



RESOLUCIÓN N°

VISTOS: a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 2, 3 y 8 del D.L. N° 3.500 de 1980 y en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10, de la ley 20.255 y en los artículos 3° letra i) y 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en el artículo 4° del D.L. N° 3.500 de 1980, en relación con el número 3, del artículo 91 y con el artículo trigésimo tercero transitorio, ambos de la Ley N° 20.255; c) Las instrucciones impartidas en el Capítulo VI, de la Letra D, del Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; d) Los oficios ordinarios PYS/AEG N°s. 4.156, 6.551, 7.653, 17.760, 1.702, 3.895 y 21.615 y, el oficio reservado N° 31.325, de fechas 22 de febrero, 26 de marzo, 9 de abril y 25 de julio de 2013, 26 de enero, 20 de febrero y 23 de septiembre de 2015 y 14 de diciembre de 2016, todos de esta Superintendencia, dirigidos a la A.F.P. Capital S.A.; e) Las cartas GG-532, GG: 567, GG-590, GG-691, GG- 730, GG: 1973, G.G.: 147, GG: 346, GG: 1092 y GG 1611, de 3, 9 y 16 de abril, 13 de mayo y 19 de diciembre de 2013, 11 de febrero, 31 de marzo y 6 de septiembre de 2015 y 28 de diciembre de 2016, todas de A.F.P. Capital S.A.; y f) La Nota Interna N° PYS/AEG-152/2015 de 23 de diciembre de 2015, de la División Prestaciones y Seguros de esta Superintendencia, dirigida al Sr. Fiscal de este Organismo; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, el artículo 4° del D.L. N° 3.500 de 1980 establece el derecho a pensión de invalidez de los trabajadores afiliados al sistema de pensiones de capitalización individual, su naturaleza y condiciones, de acuerdo a lo siguiente:

“Artículo 4º.- Tendrán derecho a pensión de invalidez los afiliados no pensionados por esta ley que, sin cumplir los requisitos de edad para obtener pensión de vejez, y a consecuencia de enfermedad o debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales, sufran un menoscabo permanente de su capacidad de trabajo, de acuerdo a lo siguiente:

- a) *Pensión de invalidez total, para afiliados con una pérdida de su capacidad de trabajo de, al menos, dos tercios, y*
- b) *Pensión de invalidez parcial, para afiliados con una pérdida de su capacidad de trabajo igual o superior a cincuenta por ciento e inferior a dos tercios.*

Las Comisiones Médicas a que se refiere el artículo 11, deberán, frente a una solicitud de pensión de invalidez del afiliado, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el inciso anterior y emitir un dictamen de invalidez que otorgará el derecho a pensión de invalidez total o parcial a contar de la fecha que se declare la incapacidad, o lo negará, según

corresponda. Cuando se trate de un dictamen que declare una invalidez total, aquél tendrá el carácter de definitivo y único.

Transcurridos tres años desde la fecha a partir de la cual fue emitido un primer dictamen de invalidez parcial que originó el derecho a pensión, las Comisiones Médicas, a través de las Administradoras, deberán citar al afiliado para reevaluar su invalidez y emitir un segundo dictamen que ratifique o modifique el derecho a pensión de invalidez, o lo deje sin efecto, según sea el cumplimiento de los requisitos establecidos en las letras a) o b) del inciso primero de este artículo. El afiliado inválido parcial que cumpliera la edad legal para pensionarse por vejez dentro del plazo de tres años, podrá solicitar a la Comisión Médica respectiva, por intermedio de la Administradora a que estuviera afiliado, que emita el segundo dictamen al cumplimiento de la edad legal. De no ejercer esta opción, el afiliado mantendrá su derecho al aporte adicional establecido en el artículo 53, si correspondiera, en caso de ser reevaluado con posterioridad a la fecha en que cumpliera dicha edad.

La citación deberá realizarse por escrito conjuntamente con el pago de las tres pensiones anteriores al vencimiento del período a que se refiere el inciso anterior. Si el afiliado no se presentare dentro del plazo de 3 meses contados desde la fecha en que fue citado, se suspenderá el pago de su pensión desde el cuarto mes. Si no se presentare dentro del plazo de 6 meses contados en igual forma, se entenderá que ha cesado la invalidez.

Sin perjuicio de lo anterior, los afiliados declarados inválidos parciales mediante un segundo dictamen, que no se hayan acogido a pensión de vejez y que no cumplan con los requisitos de edad señalados en el inciso primero del artículo 3º tendrán derecho a pensión de invalidez total, siempre que cumplan con la letra a) de este artículo.

