de ser víctima de un fraude), la Superintendencia haya finalmente optado por imputar no uno, sino que cinco cargos a ProVida.

La única explicación posible, es que esta Superintendencia estime que la responsabilidad exigible en esta sede es de **carácter objetiva**, cuestión que contraviene no sólo la normativa aplicable, sino que también las directrices claramente fijadas por nuestra Excma. Corte Suprema, al resolver que **“la responsabilidad que se persigue en estos autos no es de carácter objetivo, sino que, por el contrario, exige la concurrencia de los elementos característicos de toda clase de responsabilidad”**, agregando luego que **“atendida la naturaleza, características y fines propios del Derecho Administrativo**



500199421

Sancionador, recae sobre la autoridad que investiga y acusa, esto es, sobre el órgano fiscalizador, el peso de demostrar la ocurrencia de los hechos que configuran la infracción respectiva".

Descartada entonces una suerte de responsabilidad objetiva en sede administrativa, como asimismo una eventual falta de diligencia por parte de ProVida, para este caso específico, sólo cabe, en derecho, absolver a nuestra representada de los cargos formulados. Y ello, como veremos, porque lisa y llanamente no se configura respecto de nuestra representada la conducta tipificada para cada uno de los cargos. Lo anterior, considerando que todos ellos suponen un actuar directo y negligente del infractor, lo que como veremos -y esta Superintendencia sabe- no sucede en el caso sub lite.

Para el improbable evento que la Superintendencia estime que nuestra representada tuvo una actuación directa y negligente en los hechos que terminaron con la entrega de fondos de pensión, para 18 casos, sin que se cumplieran los requisitos legales para ello, solicitamos, en subsidio, que los cargos que se sustentan en la misma conducta o infracción (específicamente, los cargos primero, tercero y cuarto) sean desestimados por contravenir el principio non bis in ídem, tal y como se detalla en esta presentación.

Finalmente, y para el improbable evento que esta Superintendencia estime que ProVida es responsable de todos los cargos imputados, solicitamos que se imponga la sanción menos gravosa que en derecho corresponda (...);

- 2.2. Luego, realizo una exposición de una serie de acontecimientos, en un segundo capítulo denominado "Antecedentes de hecho", hizo referencia a la carta de fecha 18 de octubre de 2019, luego al inicio de fiscalizaciones con fecha 16 de diciembre de 2019, a continuación detalló lo detectado por AFP Provida, sobre la existencia de procesos de pensión de vejez que fueron tramitados directamente desde de la Unidad de Cálculo y Selección de Modalidad de Pensión, agregando que AFP Provida concluyó que las irregularidades obedecieron a "una manipulación fraudulenta y deliberada, ideada con el objeto específico de apropiarse indebidamente de los fondos previsionales de algunos afiliados de ProVida". Sobre el particular, expresó que para septiembre de 2019, existían 8 casos, en los cuales "intencionalmente se habían adulterado las fechas de nacimiento de algunos afiliados de ProVida, circunstancia que permitió solicitar de manera anticipada sus fondos previsionales, los cuales fueron luego íntegramente transferidos a cuentas corrientes bancarias externas, luego de aplicar los descuentos de ley.". También informó que constatados los hechos, desvinculó a dos empleados "cuyos perfiles



500199421

estaban relacionados con los ilícitos”, quienes “al parecer fraudulentamente –a través de sus cuentas de acceso al sistema informático interno de la Administradora alteraron la fecha de nacimiento de los afiliados, consultaron los saldos y las disponibilidades de pago de cada uno de ellos, para luego generar las subsiguientes órdenes de pago.”. Afirmó que con fecha 27 de mayo de 2020, presentó una querrela ante el 8° Juzgado de Garantía de Santiago, en contra de dos ex trabajadores.

Finalmente, en el capítulo en cuestión, señaló “a pesar de haber sido ProVida víctima de un delito que fue develado gracias a su propia diligencia -la que evitó la consumación de otros 9 fraudes- y a pesar de la ayuda prestada de manera proactiva, diligente y permanente a la Superintendencia durante la investigación iniciada con motivo de los hechos antes descritos, esta Superintendencia resolvió, mediante el Oficio de Formulación de Cargos, imputar a nuestra representada los siguientes cinco cargos (...)”, enunciando los 5 cargos formulados, solicitando que sean desestimados “porque se basan en premisas erradas o porque desde una perspectiva legal son derechamente improcedentes, sino también porque -como veremos más adelante- varios de ellos se sustentan en hechos que constituyen una misma infracción o conducta, produciendo el pernicioso efectos de duplicar artificialmente los cargos que se imputan a nuestra representada”.

2.3. En un tercer capítulo, denominado “Análisis de los cargos que se imputan”, el cual se encuentra dividido en 4 numerales, sobre los que se refiere a los 5 cargos, realizó las siguientes defensas que se expondrán:

a) Análisis del primer cargo: sobre el particular Provida señala que “no es posible afirmar -ni se condice con los hechos- que ProVida “**entregó**” beneficios previsionales o “**permitió**” que fuera admitido el retiro de fondos de personas que no cumplían con los requisitos legales. Muy por el contrario, **lo que ocurrió en los hechos, es que afiliados accedieron a beneficios previsionales mediante el retiro de sus fondos, como consecuencia directa y necesaria de la comisión de un delito**. Este delito, fue cometido por dos ex funcionarios de ProVida quienes, aprovechando su acabado conocimiento del sistema, actuaron concertadamente, de manera encubierta, para poder efectuar dicha entrega de beneficios ilícitamente y sin conocimiento alguno por parte de nuestra representada, quien lejos de ser autora, es precisamente, una víctima de un delito.”. Afirmo que lo antes citado es suficiente para desestimar el cargo por no “tipificarse la conducta sancionada”, ya que, agrega, quien entregó y



500199421

permitieron los retiros, fueron dos funcionarios de dicha administradora, respecto de los cuales, asevera, está siendo investigados por el Ministerio Público.

También indicó que *“través de sus sistemas de control descubrió la comisión de estos delitos, tomó inmediatamente todas las medidas pertinentes para que ello no volviera a ocurrir, desvinculó a los funcionarios implicados -querellándose contra todos los que resulten responsables de los delitos de fraude previsional y estafa- y procedió inmediatamente a informar de todo lo anterior a esta Superintendencia, prestando así total y plena colaboración”*, detallando cada una de las acciones antes señaladas, las cuales -en lo pertinente- fueron disgregadas y expuestas de la siguiente manera:

- i. Provida mediante sus mecanismos de control, se percató de la ocurrencia de los hechos, logró impedir que estos siguieran ocurriendo e incluso logró evitar que algunos de estos se concretaran, haciendo referencia a los acontecimientos iniciados el día 04 de septiembre de 2019, por la Unidad de Vejez, que *“detectó 8 trámites de vejez ingresados con el código de operaciones”* y *“estuvo a tiempo de rechazar otras 9 solicitudes irregulares ingresadas al sistema”*;
- ii. La Administradora señaló, que cuando *“tomó conocimiento de los hechos, ejecutó todas las medidas pertinentes para evitar que éstos se volvieran a repetir, fortaleciendo los controles existentes y generando nuevos sistemas de control”*, indicando que introdujo mejoras a 29 de las validaciones existentes dentro de los procesos críticos, *“analizando cada uno de dichos controles, evaluando su efectividad, periodicidad, área de control, persona que lo ejecuta, origen de la información para la confección del control y oportunidad en la ejecución”*. También generó *“22 nuevos sistemas de control en Operaciones, los cuales están orientados a prevenir y detectar situaciones irregulares en los 20 procesos levantados. Dichos controles se comenzaron a implementar progresivamente desde el mismo año 2019 y ya se encuentran todos activos y operando”*, igualmente *“para optimizar los controles del ingreso de trámites de vejez... está realizando una validación cruzada con el Registro Civil con el fin de validar las fechas de nacimiento para la totalidad de trámites ingresados en el mes, asegurando así que los afiliados hayan cumplido la edad legal para pensionarse”*, junto con *“un indicador al proceso de trámite que tiene como objetivo alertar y explicar todos los cambios detectados en alguno de los datos personales que influyen en el trámite de pensión”*, para finalmente comunicar que *“realizó un*



500199421

análisis de riesgos basado en la revisión de accesos a los sistemas, de los roles de ese momento y segregación de funciones en la plataforma tecnológica que soporta los procesos, con el fin de confirmar que los perfiles de los usuarios que participan en estos procesos no tengan facultades para ejecutar operaciones que están fuera de sus funciones. En base a ello, se realizaron segregaciones de funciones que impiden la modificación de datos de afiliados como fecha de nacimiento o sexo.”.

- iii. Así, AFP Provida indicó en sus descargos *“tan pronto tomó conocimiento de los hechos descritos, ProVida desvinculó inmediatamente a los funcionarios que resultaron implicados en la comisión de los delitos.”*
 - iv. También indicó que no solo desvinculó a las personas en cuestión, sino que afirmó que, dedujo querrela criminal en contra de las mismas y en contra de todas las personas responsables.
 - v. Finalizando con agregar que, tan pronto tomó conocimiento de los hechos informó a esta Superintendencia de todos los antecedentes relacionados *“prestando total y plena colaboración con la autoridad”,* lo anterior mediante la carta DSC N° 374, de 19 de octubre de 2019, agregando que desde la mencionada carta, *“ha estado en constante y continua comunicación con la Superintendencia, prestando total y plena colaboración en el esclarecimiento de los hechos haciendo todo lo que está en su poder para evitar que los mismos vuelvan a repetirse y persiguiendo las responsabilidades de todos quienes resulten estar involucrados en este fraude, del cual -cabe mencionar- nuestra representada no es sino una víctima más.”.*
- b) Análisis del segundo cargo: sobre dicho cargo, indicó que *“en 14 de los 18 casos en que se materializó la entrega indebida de pensión de vejez, fueron los propios afiliados quienes recibieron de manera anticipada e ilegítima los fondos extraídos de sus cuentas de ahorro previsional. Por lo tanto y como resulta evidente, no es posible argüir que respecto de ellos se haya producido un perjuicio dado que recibieron personalmente los dineros retirados.”.* En relación a los 4 restantes casos, agregó que *“En relación a estos 4 casos -como ya fue informado a la Superintendencia-, en al menos uno de ellos existe una conexión evidente entre el afiliado y quien se benefició del pago. Tal es el caso de don Mario Sepúlveda Torrealba, ya que la persona que recibió los fondos resulta ser la hija del afiliado, hecho que al menos respecto de ese caso particular genera dudas razonables sobre el involucramiento del afiliado en la gestión que terminó por liberar los fondos en la cuenta de su hija.*



500199421

Los restantes 3 casos corresponden a los afiliados Rubén Aránguiz Celis, Cristián Alvear Binimelis y Patricio Pailamilla Higuera, en cuyos casos fueron terceros quienes recibieron los fondos, con quienes, aparentemente, no existe al menos relación de parentesco (...)

El hecho de que sólo en 3 de los 27 casos detectados por ProVida, no exista una conexión evidente entre el afiliado y el beneficiario del pago genera, a lo menos, una duda razonable sobre si dichos afiliados consintieron o no en el giro de los fondos, habiendo estado eventualmente concertados con las personas que finalmente los cobraron.”.

Complementó lo anterior indicando que, “Esta duda es fundada, si se considera que ninguno de los 4 afiliados se encuentra actualmente en edad de pensionarse (o cercano a hacerlo en el corto plazo), y a que, de acuerdo a nuestros registros y según los antecedentes que acompañamos, **con posterioridad a la comisión del ilícito los cuatro afiliados han consultado reiteradamente sus saldos a través de nuestros canales remotos y han realizado otras transacciones en web o app (algunos incluso varios días a la semana, consultando su saldo de manera recurrente), pero sin haber interpuesto hasta el momento ningún reclamo respecto de falta de fondos o causa similar.**”

Junto con lo anterior, en relación a la falta de mandato, la Administradora se defiende en virtud de los siguientes argumentos: “En relación con la ausencia de mandato, reprochada por la Superintendencia, como una falta al deber fiduciario de ProVida, cabe recordar que la entrega de fondos adelantada y -para estos cuatro casos particulares- en favor de un tercero distinto del afiliado, **no tiene su origen en la falta de mandato o en una aparente negligencia de ProVida al no exigir dichos mandatos, sino que deriva directamente de la comisión de un delito.**

Lo anterior no implica, evidentemente que, en los procedimientos de pensión por vejez realizados en cumplimiento de la normativa vigente, ProVida no revise o no requiera de un mandato debidamente otorgado cuando los fondos son entregados a terceros distintos de los afiliados. Todo lo contrario, ProVida cuenta con un procedimiento establecido que cumple con todos los estándares de la industria, validado por esta Superintendencia luego de sus fiscalizaciones y que, en este caso particular, **fue manipulado dolosamente con el fin de evitar que se tuviera que requerir un mandato para la entrega de los fondos a los cuatro afiliados presuntamente perjudicados.**”.



