



**AU08-2016-01892**

**REF:** Aplica sanción que indica de conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la Ley N° 16.395.

## **RESOLUCIÓN EXENTA N° 213**

Santiago, 18 AGO 2016

### **VISTOS:**

La Ley N° 16.395, que fija el Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social, especialmente lo dispuesto en las letras b), k) y m) del artículo 2°, artículo 3°, letra g) del artículo 4° y artículos 23, 39, 48, 50, 52, 55, 56 y 57, de dicho cuerpo legal; lo dispuesto en la Ley N° 18.833, que contiene el Estatuto Orgánico de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar; lo instruido por esta Superintendencia a través de su Circular N° 2.902, de 18 de enero de 2013, sobre información de tasas de interés de créditos sociales otorgados por las C.C.A.F.; lo señalado en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, que establece el procedimiento interno para la realización del proceso sancionatorio previsto en la Ley N° 16.395; la Resolución Exenta N° 118, de 2 de mayo de 2016, de esta Superintendencia, que nombra instructor; la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, y

### **TENIENDO PRESENTE:**

1) Que, la Superintendencia de Seguridad Social es la autoridad técnica de fiscalización de las instituciones de previsión, dentro del ámbito de su competencia, según lo señalado en el inciso primero del artículo 3° de la Ley N° 16.395, Orgánica de este Servicio.

2) Que, conforme lo prescrito en los artículos 23 de la Ley N° 16.395 y 3° de la Ley N° 18.833, corresponde a este Organismo ejercer la supervigilancia y fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

3) Que, la Ley N° 20.691 modificatoria de la Ley N° 16.395, Orgánica de esta Superintendencia, actualizó sus atribuciones y funciones, estableciendo, respecto de sus entidades fiscalizadas y de su personal un procedimiento sancionatorio por infracción a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o a las instrucciones o dictámenes emitidos en uso de sus atribuciones legales.

4) Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48 y 57 de la Ley N° 16.395, esta Superintendencia puede instruir los procedimientos sancionatorios a las entidades que fiscaliza y a su personal, por infracción a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o a las instrucciones o dictámenes emitidos por este Servicio, en uso de sus atribuciones legales.

5) Que, de acuerdo con lo previsto en los artículos 2° letra m) y 48 de la Ley N° 16.395, esta Superintendencia puede instruir procedimientos sancionatorios a las entidades que fiscaliza, procediendo a la aplicación de sanciones que correspondan.

6) Que, de acuerdo con el artículo 55 de la citada Ley N° 16.395, la instrucción del proceso sancionatorio debe ser realizada por un funcionario de esta Superintendencia, el que recibirá el nombre de instructor.

7) Que, conforme lo establece la norma antes citada, el procedimiento en cuestión debe iniciarse con una formulación de cargos, que contenga una descripción clara y precisa de los hechos que se estimen constitutivos de infracción y la fecha de su verificación; además de las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones, y la sanción asignada.

8) Que, el ya citado artículo 55 de la Ley N° 16.395, establece que la resolución de formulación de cargos debe ser notificada a la presunta entidad o persona infractora, por carta certificada, dirigida al domicilio que dicha entidad o persona emplazada tenga registrado en esta Superintendencia.

9) Que, de acuerdo con lo dispuesto en la misma norma y lo señalado en las letras B) y D), del Título III de la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, la entidad o personas a las que se hubieren formulado cargos

podrán efectuar sus descargos, en un plazo de 15 días, mediante un informe por escrito, pudiendo, además, señalar los medios de prueba que pretenden presentar.

10) Que, en virtud de lo establecido en la letra B) de la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, para efectos de contabilizar el plazo de 15 días precedentemente aludido, la notificación, por carta certificada, de la presente Resolución se entenderá practicada a partir del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos correspondiente al domicilio del inculpado.

11) Que, conforme lo establece el inciso tercero del artículo 55 de la ley N° 16.395, una vez recibidos los descargos o habiendo transcurrido el plazo otorgado para ello sin que éstos se hubieren presentado, esta Superintendencia, luego de examinar el mérito de los antecedentes, podrá ordenar la realización de las pericias e inspecciones que se estimen pertinentes, junto con recibir los demás medios probatorios que procedan.

12) Que, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso final del artículo 55 de la Ley N° 16.395, los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho, los que se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

13) Que, en el mismo orden de ideas, la letra F) del punto III de la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, señala que, una vez recibidos los descargos o transcurrido el plazo para su presentación, el instructor fijará un término probatorio por un plazo que no podrá exceder de treinta días hábiles, a fin de recibir las pruebas ofrecidas por los presuntos infractores. Al efecto, el presunto inculpado, junto a sus descargos, deberá presentar u ofrecer los medios de prueba que estime pertinentes, de manera que, con dichos antecedentes, la Superintendencia determine si corresponde ordenar la realización de otras diligencias y proceda, además, a recibir los respectivos medios probatorios.

