



RESOLUCION N°

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 N° 20.255 y en los artículos 3°, letras b) e i) y 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo dispuesto en los artículos 7°, 9° y 11 de la ley 19.628; c) Lo dispuesto en el inciso vigesimocuarto del artículo 23 del D.L. 3.500, de 1980, en relación a lo dispuesto en el artículo 39 de la ley 19.728; d) Lo dispuesto en los N°s 2° y 5°, Título III, Libro V y en el N° 15, capítulo I, Letra D, Título I, del Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía; e) El correo electrónico de [redacted] enviado por don [redacted] a esta Superintendencia; f) Los Oficios Reservados N° 5.618 de 19 de marzo de 2018 y N° 11.121 de 17 de mayo de 2018, ambos enviados por esta Superintendencia a Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.; g) Las cartas GG-S-N° 275/2018 de 29 de marzo de 2018 y GG-S-489/2018 de 5 de junio de 2018, ambas dirigidas por Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. a esta Superintendencia; h) Las Notas Internas Reservadas N° CON/DSTS-56 de 4 de abril de 2018 y N° CON/DSTS-100 de 15 de junio de 2018, ambas de la División Control de Instituciones de esta Superintendencia; y

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 7° de la ley 19.628 establece: *"Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo"*.

Asimismo, el inciso primero del artículo 9° de esa misma ley establece que *"Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público"*, mientras que, de acuerdo al artículo 11 señala, *"El responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños"*.

Por otra parte, el inciso vigesimocuarto del artículo 23 del D.L. 3.500, de 1980, en relación a lo dispuesto en el artículo 39 de la ley 19.728, establece: *“Las Administradoras siempre serán responsables de las funciones que subcontraten, debiendo ejercer permanentemente un control sobre ellas. Dichos servicios deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos a las Administradoras”*. En el mismo sentido, el N° 2, Título III, Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía dispone *“La Sociedad Administradora será responsable de las funciones que deleguen de acuerdo con los servicios contratados”*.

Por último, el N° 5, Capítulo III Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía establece el deber de la Administradora de tener controles adecuados a los riesgos de los procesos operacionales de esa entidad, y el N° 15, capítulo I, Letra D, Título I, libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía establece la obligación de enviar la cartola anual resumida a los afiliados dentro entre el 15 y el 28 de febrero de cada año;

2. Que mediante denuncia contenida en el correo electrónico de fecha 13 de marzo de 2018, esta Superintendencia tomó conocimiento de que el señor [REDACTED] Cédula Nacional de Identidad N° [REDACTED], recibió por correo electrónico la cartola anual emitida por Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A., correspondiente al señor [REDACTED]. Según se señala en el cuerpo de ese correo, éste se encontraba dirigido al señor [REDACTED], pese a ser enviado al correo electrónico del señor [REDACTED].

La cartola que iba adjunta al correo electrónico tenía formato PDF y se encontraba encriptado, siendo la clave para acceder al contenido del archivo el número de cédula de identidad del titular, sin puntos ni guion;

3. Que para efectos de fiscalización, funcionarios de esta Superintendencia abrieron el archivo recibido por el señor [REDACTED], desencriptándolo con el número de cédula de identidad del señor [REDACTED], la que se obtuvo de la Base de Datos de Afiliados, Cotizantes, Beneficiarios, Pensionados y Fallecidos de las AFP. Esa revisión arrojó que efectivamente el documento adjunto correspondería a la cartola anual de una persona distinta del señor [REDACTED].
4. Que es un hecho conocido que es posible acceder al número de cédula de identidad de una persona a partir de ciertas fuentes de acceso público disponibles en internet, sólo conociendo el nombre de la persona consultada. Por lo tanto, el hecho de que una cartola se envíe a un destinatario incorrecto y encriptada en la forma que ocurrió en este caso, conlleva el riesgo de que un tercero pueda acceder a datos personales de otro titular;
5. Que en razón de los hechos señalados, esta Superintendencia emitió el Oficio 5.618 de 19 de marzo del presente, por el que solicitó a Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. que informara acerca de saldos, cotizaciones y movimientos de las cuentas de [REDACTED].

sus afiliados a terceros. En particular, se solicitó: (i) una evaluación de la situación descrita, en cuanto a la cantidad de afiliados afectados; (ii) Señalar la situación que dio origen al envío de la cartola anual 2017 a una persona distinta del titular de la información; y (iii) señalar las medidas tomadas por la administradora para corregir la situación, identificando los control que fallaron y los que se ha implementado para evitar que la situación se repita.

6. En respuesta, por medio de la carta GG-S-N° 275/2018 de 29 de marzo de 2018, Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. informó qué:
- (i) El despacho erróneo de cartolas afectó a 9.096 afiliados.
 - (ii) Todos los afectados por el envío erróneo corresponden a titulares de cuentas creadas por afiliación obligatoria entre los meses de abril y junio de 2017, para los cuales la administradora completa, entre otros, los datos de domicilio y correo electrónico recurriendo a fuentes externas.
 - (iii) En este caso particular, la administradora señaló haber consultado el 8 de noviembre de 2017 al proveedor Equifax los correos electrónicos, el número de teléfono y/o la dirección de 87.333 afiliados, obteniendo respuesta respecto a 36.708 de ellos. Indicó además haber investigado el caso, verificando que la nómina recibida de ese proveedor contenía un campo adicional al ingresado equivalente a la cédula nacional de identidad de los afiliados consultados. Ese número difería de los números de cédulas por lo que se consultó.
 - (iv) Se revisaron los otros procesos de compra de datos a Equifax durante 2017 y 2018, sin que se detectaran otras anomalías.
 - (v) Con fecha 27 de marzo de 2018, Equifax envió corregida la nómina con información errónea, la que se encontraba en proceso de revisión por parte de la Administradora.
 - (vi) Los datos actualizados a partir de la información errónea provista por Equifax, serían corregidos a más tardar el día 6 de abril de 2018; y el reenvío de cartolas a los destinatarios correctos tendría lugar a más tardar el día 20 de abril de 2018, tanto en despacho postal como por correo electrónico.
 - (vii) Con fecha 25 de marzo de 2018 se había puesto término al contrato con Equifax, decisión que había sido tomada en forma previa a la situación señalada. Desde febrero, existiría un contrato con un proveedor distinto.

