



**VISTOS:**

**a)** Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 2, 3 y 8 del D.L. N° 3.500, de 1980, en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10 de la ley 20.255 y en los artículos 3° letras b), e i), 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; **b)** Lo dispuesto en el artículo 23 del D.L. N° 3.500 de 1980; N° 1 del Capítulo V de la Letra A, del Título III del Libro I del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; **c)** Las Cartas de A.F.P. Provida S.A. O-2202, C/022, ambas de 23 de febrero de 2017, DGOP-1057, de 27 de abril de 2017, F-118-2017, de 18 de octubre de 2017; **d)** Los Oficios Reservados N°s 22519, de 2 de octubre de 2017, y 24328, de 24 de octubre de 2017, ambos de esta Superintendencia, dirigidos a esa Administradora; **e)** La Nota Interna N° CON-DSO-17-175, de 28 de octubre de 2016, de la División Control de Instituciones, dirigida a la Fiscalía de este Organismo; y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, mediante carta C/022, de 23 de febrero de 2017, la Gerencia de Clientes y Canales de A.F.P. Provida S.A. comunicó a esta Superintendencia de Pensiones que *"De acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente comunicamos que ayer, miércoles 22 de febrero, hemos enviado un email a nuestros afiliados que recibieron la proyección de pensión personalizada incorrecta junto a su Cártola Cuatrimestral, informándoles que le será enviada nuevamente"*;
- 2.- Que, por medio de la carta O-2202, de 23 de febrero de 2017, la Gerencia de Operaciones de A.F.P. Provida S.A. informó a esta Superintendencia que, encontrándose en la etapa de despacho de cartolas cuatrimestrales correspondiente al período septiembre-diciembre 2016, y debiendo adjuntar el anexo "Proyección de Pensión Personalizada", producto de una falta involuntaria en la actualización de la parametría utilizada en el proceso de emisión de cartola, los montos de pensión calculados eran menores de lo que correspondía, por lo que solicitaba autorización para despachar la referida Cártola dentro del plazo normativo, sin el anexo indicado, el cual se remitiría a los afiliados a más tardar el 20 de marzo de 2017, en un proceso especial;
- 3.- Que, mediante el Oficio N° 7697, de 7 de abril de 2017, esta Superintendencia requirió a A.F.P. Provida S.A. un informe en el que indicara: 1) cantidad de afiliados a quienes le fue enviada la Cártola Cuatrimestral en el último proceso; 2) cantidad de afiliados a quienes les fue enviada su Cártola cuatrimestral, sin el anexo

- “Proyección de Pensión Personalizada”; 3) cantidad de afiliados a quienes les fue enviada su Cártola Cuatrimestral con el anexo “Proyecciones de Pensión Personalizada” conteniendo esta información errónea y; 4) para los casos de los números 2) y 3) las fechas en que se regularizaron dichas situaciones, tanto respecto de la comunicación de los errores, como del envío de la información corregida;
- 4.- Que, por medio de la Carta DGOP-1057, de 27 de abril de 2017, A.F.P. Provida S.A. dio respuesta a la solicitud de informe indicada, precisando que: 1) la Cártola cuatrimestral enviada en el último proceso se remitió a 2.864.712 afiliados; 2) se envió a 1.330.125 afiliados la cártola cuatrimestral sin el “Anexo de Pensión Personalizada”; 3) a 161.082 afiliados se les envió la cártola cuatrimestral con el anexo “Proyección de Pensión Personalizada”, conteniendo éste información errónea y; 4) el miércoles 22 de febrero se comunicó a los afiliados los errores, remitiéndose la información corregida, con cartolas enviadas por correo electrónico, desde el 13 al 20 de marzo de 2017 y cartolas despachadas por correos de Chile, el 15 de marzo de 2017;
  - 5.- Que, en atención a lo indicado anteriormente, el 25 de mayo de 2017, esta Superintendencia de Pensiones efectuó una fiscalización en dependencias de la Gerencia de Operaciones de A.F.P. Provida S.A., constatándose que el envío del anexo con errores afectó a 161.082 afiliados, de un total de 886.559 personas a quienes se les envía su cartola cuatrimestral por correo electrónico, no detectándose afectados respecto de los afiliados a los que se les envía ésta por Correos de Chile, pues respecto a ellos, el proveedor externo aún no les había despachado los sobres, lo que permitió que el anexo erróneo fuese destruido y las cartolas cuatrimestrales asociadas fuesen enviadas en el plazo normado;
  - 6.- Que, mediante Oficio Reservado N° 22519, de 2 de octubre de 2017, se formuló a A.F.P. Provida S.A. el siguiente cargo: Incurrir en errores en la elaboración de la información contenida en la proyección de pensión personalizada, lo que se tradujo en la remisión errónea de ella a un grupo de afiliados, y su posterior remisión fuera del plazo establecido en la normativa vigente, en la forma descrita en dicho oficio, abriéndose el expediente administrativo Rol N° 30-2017;
  - 7.- Que, mediante Carta F-118-2017, de 18 de octubre de 2017, A.F.P. Provida S.A. presentó sus descargos señalando que, mediante Carta O-2202, de 23 de febrero de 2017, informó a esta Superintendencia que se encontraba en pleno proceso de despacho de las cartolas cuatrimestrales correspondientes al período de septiembre a diciembre de 2016, los cuales incluyen el anexo “Proyección de Pensión Personalizada”(PPP), el que a causa de una falta de actualización en la parametría utilizada, significó que los montos calculados en la referida proyección de pensión fueron determinados por montos menores a los que correspondían. Asimismo, informó que se estaban efectuando las adecuaciones correspondientes para garantizar su emisión y que su posterior despacho se efectuara correctamente. Además, solicitó a esta Superintendencia autorizar de manera excepcional el despacho de las cartolas cuatrimestrales dentro del plazo normativo, sin incluir el anexo PPP, el cual se despacharía en un proceso posterior,

especial y único a más tardar el 20 de marzo de 2017. A lo anterior, añadió que a fin de no alterar el servicio entregado a sus afiliados, tan pronto se detectó la situación descrita, se implementó un plan de comunicaciones a todos los afiliados a los que se les envió el anexo indicado (5,6% del total).