Las Comisiones Médicas podrán, mediante resolución fundada, citar durante el período que se señaló en el inciso tercero, a los afiliados cuyo primer dictamen de invalidez parcial generó derecho a pensión, para solicitar nuevos exámenes en relación a su calidad de inválido y emitir si fuere procedente, el segundo dictamen. La citación se practicará por escrito conjuntamente con el pago de las tres pensiones anteriores a la fecha de la citación, bajo apercibimiento de la suspensión de la pensión o de dejar sin efecto el primer dictamen, en la forma que señala el inciso cuarto”.

- 2.- Que, el tenor del artículo 4º precedentemente transcrito, vigente desde el mes de julio de 2008, corresponde al texto modificado por el número 3, del artículo 91 de la Ley N° 20.255, principalmente suprimiendo el carácter transitorio de la invalidez total, haciéndola definitiva mediante declaración en un único dictamen y manteniendo aquel carácter para la invalidez parcial. Además, mantuvo el derecho de los afiliados pensionados mediante un primer dictamen, que cumplen 65 años de edad durante el período transitorio, de solicitar al término de dicha edad la reevaluación del grado de invalidez o continuar percibiendo la pensión transitoria por todo el período de tres años y reevaluar su invalidez al término de dicho lapso transitorio;
- 3.- Que, sin embargo, debe tenerse presente que el artículo trigésimo tercero transitorio de la Ley N° 20.255, estableció que las solicitudes de pensión de invalidez, las de reevaluación de la invalidez, de pensión de sobrevivencia y de pensión de vejez que se

encontraran en tramitación a la fecha de entrada en vigencia de las modificaciones que el Título V de esta ley introdujo al decreto ley N° 3.500, de 1980, continuarían rigiéndose por las normas vigentes a la fecha de su presentación. Asimismo, los afiliados que se encontraran percibiendo pensiones de invalidez conforme a un primer dictamen, continuarían rigiéndose para los efectos de la reevaluación por la normativa vigente a la fecha de declaración de su invalidez;

- 4.- Que, los aspectos relativos a los plazos y a la forma de citación a los afiliados inválidos conforme a un primer dictamen para reevaluar el grado de invalidez de éstos, sea que correspondan a situaciones reguladas tanto por el antiguo como por el actual artículo 4° del citado decreto ley, básicamente no sufrió cambios;
- 5.- Que, en relación con los procedimientos referidos en la consideración precedente, las instrucciones impartidas en el cuarto párrafo del literal a), numeral i., del Capítulo VI, de la Letra D, del Título I, del Libro III, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia, prescriben lo siguiente:

“Para efectos de solicitar la reevaluación, las Administradoras deberán atenerse a los siguientes procedimientos:

a) Caso 1: Por término período transitorio

i. Citación al afiliado.

Conjuntamente con el pago de cada una de las tres últimas pensiones anteriores al vencimiento del período de tres años, contado desde la fecha de emisión del primer dictamen de invalidez, las Administradoras deberán citar al afiliado por escrito, a que se presenten a solicitar la reevaluación de su grado de invalidez, la que podrá ser suscrita desde el momento de la primera citación.

El período de tres años se cuenta desde la fecha de emisión del dictamen que generó el derecho a pensión de invalidez parcial, aun cuando éste hubiere rechazado en principio la invalidez.

La citación deberá contener una leyenda destacada, en la que se le informe que si no se presenta antes de los tres meses siguientes al mes en que se cumple el plazo de tres años señalado anteriormente, le será suspendido el pago de su pensión desde el cuarto mes. Esta citación deberá especificar claramente la fecha en la cual termina el plazo señalado.

A contar de la fecha de vencimiento de estos tres meses y transcurridos otros tres meses, durante los cuales se encontrará suspendido el pago de la pensión, se dará por cesada la invalidez y el derecho al beneficio.”;

- 6.- Que, seguidamente el numeral iv., de la disposición citada en el considerando precedente, se refiere a la suspensión del pago de las pensiones, de acuerdo a lo siguiente:

“iv. Suspensión del pago de pensiones otorgadas conforme al primer dictamen de invalidez parcial.

En el evento de que un afiliado para el cual hubiese transcurrido su período transitorio de tres años, no se presentare a suscribir su solicitud de reevaluación, dentro del plazo de los tres meses siguientes al mes en que finaliza dicho período, la Administradora deberá suspender el pago de pensión y enviarle una comunicación mediante carta, correo electrónico cuando la persona lo haya solicitado o cualquier otro medio que permita dejar constancia de la comunicación, en la que se señale que si no concurre a suscribir el formulario "Solicitud de Reevaluación" antes del cumplimiento de seis meses transcurridos desde el mes en que se cumplió el plazo de 3 años ya señalado, perderá la calidad de pensionado, para todos los efectos legales.