14) Que, en ejercicio de las potestades que la Ley N° 16.395 confiere a esta Superintendencia, se inició un proceso sancionatorio en contra de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, designándose mediante Resolución Exenta N° 118, de 2 de mayo de 2016, a la funcionaria Sra. Sara Vargas Zamorano, como instructora a cargo del proceso.

15) Que, el proceso sancionatorio llevado a cabo se fundó en infracciones a la normativa y habida cuenta de los hechos que pasan a detallarse en los siguientes puntos:

## I. ANTECEDENTES DEL PROCESO SANCIONATORIO

La Circular N° 2902, de 18 de enero de 2013, de esta Superintendencia, impartió instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, respecto al modo en que éstas deben informar a este Organismo las tasas de interés de los créditos sociales que ofrecen a sus afiliados.

Esta Circular en su punto I. Modelo de Reporte instruyó en sus letras a) y b), sobre las tasas de interés de operaciones no reajustables, la primera, y reajustables, la segunda, que las C.C.A.F. en ambos casos, debían remitir dichas tasas en forma diaria, exista o no modificación en ellas, **a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información.**

Esta Superintendencia el día 6 de abril de 2016, al elaborar una estadística respecto del incumplimiento del envío a esta Superintendencia de las tasas de interés de los créditos sociales, tanto de operaciones reajustables como no reajustables, de parte de las Cajas de Compensación, constató que reiteradas veces la C.C.A.F. de Los Andes no entregó dicha información **en la oportunidad** establecida en la mencionada Circular.

## II. PROCESO SANCIONATORIO PROPIAMENTE TAL

1. Mediante Resolución Exenta N° 118, de 2 de mayo de 2016, de la Superintendencia de Seguridad Social, se designó a la funcionaria de este Organismo doña Sara Vargas Zamorano, como instructora del proceso sancionatorio a la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, destinado a acreditar los hechos descritos en el Memorándum N° 001/IBS, de 12 de abril de 2016, de la Intendencia de Beneficios Sociales y establecer las eventuales responsabilidades que se deriven de los mismos.

2. El 3 de mayo de 2016, la funcionaria se constituyó como instructora del presente proceso sancionatorio y designó como actuario al Sr. Fernando Machuca Valencia, funcionario del Departamento de Regímenes de Bienestar Social de esta Superintendencia.



3. Por Resolución N° 1/AU08-2016-01892, de 5 de mayo de 2016, se formuló a la C.C.A.F. de Los Andes el cargo de *"Infringir reiteradamente la normativa vigente aplicable, respecto a la oportunidad para ingresar a esta Superintendencia la información de las tasas de interés de sus créditos sociales, conforme a lo instruido por este Organismo mediante la Circular N° 2902, de 18 de enero de 2013, en los hechos anteriormente descritos en los números 1, 2 y 3 del punto II de esta Resolución."*. Esta Resolución se notificó a los Sres. Presidente del Directorio y Gerente General de la Caja, por carta certificada.

4. En la misma Resolución se confirió a C.C.A.F. de Los Andes un plazo de 15 días contados desde la notificación de dicha resolución, para formular sus descargos, señalándole que, en el mismo acto, podrá presentar los medios de prueba que estime pertinentes, o deberá ofrecerlos, solicitando al efecto un término probatorio.

5. Las cartas certificadas con las respectivas notificaciones, fueron recibidas en la oficina de correos del domicilio de la Caja de Compensación el 5 de mayo de 2016.

6. El 25 de mayo de 2016, la C.C.A.F. de Los Andes presentó sus descargos, acompañó documentos y acreditó la personería del Sr. Fiscal para representar a la Caja.

7. El 7 de junio de 2016, la Caja presenta escrito de delegación de poder del Sr. Fiscal en el abogado don Jorge Andrés Cerda Godoy.

8. El 13 de junio de 2016, la Caja presenta escrito solicitando la apertura de un término probatorio, fijación de puntos de prueba y acompaña lista de testigos (solo menciona uno).

9. El 16 de junio de 2016, por Resolución N° 2/ AU08-2016-01892, se tiene por presentados los descargos; por acompañado documentos; tiene presente poderes y delegación de ellos; dispone apertura de término probatorio, y fija puntos de prueba. Esta Resolución se notificó a los Sres. Presidente del Directorio y Gerente General de la Caja, por cartas certificadas que fueron recibidas en la oficina de correos del domicilio de la Caja de Compensación el 16 de junio de 2016.

