



EDMERR

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 128 /

SANTIAGO, 20 MAY 2016

HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE:

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 16.395, que fija el Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social, especialmente la letra m) de su artículo 2° y los artículos 30, 48, 55, 56 y 57; lo prescrito en la Ley N° 18.833; lo instruido en las Circulares N°s. 2.358, 2.502, 2.980 y 3.067, de 2007, 2008, 2014 y 2015, respectivamente, todas de esta Superintendencia; lo señalado en los Ordinarios N°s. 38.926, de 22 de julio de 2015, y 51.482, de 14 de agosto de 2015, de este Servicio; lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de este Organismo, que establece el procedimiento interno para la realización del proceso sancionatorio previsto en la Ley N° 16.395; la Resolución Exenta N° 129, de 22 de octubre de 2015, de esta Superintendencia, que designa instructora; la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, y

TENIENDO PRESENTE:

Que, de acuerdo con el inciso primero del artículo 3° de la Ley N° 16.395, la Superintendencia de Seguridad Social es la autoridad técnica de fiscalización de las instituciones de previsión, dentro del ámbito de su competencia.

Que, de conformidad al artículo 3° de la Ley N° 18.833, las Cajas de Compensación estarán sometidas a la supervigilancia y a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, en adelante Superintendencia, sin perjuicio de las facultades que le pudieren corresponder a la Contraloría General de la República de acuerdo con su ley orgánica.

Que, según lo prevenido en la letra m) del artículo 2° y en el artículo 48 de la Ley N° 16.395, la Superintendencia puede instruir los procedimientos sancionatorios a las entidades que fiscaliza, procediendo a la aplicación de las sanciones que correspondan;

Que, en el mismo orden, el inciso primero del artículo 57 de la Ley N° 16.395 contempla un procedimiento sancionatorio respecto de las entidades fiscalizadas por esta Superintendencia y de 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. Agrega que previa investigación de los hechos, esta Superintendencia podrá aplicar las sanciones a que se refiere el artículo 28 del D.L. N° 3.538, de 1980, prescribiendo que la multa a que se refiere el N° 2 de dicha disposición legal, ascenderá hasta un monto equivalente a 15.000 Unidades de Fomento;

Que, el artículo 55 de la citada Ley N° 16.395, dispone que la instrucción del proceso sancionatorio se realizará por un funcionario de la Superintendencia que recibirá el nombre de instructor;

Que, de acuerdo con el inciso final del aludido artículo 55, los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho;

Que, el artículo 56 de la Ley N° 16.395 dispone, por su parte, que cumplidos los trámites del procedimiento sancionatorio, el instructor emitirá, dentro de cinco días hábiles, un dictamen fundado en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar. Una vez emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Superintendente, quien resolverá en el plazo de quince días hábiles, dictando al efecto una resolución fundada en la cual absolverá al infractor o aplicará la sanción, en su caso. No obstante, con audiencia al investigado, el Superintendente podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un plazo para tales efectos, y

Que, en ejercicio de las potestades que la Ley N° 16.395 confiere a esta Superintendencia, se designó a la instructora de un proceso sancionatorio.

Que, tras tramitarse el respectivo proceso sancionatorio, la instructora emitió un dictamen fundado en el cual se propuso la aplicación de sanciones.

## **I. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO AU08-2015-06172**

1. Mediante la Resolución Exenta N° 129, de 22 de octubre de 2015, de esta Superintendencia, se designó a la instructora para investigar a la C.C.A.F. La Araucana -en adelante, indistintamente, "la Caja" o "la C.C.A.F."- por los hechos y responsabilidades derivados de los incumplimientos descritos en el Memorándum N° 15/2015, de 20 de octubre de 2015, de la Intendencia de Beneficios Sociales.