500199421

- c) Análisis del tercer y cuarto cargo: Sobre el particular, insistiendo que ello es “fruto de delitos cometidos por terceros”, ha referido lo siguiente “respecto de los tres casos de otorgamiento de beneficios previsionales sin que los afiliados optaran por una modalidad de pensión a través del SCOMP, cabe hacer presente que dichos afiliados no tenían derecho a pensionarse y, por tanto, menos aún podían tener derecho a que se les realizaran ofertas de pensión o a elegir ya sea la modalidad o al prestador de la misma.

De esta manera, la única razón por la que los hechos fundantes de los cargos formulados pudieron concretarse, es porque dichas solicitudes se realizaron irregular y fraudulentamente, sin utilizar los conductos establecidos para ello, lo que inequívocamente implica que éstas no pudieron haber pasado por el SCOMP, puesto que -tal como se dijo- nunca se hubieran materializado de haberse seguido el conducto regular.”

Sobre el cuarto cargo, expresa que se dio la misma situación, ya que “ProVida jamás pudo verificar la identidad de los afiliados, dado que dichas solicitudes de pensión se realizaron fraudulentamente saltándose todos los procedimientos establecidos para realizar las mismas.

En definitiva, la imputación de estos cargos parte del supuesto, **falso**, de que fue ProVida quien realizó las conductas reprochadas, con total prescindencia de las normas, y más grave aún, de manera constante, cuando en la realidad se trata de hechos no solamente aislados, sino que además son fruto de actos delictuales de terceros.”.

- d) Análisis del quinto cargo: En relación al último cargo, insistió que Provida cuenta y contaba con “sistemas de controles y medidas de seguridad destinados” a verificar que los procedimientos de pensión se llevaran a cabo en cumplimiento de la normativa vigente. Agregó que los mecanismos de control se encontraban materializados en procedimientos operativos internos como los números 217 y 188.

También agregó que esta Superintendencia llevó a cabo fiscalizaciones durante los meses de junio y octubre de 2018, la primera al proceso de constitución de saldo de trámites de pensión y la segunda una fiscalización preventiva al proceso de pago masivo de pensiones contributivas financiadas sólo con la cuanta individual. Continuó señalando que “**como resultado de ambos procesos nunca se levantó un reparo u observación respecto de las medidas de control y de seguridad dispuestas**



500199421

por ProVida para resguardar el adecuado desarrollo de los procedimientos de entrega de pensión en relación con los controles y medidas que hoy son cuestionados por esta Superintendencia. Asimismo, tampoco fue cuestionada la segregación de funciones de acuerdo a la estructura de controles y medidas de seguridad mantenidas por ProVida.”.

Luego, se refirió sobre las etapas de ambos procedimientos de fiscalización.

La Administradora agregó como argumentos que “fueron los controles internos de ProVida los que alertaron de las irregularidades en las entregas de los beneficios previsionales, lo que permitió en definitiva detener los pagos en 9 de estos 27 procesos (...) los empleados que llevaron a cabo estas operaciones ilegítimas tenían suficiente conocimiento del sistema como para idear una forma de manipularlo con el fin de alterar los datos y evitar los controles dispuestos por ProVida para esas modificaciones (...) si bien los ex trabajadores de nuestra representada lograron vulnerar ciertas etapas del procedimiento, ello no implica que ProVida no contase con los controles y medidas de seguridad adecuados para verificar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales a sus afiliados. Tanto es así, que como resultado de sus controles se pudo detectar las irregularidades en los procedimientos de pago de pensión intervenidos por sus ex trabajadores.”. Señalando a continuación, “las medidas para robustecer sus controles y alertas”, como un “levantamiento con los equipos responsables de Riesgos, Auditoría, Cumplimiento, Prevención de Fraudes, Fiscalía, Seguridad de la información y Operaciones”; la conformación de un comité, cuyo objeto fue “el análisis y cuestionamiento de la totalidad de controles que existen en la actualidad orientados a prevenir y detectar situaciones irregulares en Operaciones”, expresando que se enfocó en 3 pilares “Fortalecimiento de los controles existentes”, “Generación de nuevos controles” y “Restricción de accesos en el sistema”.

- 2.4. En un cuarto capítulo, AFP Provida hace una alegación y petición subsidiaria, la cual consiste que los cargos tercero y cuarto, sean desestimados por contravenir el principio *non bis in ídem*.

Sobre el particular, señala que “la formulación de los cargos 3º y 4º resulta redundante en relación con el cargo 1º, pues las infracciones que la Superintendencia entiende cometidas por mi representada no son diversas, sino que: (i) se enmarcan en los mismos hechos que fundan el primero de los cargos y las normas que se pretenden vulneradas



500199421

con ocasión de los hechos denunciados; y (ii) protegen al **mismo bien jurídico**, esto es que los beneficios previsionales se entreguen a quien legítimamente corresponde, cumpliendo con los procedimientos y requisitos establecidos para ello.

De esta forma, considerar estos cargos como infracciones adicionales y diversas infringe el principio de **non bis in ídem**, al pretender sancionar a mi representada en múltiples ocasiones, por la misma presunta infracción.

En efecto, en la fundamentación del cargo 1º se afirma que ProVida entregó beneficios previsionales a personas que no cumplieron con los requisitos legales y que admitió el retiro de fondos respecto de personas que tampoco cumplían con los requisitos para ello, todo lo cual fue informado por esta parte a la Superintendencia.

Por su parte, los cargos 3º y 4º formulados por esta Superintendencia dicen relación con que ProVida habría infringido la normativa aplicable al no cumplir con el debido procedimiento establecido en el DL 3.500 y en el Compendio de Normas de Pensiones para que los afiliados pudieran acceder a su pensión de vejez.

Dicho lo anterior, no resulta lógico sostener que una entrega ilegítima de fondos pueda llevarse a cabo “cumpliendo con los requisitos establecidos el DL 3.500 y en el Compendio de normas de Pensiones” cuando en primer término, dicha operación simplemente no puede tener lugar, pues los beneficiarios no cumplen con los requisitos de edad para acceder a la pensión de vejez.

En este sentido, es posible sostener que la entrega ilegítima del beneficio que se imputa en el primer cargo -y que como se explicó anteriormente se debe a la comisión de un ilícito por parte de terceros- está viciada en su origen y, por lo tanto, el procedimiento por medio del cual se llevó a cabo y si este cumplió o no con los requisitos legales o reglamentarios resulta irrelevante, pues esa operación no está autorizada bajo ningún respecto en nuestra legislación. En consecuencia, aun cuando se hubiesen seguido los procedimientos correspondientes, el beneficio otorgado seguiría siendo ilegítimo.

De esta forma, resulta evidente que el bien jurídico protegido por las normas que se pretenden infringidas por los cargos 3º y 4º, es el mismo que el protegido por las normas infringidas en el primer cargo.

Así pues, estimamos que el único cargo en virtud del cual se debiera analizar la responsabilidad de ProVida en tanto administradora de los fondos de pensiones que fueron entregados irregularmente por sus ex trabajadores, es el primero de los cargos imputados, por lo que corresponde, incluso en el peor escenario, desestimar la imputación de los cargos 3º y 4º, construidos de forma artificiosa sobre la misma infracción, **lo cual implica que se esté sancionando a ProVida más de una vez por la misma conducta, infringiéndose el principio del non bis in ídem.**”



500199421

Luego de ello, procedió a citar sentencias de la Excma. Corte Suprema y de la Itma. Corte de Apelaciones de Rancagua.

- 2.5. Finalmente, en subsidio hizo presente las siguientes circunstancias atenuantes, **“ProVida ha colaborado en todo momento con el órgano regulador a lo largo del procedimiento investigativo”**, **“Existe una formulación de cargos redundante y excesiva, toda vez que varias infracciones se fundan, básicamente, en los mismos hechos”**, **“tomó las medidas pertinentes con los trabajadores involucrados en la ilegítima entrega de beneficios, desvinculándolos inmediatamente y querellándose por los delitos cometidos. Adicionalmente, ProVida implementó un conjunto de nuevos controles con el objeto de impedir que estos eventos vuelvan a ocurrir.”**.

Finalmente, agregó un capítulo VI con las conclusiones y resumen de sus defensas, solicitando *“absolver a nuestra representada de todos los cargos imputados mediante Oficio Reservado N° 10338, de fecha 4 de junio de 2020”*, en subsidio *“que se desestimen desde ya los cargos 3° y 4° por ser redundantes e infringir, respecto del cargo 1°, el principio de non bis in ídem que ampara a nuestra representada como garantía de un debido proceso”* y en subsidio de lo anterior *“se le imponga la sanción menos gravosa que en derecho le corresponda, considerando su colaboración constante en este proceso investigativo y su diligencia al momento de implementar medidas para evitar que estos casos siguieran ocurriendo.”*.

3. OTRAS PETICIONES.

- 3.1. Mediante la carta de descargos F-107-2020, de 25 de junio de 2020, la Administradora ofreció la entrega de los siguientes documentos:
- a) Constancia del acceso de los afiliados al sistema virtual de ProVida a revisar los saldos de sus ahorros previsionales, lo que da cuenta de que estos tenían conocimiento de que se habían retirado sus fondos previsionales.
 - b) Procedimientos internos actualizados, incorporando las nuevas medidas de seguridad y controles establecidos tras el descubrimiento de los hechos.
- 3.2. Del mismo modo, en un segundo otrosí, acompañó los siguientes documentos:



500199421

- a) Querrela criminal presentada por ProVida ante el Octavo Juzgado de Garantía de Santiago en contra del Sr. [REDACTED] y el Sr. [REDACTED], así como también en contra de todos quienes resulten responsables del delito de fraude previsional y del delito de estafa, y de todo otro ilícito penal que sea determinado por la investigación.
- b) Resolución del Octavo Juzgado de Garantía de Santiago, de fecha 27 de mayo de 2020, mediante la cual se admite a tramitación la querrela mencionada en el número precedente.
- c) Carta de aviso de término de contrato enviada a [REDACTED], de fecha 11 de septiembre de 2019, y su respectivo comprobante de envío emitido por la Dirección del Trabajo.
- d) Carta de aviso de término de contrato enviada a [REDACTED], de fecha 11 de septiembre de 2019, y su respectivo comprobante de envío emitido por la Dirección del Trabajo.
- e) Finiquito de trabajo de [REDACTED], de fecha 2 de octubre de 2019.
- f) Protocolos internos de ProVida sobre de seguridad y medidas de control, que se encontraban vigentes a la fecha de los hechos, denominados “*Procedimiento de Pensión de Vejez Normal*”, correspondiente al OPR N°217, y “*Proceso de Ejecución Pago Masivo por Host*”, correspondiente al OPR N°188.
- g) Evidencias de la implementación de las modificaciones que se realizaron en los sistemas de control y de los controles nuevos que se agregaron tras tomar conocimiento de la ocurrencia de los hechos, las cuales constan en 19 documentos enumerados de la letra a. a la letra s., adjuntos al documento en cuestión.
- h) Respuesta de ProVida, de fecha 20 de julio de 2018, al cuestionario previo a la fiscalización referida en el literal siguiente, el cual fue enviado por la Superintendencia de Pensiones con fecha 28 de junio 2018.
- i) Informe emitido por la Superintendencia tras la fiscalización realizada al Proceso de Constitución de Saldo de trámites de Pensión, realizada en el mes de junio de 2018.
- j) Respuesta de esta Administradora, de fecha 16 de octubre de 2018, al resultado de fiscalización mencionada en el literal precedente, el cual fue informado a Provida mediante Oficio N° 19.214 de fecha 30 de agosto 2018.
- k) Respuesta de ProVida, de fecha 12 de octubre de 2018, al cuestionario previo a la fiscalización mencionada el numeral siguiente, el cual fue enviado por la Superintendencia con fecha 21 de septiembre 2018.
- l) Informe emitido por la Superintendencia tras la fiscalización preventiva al Proceso de Pago Masivo de Pensiones Contributivas financiadas sólo con la cuenta



500199421

individual, realizada en el mes de octubre de 2018.

m) Respuesta de esta Administradora, de fecha 18 de enero de 2019, al resultado de la Fiscalización mencionada en el numeral precedente, el cual fue informado a Provida mediante Oficio N° 21.114 de fecha 21 de septiembre 2018.

3.3. Mediante carta F-64-2020, de fecha 09 de septiembre de 2020, Provida proporcionó lo siguiente:

Comunicado Organizativo N° 3.742, de 16 de junio de 2020, sobre “*Incorporación de Nueva Materia y Submaterias a Workflow de Reclamos*”.