10. El 23 de junio de 2016, la Caja presenta recurso de reposición solicitando la eliminación del punto de prueba 2 y propone agregar otro.

11. El 30 de junio de 2016, por Resolución 3/AU08-2016-01892, se resuelve dicho recurso, eliminando el punto de prueba 2 y no acoge el punto de prueba propuesto. Esta Resolución se notificó a los Sres. Presidente del Directorio y Gerente General de la Caja, por cartas certificadas que fueron recibidas en la oficina de correos del domicilio de la Caja de Compensación el 30 de junio de 2016.
12. El 8 de julio de 2016, se rinde la prueba testimonial, acto en que la Caja acompaña documento "Informe de Tasas diarias".
13. El 19 de julio de 2016, la Caja acompaña escrito de téngase presente.
14. El 9 de agosto de 2016 se decreta el cierre del proceso sancionatorio.

### III. CARGOS FORMULADOS

#### HECHOS

La C.C.A.F. de Los Andes no entregó la información de las tasas de interés de sus créditos sociales **en la oportunidad** establecida en la Circular N° 2902, de 18 de enero de 2013, ya que no la ingresó al sistema de reporte provisto por esta Superintendencia, en la oportunidad instruida, esto es, **a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información.**

Esta infracción se repitió en 48 oportunidades durante el año 2015 y en 9 oportunidades en el año 2016 hasta el 5 de abril, y fue constatada por esta Superintendencia el 6 de abril de 2016 al elaborar una estadística respecto de los incumplimientos en el envío de la información por parte de las Cajas de Compensación. Fue a esa fecha que se verificó el número de infracciones que había acumulado la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.

Las fechas en que se produjeron las mencionadas infracciones son las que a continuación se detallan:

**Modulo:** Tipo de reporte enviado a SUSESO.

**Periodo:** Día en que el reporte se publica en la página web SUSESO.

**Fecha Reporte:** Día en que el reporte debió ser enviado a SUSESO.

**Fecha Envío:** Día en que la Caja envió el reporte a SUSESO.



**Año 2015**

<b>Modulo</b>	<b>Periodo</b>	<b>Fecha Reporte</b>	<b>Fecha Envio</b>
Tasas de Interés	02/01/2015	31/12/2014	02/01/2015
Tasas de Interés	13/01/2015	12/01/2015	13/01/2015
Tasas de Interés	21/01/2015	20/01/2015	21/01/2015
Tasas de Interés	20/02/2015	19/02/2015	20/02/2015
Tasas de Interés	03/03/2015	02/03/2015	03/03/2015
Tasas de Interés	05/03/2015	04/03/2015	05/03/2015
Tasas de Interés	23/03/2015	20/03/2015	23/03/2015
Tasas de Interés	30/03/2015	27/03/2015	30/03/2015
Tasas de Interés	08/04/2015	07/04/2015	08/04/2015
Tasas de Interés	10/04/2015	09/04/2015	10/04/2015
Tasas de Interés	15/04/2015	14/04/2015	15/04/2015
Tasas de Interés	16/04/2015	15/04/2015	16/04/2015
Tasas de Interés	24/04/2015	23/04/2015	24/02/2015
Tasas de Interés	05/05/2015	04/05/2015	05/05/2015
Tasas de Interés	06/05/2015	05/05/2015	06/05/2015
Tasas de Interés	07/05/2015	06/05/2015	07/05/2015
Tasas de Interés	13/05/2015	12/05/2015	13/05/2015
Tasas de Interés	15/05/2015	14/05/2015	15/05/2015
Tasas de Interés	19/05/2015	18/05/2015	19/05/2015
Tasas de Interés	20/05/2015	19/05/2015	20/05/2015
Tasas de Interés	27/05/2015	26/05/2015	27/05/2015
Tasas de Interés	29/05/2015	28/05/2015	29/05/2015
Tasas de Interés	08/06/2015	05/06/2015	08/06/2015
Tasas de Interés	10/06/2015	11/06/2015	10/06/2015
Tasas de Interés	18/06/2015	17/06/2015	18/06/2015
Tasas de Interés	26/06/2015	25/06/2015	26/06/2015
Tasas de Interés	13/07/2015	10/07/2015	13/07/2015
Tasas de Interés	03/08/2015	31/07/2015	03/08/2015
Tasas de Interés	05/08/2015	04/08/2015	05/08/2015
Tasas de Interés	18/08/2015	17/08/2015	18/08/2015
Tasas de Interés	27/08/2015	26/08/2015	27/08/2015
Tasas de Interés	02/09/2015	01/09/2015	02/09/2015
Tasas de Interés	07/09/2015	04/09/2015	07/09/2015
Tasas de Interés	14/09/2015	11/09/2015	14/09/2015
Tasas de Interés	22/09/2015	21/09/2015	22/09/2015
Tasas de Interés	28/09/2015	25/09/2015	28/09/2015
Tasas de Interés	01/10/2015	30/10/2015	01/10/2015
Tasas de Interés	13/10/2015	09/10/2015	13/10/2015
Tasas de Interés	19/10/2015	16/10/2015	19/10/2015
Tasas de Interés	28/10/2015	27/10/2015	28/10/2015
Tasas de Interés	04/11/2015	03/11/2015	04/11/2015
Tasas de Interés	11/11/2015	10/11/2015	11/11/2015
Tasas de Interés	16/11/2015	13/11/2015	16/11/2015
Tasas de Interés	18/11/2015	17/11/2015	18/11/2015