2. Luego, el día 26 de octubre de 2015, la instructora se constituyó y designó a su actuario, como consta a fojas 7.

3. Posteriormente, la Resolución N° 1/AU08-2014-06172, de 16 de diciembre de 2015, de fojas 708 y ss., formuló cargos en contra de la Caja; sus Directores -Sres. Claudio Soler Cortina, Juan Moreno Gamboa, Manuel López Marín y Jaime Moreno Zanni, Sra. Verónica González Gil- a su Presidente -Sr. Antonio Castilla Pérez-; los miembros del Comité de Auditoría de la C.C.A.F., Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín y Orleans Cuadra; y su ex Gerente General, Sr. Orleans Cuadra. Al efecto, de acuerdo a lo prescrito por el inciso primero del artículo 55 de la Ley N° 16.395, se les confirió un plazo de 15 días para presentar sus descargos. Esta resolución fue notificada por carta certificada.

4. Teniendo a la vista lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, los reproches realizados en contra de la C.C.A.F. La Araucana, fueron los siguientes:

a) Incumplimiento a las instrucciones impartidas en los numerales 3.2., 3.3. y 3.5. del Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015; situación que sólo fue regularizada en agosto del año en curso, debiendo haberse ejecutado lo instruido al 31 de julio de 2015;

b) Incumplimiento de la instrucción impartida en el numeral 4 del Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, relativa a la remisión del acta íntegra de la sesión ordinaria de Directorio N° 569;

c) Incumplimiento de las instrucciones contenidas en la letra d) del numeral 1 y en la letra a) del numeral 6 de la Circular N° 3.067 de 2015, en lo que dice relación con la implementación de políticas y procedimientos de control interno adecuados respecto a sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014, como también respecto al análisis y regularización de las observaciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a dichos estados;

d) La no información del hecho relevante consistente en la baja en la clasificación de la C.C.A.F. La Araucana a BBB+(cl), realizada por la empresa Clasificadora de Riesgo FitchRatings, hecho acontecido el 30 de junio de 2015, no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015;

e) La no información del hecho relevante consistente en el rechazo de la Comisión Clasificadora de Riesgo a las líneas de bonos N° 645, 683 y 802 de la Caja, como también a sus líneas de efectos de comercio N° 072 y 101; hecho acaecido el 12 de agosto de 2015, no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015;

f) La no información del hecho relevante consistente en la solicitud a la Caja de Compensación de Asignación La Araucana de una tercera clasificación de riesgo de sus instrumentos de deuda inscritos en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, acontecimiento que tuvo lugar el 27 de junio de 2015, de acuerdo al comunicado de prensa de la mencionada Comisión; no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015;

g) La no información del hecho relevante consistente en el error en el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito a diciembre de 2014, el que sólo fue informado en el Estado Financiero del mes de abril de 2015, enviado el día 29 de mayo de 2015, y no a través de la plataforma GRIS; no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015;

h) La no información del hecho relevante consistente en la baja en el valor del bono BCCA-D1113 producto del aumento en la tasa de 5,9% el 25 de junio de 2015, hasta 12,3% el 20 de julio de 2015, que es el bono más transado, acontecimiento dado a conocer el 27 de julio de 2015 por el Diario el Pulso; no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015;

i) Remisión extemporánea del movimiento del Fondo para Subsidios por Incapacidad Laboral correspondiente al proceso de julio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en la Circular N° 2.358, de 2007, modificada por la Circular N° 2.763 de 2011, y

j) Remisión extemporánea del Test de Estrés con la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana correspondiente al 30 de junio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en el numeral 8.2 de la Circular N° 2.502 de 2008, modificada por la Circular N° 2.842 de 2012.

5. En contra de los Directores de la C.C.A.F. La Araucana, se formuló el cargo "Falta de diligencia en el ejercicio de su cargo derivadas de sus actuaciones relativas a la aprobación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2014 y el análisis de las salvedades y objeciones que fueron formuladas por la Auditora Externa Price Waterhouse Coopers y la Superintendencia de

Seguridad Social, respectivamente. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067 de 2015”.