Posteriormente, agregó que en virtud del Oficio N° 7697, de 7 de abril de 2017, esta Superintendencia solicitó un informe sobre la materia, el cual fue remitido por medio de la Carta DGOP-1057, de 27 de abril de 2017, informando:

a) El total de cartolas enviadas fueron de 2.864.712 (dos millones ochocientos sesenta y cuatro mil setecientos doce), de las cuales sólo a un 5,6%, se le adjuntó el Anexo de Proyección de Pensión Personalizada con error;

b) Si bien a la mayoría de los afiliados no se les adjuntó el anexo antes señalado, el proceso de envío de cartolas se realizó en las fechas normadas;

c) Una vez corregido el cálculo, en un proceso único y exclusivo, se procedió a enviar el Anexo de Proyección de Pensión Personalizada con la información correcta, a cada afiliado, proceso que se realizó antes de finalizar marzo de 2017, vale decir a pocos días de la fecha tope para enviar cartolas (28 de febrero de 2017), lo que demuestra que tan pronto fue detectado el error, se actuó con la debida diligencia para resolver la situación con la mayor celeridad posible.

d) Que, tomado conocimiento de la situación ocurrida, A.F.P. Provida S.A. diseñó un plan comunicacional dirigido a todos los afiliados a los que se le envió el PPP incorrecto (5,6%). Se les envió un correo electrónico a todos aquellos que lo tuvieran registrado en la A.F.P. y se incorporó un Contact Center.

e) Que, a la fecha no había recibido consultas ni quejas por parte de ningún afiliado, referente a la situación de atraso en el envío del citado Anexo.

f) A fin de evitar que lo sucedido se repitiera, la Administradora adoptó de inmediato controles adicionales a los ya existentes, lo que permite garantizar que los próximos envíos del Anexo se remitirán correctamente.

Esta medida se basó principalmente en la incorporación de un control de los programas que procesan el servicio, definiéndose que frente a la ausencia de un dato en las tablas paramétricas, el proceso de generación de cartolas acusara esta situación mediante la paralización del proceso hasta que el usuario responsable de la operación autorice la continuación de éste.

Asimismo, recalca que la situación ocurrida fue detectada como resultado de revisiones internas sin que existiera una reclamación por parte de ningún afiliado.

Finalmente, señaló que haría uso de todos los medios de prueba que franquea la ley, por lo que solicitan a la Superintendencia de Pensiones que se abra un término probatorio para tales efectos;

8.- Que, por medio del Oficio N° 24328, de 24 de octubre de 2017, tras analizar los descargos de A.F.P. Provida S.A., la Superintendencia de Pensiones resolvió que se

recibiera la investigación a prueba por el término de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de dicho Oficio. Asimismo, se estableció que en un plazo de dos días hábiles contados de igual forma, la Administradora debía informar los puntos sobre los cuales recaería la prueba a rendir;

- 9.- Que, transcurrido el plazo establecido para recibir la causa a prueba y para que A.F.P. Provida S.A. informara los puntos sobre los cuales recaería la prueba a rendir; la Administradora no señaló ningún punto de prueba ni menos presentó medio de prueba alguno;
- 10.- Que, analizados los antecedentes de autos y los descargos de la Administradora, debe señalarse que se encuentra acreditada la efectividad de los hechos que fundan el oficio de cargos de autos, pues ellos no han sido desvirtuados por A.F.P. Provida S.A. en estos autos administrativos. Así ha quedado acreditado que la Administradora durante el mes de febrero de 2017 remitió el anexo Proyección de Pensión Personalizada a 161.082 (ciento sesenta y un mil ochocientos sesenta y dos) afiliados, conteniendo ésto información errónea, lo que es reconocido por esa Administradora, aceptando que los controles que poseía no eran suficientes.
- 11.- Que, no obstante representar los afiliados a quienes se les envió la PPP con errores, un porcentaje menor respecto del total de afiliados a quienes se les remitió la cártola cuatrimestral —un 5,6%—, de todos modos corresponden a 161.082 afiliados a quienes se les remitió información previsional errónea, como consecuencia de la infracción investigada en estos autos administrativos;
- 12.- Que, en consecuencia, sin perjuicio de las medidas que ha implementado a partir de la remisión del Anexo de Proyección de Pensión Personalizada con información errónea; A.F.P. Provida S.A. efectivamente incurrió en la infracción normativa que se le ha reprochado en estos autos, respecto de la cual los argumentos presentados por la A.F.P. en sus descargos no permiten eximirla de su responsabilidad;


#### **RESUELVO:**

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones precedentemente descritas, una multa a beneficio fiscal equivalente a 200 Unidades de Fomento (doscientas Unidades de Fomento). El pago de la multa antes señalada deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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

Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese



**OSVALDO MACÍAS MUÑOZ**  
Superintendente de Pensiones



ACR/RMD/FBE

**Distribución:**

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