Tasas de Interés	25/11/2015	24/11/2015	25/11/2015
Tasas de Interés	02/12/2015	01/12/2015	02/12/2015
Tasas de Interés	11/12/2015	10/12/2015	14/12/2015
Tasas de Interés	23/12/2015	22/12/2015	23/12/2015
Tasas de Interés	28/12/2015	24/12/2015	28/12/2015

**Modulo:** Tipo de reporte enviado a SUSESO.

**Periodo:** Día en que el reporte se publica en la página web SUSESO.

**Fecha Reporte:** Día en que el reporte debió ser enviado a SUSESO.

**Fecha Envio:** Día en que la Caja envió el reporte a SUSESO.

#### Año 2016

Modulo	Periodo	Fecha Reporte	Fecha Envio
Tasas de Interés	26/01/2016	25/01/2016	28/01/2016
Tasas de Interés	27/01/2016	26/01/2016	27/01/2016
Tasas de Interés	03/02/2016	02/02/2016	03/02/2016
Tasas de Interés	05/02/2016	04/02/2016	05/02/2016
Tasas de Interés	09/02/2016	08/02/2016	09/02/2016
Tasas de Interés	19/02/2016	18/02/2016	19/02/2016
Tasas de Interés	18/03/2016	17/03/2016	18/03/2016

En base a lo anterior, se formuló el siguiente cargo a la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes:

*“Infringir reiteradamente la normativa vigente aplicable, respecto a la oportunidad para ingresar a esta Superintendencia la información de las tasas de interés de sus créditos sociales, conforme a lo instruido por este Organismo mediante la Circular N° 2902, de 18 de enero de 2013, en los hechos anteriormente descritos en los números 1, 2 y 3 del punto II de esta Resolución.”*

#### **DERECHO**

El artículo 57° de la Ley N° 16.395 establece en sus dos primeros incisos que *“Sin perjuicio de las facultades que corresponden a la Superintendencia de Seguridad Social, en virtud de lo prescrito en los artículos anteriores, ésta podrá aplicar a las instituciones sometidas a su fiscalización, así como a sus directores, jefes de servicio, gerentes generales y ejecutivos relacionados con la administración superior de las mismas, que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o a sus instrucciones o dictámenes emitidos en uso de sus atribuciones legales, las sanciones a que se refiere el artículo 28 del decreto ley N° 3.538, de 1980, previa investigación de los hechos. La multa a que se refiere el N° 2 de dicha disposición legal, ascenderá hasta un monto equivalente a 15.000 Unidades de Fomento. En el evento que dicha multa se aplique a personas naturales, de ella deberá responder personalmente el infractor.*



*El monto específico de la multa se determinará apreciando fundadamente la gravedad y las consecuencias del hecho, la capacidad económica del infractor y si éste hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en forma reiterada. Se entenderá que son infracciones reiteradas cuando se hayan cometido dos o más de ellas en los últimos veinticuatro meses.”*

La Circular N° 2902, de 18 de enero de 2013, de esta Superintendencia, impartió instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, respecto a la forma en que éstas deben informar a este Organismo las tasas de interés que ofrecen a sus afiliados.

Esta Circular en su punto I. Modelo de Reporte instruyó en sus letras a) y b), sobre las tasas de interés de operaciones no reajustables, la primera, y reajustables, la segunda, que las C.C.A.F. en ambos casos, debían remitirlas en forma diaria, exista o no modificación en dichas tasas de interés, **a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información.**

El párrafo segundo del Punto II de dicha Circular establece que será responsabilidad de cada Caja de Compensación mantener actualizada la información de la base de datos de tasas de interés de crédito social, debiendo remitir esta información a través del sistema de reporte provisto por esta Superintendencia.