Dicha comunicación se repetirá por tres meses consecutivos.

Si aún así el afiliado no se presentare, la Administradora quedará liberada de toda responsabilidad, procederá a enterar la contribución, si correspondiere y registrará al afiliado como activo a partir del primer día del mes siguiente al vencimiento de los seis meses.

Si el afiliado se presentare antes del vencimiento de seis meses, pero después de la suspensión del pago de pensión, la Administradora deberá tramitar a solicitud de reevaluación de acuerdo a los procedimientos ya descritos y reiniciar el pago de las pensiones, en el mismo mes en que el afiliado se presente, si esto ocurre antes del día 15 de ese mes, o al mes siguiente, si el afiliado se presentare con posterioridad.

En ningún caso procederá el pago de pensiones retroactivas.

b) Caso 2: Por cumplimiento de los 65 años de edad.

i. Comunicación al afiliado.

La Administradora deberá informar por escrito, conjuntamente con el pago de cada una de las seis últimas pensiones anteriores al mes en que el afiliado cumpla los 65 años, que puede solicitar la reevaluación de su invalidez, con el fin de que se emita el segundo dictamen al cumplimiento de los 65 años de edad.

La comunicación deberá informar al afiliado claramente lo siguiente:

- Si solicita su reevaluación, el segundo dictamen que se emita puede determinar una invalidez definitiva parcial o total, pero también podría rechazarse su invalidez.

- Que si no solicita la reevaluación al cumplimiento de los 65 años de edad, seguirá percibiendo pensión de invalidez hasta los tres meses siguientes al mes en que se cumplen los tres años del período transitorio. Durante estos tres meses deberá solicitar su reevaluación si su interés es mantener el eventual derecho a pensión por invalidez.

ii. Solicitud de reevaluación.

Para solicitar la reevaluación, el afiliado deberá suscribir los formularios "Solicitud de Reevaluación de Invalidez" y "Declaración de Beneficiarios". Dichas solicitudes recibirán el mismo tratamiento que el señalado para la solicitud de pensión de invalidez, en el presente

*Título I.**iii. Suspensión del pago de las pensiones conforme a un primer dictamen.*

En el caso de solicitarse la reevaluación, el último pago de la pensión transitoria se efectuará el mes en que quede ejecutoriado el segundo dictamen.

En el caso de no solicitarse la reevaluación, el pago de la pensión transitoria se suspenderá desde el cuarto mes siguiente al término del período de tres años, contado desde la fecha de emisión del dictamen que generó el derecho a pensión. (...);

- 7.- Que, mediante oficios ordinarios N°s. 4.156 y 6.551 de 22 de febrero y 26 de marzo de 2013, esta Superintendencia autorizó una serie de solicitudes que A.F.P Capital S.A. formuló, en orden a reevaluar extemporáneamente el grado de invalidez de 25 afiliados pensionados por invalidez transitoria y, al mismo tiempo le instruyó que en un plazo de treinta días realizara una auditoría interna de sus procedimientos de citación a los afiliados en goce de pensión transitoria, para que suscribieran las correspondientes solicitudes de reevaluación del grado de invalidez. Todo ello con el propósito de determinar si las anomalías correspondían a errores de tipo administrativo, de procedimientos, informáticos u otros;
- 8.- Que, mediante carta GG-730 de 13 de mayo de 2013, A.F.P. Capital S.A. remitió el informe final de su auditoría interna, manifestando que la cifra total de casos irregulares alcanzaba a 162 afiliados afectados, respecto de quienes esta Superintendencia debió autorizar la reevaluación del grado de invalidez fuera de plazo, puesto que la falta de comparecencia de éstos a iniciar esa gestión se debió a deficiencias en los procedimientos de citación de aquéllos, sólo atribuibles a la administradora. Posteriormente, excluyó de dicho total las solicitudes de quince afiliados, pues los clasificó como "casos que no debieron ser incluidos en la fiscalización". De igual modo procedió con otros dieciséis casos, a cuyo respecto verificó que no registraban pagos de pensión fuera del período transitorio. Por consiguiente, el número total de afiliados afectados concluyó en 131;
- 9.- Que, la auditoría interna instruida como consecuencia de las reiteradas y crecientes solicitudes de la administradora en orden a autorizar para reevaluar extemporáneamente el grado de invalidez de sus afiliados, propició la revisión de los algoritmos existentes en la aplicación utilizada en los procedimientos de citación, *Capital.Net*, verificando la existencia de validaciones erradas, pues exigía que el afiliado registrara saldo en su cuenta de capitalización individual obligatoria para incluirlo en el proceso de citación a reevaluar la invalidez. Si el afiliado no tenía saldo, no era considerado en el procedimiento de citación. Otra validación exigía que el afiliado se encontrara en régimen de pago de pensión transitoria al momento de generar la carta, excluyendo en consecuencia, a aquellos que presentaban cheques caducados. No obstante, ambas hipótesis podían ser detectadas por un control adicional;