6. Además, se formuló el siguiente cargo a los miembros del Comité de Auditoría de la C.C.A.F. La Araucana, Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín y Orleans Cuadra: “Falta de diligencia en el ejercicio de su cargo en sus actuaciones relativas al análisis de los estados financieros de dicha Caja al 31 de diciembre de 2014, en especial, en lo que dice relación con las salvedades, recomendaciones e informes formulados por la Auditora Externa Price Waterhousecoopers y las objeciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a través de sus pronunciamientos. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 3.067 de 2015”.

7. Por último, respecto del Sr. Orleans Cuadra, en razón de los actos que ejecutó en el desempeño de su cargo de Gerente General de la C.C.A.F. La Araucana, se formuló el cargo: “Falta de diligencia en el ejercicio de su cargo en relación a los antecedentes y análisis que entregó al Directorio de la C.C.A.F. La Araucana y a la Superintendencia de Seguridad Social, respecto a los estados financieros de la citada Caja al 31 de diciembre de 2014. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 3 de la Circular N° 3.067 de 2015”.

8. Cabe precisar que, la Resolución N° 14/AU08-2014-06172, de 16 de febrero de 2016, en su numeral 12), al advertir un error de tipeo al individualizar el año en el cual se dictó la Circular N° 3.067 en la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, tuvo por reemplazado en esta última el respectivo guarismo por el “2015”, para todos los efectos.

9. Durante el término de 15 días para evacuar sus descargos, se presentaron escritos por parte del Sr. Orleans Cuadra, la Sra. González Gil y los Sres. Castilla Pérez y Soler Cortina, quienes pidieron antecedentes, parte de los cuales no formaban parte de autos, solicitaron una prórroga del plazo para presentar sus descargos, una certificación por parte del actuario y delegaron poder.

10. Dichas presentaciones fueron proveídas por la Resolución N° 2/AU08-2015-06172, de 29 de diciembre de 2015. Al efecto, se agregaron al expediente actas de sesiones de Directorio del año 2014 y hasta febrero de 2015, resoluciones de la Caja con el reglamento del Comité de Riesgos, reglamento del Comité de Auditoría, y actas de los Comités de Riesgos y Auditoría del año 2014 y hasta 2015. Ahora bien, respecto de los documentos pedidos por el Sr. Orleans que no formaban parte del expediente y que no podían ser requeridos a través de la Caja, se proveyó que se resolvería la procedencia de pedirlos una vez formulados los descargos del ex Gerente General o vencido el plazo para ello.

Además, se amplió al plazo para presentar los descargos, hasta el 21 de enero de 2016, respecto de todos los sujetos de cargos.

Por último, se concedió copias de autos, se certificó lo solicitado, y se tuvo por conferido el poder.

11. Con posterioridad, por escritos del 29 de diciembre de 2015, el Sr. Orleans Cuadra solicitó nuevamente documentos, parte de los cuales no formaban parte del expediente y copia de todo el expediente, y ampliación del plazo para presentar sus descargos; por su parte, del Sr. Moreno Zanni, designó apoderado y también solicitó ampliación para evacuar sus descargos; mientras que el apoderado del Sr. Castilla Pérez delegó poder.

Todas estas presentaciones fueron resueltas por la Resolución N° 3/AU08-2015-06172, de 4 de enero de 2016, indicándose que respecto a la ampliación de plazo solicitada, debía estarse a lo resuelto el 29 de diciembre de 2015. Debe destacarse que se reiteró al Sr. Orleans Cuadra que, respecto de los documentos que no forman parte de este expediente, se resolvería la procedencia de solicitarlos a la C.C.A.F. La Araucana o a quien correspondiera, una vez formulados sus descargos o vencido el plazo para ello. Lo anterior de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 55 de la Ley N° 16.395.

12. La Resolución N° 4/AU08-2015-06172, de 5 de enero de 2016, tuvo por delegado el poder otorgado al apoderado de la Sra. González Gil.