#### **IV. DESCARGOS**

- A.** La Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes afirma que en todos los casos reportados por esta Superintendencia, salvo una excepción, la tasa de interés fue informada el mismo día de su vigencia; el caso excepcional se informó el día posterior a la vigencia. Señala que en el 91% de los casos no hubo cambio de tasa alguno.
  
- B.** Plantea que el ingreso de información de manera extemporánea se debió al procedimiento de regularización dispuesto por este Organismo, porque impedía el ingreso de información diaria con posterioridad a la medianoche, generándose un correo de “Aviso de plazo vencido para envío de Tasas de Interés” que, en lo esencial, señala que el plazo de envío de los archivos con datos al día xx/xx/xxx ha finalizado, sin que se hayan recibido los archivos de la Caja de Los Andes y que para regularizar esta situación debía contactarse al [correotasas@suseso.cl](mailto:correotasas@suseso.cl). En tal caso se solicitaba la habilitación del sistema

GRIS para ingresar la tasa pendiente. Invoca el Principio de Confianza Legítima argumentando que esa Caja de buena fe adquirió el convencimiento de que a través de tal procedimiento estaba corrigiendo la omisión en el ingreso oportuno de tasas.

- C. Señala que las infracciones imputadas hasta el 4 de noviembre de 2015 ya habrían prescrito, por haber transcurrido el plazo de seis meses dispuesto para ejercer la acción administrativa sancionatoria, plazo general de 6 meses aplicable a las faltas, señalado en el artículo 94 del Código Penal.
- D. Argumenta que la formulación de cargos no sería clara y precisa, porque las infracciones no están desagregadas, distinguiendo entre créditos reajustables y no reajustables.
- E. Indica que la información a que se refiere la formulación de cargos siempre ha estado disponible través de sus distintos canales de información por lo que no habría habido perjuicio para sus afiliados.
- F. Estima que por haber sido la única Caja a la que se le formularon cargos habría una contravención al Principio de Igualdad ante la Ley establecido en el artículo 19 N°2 de la Constitución Política de la República.

Finalmente solicita que en el hipotético caso que la autoridad decida aplicar una sanción se tenga en consideración: a) En cuanto a la gravedad, que la consecuencia de los hechos imputados no conllevan ningún tipo de perjuicio a los afiliados y b) Respecto a la reiteración, no existe multa o infracción que se encuentre firme y ejecutoriada en los últimos 24 meses. En consideración a lo anterior, solicita que en el evento que se decida aplicar una sanción a esa Caja, la autoridad tenga a bien aplicar una amonestación, aplicando el principio de proporcionalidad.

## V. ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS

Se analizarán siguiendo el mismo orden en que fueron formulados

- A. La afirmación de la C.C.A.F. de Los Andes de que en todos los casos imputados, salvo uno, la tasa de interés fue informada el mismo día de su vigencia, **corroborra los cargos formulados** de *"Infringir reiteradamente la normativa vigente aplicable, respecto a la oportunidad para ingresar a esta Superintendencia la información de las tasas de interés de sus créditos*

*sociales, conforme a lo instruido por este Organismo mediante la Circular N° 2902, de 18 de enero de 2013,”*

Efectivamente, tal como lo dice la Caja en el 99% de los casos la tasa de interés fue informada el mismo día de su vigencia, en circunstancias que lo instruido es que las tasas de interés sean remitidas en forma diaria, exista o no modificación en ellas, **a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información.**

Por lo tanto, está acreditado el incumplimiento en todos los casos señalados, porque la sola excepción que menciona la caja es aquella en que la información se ingresó con tres días de retraso.

- B.** En cuanto al Principio de Confianza Legítima argumentado por la Caja, basado en que de buena fe habría adquirido el convencimiento de que a través del procedimiento de regularización implementado por esta Superintendencia estaba corrigiendo **la omisión en el ingreso oportuno** de las tasas de interés, no tiene sustento ya que reconoce que el ingreso no se hizo en su oportunidad y porque menciona que con posterioridad a la medianoche, esta Superintendencia genera un correo de “Aviso de plazo vencido para envío de Tasas de Interés” que, en lo esencial, señala que el plazo de envío de los archivos con datos al día xx/xx/xxx ha finalizado, sin que se hayan recibido los archivos de la Caja de Los Andes y que para regularizar esta situación debía contactarse al correo que indica.

Los conceptos de “plazo vencido” y “regularizar” utilizados en el mencionado correo, denotan que ciertamente hay una situación de atraso e irregularidad, y el hecho que se habilitara el sistema para ingresar la información fuera de plazo, no borra el hecho manifiesto de que se produjo un incumplimiento de la Circular.