- 10.- Que, seguidamente, al revisar el control de ceses de pensiones transitorias respecto de los afiliados que registraban más de treinta y nueve meses de pago, esa administradora detectó que la debilidad de este procedimiento consiste en que sólo identifica los casos que tienen fecha de cese durante el mes del análisis, circunstancia que impide detectar situaciones de errores en meses anteriores. Esta falencia puede incidir en la existencia de casos identificados con pago de pensión más allá del plazo establecido por la ley. Eventualmente ha contribuido la existencia de información errónea acerca de la fecha en que debe cesar el pago, como resultado de la migración de datos en las fusiones de administradoras;
- 11.- Que en relación al cese y pago indebido de pensiones, A.F.P. Capital S.A. verificó dos casos en los que cesó el pago de pensión al término del período transitorio, pero no encontró evidencia de que los hubiera citado a reevaluación ni suscripción de dicha solicitud. Veintisiete afiliados con pago de pensiones posteriores al término del período transitorio sin trámite de reevaluación y edad legal cumplida. Trece afiliados sin pago de pensión, porque agotaron el saldo de la cuenta individual antes del término de la transitoriedad, pero sin reevaluación. Setenta y nueve afiliados con pagos posteriores al término de la transitoriedad, sin trámite de reevaluación;
- 12.- Que las irregularidades que se vienen describiendo mostraban el reiterado incumplimiento normativo de A.F.P. Capital S.A., respecto de las normas y procedimientos establecidos por la ley para citar en tiempo y forma a los afiliados pensionados por invalidez conforme a un primer dictamen, por lo que con frecuencia ha debido solicitar autorización de esta Superintendencia para reevaluar en forma extemporánea el grado de invalidez de sus afiliados, autorización que se ha otorgado con el propósito de no afectar los derechos de aquéllos a obtener el derecho a pensión con carácter definitivo y los demás efectos que ello conlleva;
- 13.- Que, mayor gravedad revisten tales irregularidades cuando su origen se explicaba , en gran medida, en deficiencias de sus sistemas de control que no lograba corregir debidamente, provocando una serie de errores y omisiones que redundan en pagos indebidos como también en suspensiones erróneas de dichos pagos. Todo lo cual ha provocado una dilación injustificada en la constitución de los beneficios previsionales con carácter definitivo para sus titulares. En síntesis, la administradora había faltado a su deber de otorgar y administrar debidamente las prestaciones y beneficios que la ley establece;
- 14.- Que, con el mérito de las consideraciones que anteceden, mediante oficio reservado N° 31.325 de 14 de diciembre de 2016, esta Superintendencia informó a A.F.P. Capital S.A. la apertura de un expediente de investigación que rola con el N° 025-C-2016, formulándole el siguiente cargo: Incurrir reiteradamente en irregularidades en los procesos de citación a los afiliados pensionados por invalidez transitoria, tanto en tiempo como en forma, para reevaluar el grado de invalidez de aquéllos, infringiendo de ese modo lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 4° del D.L. N° 3.500 de 1980 y en el Capítulo VI, de la Letra D, del Título I, del Libro III del Compendio de Normas del

Sistema de Pensiones;

- 15.- Que, mediante carta GG: 1611 de 28 de diciembre de 2016, A.F.P. Capital S.A. presentó sus descargos y defensas refiriéndose, primeramente, al informe de auditoría aludido en el considerando octavo de la presente resolución, el cual consignó:
- a) Contaba con los procedimientos formales que describían los pasos que se debían seguir para ejecutar el proceso de citas a reevaluación.
 - b) Contaba con los niveles de segregación adecuados que permitían controlar y supervisar los riesgos asociados a dicho proceso.
 - c) Identificaba manualmente los casos que el sistema no extraía, como los afiliados sin flujo de pago y los incorporaba al proceso de notificación mensual.
 - d) Existencia de errores en las fechas de cese, resultantes de los procesos de migración de datos de la fusión entre las ex A.F.P. Bansander S.A. y A.F.P. Santa María S.A., circunstancia que pudo afectar el proceso.
 - e) Existencia de un control que validaba los ceses del mes en proceso, validación que no consideraba meses anteriores, pero aun cuando no cubría todos los casos del stock, sí permitía identificar situaciones similares en el flujo mensual.