**13.** La Resolución N° 5/AU08-2015-06172, de 8 de enero de 2016, se pronunció sobre una nueva petición de antecedentes realizada por el Sr. Orleans Cuadra, la que incluía antecedentes que obraban en autos y de los cuales ya tenía copia, junto con otros que no eran parte del expediente, proveyendo que no era necesario entregarle copias de documentos que ya poseía.

En cuanto a los antecedentes solicitados que no eran parte de este proceso, se reiteró que se resolvería la procedencia de solicitarlos a quien correspondiera o de agregarlos, una vez formulados los descargos del Sr. Orleans o vencido el plazo para ello, "Lo anterior, en el evento que los documentos que se piden resulten relevantes para este proceso, atendidas las alegaciones que se realicen y a los hechos objeto de cargos. Ello de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 55 de la Ley N° 16.395, en el artículo 35 de la Ley N° 19.880 y en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de la Superintendencia de Seguridad Social".

Además, se proveyeron solicitudes de copias y la designación de apoderados.

**14.** La Resolución N° 6/ AU08-2015-06172, de 13 de enero de 2016, concedió copias de fojas de autos. A su vez, proveyó una nueva petición de antecedentes por parte del Sr. Orleans de 11 de enero, respecto de documentos ya pedidos, decretándose, en lo esencial, que no procedía darle copia de antecedentes que ya tenía, y que se resolvería sobre la procedencia de solicitar aquéllos que no eran parte de este proceso, una vez formulados los descargos del Sr. Orleans o vencido el plazo para ello, de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 55 de la Ley N° 16.395, en el artículo 35 de la Ley N° 19.880 y en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de este Servicio.

**15.** El 21 de enero de 2016, todas las partes presentaron sus descargos, junto a otras peticiones accesorias.

Sin perjuicio de encontrarse pendiente la resolución sobre los descargos evacuados, las Resoluciones N°s. 8 a 13/ AU08-2015-06172, resolvieron solicitudes de copias y delegaciones de los poderes conferidos.

**16.** La Resolución N° 14/AU08-2015-06172, de 16 de febrero de 2016, tuvo por presentados los descargos y proveyó la designación de apoderados. Además, de acuerdo al mérito de los antecedentes, y de conformidad a lo dispuesto en los incisos tercero y cuarto del artículo 55 de la Ley N° 16.395, en los incisos primero y segundo del artículo 35 de la Ley N° 19.880, y a lo instruido en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de este Servicio, se decretó la apertura de un término probatorio por un plazo de 20 días hábiles administrativos, computados a partir del día siguiente hábil al vencimiento del término que prevé el inciso primero del artículo 59 de la Ley N° 19.880 para recurrir de reposición o desde que se notificara la resolución que resolviera dicho recurso.

Consecuentemente, de conformidad a la normativa precedentemente citada y examinado el proceso, la instructora no tuvo por acreditados diversos hechos relevantes alegados.

Además, respecto a la prueba solicitada por el Sr. Orleans en sus escritos de 21 y 29 de diciembre de 2015, 6 y 11 de enero de 2016, y en el segundo otrosí de la presentación de sus apoderados de 21 de enero, la Resolución N° 14/AU08-2015-06172 no dio lugar respecto de la petición de solicitar antecedentes que ya rolaban en autos.

En cuanto a la petición de actas de sesiones de Directorio y Comités de Directores de la C.C.A.F. La Araucana de noviembre de 2015 hasta el 2016, formulada por el Sr. Orleans, no se dio lugar, atendido que dicha institución se encontraba intervenida conforme a la Resolución Exenta N° 141, de 30 de octubre de 2015, de este Servicio.

A su vez, se agregaron a autos estatutos del Comité de Financiamiento y Riesgo, actas del Comité de Auditoría y Riesgo, EE.FF. consolidados e Individuales enviados por la Caja a esta Superintendencia, el Informe de Control Interno de 2014, la carta GGEN 0993, de 2 de julio de 2014, de la C.C.A.F. La Araucana; Ordinarios de 2014 de la Superintendencia y la Resolución Exenta N° 116, de 2015, de este Servicio.