El documento “*Constancia del acceso de los afiliados al sistema virtual de ProVida...*” fue enviado el día 11 de septiembre de 2020, por correo electrónico.

3.4. Declaraciones solicitadas por AFP Provida S.A. y rendidas durante el término probatorio, con fecha 24 de agosto de 2020.

- a) Declaración de doña Karina Candia Ocampo.
- b) Declaración de doña Cecilia Nusser Maragaño.

V. ANÁLISIS DE LOS HECHOS, DE LA NORMATIVA APLICABLE, DEL CARGO FORMULADO Y DE LOS DESCARGOS.

1. En primer lugar, en relación a sus alegaciones se debe hacer presente que los cargos formulados fueron dirigidos a la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., y no a sus directores, gerentes o dependientes, por lo que el reproche contenido en la formulación respectiva, corresponden a conductas activas y/u omisivas que fueron realizadas por ésta y que son de responsabilidad de la misma.

Así, las acciones desplegadas por sus dependientes, a la época de la ocurrencia de los acontecimientos, no han sido objeto de este procedimiento sancionatorio, ya que las obligaciones y deberes contenidos en la ley y normas que regulan el Sistema de Pensiones de Vejez, de Invalidez y Sobrevivencia derivado de la capitalización individual, en relación a los acontecimientos denunciados y base de la formulación de cargos, corresponden única y exclusivamente a las Administradoras de Fondos de Pensiones, ya que son ellas las que entregan beneficios previsionales; son ellas las que se encuentran



500199421

sujetas a los deberes fiduciarios; son ellas las que deben procurar que sus afiliados al momento de recibir beneficios –cuando corresponda- seleccionen la modalidad de pensión mediante SCOMP; son ellas las que deben procurar que los derechos previsionales sean invocados dando cumplimiento a lo dispuesto por la norma y respaldando la verificación de la identidad de los afiliados o personas distintas de este último y son ellas, las que deben mantener los expedientes de trámites de pensión y contar con las medidas de seguridad necesarias para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales.

Del mismo modo, sobre el actuar de sus dependientes, tal como la ha informado en sus descargos, ello está siendo investigado por el organismo correspondiente, respecto de lo cual –a la fecha de esta resolución- no consta sentencia alguna que se haya pronunciado y dado término a dicho proceso. Cabe agregar, que la querrela al Ministerio Público, no constituye un elemento que sea ajeno o más allá de sus responsabilidades, ya que como bien sabe, uno de los elementos claves del servicio público que presta, es la correcta custodia de los fondos previsionales, por lo que, si ha detectado que personal suyo ha infringido dichos deberes, es su deber investigar lo sucedido y adoptar las medidas, para cautelar el interés de los afiliados y el correcto funcionamiento del sistema de pensiones.

Lo mismo señalado en el párrafo anterior, aplica con la adopción de las medidas para “superar” “los estándares de seguridad”, ya que los hechos denunciados por la AFP e investigados por esta Superintendencia, claramente dieron cuenta de falencias graves en sus sistemas y controles, por lo que es el mínimo, que adopte las medidas pertinentes para cautelar los fondos previsionales de los afiliados y el correcto funcionamiento del sistema de pensiones que le corresponde, partiendo de la base que dichos fondos tienen como finalidad generar los beneficios establecidos por la ley, bajo los requisitos establecidos por la misma.

También salta a la vista la siguiente afirmación en sus descargos “*el órgano fiscalizador se haya apresurado en imputar a ProVida infracciones que no fueron consecuencia de un actuar negligente -y mucho menos doloso- de esta parte, sino que, todo lo contrario, **fueron descubiertas gracias a sus controles de seguridad, lo que da cuenta de su debida diligencia**”, cuando se debe tener en cuenta que don Guido Traslaviña, quien detectó 9 de los casos objeto de la formulación de cargos, declaró el día 3 de febrero de 2020, ante la pregunta de “¿Desde cuándo se aplicaba el control?, ¿Con qué frecuencia?” lo*



500199421

siguiente **“No realiza frecuentemente este control, no está definido, me llamaron la atención los casos en la planilla Excel del Solicitu. El control lo hizo de forma proactiva, no estaba definido, no estaba establecida una frecuencia ni existía un control específico para el número de correlativo de una misma agencia en el archivo soticitu. En el correo enviado a Cecilia Nusser quedó registro de los 9 casos.” Y a la pregunta “Existe control actualmente. Los casos irregulares son más de los 9 que según lo declarado hasta ahora detectó y de los casos irregulares varios debieron tener Certificados emitidos y subidos a SCOMP, lo cual no fue así, describir en detalle el control de lo ocurrido”, contestó lo siguiente “Supone que ninguno de los casos irregulares no generaron folio SCOMP. Supone que estos 18 casos no pasaron por su control y fueron terminados en el mismo día, en la condición de pago. Los casos que pasaron directamente a pago no los revisaron. No existía un control al final del proceso que permitiera detectar algún caso que cumpliendo los requisitos para que se emita un certificado de saldo no se haya emitido.”** (Destacado y subrayado incorporado). De esta forma, cabe concluir que la detección de estos casos se debió al azar, pudiendo, sin duda, haberse prolongado esta irregularidad en el tiempo y por montos mayores. Aquello demuestra una ausencia de controles apropiados a un proceso crítico de toda Administradora de Fondos de Pensiones, esto es, el debido resguardo de los fondos de los afiliados, para las finalidades establecidas en el D.L. N° 3.500, de 1980.

Igualmente, doña Karina Candia Ocampo, sobre la situación de la detección de casos, el día 3 de febrero de 2020, se le consultó lo siguiente **“¿Por qué se detectó la irregularidad en septiembre de 2019, si ya habían ocurrido casos pagados a partir de abril del mismo año?”**, ante lo que respondió **“Porque los montos de los pagos anteriores eran más bajos, quedando fuera del perímetro de revisión definido por la AFP, y porque el trámite se finalizó el mismo día (se inició y se pagó en el mismo día).”**.

Aún más relevante, es lo declarado por don Juan Ignacio Carvajal Díaz, doña María José Neicún y doña Cecilia Nusser, con fecha 3 de febrero para los dos primeros y 3 de marzo de 2020, respectivamente, afirmando el primer declarante **“No haber detectado el riesgo anteriormente. No pensé que alguien se podía pensionar de manera fraudulenta. Al no identificar el riesgo, no identificas el control”** en el caso de la segunda persona, consta en su declaración lo siguiente **“Los pagos irregulares se realizaron en el proceso de pago masivo o de pago diario?”**

R: Yo creo que salieron en el diario, porque si se saltaron el proceso de SCOMP como uno



500199421

genera la ficha, sale un pago extraordinario. No lo toma el sistema de forma masiva como los periodos de pago de todos los meses.”

“46. ¿Sabes si hay algún control específico para pagos que se generan por beneficiarios por traspaso?”

*R: No generamos solicitudes extra, más que lo necesario por traspaso. **Controles en si para eso no tenemos.** Finalmente, en el caso de doña Cecilia Nusser se le preguntó “¿Si se hubiesen cerrado los procesos el mismo día se hubiesen podido detectar a través del control indicado en la pregunta anterior?”, ante lo que respondió “**No se hubiesen detectado a través de ese control.**”*

Como se logra observar de la evidencia que consta en autos, dichos “*controles de seguridad*” no existían para la materia en cuestión, los que existían correspondían a otras materias y para su éxito, dependían de la impericia del dependiente (primero, los casos detectados eran todos correlativos y si los procesos se hubiesen cerrado el mismo día, no habrían sido detectados, tal como sucedió con los retiros de abril de 2019 y fue afirmado por su dependiente) y finalmente no estaba reconocido el riesgo. Sobre otras materias, como la falta de alertas, permisos y perfiles amplios y extendidos para modificar los datos, se desarrollará en su apartado respectivo de la presente resolución.

Asimismo, tal como se ha referido en otros procedimientos sancionatorios, se debe recordar y hacer presente a AFP Provida, que conforme al artículo 23, inciso primero, del D.L. N° 3.500 de 1980, son las administradoras de fondos de pensiones, las que tienen por objeto exclusivo, valga la redundancia, administrar fondos de pensiones y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece el D.L N° 3.500 de 1980, no esta Superintendencia. Por lo que son ellas las que deben de procurar por el correcto actuar de sus funcionarios, del servicio que prestan, de sus instalaciones, de los sistemas mediante los cuales operan, de la custodia e inversión de los fondos de pensiones, de la entrega de beneficios, etc., por lo que se insiste, no es esta Superintendencia la encargada de lo anterior. Sin perjuicio de lo anterior y como bien lo ha hecho presente la Administradora, consta en el Oficio Ordinario N° 19.214, de 29 de agosto de 2018, que “*Informa resultados de fiscalización preventiva al proceso de constitución de saldo de pensión de vejez*”, en su Anexo, apartado I, números 4, 5 y 7 lo siguiente:

“Además, la AFP informó que los riesgos inherentes a este proceso están relacionados



500199421

con la data asociada al trámite, no obstante para su mitigación se han incorporado validaciones automáticas al proceso, algunos de los cuales se mencionan en respuesta a pregunta N°19, y controles manuales. Las acciones de mitigación realizadas por esta Administradora son las siguientes: La documentación civil presentada por los beneficiarios se corrobora con información registrada en la página del Registro Civil (fechas: matrimonio, nacimiento; estado civil beneficiarios) de modo de validar su autenticidad y los datos ingresados en la plataforma unificada. Validación de los beneficiarios declarados en la solicitud de pensión de los trámites terminados en Casa Central y revisión de los casos terminados en Oficinas Comerciales, que ingresan a SCOMP y una muestra de solicitudes trabajadas en el área de Operaciones. Agregó que se tienen reconocidos los riesgos asociados a este proceso, tanto operacionales en forma directa como en forma transversal los riesgos tecnológicos, de disponibilidad y continuidad de servicios y de seguridad de la información. Se indica además que este proceso está considerado dentro del plan de continuidad del negocio de la empresa.

Sin embargo, la AFP no adjuntó evidencia de lo anterior, además en sesión de mayo de 2018 estableció que se le informen periódicamente indicadores de gestión y riesgos en diversas materias, sin precisar si alguna se refiere al proceso fiscalizado. Además, como la AFP señaló en el área de Operaciones durante el período junio/2017-mayo/2018, no se han materializado riesgos, como castigos operacionales, asociados a este proceso, la AFP no tendría un registro completo de incidentes dado que sólo registra aquellos que signifiquen una pérdida para la Administradora. Asimismo, todos los riesgos asociados a este proceso tanto los mencionados por la AFP respecto a la data del trámite y sus mitigadores como los detectados durante la fiscalización, no se encuentran en la matriz de riesgos, remitida por la AFP.

5. Inexistencia de cultura de riesgo. Durante la visita se observó que agencia y back office presenta desconocimiento e inexistencia de matriz de riesgo en agencia y Ausencia de capacitación relativa a riesgos. En Back Office, no se realiza un registro de incidentes.”.

“7. No existen auditorías internas establecidas para validar la calidad del proceso. De acuerdo a las respuestas N°s. 10, 11 y 12 del cuestionario la AFP informó que el área de Auditoría no ha incluido la revisión al proceso de constitución de saldo de pensión de vejez para este año, sin embargo de acuerdo al ciclo de revisión de Auditoría Interna, está planificado incluir el proceso de beneficios vejez en el Plan del año 2019. El plan de auditoría se elabora en base a riesgos identificados por la administradora y los que



500199421

tienen que ver con los establecidos por la Superintendencia de Pensiones. Respecto al proceso de vejez, el último reporte emitido por Auditoría Interna fue en el mes de Febrero de 2015. Se adjunta informe respectivo. Además, la auditoría financiera externa considera un levantamiento anual de procesos relevantes como herramienta para determinar entre otros, la materialidad y el alcance de la muestra. El proceso de constitución de saldo de pensión de vejez se ha revisado y no se ha mencionado en reporte del auditor externo a través de la carta a la administración deficiencias de control interno encontradas en el curso de la auditoría

Sin embargo, dado que no están identificados todos los riesgos inherentes de este proceso, las Auditorías se estarían determinando en base a una matriz incompleta.”

Se debe dar cuenta que respecto a este último punto, don Rodrigo Salcedo Barrera, declaró con fecha 3 de febrero de 2020, lo siguiente “Teníamos en la planificación del año 2019 realizar una auditoría al proceso de pagos en el tercer trimestre. Actualmente se encuentra en proceso de ejecución, producto de contingencias y que tiene un auditor con licencia, dicha revisión comenzó en el mes de septiembre de 2019. El alcance es de los casos que pasaron por SCOMP desde la selección de modalidad hasta que se efectúa el pago. Posteriormente señaló que la auditoría al proceso de pago de pensión podría haber estado fijada para el cuarto trimestre del 2019. Nosotros reportamos directamente al Comité de Directores y no a la primera línea.”.