- C.** En cuanto a que habría operado la prescripción de las infracciones imputadas hasta el 4 de noviembre de 2015, por haber transcurrido el plazo de seis meses dispuesto en el artículo 94 del Código Penal, cabe señalar que tal como se señaló en la formulación de cargos, las infracciones imputadas fueron verificadas por esta Superintendencia el 6 de abril de 2016, al elaborar una estadística respecto del incumplimiento en el envío de la información, fecha desde la cual se debe contar el plazo de seis meses.



Además, la Contraloría General de la República por Dictamen N° 14.143, de 1° de marzo de 2013, respecto de la prescripción de la responsabilidad por los defectos en el cumplimiento de la obligación de informar adecuadamente lo instruido por la Superintendencia que indica, señaló: *“es necesario mencionar que ante la ausencia de norma expresa que regule esta materia, corresponde efectuar una interpretación sistemática de la potestad sancionatoria de los entes encargados de estas tareas en la Administración del Estado, conforme a cuyos criterios generales, la prescripción de una acción disciplinaria se interrumpe, perdiéndose el tiempo transcurrido, si la entidad incurre nuevamente en la falta...”*, que es precisamente lo que se verificó en este caso, donde se reitera la infracción de no informar las tasas de los créditos sociales **en la oportunidad instruida por esta Superintendencia**, en 48 oportunidades en el año 2015 y en 9 oportunidades en el año 2016 hasta el 5 de abril.

En consecuencia, tanto porque esta Superintendencia verificó el número de infracciones que había acumulado esa C.C.A.F. el 6 de abril de 2016 y porque se incurrió reiteradamente en ellas, no ha operado la supuesta prescripción.

- D. Respecto a que la formulación de cargos no sería clara y precisa, porque las infracciones no están desagregadas, distinguiendo entre créditos reajustables y no reajustables, se señala que es absolutamente indiferente esta distinción, para los efectos de determinar el cumplimiento de la instrucción, porque la Circular 2902, de 18 de enero de 2013, en su punto I. Modelo de Reporte instruyó en sus letras a) y b), de la misma forma tanto para créditos no reajustables como reajustables, que las Cajas de Compensación deben remitir sus tasas de interés de crédito social en forma diaria, exista o no modificación en dichas tasas de interés, **a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información.**
- E. En relación a que la información a que se refiere la formulación de cargos, siempre ha estado disponible a través de sus distintos canales de información por lo que no habría habido perjuicio para sus afiliados, cabe señalar que esta información es publicada diariamente en la página web de esta Superintendencia, sólo una vez que se cuenta con los reportes de todas las C.C.A.F., para que quede a disposición del público, por lo que el atraso de una Caja entorpece esta labor de difusión y transparencia de información para el público en general, los afiliados y otras Cajas de Compensación.

La información oportuna de las tasas de interés es necesaria para la fiscalización remota de esta Superintendencia, porque se emplea para comparar las tasas informadas diariamente con las tasas que se reportan a la Central de Riesgo con las colocaciones de crédito de las Cajas en el mismo día, generándose reportes automáticos que detectan casos donde se observan diferencias entre las tasas informadas y las cobradas.

Además, el retraso en la entrega de la información por parte de una Caja genera la necesidad de contactar a la misma y efectuar las habilitaciones en el sistema informático para permitir la entrega, fuera de plazo, de la información sobre las tasas de interés.

Tal como se señaló al inicio de la página 7 la Circular N° 2902 establece que es responsabilidad de cada Caja de Compensación mantener actualizada la información de la base de datos de tasas de interés de crédito social, debiendo remitir esta información a través del sistema de reporte provisto por esta Superintendencia.

- F. En relación a que por haber sido la única Caja a la que se le formularon cargos habría una contravención al Principio de Igualdad ante la Ley, se señala que en la estadística efectuada el seis de abril para verificar incumplimientos, por lejos esa Caja de Compensación fue la que presentó más atrasos en los reportes, presentando entre el año 2015 y el 5 de abril de 2016 un total de 57 atrasos y, en el mismo período, las otras Cajas presentaron 17 – 7 - 4 y 2 números de atrasos. De esta manera no existe igualdad de condiciones en la situación de incumplimiento, puesto que el de esa Caja es considerablemente mayor, y no habiendo igualdad de condiciones no hay contravención al Principio de Igualdad ante la Ley.

En relación a la petición de que, en el evento que se decida aplicar una sanción a esa Caja, la autoridad tenga a bien aplicar una amonestación, aplicando el principio de proporcionalidad, ello será una de las consideraciones que tendrán en cuenta para determinar la sanción, junto con el mérito de proceso.