17. Además, la Resolución N° 14/AU08-2015-06172 requirió a la C.C.A.F. la presentación de antecedentes (actas de Directorio, Comités, informe de ACFIN, hoja de vida del Sr. Orleans -según lo solicitada por sus apoderados- y cartas de dicha entidad).

A su vez, se dio traslado a la Caja y a los apoderados del Sr. Orleans para que, respecto de documentos solicitados por este último y que no forman parte de estos autos (actas de Comité de Inversiones, de Responsabilidad Social, Crecimiento y Beneficios, Análisis y Control Presupuestario, minutas de Comités Regional y Gerencial y Ordinario N° 77.735 de 2015, de esta Superintendencia) señalaran si los mismos eran pertinentes y las razones que sustentan dicha aseveración.

Asimismo, incorporó a autos diversos antecedentes y, además, advirtiéndose un error de tipeo en lo dispositivo de la Resolución N° 1/AU08-2015-06142, al individualizar el año en el cual se dictó la Circular N° 3.067 de esta Superintendencia, se decretó que debía entenderse reemplazado el guarismo "2017" por "2015" para todos los efectos, como ya se señaló en el considerando 8.

18. Posteriormente, en lo que resulta relevante, durante los días 29 de febrero y 1 de marzo, se presentaron recursos de reposición en contra de la Resolución N° 14/AU08-2015-06142, por parte de los apoderados de la Sra. González Gil, Sres. Moreno Zanni, López Marín, Orleans Cuadra y Soler Cortina. Cabe mencionar que, en un otrosí, el apoderado del Sr. Soler solicitó que se requiriera a la C.C.A.F. la remisión de los informes de Feller Rate sobre dicha entidad.

19. El 15 de marzo de 2016, se dictó la Resolución N° 22/AU08-2015-06142, la que proveyó los recursos de reposición interpuestos.

En particular, sobre las peticiones contenidas en los recursos en referencia, de conformidad a lo dispuesto en los incisos tercero y cuarto del artículo 55 de la Ley N° 16.395, en los incisos primero y segundo del artículo 35 de la Ley N° 19.880, y a lo instruido en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, se resolvió rechazar la solicitud de ampliación del término probatorio solicitado por los apoderados del Sr. Soler Cortina y la eliminación de todos los hechos relevantes no acreditados, solicitada por los apoderados del Sr. Orleans.

A su vez, se acogieron los siguientes cambios a los hechos relevantes no acreditados fijados en el numeral 9) de la Resolución N° 14/AU08-2015-06172 y, además, se agregaron otros nuevos.

Atendidos los cambios incorporados en los hechos relevantes a probar, la Resolución N° 22/AU08-2015-06142 los compiló. Además, precisó que una vez notificada esa resolución, comenzaría a computarse el término probatorio decretado por la Resolución N° 14/AU08-2015-06172 y estableció que las listas de testigos de quienes quisieran rendir dicha prueba, debían presentarse dentro de los primeros dos días del mencionado término probatorio. Asimismo, dispuso que una vez acompañada la lista de testigos, se fijarían las audiencias en las cuales se recibirían sus declaraciones.

A su vez, la Resolución N° 22/AU08-2015-06142 tuvo por evacuado el traslado conferido por la letra e) del numeral 10) de la Resolución N° 14/AU08-2015-06172, por parte de la Caja. Asimismo, tuvo por evacuado, en rebeldía, el traslado concedido al Sr. Orleans Cuadra.

Respecto de los antecedentes pedidos por el ex Gerente General que dieron origen al traslado antes mencionado, se resolvió no requerir o incorporar al expediente las actas de junio de 2014 a agosto de 2015 del Comité Corporativo de Responsabilidad Social; las actas de junio de 2014 a agosto de 2015 del Comité de Crecimiento y Beneficios de la C.C.A.F. La Araucana; las actas de junio de 2014 a agosto de 2015 del Comité de Análisis y Control Presupuestario de la C.C.A.F. La Araucana; la carta GGEN 0391, de 27 de marzo de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana; las "Minutas Comité Regional" de la C.C.A.F. La Araucana, durante todo el año 2014 y hasta agosto de 2015; y el Ordinario N° 77.735, de 4 de diciembre de 2015, de esta Superintendencia.