Del mismo modo se debe manifestar, que tal como se ha podido acreditar de manera profusa durante el procedimiento sancionatorio, tanto por vía documental, declaraciones e inspecciones por parte de esta Superintendencia, el actuar de dichos exfuncionarios no se debió por un alteración, elaboración de mecanismos o acceso no autorizado de los mismos, y menos por un actuar sofisticado, sino por el acceso amplio e irrestricto a las plataformas, la falta de perfiles y permisos adecuados, la falta de autorización o en el peor de los casos, notificación de modificación de datos personales tan relevantes y esenciales para el sistema de pensiones, como la fecha de nacimiento y la falta de procesos específicos para la detección de tales modificaciones. Por lo tanto, el reproche realizado por esta Superintendencia dista de ser una atribución objetiva de responsabilidad, la que además, se refiere a obligaciones y conductas propias de la Administradora.

Sobre su defensa correspondiente al principio *non bis in idem*, ello será analizado en el



500199421

apartado correspondiente.

Por tales motivos, las alegaciones mencionadas en sus cuestiones previas, deben ser desestimadas, con excepción de los argumentos sobre el principio del *non bis in ídem*, el cual será analizado a el número 4.

2. Como elemento preliminar que esta Superintendencia debe hacer presente sobre la materia de autos, se debe señalar que las Administradoras de Fondos de Pensiones -como servicio público realizado por privados- conforme a la constitución, la ley y al objeto único que desempeñan, administran fondos ajenos de los afiliados al sistema de capitalización individual, cuyos recursos corresponden a la pensión que dichos afiliados reciben o van a recibir al cumplir los requisitos establecidos por la ley. Dichos recursos no solo constituye una suma de dinero, sino que de conformidad al artículo 19 N° 18, de la Constitución Política de la República, es el objeto de la garantía constitucional a la seguridad social.

En dicho sentido, el primer pilar de la administración de fondos ajenos y en particular aquellos que constituyen o van a constituir beneficios del derecho fundamental a la seguridad social, es la custodia de dichos fondos, ya que si no está la cosa que construye la pensión, difícilmente se puede otorgar la misma en la cantidad correspondiente.

Por lo tanto, las Administradoras y conforme al procedimiento sancionatorio desarrollado, en especial Provida, deben velar por la correcta administración de aquellos fondos tan relevantes para todos los cotizantes y beneficiarios al sistema de capitalización individual, cuyas infracciones, en particular las investigadas, son de la mayor gravedad, porque precisamente -como se refirió- afectan a uno de los pilares del sistema.

3. Respecto al análisis que realizó en su defensa de los cargos que se imputan, estas se atenderán en el mismo orden que fueron expuestas:
 - a) En relación al primer cargo formulado, se debe hacer presente que, en el caso de la pensión de vejez, quienes tienen derecho a ésta son aquellos que hayan efectivamente cumplido 65 si son hombres, y 60 años si son mujeres. Asimismo, es Provida la que detenta, en virtud del ya mencionado artículo 23, inciso primero, del D.L. N° 3.500, de 1980, la custodia de los fondos previsionales y es ella la que otorga



500199421

los beneficios, respecto de los cuales y como se ha acreditado en autos, sus dependientes valiéndose de amplios accesos, controles deficientes y riesgos no detectados, los que de todas formas están lejos de ser sofisticados como alega la Administradora, pudieron modificar datos tan esenciales como la edad de nacimiento de los afiliados.

Dicha modificación de datos, estaba permitida de manera irrestricta para un número amplio de funcionarios de *back office*, lo generó permisos previos o alertas, que permitieran una supervisión o razonabilidad de un cambio tan elemental y poco usual. Usando una analogía coloquial y cotidiana, para efectos de ilustrar lo expresado, en el caso de un supermercado, cuando un cajero desea hacer una devolución, modificación u otro cambio que no esté dentro de los parámetros de la caja registradora, genera una alerta (ej.: una luz parpadeante) y la revisión por parte de un supervisor, el cual debe dar su autorización mediante un dispositivo -lo clásico, es la utilización de una llave- para que luego pueda realizar el cambio, ello, elementalmente, es para resguardar los recursos propios de la entidad, sin embargo, en este caso nos encontramos ante fondos ajenos y que constituyen la subsistencia futura de los afiliados.

De tal forma, consta en la carpeta investigativa el acceso con el que contaban diversos dependientes y los controles deficientes existentes, como don Guido Traslaviña, que en su declaración del 3 de febrero de 2020, señaló *“Dentro de su perfil puede modificar fechas de nacimientos de afiliados y beneficiarios, fecha de solicitud de pensión, direcciones, no está seguro si puede modificar sexo.*

Las personas a su cargo, pueden modificar fecha de nacimiento de afiliados y beneficiarios, domicilios, fecha de solicitud de pensión, no está seguro si pueden modificar el sexo.

En beneficiarios puede modificar completamente el nombre, RUT no se puede modificar.

No le llegan reportes automáticos del sistema, respecto de los datos que fueron modificados por sus colaboradores. Está establecido que ellos debieran comunicar por correo de las modificaciones.”.

También en el mismo sentido, don Ludys Cordero, en declaraciones de la misma fecha *“En mi calidad de Supervisor, puedo modificar sólo en PU, los siguientes datos: Nombre, dirección domicilio particular, correo, otorgar un apoderado de cobro, lugar*



500199421

de pago, modalidad de pago, institución de salud, cargas familiares y cobro de créditos sociales informados por CCAF, Cooperativas y otros. Respecto de estos datos sé que mi perfil me permite modificar, porque en alguna oportunidad lo he ejecutado. Respectos de los datos fecha de nacimiento del afiliado y beneficiarios y sexo, no sé si mi perfil me permite ejecutar modificaciones de ellos. Tengo la seguridad de que no puedo modificar la fecha de la solicitud de pensión.

22. ¿Quiénes en su Unidad pueden realizar modificaciones en estos sistemas?

Los miembros de mi Unidad tienen las mismas atribuciones para modificaciones de datos antes mencionados, que yo tengo en relación con los datos del afiliado.

23. ¿Se genera un reporte de los ingresos y modificaciones de datos realizados en el sistema, desde cuándo, periodicidad, y quién los recibe?

No. En el caso especial de la modalidad de pago se podría generar un reporte, pero es a pedido.”

“26. ¿Durante el año 2019 se verificaba que para cada pago de pensión no se hubiera modificado datos de los afiliados y sus apoderados de cobro, como por ejemplo fecha de nacimiento, sexo, fecha de la solicitud de pensión, vía de pago, etc.? No y tampoco actualmente en la Unidad de Pago de Pensiones. Sin embargo, para los apoderados de cobro se hace un análisis de vencimiento del mandato, se realizan las modificaciones si es necesario.”

En el mismo sentido, doña Karina Candia, el mismo día, expresó lo que se cita “¿Qué datos del afiliado y del trámite se podían y se pueden modificar en el sistema?

Los datos de fecha de nacimiento, sexo y de matrimonio se podían y se pueden modificar en el sistema, por todas las personas que se desempeñan en las tres unidades bajo mi dependencia. Se puede crear una fecha de solicitud de pensión pasada, no futura.

10. Qué control tendría que haber realizado [REDACTED] para haber detectado la existencia de los 8 casos que se encontraban en la situación de no terminados, es decir, casos no enviados a pago, en lugar de que sea la unidad de trámite?

[REDACTED] no tenía que controlar estados intermedios, ya que eso lo controlaba la unidad de trámite. El equipo de [REDACTED] controlaba los pagos de afiliados traspasados desde otra AFP (TRAFILO4), con lo cual no se encontraba dentro del equipo de cálculo un control asociado a esto.



500199421

11. *Qué controles se hacían para que los casos que supuestamente vienen de TRAFIL04, y se pagan, realmente correspondan a casos que venían traspasados pensionados desde otra AFP?*

No habían estos controles.

La funcionalidad que permitía efectuar un pago sin certificado de saldo se utilizaba y se utiliza para las siguientes situaciones:

- *Convenios internacionales*
- *Pensionados traspasados*
- *Conversiones desde el sistema computacional antiguo de Provida”.*

Igualmente, doña Cecilia Nusser declaró lo siguiente “¿Cuántas personas de agencia y de back office tienen la facultad de modificar y/o generar la fecha de nacimiento, solicitudes de pensión de vejez, sexo y de que áreas?

Del área de trámites todas, son 27 personas. No tengo conocimiento sobre las personas de agencia.”.

Asimismo, doña María José Neicún, expresó lo que se cita “Que datos del afiliado y del trámite se pueden modificar en el sistema PU?

R: Matrimonio, nombre, fecha de nacimiento, sexo. Si tú lo creas, debes llenar esos datos, después ya no.

La modalidad de pago primero se debe dar de baja y crear una nueva. No modificar la que ya está. Va a quedar con otra fecha, otro todo.

30. *¿Quiénes pueden modificar estos datos en sistema?*

R: Nosotros como Unidad de Cálculo y la Agencia.

La modalidad de pago, también puede modificarla la gente de pagos. La Unidad de Ludys Cordero puede modificar la modalidad de pago.

31. *Se genera un reporte de los ingresos y las modificaciones de datos realizadas en el sistema, desde cuándo, con que periodicidad y quién los recibe, para cada dato monitoreado?.*

R: Desconozco si existe una base de datos. A mí no me llega y desconozco si existe (...)

59. *Cuántas personas de agencia y de Back Office tienen la facultad de modificar la fecha de nacimiento del afiliado y de que áreas*

R: La mayoría de las personas que ingresan en agencia pueden hacerlo. De mi



500199421

Unidad las 8 personas. Del resto, desconozco.””.

Don Rodrigo Salcedo, el mismo día, respondió lo siguiente “No tengo conocimiento de las causas y de cómo operaba formalmente, supe por información de pasillo que se debió a la modificación de datos de afiliados, entiendo que fue la fecha de nacimiento y con eso podía pensionarse antes de lo que correspondía. No participamos en los diseños de controles, pero si los testeamos como parte de las auditorías que realizamos. Entiendo que es una debilidad en el sistema en cuanto a la modificación de ese tipo de datos. Así también sé que uno de los involucrados, [REDACTED], [REDACTED], prestó su clave.”

Como se observa de dichas declaraciones, múltiples unidades de *back office*, así como sub gerentes, supervisores y analistas, podían acceder a los sistemas con permisos amplios, que permitían la modificación de datos como la fecha de nacimiento, sistemas a los cuales, los dependientes que modificaron los datos ingresaron, proceso que no fue sofisticado, tampoco resultado del “*acabado conocimiento del sistema*”, concertado y encubierto, sino que el mismo permitía abiertamente y sin restricción la alteración de los datos, los cuales fueron desconocidos, no por el carácter oculto, sino que por la falta de mecanismos de alerta y/o autorización de dichas modificaciones, en especial de características inmodificables de una persona como su nacimiento –nadie se vuelve más joven o anciano- que se entiende que se puedan efectuar, ej.: un ingreso incorrecto en los datos en agencia, pero que no justifica su acceso amplio y absoluto, sin los controles mínimos y evidentes.

Así, dicha falta de verificación, aviso y límites a las modificaciones, constituyen condición necesaria al otorgamiento de beneficios que no cumplieron con los requisitos legales, así como al haber permitido -producto de dicha misma falta- que personas que tampoco cumplían con los requisitos, les fuera admitido el retiro de los fondos y por lo tanto, infracción a lo establecido en el artículo 61 del D.L. N° 3.500 de 1980, en relación con los artículos 3, inciso primero y 68, inciso primero, del mismo cuerpo legal.

En relación a los supuestos “sistemas de control” implementados, desvinculaciones, querrela y supuesta atribución de responsabilidad objetiva, por razones de economía procedimental, nos remitidos a lo ya señalado en el número 1 de este capítulo. Sin



500199421

perjuicio que sobre los “sistemas” alegados, en el caso de los existentes previo a acaecimiento de los hechos, ya se ha comprobado que ellos eran insuficientes y con respecto a los implementados, dan cuenta de la necesidad de corrección y debilidad de sus “sistemas” y su implementación, no constituye un elemento que modere el reproche, ya que permaneciendo las debilidades detectadas e investigadas en el presente proceso sancionatorio, todavía se encontraría incumpliendo actual o potencialmente la ley y la regulación dictada por este Servicio, estaría afectando severamente la seguridad de los fondos de pensiones y del sistema mismo.

Sobre la colaboración prestada, en especial la autodenuncia de los hechos, ello será analizado en su oportunidad correspondiente.

Por tales motivos, estas alegaciones deben ser desestimadas.