## **VI. PRUEBA TESTIMONIAL**

Con fecha 8 de julio de 2016, se rindió la prueba testimonial, del testigo

presentado por la Caja. Las preguntas efectuadas y sus respuestas son las siguientes:

**1 Oportunidad en que fueron informadas las tasas de interés en las fechas por las que se formuló el cargo.**

*“Normativa dice un día antes de la aplicación, pero nunca se dejaron de informar las tasas, pero se informaron el día que comenzaron a regir, algunos días fue el mismo día que se aplicaron las tasas, un tema puntual por un tema de vacaciones no se informó, pero siempre se informan. Cuando se vence el plazo llega un correo a las 2.00 am, hay un aviso pero cuando ya se venció el plazo, pero hay una preocupación de la Caja al respecto. En enero se informó al día subsiguiente, por un tema de vacaciones, pero hubo una preocupación al respecto.*

*A través de correo se informa ya en plazo vencido a la SUSESO (don Juan Carlos Pinto), se llamó constantemente, para habilitar el sistema y cargar tasas vencidas, y el correspondiente a ese día, pero siempre estuvo la intención de informar las tasas.*

*Recaltar intención de estar con la normativa, pero que en casos puntuales no se hace, pero siempre se informan las tasas.*

*Cada vez que se informan las tasas, llega un correo de recepción, un acuso de recibo de la recepción de estas tasas.*

*En un principio había tres personas encargadas de informar las tasas, pero las otras dos personas dejaron la institución, quedando solamente yo.”.*

**2 Medidas de mitigación llevadas a cabo y desde que fecha están operando**

*“Se han tomado cuatro medidas, como habilitar más computadores, se ha instalado el sistema GRISUSESO, para habilitar el envío de tasas, desde junio de este año está operando; otra es la habilitación de personas para informar reportes y el tema de plazos vencidos (cuatro en total, incluyendo una jefatura) desde junio de 2016; proceso de respaldo o reemplazo al momento de vacaciones para que no vuelva a suceder lo de enero y esté encargada del envío de las tasas, operando desde junio 2016; y solicitud a áreas de tecnología la habilitación de un sistema automático del envío de tasas, y se han enviado correos a GRISUSESO de manera proactiva para generar de manera interna en la Caja estas alertas para saber que no se han enviado las tasas. Se han puesto en contacto vía correo electrónico con GRISUSESO con las personas Juan Carlos Pinto y Juan Ceballos hace ya dos semanas y no se ha tenido respuesta, reiterando correo el día de ayer.*

*Persona encargada tenía múltiples funciones, en relación a créditos y distintos proyectos, lo cual ocurre lo mismo con las nuevas personas, pero al tener más personas se distribuyen las tareas.*

*Tasas se cambian una vez cada dos meses aproximadamente, no hay una fecha fija, y se comunica con un día de anterioridad a la red interna en línea de la Caja, que se cambian en relación a la TMC. Existan o no cambios, se informa de todas maneras a GRISUSESO por normativa.*

*En caso de cambio de tasas internamente se informa antes de las 17.30 pm, el comité hace el aviso de un cambio de tasas.*

*No hay un horario de envío de tasas, pero hay una estructura, con un titular que soy yo, y si no estoy por cualquier motivo, otra persona me reemplaza.*

*Se publican las tasas en la página web, de manera fija a menos de haber cambios, también hay simuladores de créditos en la red pública y en la red de sucursales. La página web está disponible las 24 horas.*



## VII. PRUEBA DOCUMENTAL

El mismo día de la prueba testimonial se acompañó el documento denominado "Informe Tasas Diarias", de 27 de abril de 2015, elaborado por el Gerente de Productos y Servicios Financieros dirigido al Gerente General, que en lo esencial señala que los atrasos ocurrieron y están asociados a que:

- El proceso para subir la información por parte de esa Caja al Sistema GRIS de la SUSESO es 100% manual;
- Han existido problemas de comunicación por parte de la red de la Caja o indisponibilidad del sistema GRIS de la SUSESO;
- El procedimiento de regularización, que permite informar extemporáneamente las tasas, se estaba utilizando regularmente por la persona encargada de informar por parte de la Caja, entendiendo que esto corregía el atraso.

## VIII. HECHOS ACREDITADOS

Examinado el mérito de los antecedentes que conforman el expediente se constató que tanto en los descargos, como en la prueba testimonial y en la documental, se señala que las tasas eran informadas el mismo día de vigencia. De esta manera, se tiene por acreditado el cargo formulado de infringir en forma reiterada la normativa vigente aplicable, respecto a la **oportunidad** para ingresar a esta Superintendencia la información de las tasas de interés de sus créditos sociales, en los 57 atrasos presentados entre el año 2015 y el 5 de abril de 2016.