Además, en la Resolución N° 22/AU08-2015-06172 se requirió a la Caja acompañar las actas de mayo a agosto de 2015 del Comité de Inversiones, y las minutas del Comité Gerencial de enero hasta octubre de 2015.

**20.** A continuación, por escrito de 21 de marzo de 2016, el apoderado del Sr. Orleans interpuso un recurso de aclaración, haciendo presente que la Resolución N° 22/AU08-2015-06172, al refundir los hechos relevantes no acreditados, omitió incluir los de las letras g) y h) del numeral 9) de la Resolución N° 14/AU08-2015-06172. Luego, también pidió la suspensión del procedimiento, en tanto no se conocieran adecuadamente las materias a probar.

**21.** Consecuentemente, la Resolución N° 23/AU08-2015-06172, de 21 de marzo de 2016, en lo esencial, atendida la omisión de los hechos relevantes no acreditados en este proceso "Capacidad económica de los Directores, el ex Gerente General y de la C.C.A.F. La Araucana", y "Sanciones aplicadas a los Directores y ex Gerente General en el ejercicio de sus cargos, y aquéllas de que ha sido objeto la C.C.A.F. La Araucana" en el compilado contenido en la Resolución N° 22/AU08-2015-06172, procedió a subsanar dicha omisión. Luego, los hechos relevantes no acreditados establecidos en este proceso fueron:

**a)** Materialidad de las observaciones efectuadas por Price Waterhouse Coopers (PwC) en sus informes de auditoría de marzo y abril de 2015, respecto de los EE.FF. de la C.C.A.F. La Araucana al 31 de diciembre de 2014;

**b)** Procedimientos administrativos-contables y sistemas de información de la C.C.A.F. La Araucana, utilizados en la confección de sus EE.FF. a diciembre de 2014 y en su gestión administrativa; eventuales deficiencias en dichas materias; y medidas adoptadas o implementadas por parte del Directorio, el Comité de Auditoría, el Gerente General y la administración bajo el Interventor, para superarlas o corregirlas;

**c)** Efectividad de la celebración, con las formalidades debidas, de la sesión extraordinaria de Directorio el 2 de abril de 2015;

**d)** Aprobación por parte del Directorio de todos los argumentos expuestos por el ex Gerente General en la carta GGEN 1262, de 31 de julio de 2015;

**e)** Información entregada por la Administración de la Caja a los Directores y miembros del Comité de Auditoría respecto a la situación administrativa-contable de la institución y sus sistemas de información, incluyendo las observaciones de PwC y las instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social, relacionadas con sus EE.FF. a diciembre de 2014 y la gestión administrativa de la institución. Oportunidades de entrega de dicha información y forma en que se proporcionó;

**f)** Información entregada por el Comité de Auditoría al Directorio respecto a los procedimientos administrativo-contables, la gestión y los sistemas de información de la C.C.A.F. La Araucana, incluyendo las observaciones y borradores del informe de PwC y el análisis realizado a propósito de ellos;

**g)** Efectividad de que los EE.FF. de la C.C.A.F. La Araucana a diciembre de 2014, aprobados por el Directorio en marzo y abril de 2015, representaban razonablemente su situación financiera;

**h)** Circunstancias personales de cada uno de los Directores de la C.C.A.F. La Araucana y de su ex Gerente General, durante el ejercicio de su cargo;

**i)** Capacidad económica de los Directores, el ex Gerente General y de la C.C.A.F. La Araucana, y

**j)** Sanciones aplicadas a los Directores y ex Gerente General en el ejercicio de sus cargos, y aquéllas de que ha sido objeto la C.C.A.F. La Araucana.