- b) En relación al segundo cargo, se debe hacer presente y reiterar que conforme a la garantía constitucional del artículo 19 N° 18 de la Carta Fundamental, artículos 17, 51 y 52 del D.L. N° 3.500, de 1980, las cotizaciones previsionales financian la pensión de vejez y son su único destino, salvo las excepciones constitucionales y legales. Del mismo modo, conforme al artículo 23, inciso primero, D.L N° 3.500, de 1980, el objeto exclusivo de Provida es la administración de los fondos de pensiones, por lo que naturalmente, no estamos, valga la alegoría, ante cuentas corrientes o depósitos a plazo, ni estamos ante un banco, sino que ante fondos de pensiones, cuya finalidad es financiar la pensión de vejez y ante una administradora de fondos de pensiones.

Así, la entrega de la totalidad de los fondos, incluso en los casos en los que quien recibió los montos, fue el mismo afiliado, le va a significar una merma significativa en su pensión, tanto por la reducción de su saldo, como por la pérdida de rentabilidad de la misma. Por lo que es incorrecta su afirmación de que no se ha producido perjuicio.

Los mismos motivos y de mayor gravedad son los casos, en que el receptor de los fondos fue una persona distinta del afiliado, ya que la evidencia que consta en el proceso y que ha sido reconocido por la Administradora, es que personas distintas al dueño de los recursos, recibieron los fondos y los argumentos esgrimidos para acreditar la supuesta falta de perjuicio, constituyen meras conjeturas y especulaciones. El hecho que una hija o un pariente reciba dineros que no son suyos,



500199421

no constituye presunción de aceptación de dicho encargo y menos en los casos restantes, en los que no existió ninguna relación comprobable. Del mismo modo, no se puede calificar -de la forma que ha señalado- el acceso a la consulta de una cuenta de capitalización individual, menos tener claridad sobre el individuo que realmente accedió a dicha cuenta, teniendo presente que los plazos para interponer acciones por los ilícitos no han prescrito, tampoco consta una sentencia u otro acto, que dé cuenta de la aceptación de los afiliados, del depósito de sus fondos en la cuenta de un tercero, en especial si para los restantes casos, no fue impedimento para el retiro que los montos fueran depositados en la misma cuenta del afiliado.

Adicionalmente, se debe dejar establecido, que Provida y el resto de las Administradoras de Fondos de Pensiones, tienen un deber fiduciario con sus afiliados. La Constitución y la ley permiten que privados desempeñen el servicio público de administrar fondos de pensiones, de todas las personas que cumplan con las condiciones establecidas por el ordenamiento jurídico. Las personas jurídicas que decidan administrar los fondos en cuestión, deben solicitar su autorización de existencia, someterse a la ley, regulación y control de esta Superintendencia, así como cumplir con los deberes que se han establecido en razón de su función. Considerando lo anterior y la estructura que se ha determinado para la custodia e inversión de los fondos previsionales, como para el otorgamiento de los beneficios, es que las personas que deben cotizar, por regla general, están adscritos al sistema de capitalización individual, eligiendo y entregando sus recursos previsionales a una Administradora, de las que tienen la autorización estatal para operar.

Dichos fondos no provienen ni son de propiedad de las Administradoras, sino que de sus afiliados. La Administradora tiene un mandato legal y contractual de administrar los fondos de pensiones, que comprende la custodia e inversión de los mismos. Comprende la custodia, ya que es la AFP la que invierte por cuenta de los afiliados y porque es ella la que finalmente otorgará o traspasará íntegramente los fondos acumulados, a quien corresponda o entregué las prestaciones y beneficios que establece la ley. Así, la comisión de dicho encargo legal y contractual, constituye una



500199421

relación fiduciaria¹²³⁴ que comprende obligaciones fiduciarias⁵⁶⁷, ya que es la ley la que manda que su giro sea la administración de fondos ajenos, con un destino determinado que es el de constituir pensión, permitiendo la ley, que en razón de su giro, capten los recursos de los afiliados (cotizaciones) y finalmente, éstos últimos, ante la posibilidad de optar por alguna de dichas entidades, en razón de un contrato y relación de confianza, le entrega sus recursos actuales y futuros, a cambio de una comisión y del cumplimiento de su mandato legal y contractual.

El elemento de la confianza también es central, porque las relaciones entre afiliado y

1 De tal manera, el concepto o naturaleza de deberes fiduciarios, se ha desarrollado de manera extendida en el caso de los directores de las sociedades anónimas, cuyo mandato es cercano o análogo al que se entrega a un administrador de recursos ajenos. Para tales efectos, don Enrique Alcalde Rodríguez, en su libro *“La responsabilidad de los directores de sociedades anónimas, responsabilidad civil y penal administrativa”* (primera edición, Santiago, Chile, Ediciones Universidad Católica de Chile, 2013, página 141), señala *“el contrato que contiene o da cuenta de la mencionada relación de administración es un contrato incompleto, desde el momento que a las partes no les compensa establecer una regulación exhaustiva de sus respectivos derechos y deberes, aun conociendo desde el origen la existencia de potenciales conflictos de interés. Ello en razón que llegado un cierto punto los beneficios de una regulación más detallada resultan inferiores a los costos de anticipar, negociar y prever exhaustivamente la regulación de todos los posibles eventos de conflicto. Y es por eso que los riesgos inherentes a potenciales conflictos de interés y el carácter incompleto del contrato que fija la relación de administración entre administradores y sociedad explican, y al mismo tiempo justifican, tanto el significado como el contenido de la posición fiduciaria que estos ocupan en las sociedades anónimas.”*

Considerando lo anterior, el deber de diligencia y el deber de lealtad constituyen los deberes fiduciarios generales de los administradores, los cuales, partiendo del denominador común del deber de fidelidad, expresan la diversidad tipológica de los potenciales conflictos de intereses entre socios y administradores, prescribiendo, de forma genérica, la prestación que los directores deben cumplir en el desempeño del cargo.

Así, la indeterminación del contenido de la prestación impuesta por los deberes fiduciarios generales permite que estos también actúen como cláusulas generales de resolución de los diversos tipos de conflictos de intereses comprendidos en el respectivo modelo de conducta que impone cada uno de ellos. De este modo dan entrada a todas aquellas situaciones de conflicto que, aunque no contempladas expresamente, constituyen supuestos concretos de infracción a tales deberes.”

2 En tal sentido don Enrique Barros Bourie, en su Tratado de Responsabilidad Extracontractual (primera edición, Santiago, Chile, Editorial Jurídica de Chile, 2006, página 836), señala sobre el particular *“Los accionistas encomiendan al directorio la gestión de los negocios sociales y la administración del patrimonio de la sociedad. Cualquiera sea la calificación jurídica que se atribuya a las relaciones de los directores con la sociedad y con los accionistas, surgen para aquéllos deberes fiduciarios o de lealtad, que tienen su fundamento en el acto de confianza que envuelve ese encargo. De un modo análogo a otras relaciones fiduciarias, la exigencia de buena fe que plantea el cargo de director de una sociedad es más acentuada que en las relaciones que suponen meros intercambios.”*

3 Así, la doctrina extranjera ha definido una relación fiduciaria como *“Aquella en que una parte (el fiduciario) tiene poder, en la forma de un ejercicio substitutivo de la capacidad legal, sobre intereses prácticos significativos de otro (el beneficiario).”* (Traducción del inglés). VELASCO, Julian, *Delimiting fiduciary status*. En: GORDON SMITH, D. Y GOLD, A. S. *Research Handbook on Fiduciary Law*. 1° ed., Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar Publishing Limited, 2018, p. 86.

4 *“Las características sugeridas que todos los fiduciarios comparten son las siguientes:*

Primero, los fiduciarios ofrecen principalmente servicios (en contraposición a productos). Los servicios que los fiduciarios ofrecen usualmente son socialmente deseados, y a menudo requieren de experiencia, como la salud, servicios legales, enseñanza, administración de activos, gobiernos



500199421

AFP, consiste en una relación de larga duración, atendido a que comprende toda la vida laboral del cotizante, con efectos sustantivos, relevantes y permanentes.

Esta relación de confianza, en el ámbito civil, como lo ha referido don David Stitchkin Branover, en su libro “El Mandato Civil” (quinta edición actualizada por don Gonzalo Figueroa Yáñez, Editorial Jurídica de Chile, 2008, página 390), relativo al deber de actuación del mandatario, consiste en que **“debe actuar en todo momento mirando los intereses del mandante a fin de obtener el mayor provecho y el menor costo, tomando todas las precauciones que habría adoptado el mandante si hubiere**

corporativos y servicios religiosos.

Segundo, en orden a realizar efectivamente dichos servicios, los fiduciarios deben ser encomendados con bienes o poderes.

Tercero, la encomienda representa para el encomendero el riesgo que el fiduciario no vaya a ser digno de confianza. Que puedan malversar los bienes encomendados o mal usar los poderes encomendados o que no pueda realizar adecuadamente los servicios prometidos.

Cuarto, existe la posibilidad que (1) el encomendero pueda fallar de protegerse a sí mismo de los riesgos involucrados en la relación fiduciaria; (2) que los mercados fallen en proteger a los encomenderos de dichos riesgos; y que (3) los costos para el fiduciario para establecer su integridad pueda ser mayor que los beneficios obtenidos de la relación.

En dichas situaciones, es probable que las partes no vayan a interactuar, a menos que la ley intervenga para proteger los intereses de la sociedad en la provisión de dichos servicios, encontrando las necesidades de las dos partes o –como un economista puede expresar la idea- reduciendo los costos de la relación para ambas partes.” (Traducción del inglés).

FRANKEL, Tamar, “Fiduciary law” (primera edición, Nueva York, EUA, Oxford University Press, 2011, página 6.

5 Ver en BAINBRIDGE, Stephen M., *The parable of the talents*. En: GORDON SMITH, D. y GOLD, A. S. (Editores), *Research Handbook on Fiduciary Law*, 1° ed., Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar Publishing Limited, 2018, pp. 105-106. “En algunas jurisdicciones modernas, responder esas preguntas parte con dibujar una distinción entre estándares proscriptivos y prescriptivos.

Los estándares proscriptivos detallan “estándares de conducta que requieren que el fiduciario evite actuar, o evite situaciones donde se pueda ver tentado a actuar, de manera distinta que en el interés del beneficiario”. El derecho Anglo-Australiano, por ejemplo, impone únicamente estándares proscriptivos. En particular, el único deber fiduciario bajo dicho derecho es el de lealtad indivisible. El agente no está para generar ganancias no autorizadas ni para tener interés personal –u otro deber- que esté en conflicto con el principal. Más allá del esta obligación mínima, no hay más deber positivo “que actuar en interés de la persona a quien se debe ese deber”.

En contraste, los estándares prescriptivos imponen deberes afirmativos, instruyendo al fiduciario que es lo que debe hacer. El derecho Americano y Canadiense, para citar dos ejemplos, incluyen tanto los estándares proscriptivos como prescriptivos. En adición a la prohibición proscriptiva para los conflictos de interés, por ejemplo, el derecho de Agencia Americano, prescribe una obligación de parte del agente para actuar afirmativamente en el mejor interés del principal. Similarmente, el derecho corporativo de Delaware requiere que los “directores de una corporación con fines de lucro deben, en todo momento, perseguir el mejor interés de los accionistas de la corporación.”” (Traducción del inglés).

6 Ver en ALCALDE RODRÍGUEZ, Enrique, op. cit., p. 76. “De otro lado, y como ya adelantáramos, constituye un “dato el hecho de que la existencia de contratos de tracto sucesivo y de largo plazo, cuyo caso es el normal de las sociedades anónimas, torne en prácticamente imposible regular acabada y completamente las obligaciones que los socios desean imponer a los administradores del patrimonio social. Es por ello que establecer deberes amplios y de contenido genérico (deberes fiduciarios), permite, por un lado, “convenir” a sus respectos sin asumir los costos de monitoreo y fiscalización asociados y, al mismo tiempo, dotar a la administración de los grados de flexibilidad necesarios, difiriendo para una posterior solución jurisdiccional la forma de hacer efectiva la



500199421

intervenido personalmente en la realización del negocio. Esta responsabilidad es, sin duda, la más delicada que contrae el mandatario y su fundamento reside en el carácter de contrato de confianza que la ley le asigna al mandato.” (Énfasis agregado). Así, el elemento de la confianza es central en la relación entre afiliado y administradora, porque la entrega de los recursos es realizada a un experto, que cuenta con las condiciones y está sujeto a las obligaciones para la prestación adecuada del servicio público, que tiene como primer objetivo, la obtención de una rentabilidad, que es lo buscado por el propietario las cotizaciones, el sistema y es aquello que justifica su creación, para efectos de entregar una pensión que le permita su subsistencia luego de finalizada su vida laboral. Rentabilidad que no puede ser obtenida, si la Administradora no custodia apropiadamente los fondos de pensiones del afiliado. Así, lo anterior justifica la existencia de diversos oferentes y, principalmente, bajo ese mandato es que son entregados los recursos previsionales.