La respuesta de la administradora, sin embargo, no indicó los controles ausentes o que fallaron en el proceso de envío de las cartolas a destinatarios que no eran titulares de las mismas, como tampoco las que implementaría para evitar que se repitieran estas situaciones, informando sólo el cambio de proveedor;

7. Que de conformidad a los antecedentes citados en los considerandos precedentes, esta Superintendencia comunicó a Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. mediante Oficio reservado N° 11.121 de 17 de mayo de 2018, que había abierto un expediente de investigación en su contra, Rol N° 012-C-2018, formulándole el siguiente cargo:

"Remitir cartolas anuales resumidas a destinatarios equivocados, incumpliendo con ello los deberes que la ley 19.628 le impone en cuanto responsable de una base de datos; la obligación establecida en el inciso vigesimocuarto del artículo 23 del D.L. 3.500, de 1980 y en el N° 2, Título III, Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía respecto a la responsabilidad por servicios contratados; la obligación contenida en el N° 5, Capítulo III Libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía, al no disponer de controles adecuados a los riesgos de los procesos operacionales de esa entidad; y lo dispuesto en el N° 15, capítulo I, Letra D, Título I, libro V del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía, en cuanto a la falta de envío oportuno de las cartolas correspondientes a los titulares de las mismas", todo en los términos del señalado oficio.

8. Que mediante carta GG-S-N° 489/2018 de 5 de junio de 2018, Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. manifestó sus descargos señalando lo siguiente:
- a) El problema al que hace referencia el oficio de cargos involucró 8.679.734 afiliados y 9.096 cartolas, lo que representa un al 0,11% de los destinatarios de esas cartolas. Si dicho margen se compara con el total de cartolas enviadas en 2017, se concluye que la tasa de error fue de un 0,05%.
 - b) Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. no ha presentado situaciones anteriores de error como el que motiva el oficio de cargo.
 - c) En el caso en comento, efectivamente operó uno de los controles implementados destinado a mitigar situaciones como la ocurrida en este envío y proteger la información enviada, cuestión que queda de manifiesto al no haberse recibido reclamos relacionados con el envío a destinatarios equivocados, salvo en el caso del señor . Dicho control operó al exigirse al receptor del correo el ingreso del Rut del titular de la cartola para la apertura del archivo, sin perjuicio de que hay ciertos casos en que ese dato puede obtenerse desde web públicas presentes en internet, con el nombre del titular.
 - d) En todos los procesos de envíos de cartolas, con excepción de los 9.096 en cuestión, Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. ha cumplido con el envío oportuno de las cartolas cuatrimestrales y anuales.

- e) Se han implementado medidas luego de la detección del error, mencionándose a ese respecto que: (i) se corrigió la base de datos; (ii) se realizó una mejora el proceso de envío de cartolas por correo electrónico, eliminando del cuerpo del correo los apellidos del afiliado; (iii) se terminó el contrato con el proveedor externo que generó el error en la actualización de datos de afiliados; y que (iv) se revisó el proceso de actualización de bases de datos a partir de fuentes externas, estableciendo actividades para disminuir el riesgo en ese proceso.
- f) En virtud de las anteriores consideraciones, Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. solicitó a esta Superintendencia dejar sin efecto la formulación de cargos.
9. Que analizados los antecedentes de autos no existe controversia acerca de la efectividad de los hechos en que se funda el cargo formulado y en la forma en que éstos ocurrieron, acreditándose que la administradora remitió cartolas anuales a destinatarios incorrectos en la forma descrita en el oficio de cargo respectivo;
10. Que los hechos constitutivos de infracción aludidos en los números anteriores habrían tenido origen en un reporte de la empresa Equifax, subcontratada por Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. De acuerdo a lo prescrito en las disposiciones consignadas en el numeral 2 de esta Resolución, las administradoras siempre serán responsables de las funciones que subcontraten, debiendo ejercer permanentemente un control sobre sus proveedores y monitorear constantemente la calidad del servicio otorgado por éstos;
11. Que en el mismo sentido, se desprende de los hechos acreditados en autos que Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. efectuó un tratamiento indebido de datos personales de sus afiliados e incurrió en infracciones a las normas citadas en el número 1 anterior, lo que fue posible por una falta de control por parte de la administradora de los servicios de un proveedor;
12. Que los descargos formulados por Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. se limitan a señalar que los envíos erróneos corresponden a una proporción menor dentro del total de envíos de cartolas que realiza esa administradora, así como a informar medidas correctivas a fin de minimizar la ocurrencia de las infracciones descritas precedentemente. Por el contrario, los descargos no aportan al proceso antecedentes que modificarán las conclusiones respecto a detección de los errores que motivaron la iniciación del procedimiento administrativo de autos;

RESUELVO:

Aplicase a Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A., por la responsabilidad que le cabe en la conducta e infracción descrita precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a 200 (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 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 el N° 8 del artículo 94 del D.L. N° 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/JJR

Distribución:

- Sr. Gerente General Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.
- Sr. Superintendente
- Fiscalía
- Sr. Jefe de Gabinete
- Intendencia de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Intendencia de Regulación
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División de Administración Interna
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Comisiones Médicas y Ergonómica
- División de Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes y Archivo