Adicionalmente, señaló en sus descargos que:

- a) Los 132 casos irregulares representan un 0,4% del total de afiliados con invalidez transitoria vigentes en el período de fiscalización.
- b) Solicitó a su proveedor tecnológico mejoras al proceso de citación, las que implementó en el mes de julio de 2013.
- c) Aclaró las observaciones que le formuló este organismo fiscalizador respecto de la información que proporcionó durante la fiscalización.
- d) Concluyó el proceso regularizador en el año 2015, el que incluyó devolución de fondos al Estado y reintegro de cuotas en las cuentas individuales de los afiliados. El aporte de la administradora alcanzó un total de \$234.715.502.-
- e) Implementó mejoras al proceso de citaciones para reevaluación del grado de invalidez de afiliados pensionados transitorios, como la generación automática de cartas de citación, la contabilización del plazo desde la emisión del primer dictamen; ampliación de canales de comunicación para notificar a los afiliados, como contacto por medio de Call Center y mensajes de texto (SMS); respaldo en expediente electrónico; activación automática del pago de pensión cuando éste ha sido cesado, cuando el pensionado suscribe la solicitud de reevaluación.

- 16.- Que, la administradora concluyó sus descargos expresando que si bien se presentaron algunos casos que no fueron notificados oportunamente o que no estaban en el proceso de notificación fielmente reflejado en el sistema, realizó las acciones necesarias y definidas en los distintos procedimientos, para lograr el oportuno otorgamiento de los beneficios previsionales como la correcta administración de los mismos, dio continuidad al pago de los beneficios previsionales de los afiliados sin generar daño patrimonial y compensó con recursos propios, consideraciones todas que invoca para que esta Superintendencia deje sin efecto el cargo que le ha formulado;
- 17.- Que sobre la base de los antecedentes agregados a autos y analizados los descargos de A.F.P. Capital S.A., debe señalarse primeramente que no obstante las argumentaciones esgrimidas por la administradora, se encuentran acreditadas en estos autos administrativos las irregularidades en que ésta incurrió en sus procesos de citación en tiempo y forma a los pensionados por invalidez transitoria, para que éstos pudieran ser reevaluados por las Comisiones Médicas, lo que llevó primero a que este organismo fiscalizador autorizara la reevaluación extemporánea del grado de invalidez de los afectados, en número creciente, alcanzando un total de 131 casos, cuyos efectos han significado tanto pagos como ceses de beneficios indebidos, quedando manifiesta la responsabilidad de la administradora en la debilidad de sus procedimientos de control, con validaciones erradas, involucrando financiamientos de distintas fuentes, incluyendo fondos del Estado, cuya regularización le ha significado a A.F.P. Capital S.A. una compensación con fondos propios por una suma total de \$234.715.502.-;
- 18.- Que, finalmente, no resulta atendible la argumentación de la A.F.P., relativa al bajo número de casos irregulares, pues independiente de ello las infracciones descritas afectan uno de los deberes esenciales de la administradora, como es la correcta determinación y pago de los beneficios previsionales, especialmente, porque tales irregularidades fueron reiteradas y crecientes en número y, porque su regularización fue implementada con motivo de la fiscalización efectuada por esta Superintendencia, en lugar de haber sido implementada a instancias de la propia administradora, como es esperable;

RESUELVO:

Aplíquese a la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a UF 400 (cuatrocientas unidades de fomento).

El pago de la multa antes señalada deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En contra de la presente Resolución procede el recurso de reposición administrativo establecido en los artículos 15 y 59 de la ley N° 19.880, que debe interponerse ante este

Organismo dentro del plazo de cinco días computado en la forma dispuesta en el artículo 25 de esa misma ley, y el recurso de reclamación contemplado en artículo 18 del DFL N° 101, de 1980 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese.



ACR/RMD/MBC

Distribución:

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



OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones

CERTIFICO QUE SIENDO LAS _____ HORAS DEL DIA DE HOY, 25 de
Mayo 2017 NOTIFIQUE A LA SEÑOR Rebel Morales
RUT. 11.833.592-9 EN SU CALIDAD DE Fiscal.
A.F.P. CAPITAL S.A., HACIENDOLE ENTREGA DE ESTA RESOLUCION N°
36*22 Mayo.2017, QUE ES DEL MISMO TEXTO DE LA QUE ANTECEDE Y FIRMO.-
CLOVIS TORO CAMPOS, NOTARIO PUBLICO, TITULAR 13° NOTARIA DE SANTIAGO.-

Rebel Morales