De tal manera, como nos encontramos ante una relación de confianza que tiene deberes que emanan de la naturaleza de la relación, así como deberes legales y reglamentarios, que nacen de carácter regulado de la actividad, la Administradora debe tomar todas las precauciones, como si hubiera intervenido personalmente en el o los negocios jurídicos, mirando en todo momento los intereses de los afiliados. Tal como refiere el artículo 39 del D.L. N° 3.500, de 1980 “*Las Administradoras serán responsables por los perjuicios causados a los afiliados en sus cuentas de*

responsabilidad que pueda emanar de un comportamiento o conducta que no se conforme con tales principios.

Dicho en otros términos, las legislaciones societarias, interpretando lo que sería la voluntad de los socios, entran a presumir cuáles serían las exigencias que, en cuanto socios, impondrían a los sujetos a quienes confían la administración de sus bienes e intereses comunes, sancionando ex post, los comportamientos oportunistas o que no respondan a las necesidades que han definido como esenciales para desempeñar sus cargos.”

7 “Los deberes fiduciarios están vinculados con la definición de relaciones fiduciarias. Los deberes buscan reducir el riesgo de los encomenderos. El primer riesgo está conformado por el encargo de bienes o poderes a los fiduciarios, y la posible tentación del fiduciario de abusar del encargo. El segundo riesgo para los encomenderos surge de una posible falla para realizar los servicios fiduciarios. El encargo y los servicios expertos son precisamente aquellos que benefician a la sociedad. Esas son las acciones que los encomenderos son incentivados a tomar. Porque los deberes fiduciarios está diseñados para reducir el riesgo de los encomenderos de sus acciones, los deberes reflejan la magnitud de los riesgos. Sobre esas consideraciones, los deberes fiduciarios son calibrados por las presunciones sobre las capacidades de los encomenderos para protegerse a sí mismos y por las protecciones alternativas que están disponibles para los encomenderos.

La siguiente discusión divide los deberes fiduciarios como:

- *El deber de lealtad, relativo a los bienes y poderes encomendados.*
- *El poder de cuidado, relativo a la cualidad y cuidado del fiduciario en la realización de sus servicios.”*

(Traducción del inglés).

FRANKEL, óp. cit., p. 106.



500199421

capitalización individual producto del no cumplimiento oportuno de sus obligaciones, así como de las instrucciones dadas por el afiliado a aquéllas en el ejercicio de los derechos que le establece esta ley...”.

Por lo que el otorgamiento de beneficios previsionales, fuera del destino, requisitos y condiciones determinados por la ley y la regulación aplicable, viola la comisión de confianza entregada a dicha Administradora, especialmente, cuando no adoptó la diligencia debida, a efectos de no vulnerar los intereses de los afiliados.

En dicho orden de ideas, teniendo en cuenta que cumplimiento de los deberes fiduciarios, no se refieren solamente a la falta acreditación de un mandato, como se desprende claramente de la formulación de cargos, sino que el de establecer mecanismos necesarios para que personas que no sean los beneficiarios o sus mandatarios, no puedan cobrar los montos de pensión. Sin perjuicio de lo anterior, en relación a los mandatos, consta en autos que don Ludys Cordero, mediante declaración del 3 de febrero de 2020, respondió *“Entiendo que no hay mandatos. Nosotros revisamos que hubiera solicitudes de pensiones.*

No existen solicitudes digitalizadas, al menos.”, complementando *“¿se requería autorización para modificar datos de los mandatos en el Sistema? ¿Quiénes realizaban la autorización? ¿Estas modificaciones eran reportadas a alguien y de qué forma?*

No se controla. Los cambios no eran reportados. Hoy es igual. Si el mandato ingresa por Agencia, autoriza el Jefe de Agencia. Si es poder simple y hay dudas del Jefe de Agencia, lo autoriza la Fiscalía.”.

Asimismo, doña Karina Candia, también en declaración del 3 de febrero de 2020, señaló *“Se controlaba y se controla actualmente que para todos los pagos realizados a apoderados de cobro existan los respectivos mandatos físicamente?*

Sólo en agencia se revisa que existan todos los documentos físicos ingresados al sistema con mandatos. Fiscalía también revisa los mandatos que deriva Agencia a Fiscalía.

En la unidad de pago existe un control mensual previo al proceso de pago masivo que controla vigencia de todos los mandatos en el sistema, pero no la existencia del documento físico.

La unidad de Selección estaba y está facultada para ingresar apoderados de cobro al sistema, no obstante ésta facultad sería restringida durante el primer semestre de



500199421

2020, para el perfil que maneja la unidad de selección y cálculo.”

Todo lo anterior fue verificado por esta Superintendencia, mediante la fiscalización efectuada con fecha 12 de febrero del año 2020, constando en el acta respectiva que *“Además de eso hay un módulo de personas, en el que se ingresa la identificación del apoderado de cobro y que en el módulo de modalidad de pago tienen que ser los mismos.*

Pero si existe una modalidad con mandatario, existe la posibilidad que es ingresar en el módulo de personas al mandatario y luego en el módulo de pago se ingresa el RUT de mandatario, por lo que así se genera un doble chequeo. Y de tal forma se puede hacer un mandato sin tener un mandato. A la fecha todavía se puede hacer lo anterior.

Se solicita complementar, que se puede hacer un apoderado de cobro sin tener como respaldo el mandato, para los casos ingresados en back office.

Se le consultó si ha restringido esa funcionalidad

Que no ha hecho el requerimiento de restricción de dicha funcionalidad.

La subgerenta señaló que [REDACTED] tenía la funcionalidad de incorporar mandatarios y Felipe Pacheco también, pero no lo ha usado.”.

Como se observa, las declaraciones e inspección de esta Superintendencia son claras, consistentes y precisas para dar cuenta que no se controlaban los cambios a los mandatos, no se controlaba la existencia de los mandatos físicos en back office, la unidad de selección estaba facultada para ingresar apoderados de cobro y tan evidente era dicha vulnerabilidad, que su dependiente anunció que se limitaría para el año 2020. También, mediante el módulo de personas, es o era posible ingresar a un mandatario sin tener un mandato o un respaldo de mandato, a la cual tenían acceso, a lo menos, el analista y el supervisor de la Administradora desvinculados producto de la entrega de beneficios objeto de este procedimiento.

Por tales motivos, estas alegaciones deben ser desestimadas.

- c) En relación al tercer cargo, tal como se observa en autos y en el número 3 del apartado IV del Oficio de Cargos, la Administradora, producto de la falta de mecanismos, permitió que procesos de pensión, que por sus características, como el saldo acumulado en la cuenta de capitalización individual, pudieran ser retirados sin pasar por el Sistema de Consultas y Ofertas de Pensión (en adelante e



500199421

indistintamente “SCOMP”), el cual constituye un elemento relevante en el proceso de materialización de las prestaciones y beneficios, ya que introduce elemento de transparencia, competencia y libertad de elección, a efectos de obtener las mejores condiciones.

Dicha infracción, no solo constituye una vulneración con respecto a los casos analizados en este proceso, que evidentemente por no cumplir con el requisito de la edad, no deberían haber avanzado al proceso de SCOMP, considerando que la existencia de mecanismos que reconocieran dichas casuísticas, habría permitido la detección y detención de pagos indebidos, sino porque también da cuenta del riesgo que generaron sus controles deficientes, en el sistema, al existir vías sin control ni aviso, que permitieran proceder sin un proceso tan relevante como el ya señalado.

Ello, nuevamente da cuenta de otra falta de control de Provida y la existencia de mecanismos deficientes, respecto de lo cual, también consta en autos lo referido en este apartado. Así, a don Guido Traslaviña, durante su declaración de fecha 3 de febrero de 2020, se le consultó *“Como se controlaba en el año 2019 que se emitían todos los Certificados de Saldo que correspondían, se emitieron Certificados de Saldos en alguno de los casos irregulares, de ser así, por que no fueron subidos a SCOMP?. Existe control actualmente. Los casos irregulares son más de los 9 que según lo declarado hasta ahora detectó y de los casos irregulares varios debieron tener Certificados emitidos y subidos a SCOMP, lo cual no fue así, describir en detalle el control de lo ocurrido.”*, quien respondió lo que se cita *“En el 2019 a través del listado Solicitu (Listado diario) se controlaba que se emitían todos los Certificados de Saldo que correspondían.*

No tiene la certeza que los 18 adicionales generaron folio y se subieron a SCOMP, no conoce estos casos adicionales. Supone que ninguno de los casos irregulares no generaron folio SCOMP. Supone que estos 18 casos no pasaron por su control y fueron terminados en el mismo día, en la condición de pago. Los casos que pasaron directamente a pago no los revisaron. No existía un control al final del proceso que permitiera detectar algún caso que cumpliendo los requisitos para que se emita un certificado de saldo no se haya emitido.”

En el mismo sentido, don Ludys Cordero declaró, el 3 de febrero de 2020, si siguiente *“Previo al pago, en el año 2019, se verificaba que se hayan cumplido correctamente las actividades anteriores, según corresponda, como por ejemplo, emisión de la ficha*



500199421

de cálculo, emisión del certificado de saldo, ingreso de certificado de saldo a SCOMP, aceptación de oferta y selección de modalidad de pensión. Quién hacía esta verificación y con qué frecuencia.

En mi área no se verifica. Tampoco actualmente.”.

Luego, doña María José Neicún, sobre los casos que no pasaron por SCOMP, igualmente declaró, el 3 de febrero de 2020, lo que se cita “*¿Por qué durante el año 2019 hubo casos de pensionados por vejez en forma indebida que no ingresaron a SCOMP debiendo hacerlo?*

R: No sé. Porque a lo mejor se alteró la ficha, se le genero el pago rápido. Podría ser eso. Se saltó el proceso de SCOMP y se generó la ficha online y ahí generaron solo pagos y ahí omitió el asunto de SCOMP.”

“43. ¿Los pagos irregulares se realizaron en el proceso de pago masivo o de pago diario?

R: Yo creo que salieron en el diario, porque si se saltaron el proceso de SCOMP como uno genera la ficha, sale un pago extraordinario. No lo toma el sistema de forma masiva como los periodos de pago de todos los meses.”

“46.Sabes si hay algún control específico para pagos que se generan por beneficiarios por traspaso?

R: No generamos solicitudes extra, más que lo necesario por traspaso. Controles en si para eso no tenemos.

(...) Por lo que creo, el tema va en que faltó un poco más de control. En sí, cómo lo hizo, desconozco su actuar. El tema de los beneficiarios por traspaso, son dos personas que conocen el proceso. Desconozco cómo el hizo el tema. Creo faltó más control en eso. Lorena González y Felipe Pacheco son los que ven los beneficiarios por traspaso. Faltó más control en verificar las solicitudes, como las que se crearon, que se saltaron el SCOMP y los trámites correspondientes.”.

Asimismo, a don Piero Gianuzzi se le preguntó, durante la declaración de 3 de febrero de 2020, sobre la materia analizada en este literal, lo siguiente “*¿Para el caso*



500199421

de pagos de pensión superiores a la PBS se controlaba que tuviera certificado de saldo emitido con folio y subido a SCOMP? ¿Antes o después del pago?”, ante lo que respondió “No. Existen casuísticas que no lo requieren. Pero no todas. El hecho que vaya o no a SCOMP no es el riesgo mayor que se ve en este caso.”.

Finalmente, a doña Cecilia Nusser, durante la declaración rendida con fecha 3 de marzo de 2020, se le consultó *“Se hace una pregunta de seguimiento a la consulta 23 del acta de declaración anterior relativo a, porque durante el año 2019 hubo casos de pensionados por vejez en forma indebida que no ingresaron a SCOMP debiendo hacerlo.”*, ante lo que contestó *“Existe una funcionalidad que permite dar de alta pagos para casos que ingresan como afiliados pensionados traspasados desde otras AFPs, que no requieren certificado de saldo así como también para ingresar solicitudes que provienen del sistema anterior a la PU.”.*

Por tales motivos, estas alegaciones deben ser desestimadas, no obstante lo anterior, conforme a lo que será referido en el número 4 de este capítulo, este cargo será levantado.