En efecto, ello se acredita con lo siguiente:

- El registro del sistema informático de reportes de esta Superintendencia;
- El descargo de la Caja que señala que en todos los casos salvo uno, la tasa de interés fue informada el mismo día de su vigencia, en circunstancias de que **las tasas de interés deben ingresarse a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información** conforme a lo instruido por este Organismo mediante la citada Circular N° 2902,
- Lo declarado por el testigo reconociendo que "*Normativa dice un día antes de la aplicación, pero nunca se dejaron de informar las tasas, pero se informaron el día que comenzaron a regir, algunos días fue el mismo día que se aplicaron las tasas.*";
- Con el "Informe Tasas Diarias", acompañado por la Caja, que en relación a los atrasos señala "...efectivamente estos ocurrieron...".

## IX. SANCION APLICABLE

Conforme al inciso primero del artículo 57° de la Ley N° 16.395, de acreditarse las infracciones por las que se formulan los cargos, esta Superintendencia procederá a aplicar las sanciones a que se refiere el artículo 28 del D.L. N°3538, de 1980, esto es multa a beneficio fiscal de hasta 15.000 UF o censura.

Tratándose de multas, el inciso segundo del mismo artículo 57 prescribe que el monto específico de la multa se determinará apreciando fundadamente la gravedad y las consecuencias del hecho, la capacidad económica del infractor y si éste hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en forma reiterada. Se entenderá que son infracciones reiteradas cuando se hayan cometido dos o más de ellas en los últimos veinticuatro meses.

Teniendo presente lo anterior, se ha ponderado del siguiente modo los hechos:

### a) Circunstancias atenuantes

- La infracción de no informar oportunamente las tasas de interés a esta Superintendencia no reviste mayor gravedad, porque no provocó perjuicio a sus afiliados, ya que no redundó en una mala aplicación de las tasas, toda vez que ellas estaban informadas por la Caja en su página web y en las pizarras de cada sucursal.
- La Caja, desde febrero de 2016, ha puesto en práctica las siguientes acciones mitigadoras:
  - ◇ Amplió a 4 personas el acceso al aviso de reporte de tasas.
  - ◇ Generó esquema de reemplazos de la persona encargada de informar las tasas.
  - ◇ Habilitó un PC adicional para el envío de la información.
- Adicionalmente, evaluará la posibilidad de automatizar el proceso de actualización de información en el sistema GRIS, para cuyo efecto señala haberse puesto en contacto vía correo electrónico con la contraparte en esta Superintendencia.

- La Caja no ha sido sancionada por cometer infracciones de cualquier naturaleza en forma reiterada.

**b) Circunstancias agravantes**

- La infracción cometida obstaculizó la publicación de las tasas de interés de todas las C.C.A.F. en la página web de esta Superintendencia, ya que para ello se debe contar con los reportes de todas las Cajas. El atraso en la información de las tasas entorpece la labor de difusión y transparencia de información de esta Superintendencia, para el público en general, los afiliados y otras Cajas de Compensación. Esta publicación permite observar las tasas diarias de todas las C.C.A.F., y una fácil y rápida comparación.
- La infracción fue cometida por la Caja de Compensación de Los Andes en 57 oportunidades, entre el año 2015 y el 5 de abril de 2016, estando en perfecto conocimiento que había vencido el plazo lo que requería la acción que se menciona en el siguiente párrafo.
- Con motivo de cada atraso en la entrega de la información por parte de la C.C.A.F. se generó la necesidad de contactar a la Caja y efectuar las habilitaciones en el sistema informático para permitir la entrega, fuera de plazo, de la información sobre las tasas de interés.

**RESUELVO:**

1. Aplíquese a la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, por la responsabilidad que le cabe en las infracciones descritas precedentemente, **Multa de 100 UF** que deberá ser pagada en la Tesorería General de la República, dentro del plazo de 10 días contado desde la fecha de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo señalado en el punto 3. siguiente
2. Inscribese la sanción señalada en el numeral anterior en el registro público de sanciones de este Organismo Fiscalizador.



3. En contra de la presente resolución procede el recurso de reposición administrativo, el que debe interponerse ante esta Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles y, en lo que corresponda, el recurso de reclamación contemplado en el artículo 58 de la Ley N° 16.395, ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días hábiles contados desde la notificación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



*Erika Díaz Muñoz*  
**ERIKA DIAZ MUÑOZ**

**SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL (S)**

#### DISTRIBUCIÓN

- Presidente del Directorio, C.C.A.F. de Los Andes
- Gerente General, C.C.A.F. de Los Andes
- Intendencia de Beneficios Sociales. Departamento de Regímenes de Bienestar Social.
- Administrador del registro público de sanciones.
- Expediente.