- d) En relación al cuarto cargo, se debe hacer presente el que El Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, Letra A Del Otorgamiento y Pago de las Pensiones, Capítulo II Solicitud, Recepción y Tramitación de los Beneficios, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, establece en su número 1, primer, sexto y séptimo párrafo, lo siguiente:

*“Los derechos previsionales que el D.L. N° 3.500, de 1980, contempla en favor de los afiliados al Sistema basado en la capitalización individual y de sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia, **deberán ser invocados por éstos ante la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones**, en adelante Administradora o A.F.P., **con su cédula de identidad, suscribiendo la solicitud que corresponda, según el Anexo N° 1 del presente Título**. Cuando se trate de una solicitud de vejez edad, invalidez o sobrevivencia, ésta también podrá suscribirse en un Centro de Atención Previsional Integral, en adelante CAPRI. Ninguna de las instituciones antes señaladas podrá negarse a recibir solicitudes de los beneficios señalados.*

*La Administradora **deberá implementar mecanismos que permitan verificar la identidad de los afiliados** y beneficiarios, de nacionalidad chilena o extranjeros,*



500199421

cuando invoquen beneficios previsionales, a través de cualquier medio, **debiendo dejar respaldos auditables de dicha verificación.**

En todo caso la Administradora sólo deberá recibir solicitudes de pensión de invalidez presentadas por personas distintas del afiliado, cuando éstas vengan con la firma, o huella digital del pulgar derecho o izquierdo de este último y sean acompañadas de un certificado médico que acredite que el estado de salud del afiliado le impide su asistencia a las oficinas de la AFP. Este certificado médico se adjuntará al resto de los antecedentes médicos que proporcione el tercero requirente. Tratándose de personas que habiten en localidades rurales, el referido certificado médico puede ser reemplazado por un certificado emitido por el auxiliar paramédico dependiente del Servicio de Salud que esté a cargo de la posta rural correspondiente al domicilio del afiliado. En estos casos, la Administradora deberá enviar un representante autorizado al lugar donde se encuentre el afiliado, para que dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la fecha de recepción de la solicitud, realice lo que a continuación se indica:

- a) Verifique la identidad del afiliado por el que se solicita pensión de invalidez, teniendo a la vista la respectiva cédula de identidad.
- b) Proporcione al afiliado la información a que se refiere el número 4 siguiente.
- c) Complete los antecedentes requeridos en los formularios "Solicitud de Pensión" y "Ficha de Datos Personales para Solicitud de Calificación de Invalidez".
- d) Requiera todos los exámenes e informes médicos que el afiliado desee aportar a la Comisión Médica con el objeto de respaldar su solicitud.

Este mismo procedimiento se aplicará a todos aquellos afiliados que soliciten por carta o medio electrónico que defina la Administradora, su pensión de invalidez." (Énfasis agregado).

Tal como se ha acreditado durante el proceso y desarrollado en la presente resolución, para efectos de ser invocados los derechos previsionales del D.L. N° 3.500, de 1980, la Administradora debió haber verificado la identidad del afiliado, mediante la exhibición de la cédula de identidad respectiva y contar con la solicitud respectiva, suscrita por el interesado, debiendo haber constado respaldo de la acreditación de la identidad de dichas personas. De la misma manera, ha quedado de manifiesto, que respecto a las personas que retiraron o les fueron retirados sus fondos de pensiones, no obra en poder de Provida, conforme lo requiere la norma,



500199421

documentos que den cuenta de dicha acreditación de identidad ni menos de la suscripción de alguna solicitud. También, ha esgrimido como defensa que los acontecimientos fueron “fruto de actos delictuales de terceros”, cuando conforme a lo contemplado en la norma, es deber de la Administradora que previo a otorgar la pensión, acredite la identidad y se suscriba la solicitud, por lo que debió haber utilizado los mecanismos para verificar la identidad de la persona y dar cuenta de dicha acreditación, y se debió haber tenido constancia de la solicitud, cuestión que no consta en los casos analizados y que habría servido como un mecanismo adicional, que habría permitido detectar a tiempo y eventualmente detener, la entrega irregular de los saldos de las cuentas de capitalización individual.

Del mismo modo, doña Cecilia Nusser, con fecha 3 de febrero de 2020, se le consultó y contestó lo siguiente: *“Durante el año 2019 ¿se verificaba que para cada pago en el sistema dispone de una solicitud firmada por el afiliado?”*

Para cada solicitud pendiente que ingresaba al área de trámites, se verificaba y se verifica que exista una solicitud firmada por el afiliado. No obstante, estos casos fueron creados y cerrados el mismo día en la unidad de cálculo y selección, por lo que no figuraban como trámites pendientes en mi unidad.”.

Por tales motivos, estas alegaciones deben ser desestimadas, no obstante lo anterior, conforme a lo referido en el número 4 de este capítulo, este cargo será levantado.

- e) En relación al quinto cargo, El Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, Letra A Del Otorgamiento y Pago de las Pensiones, Capítulo II Solicitud, Recepción y Tramitación de los Beneficios, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, establece en su número 3, primer párrafo, lo siguiente:

“El expediente de trámite podrá ser físico o magnético. La Administradora será libre para determinar la forma de organizar dicho expediente y las tecnologías a utilizar, pero debe garantizar que la forma de operar elegida cuente con todas las medidas de seguridad necesarias para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales. Cualquier anomalía es de exclusiva responsabilidad de la Administradora.” (Énfasis agregado).

Así, se debe hacer presente que la norma requiere que el expediente de trámite, mediante el mecanismo que se decida utilizar, cuente con todas las medidas de



500199421

seguridad necesarias para el correcto otorgamiento de beneficios previsionales y el cargo formulado, es por no haber contado con dichas medidas de seguridad. Para tales efectos, Provida esgrimió que los mecanismos de control estaban materializados en los procedimientos operativos internos, número 217 y 188, sin embargo, dichos documentos son manuales internos y no los sistemas propiamente tales ni menos los mecanismos de seguridad, mediante los cuales se materializa o requiere el expediente de trámite de pensión.

Igualmente, consta en diversas declaraciones e inspección, que los sistemas mediante los cuales se materializan los expedientes de trámite de pensión, como la Plataforma Unificada o “PU”, no contaban con las medidas de seguridad necesarias, así consta en la declaración de don Ludys Cordero, de fecha 3 de febrero de 2020, lo siguiente “¿Quiénes en su Unidad pueden realizar modificaciones en estos sistemas? Los miembros de mi Unidad tienen las mismas atribuciones para modificaciones de datos antes mencionados, que yo tengo en relación con los datos del afiliado.

23. ¿Se genera un reporte de los ingresos y modificaciones de datos realizados en el sistema, desde cuándo, periodicidad, y quién los recibe?

No. En el caso especial de la modalidad de pago se podría generar un reporte, pero es a pedido.”

“26. ¿Durante el año 2019 se verificaba que para cada pago de pensión no se hubiera modificado datos de los afiliados y sus apoderados de cobro, como por ejemplo fecha de nacimiento, sexo, fecha de la solicitud de pensión, vía de pago, etc.? No y tampoco actualmente en la Unidad de Pago de Pensiones. Sin embargo, para los apoderados de cobro se hace un análisis de vencimiento del mandato, se realizan las modificaciones si es necesario.”.

También, doña Karina Candia, le fue consultado y respondió, el mismo día, lo siguiente “Por qué se detectó la irregularidad en septiembre de 2019, si ya habían ocurrido casos pagados a partir de abril del mismo año?

Porque los montos de los pagos anteriores eran más bajos, quedando fuera del perímetro de revisión definido por la AFP, y porque el trámite se finalizó el mismo día (se inició y se pagó en el mismo día).

(...) ¿Qué reporte recibe respecto del proceso de pago, que alerte sobre situaciones inusuales?



500199421

Para los pagos masivos tiene control SOX, existía y existe, que consiste en controlar todos los hitos necesarios previos al proceso masivo de pago de pensión y necesarios para que se realice en forma correcta y adicionalmente se controlan todos los hitos que deben ejecutarse durante el proceso de pago masivo. Sin embargo, la anomalía ocurrió a nivel de pagos diarios. Estos controles se reportan hasta la Gerente de Operaciones.

Para los pagos diarios se realizan los siguientes controles y sólo se reportan hasta el Supervisor:

- *Cuadratura de los financiamientos de fondos contra el módulo de liquidaciones y el módulo de pagos y adicionalmente contra la transferencia enviada al proveedor. Esto también se realiza para el pago masivo*
- *Antes se controlaba el promedio del pago del mes. Ahora se incorporaron los pagos retroactivos.”*

Igualmente, doña Cecilia Nusser, a través de declaración de fecha 3 de febrero de 2020, se le consultó y respondió lo que se cita “¿Cuántas personas de agencia y de back office tienen la facultad de modificar y/o generar la fecha de nacimiento, solicitudes de pensión de vejez, sexo y de que áreas?

Del área de trámites todas, son 27 personas. No tengo conocimiento sobre las personas de agencia.”.

En la misma línea, a doña María José Neicún, con fecha 3 de febrero de 2020, se le consultó y contestó lo siguiente “Se genera un reporte de los ingresos y las modificaciones de datos realizadas en el sistema, desde cuándo, con que periodicidad y quién los recibe, para cada dato monitoreado?.

R: Desconozco si existe una base de datos. A mí no me llega y desconozco si existe. (...)Sabes si hay algún control específico para pagos que se generan por beneficiarios por traspaso?

R: No generamos solicitudes extra, más que lo necesario por traspaso. Controles en si para eso no tenemos.



500199421

(...)Cuántas personas tienen facultad para dar alta de pago?

R: Dentro de mi Unidad, ocho personas.

59. ¿Cuántas personas de agencia y de Back Office tienen la facultad de modificar la fecha de nacimiento del afiliado y de qué áreas

R: La mayoría de las personas que ingresan en agencia pueden hacerlo. De mi Unidad las 8 personas. Del resto, desconozco.”

“61. ¿Cuántas personas de agencia y de Back Office tienen la facultad de modificar el ítem sexo de los afiliados y de qué áreas?

R: Las Agencias, de mi Unidad los 8 y el resto lo desconozco.

¿Qué crees tú que ocurrió en este fraude?

Por lo que creo, el tema va en que faltó un poco más de control. En sí, cómo lo hizo, desconozco su actuar. El tema de los beneficiarios por traspaso, son dos personas que conocen el proceso. Desconozco cómo el hizo el tema. Creo faltó más control en eso. Lorena González y Felipe Pacheco son los que ven los beneficiarios por traspaso. Faltó más control en verificar las solicitudes, como las que se crearon, que se saltaron el SCOMP y los trámites correspondientes.” (Énfasis y subrayado agregado).

También, a doña Diana Berstein, se le consultó y respondió, en su declaración de 3 de febrero de 2020, lo que se expresa a continuación “¿Por qué este controles no detectó los pagos retroactivos?

Porque estas son pensiones nuevas y no estaban sujetas al control”

“9. ¿Hay controles al finalizar el proceso antes de finalizar el pago?

Los controles se realizan a lo largo del proceso. Los antiguos controles eran de revisión de montos, nuevos pagos, no de todo el flujo.”

En el mismo sentido, a don Piero Gianuzzi, se le preguntó y contestó, con la misma



500199421

fecha anterior, lo que se cita “¿Tomó conocimiento y de qué forma, de la causa de la irregularidad y de cómo operaba?

Karina Candia me informó todos los hechos que habían sucedido, el control que había fallado. Cuando detectaron que existían trámites inconclusos y se validó que el usuario que los había ingreso era [REDACTED], Supervisor de Cálculo y Selección de Modalidad. Cuando me enteré, Karina me trajo la hipótesis y un conjunto de información que después validamos. Ella pensaba que [REDACTED] o alguien con el usuario de [REDACTED] hubiera hecho alteraciones de información de fechas de nacimiento, creaciones de solicitudes de pensión de vejez edad en el sistema PU, generación de pagos de las mismas. Estas personas, dado su conocimiento del funcionamiento del Sistema pudieron pasar por alto otras etapas del proceso. No conozco con exactitud qué pasos se dio en los procesos intermedios. No estoy seguro si en esos casos se emitió certificado de saldo, o si se emitió certificado de saldo sin folio.

Estas personas estaban facultadas en el sistema para realizar creación y los procesos descritos anteriormente, como procesos de alta de pagos, para casos de traspasos ingresos de pensionados y convenios internacionales.

(...) Ahora estamos haciendo validaciones con el Registro Civil y vamos a ingresar una marca a los datos validados por el Registro Civil y si se requiriera una modificación de esos datos, no los podrá hacer cualquiera. Se designará a una persona del área de operaciones que gestionará estos requerimientos. Está desarrollado, pero no está en producción, porque hay otra información adicional incluida, como la fecha de defunción, que sí es necesario permitir su modificación.

21. ¿Se genera un reporte de los ingresos y las modificaciones de datos realizadas en el sistema, desde cuándo, con qué periodicidad y quién los recibe, para cada dato monitoreado?

Sí. Desde octubre de 2019, estamos haciendo un control diario de las solicitudes de beneficios ingresadas, para las que se han modificado fechas de nacimiento. Para afiliados. El dato sexo no está incluido en este control, pero sí en la solución que está en proceso.

(...) ¿A qué controles estaban sometidos los pagos retroactivos?



500199421

Teníamos dos controles, pagos mensuales mayores a un millón de pesos y el de reliquidaciones también, lo mismo, que fue insuficiente, porque el fraude contempló pagos mensuales de bajo monto, por una gran cantidad de meses o períodos. Ahora se controla el pago mensual y retroactivo superior a un millón de pesos.”

En la misma línea argumental y con la misma fecha, a don Rodrigo Salcedo se le consultó y respondió lo siguiente “¿Tomo conocimiento de la causa de la irregularidad y de cómo operaba?

No tengo conocimiento de las causas y de cómo operaba formalmente, supe por información de pasillo que se debió a la modificación de datos de afiliados, entiendo que fue la fecha de nacimiento y con eso podía pensionarse antes de lo que correspondía. No participamos en los diseños de controles, pero si los testeamos como parte de las auditorías que realizamos. Entiendo que es una debilidad en el sistema en cuanto a la modificación de ese tipo de datos. Así también sé que uno de los involucrados, [REDACTED], prestó su clave.”

Respecto a los procesos de fiscalización, por economía procedimental, se tienen por reproducidos los argumentos contenidos en el número 1 del presente capítulo, sin perjuicio de la declaración de don Juan Ignacio Carvajal, de fecha 3 de febrero de 2020, a través de la cual se preguntó y respondió lo que se cita “*El Directorio ha definido la tolerancia al riesgo de este proceso?, De no ser así, Cual es el criterio para establecer los mitigadores de riesgo de fraude en este proceso específico*

R: Para este proceso en particular, aun no. Como proceso particular no. Lo que existe actualmente es una definición de apetito y tolerancia al riesgo transversal en la Compañía. Para el proceso, se definirá uno, cuando termine el levantamiento de los procesos.

(...) ¿Qué responsabilidad tiene su área en esto?

R: No haber detectado el riesgo anteriormente. No pensé que alguien se podía pensionar de manera fraudulenta. Al no identificar el riesgo, no identificas el control”.

En relación a la defensa, mediante la cual señaló que supuestamente “*fueron los*



500199421

controles internos de ProVida los que alertaron de las irregularidades en las entregas de los beneficios previsionales”, tal como declaró don Guido Traslaviña y doña Cecilia Nusser, con fecha 3 de febrero y 3 marzo de 2020, respectivamente, de no haberse cerrado el mismo día y no haber sido solicitudes correlativas, el mecanismo por el cual se detectaron los casos de septiembre de 2019 –el cual ha quedado demostrado que no detectó los procesos de pago de abril de 2019- no habría servido. Por lo que, tales mecanismos de seguridad en el expediente de trámite, que asegure el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales, no solo no era infalible, sino que dependía de la impericia de quien ingresara los datos al sistema. Por lo tanto, tal como ocurrió en abril de 2019, de haber cerrado el proceso el mismo día y haber esperado algún tiempo razonable para no generar solicitudes correlativas, el proceso de control que alertó “*de las irregularidades en las entregas de los beneficios previsionales*”, no habría sido de utilidad. Considerar lo anterior como un sistema de seguridad, utilizando una analogía al absurdo, es como considerar que un inmueble se encuentra protegido, porque cierra con llaves sus puertas de acceso, los días lunes, miércoles y viernes.

Asimismo, como se ha verificado de manera extensa en la presente resolución, los empleados no manipularon los sistemas, ya que ellos no alteraron ningún elemento de la plataforma PU, sino que utilizaron los mecanismos que Provida les permitió ocupar, sin establecer ninguna medida para una detección o alerta eficaz, considerando que 18 personas retiraron los montos de su cuenta de capitalización individual, por un total superior a 300 millones de pesos.

Finalmente, sobre los mecanismos implementados ex post, por economía procedimental, se tienen por reproducidos los argumentos contenidos en el número 1 del presente capítulo.

Por tales motivos, esta alegación debe ser desestimada.

4. En relación con la defensa en subsidio sobre el principio de *non bis in ídem*, para el caso de los cargos primero, tercero y cuarto, se ha estimado la alegación y resuelto mantener el primer cargo y descartar los cargos tercero y cuarto, con el fin de no incurrir en duplicidad de imputaciones y sus consecuentes sanciones, igualmente quedando registro de los argumentos desarrollados en el análisis de cada uno de ellos.



500199421

5. Sobre la segunda defensa en subsidio, sobre la colaboración prestada, ella será analizada en su oportunidad respectiva, dentro de este mismo acto.

VI. CONCLUSIONES Y RESOLUCIÓN.

1. El análisis circunstanciado de los antecedentes de hecho descritos en el oficio de cargos respectivo y en la presente resolución al tenor de la normativa legal aplicable en la materia de estos autos administrativos, permiten concluir inequívocamente que los cargos 1, 2 y 5 formulados mediante Oficio Reservado N° 10.338, de 4 de junio de 2020, a la A.F.P. Provida S.A., se encuentran debidamente acreditados, toda vez que entregó beneficios previsionales a personas que no cumplieron con los requisitos legales y permitió que a personas que tampoco cumplían con los requisitos, les fuera admitido el retiro de sus fondos, de tal forma a 18 personas entregó sobre 300 millones de pesos, en total, teniendo en cuenta que en 9 casos, no se alcanzó a proceder al retiro de los montos, pero sí fueron ingresados al sistema cuando no cumplían con los requisitos.

En relación al segundo cargo, generó perjuicios a sus afiliados al constatarse que los fondos tuvieron como destinatario, una persona distinta del titular de la cuenta de capitalización individual obligatoria, respecto de los cuales, los fondos retirados sumaron casi 100 millones de pesos, infringiendo los deberes fiduciarios que son propios de la naturaleza del encargo encomendado.

Por último, AFP Provida S.A. mantuvo los expedientes de trámites de pensión sin haber contado con las medidas de seguridad necesaria para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales, respecto de lo cual, el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, los hace responsable por cualquier anomalía, las cuales existieron y se encuentran acreditadas.

2. Por lo tanto, los argumentos y descargos presentados por la Administradora carecen de mérito para revertir los cargos 1, 2 y 5 que le fueran formulados.
3. En razón de lo anterior, cabe concluir que lo actuado por la Administradora, con falta de diligencia y cuidado, revisten acciones y omisiones de gravedad, puesto que las contravenciones realizadas por Provida han generado un efecto pernicioso en el Sistema de Pensiones, al haber entregado beneficios previsionales a personas que no cumplieron



500199421

con los requisitos legales y permitió que a personas que tampoco cumplían con los requisitos, les fuera admitido el retiro de sus fondos; también generó perjuicios a las cuentas de capitalización de 4 de sus afiliados, producto del incumplimiento de sus obligaciones, en especial aquellas fiduciarias, y mantuvo los expedientes de trámites de pensión sin haber contado con medidas de seguridad necesaria para asegurar el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales.

4. Para efectos de determinar la sanción aplicable en la especie y su cuantía, esta Superintendencia ha tenido en especial consideración:
 - a. La gravedad de la infracción o incumplimiento, tal como fue desarrollado en el capítulo anterior, Provida incumplió de manera grave sus deberes respecto a uno de los pilares que sustentan el funcionamiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones y del sistema de capitalización individual, que es la debida custodia de los fondos de pensiones y velar por el cumplimiento de los requisitos legales para la obtención de los beneficios o prestaciones previsionales. Asimismo, se ha observado en el presente proceso sancionatorio, una falta de medidas de seguridad para el correcto otorgamiento de los beneficios previsionales, los cuales facilitaron la obtención indebida de los montos contenidos en las cuentas obligatorias de capitalización individual. Todo ello se tradujo, en el retiro de más de 300 millones de pesos, de las cuentas de capitalización individual obligatorias de 18 afiliados y la entrega de casi 100 millones de pesos, de los montos de dichas cuentas, a personas distintas de su titular.
 - b. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, no constan antecedentes en autos que den cuenta que la Administradora hubiere obtenido un beneficio económico directo con las infracciones formuladas de cargos.
 - c. Por otra parte, los hechos que han sido objetos de la presente resolución produjeron daño y riesgo al correcto funcionamiento del Sistema de Pensiones y a la fe pública. En efecto, parte fundamental y medular de nuestro Sistema de Pensiones radica en que los afiliados al sistema de capitalización individual, encomiendan a entidades denominadas Administradoras de Fondos de Pensiones, sus cotizaciones a efectos de generar rentabilidad y obtener de ella, una pensión.



500199421

Sin embargo, dicha confianza se destruye cuando la Administradora infringe uno de los deberes básicos de cualquier administración de recursos ajenos, como es la custodia de los fondos encomendados, en este caso por la ley y el acuerdo entre las partes. También se produce un daño, cuando uno de los elementos esenciales del sistema, como es el destino especial de los fondos para constituir pensión alterando un dato tan esencial como la edad, que ha sido establecido por la ley, se ve vulnerado. Así, dicha alteración no se habría provocado, si las medidas de seguridad, que exige la norma, se hubieran materializado.

- d. Grado de participación del infractor, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la administradora en las infracciones imputadas.
- e. Capacidad económica del infractor, AFP Provida S.A., teniendo en consideración lo informado en los estados financieros al 30 de septiembre de 2020, ésta presenta los siguientes resultados en las cuentas que se pasarán a exponer:

Cuentas en miles de pesos	09/2020	12/2019 - 09/2019 (*)
25.11.000 Total patrimonio neto	1.286.360.771	1.252.765.746
23.11.010 Capital emitido	986.432.178	986.432.178
31.11.300 Ganancia (pérdida) (*)	48.763.580	98.643.063

- f. Reparación total y anticipada de los perjuicios que hubiere causado, en relación a los hechos objetos de la formulación de cargos, no constan en autos la reparación de los perjuicios ocasionados a los afiliados afectados.
- g. La reiteración de la infracción, respecto a los hechos objeto de la formulación de cargos y a los antecedentes de autos, no se observa una conducta que pueda ser calificada como reiterativa.
- h. Por último, en relación a colaboración que éste haya prestado a la Superintendencia antes o durante la investigación que determinó la sanción, se debe reconocer la comunicación remitida con fecha 18 de octubre de 2019. Dicha comunicación constituye uno de los casos contemplados, para estimarlo como un elemento ponderador de la sanción, atendido a que la colaboración debe tener un elemento de facilitación a los procedimientos de fiscalización, investigación y de sanción, que efectivamente disminuyan el tiempo y costo del proceso, como por ejemplo, la auto denuncia, el reconocimiento del actuar



500199421

contravencional, la denuncia de actos ilícitos cometidos por terceros en los que no haya tenido participación el denunciante, etc. Los cuales, consistieron en antecedentes precisos, veraces y comprobables, los cuales contribuyeron para constituir elementos de prueba que permitieron fundar el Oficio de Cargos y la presente resolución.

Dicho reconocimiento a la colaboración, debe tener un efecto positivo sobre la sanción aplicada, por lo que se considerará la rebaja en un 20% de la sanción pecuniaria que habría correspondido aplicar. La multa será expresada ya rebajada en la parte resolutive de la presente Resolución.

Asimismo la razón del porcentaje considerado, se debe a que pese la autodenuncia, la investigada, sin perjuicio de la evidencia que consta en autos, no ha reconocido su responsabilidad en los hechos y se ha desligado de su actuar, atribuyendo a terceros la comisión de los hechos infraccionales propios. Del mismo modo, en relación a su colaboración distinta a la autodenuncia, no se ha constatado colaboración especial de la Administradora Investigada, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de fiscalizada.

Del mismo modo, teniendo presente elementos, como la proporcionalidad de la sanción, se debe hacer presente que el monto a ser aplicado, representa, sin rebaja, el 40% del monto máximo permitido por el artículo 17, número 2, del D.F.L. N° 101, de 1980, correspondiente a UF 15.000 y a un 32% del mismo monto, sin perjuicio de la facultad con la que cuenta este Servicio, para sancionar hasta por un 30% del valor total de las operaciones irregulares o de los actos o contratos que hayan sido ejecutados en infracción de ley, de reglamentos o de instrucciones de la Superintendencia.

RESUELVO:

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones **PROVIDA S.A.**, por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a UF 4.800 (cuatro mil ochocientos unidades de fomento), como resultado de una rebaja del 20% de la multa de UF 6.000 (seis mil unidades de fomento) que correspondía aplicar.



500199421

La presente Resolución deberá ser leída íntegramente en la próxima sesión de Directorio de la Administradora, dejando constancia de ello y de la opinión particular de cada uno de los directores asistentes.

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, la reclamación de ilegalidad contemplada en artículo 18 del D.F.L. 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 y publíquese.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

JMC/EC/VMD/SAR/MVV/MBC/NAG/JIT

Distribución:

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