Asimismo, la Resolución N° 23/AU08-2015-06172 aclaró que, una vez notificada, comenzaría a computarse el término probatorio decretado por la Resolución N° 14/AU08-2015-06172 y, fijó el plazo para presentar la lista de testigos por las partes.

**22.** Posteriormente, el 30 de marzo de 2016, según lo decretado en autos, se tomaron las declaraciones de los testigos del Sr. Moreno Gamboa y de este último. Luego el 31 de

marzo, según lo previamente resuelto, se tomaron las declaraciones de los Sres. Isaac Palyi y Quijano Santis.

**23.** El 1 de abril, tuvo lugar la audiencia del Sr. Moreno Zanni; el 4 de abril, la del Sr. Jorge García Castillo; el 5 de abril, la del Sr. López Marín; el 6 de abril no tuvo lugar la audiencia fijada para el Sr. Castilla Pérez (el 5 de abril, su apoderado había informado, a través del respectivo escrito, que se encontraba con indicación médica de reposo, acompañando un certificado extendido al efecto); y el 7 de abril se realizaron las audiencias a las que fueron citados la Sra. González Gil y el Sr. Moreno Gamboa.

**24.** El 8 de abril de 2016, tuvieron lugar las audiencias en que se citó a los Sres. Orleans Cuadra e Isaac Palyi; el 11 de abril de 2016 se celebró la audiencia del Sr. Quijano Santis; y el 12 de abril declararon los dos testigos del Sr. López Marín.

**25.** El 13 de abril se tomó declaración a los testigos del Sr. Soler Cortina, Sres. Gonzalo Donoso y José Benguria.

**26.** El 15 de abril de 2016 declararon los funcionarios de PwC, Roberto Villanueva y Javier Gatica.

**27.** El 20 de abril, conforme a lo previamente decretado, tuvo lugar la segunda audiencia testimonial del Sr. Villanueva.

**28.** El 22 de abril de 2016, tuvieron lugar las audiencias de los Sres. De la Cuadra Garretón, Quijano Santis e Isaac Palyi, correspondientes en el caso de los dos últimos, a su tercera audiencia.

**29.** El 27 de abril de 2016, se certificó que el término probatorio decretado se había extendido hasta el día 26 de dicho mes.

**30.** La Resolución N° 39/AU08-2015-06172, de 27 de abril de 2016, tuvo por acompañados documentos presentados por las partes, incluyendo los archivos electrónicos remitidos por la Caja en cumplimiento de la Resolución N° 35/AU08-2015-06172; tuvo presente lo expuesto en diversos escritos; ordenó la foliación de las páginas que mediaban entre las fojas 4718 y 4719 y proveyó una solicitud de copias.

Asimismo, encontrándose certificado el vencimiento del término probatorio, decretó el cierre del proceso sancionatorio y dispuso que se procediera conforme al inciso primero del artículo 56 de la Ley N° 16.395.

**31.** La Resolución N° 40/AU08-2015-06172, de 28 de abril de 2016, complementó la Resolución N° 39/AU08-2015-06172, teniendo por acompañados documentos y teniendo presente un escrito del Sr. López Marín de 25 de abril de 2016, esto es, previo al cierre del proceso. Además, respecto al escrito de observaciones de 27 de abril de la Sra. González Gil, resolvió que debía estarse al mencionado cierre del proceso decretado ese mismo día.

**32.** La Resolución N° 41/AU08-2015-06172, de 29 de abril de 2016, complementó la Resolución N° 39/AU08-2015-06172, proveyendo un otrosí del escrito de 26 de abril del Sr. Soler Cortina y corrigiendo la fecha con que fue individualizada una presentación del Sr. Moreno Zanni.

**33.** Finalmente, dado que la Sra. González Gil impetró un recurso de reposición en contra de la Resolución N° 40/AU08-2015-06172, el 4 de mayo de 2016, se dictó la Resolución N° 42/AU08-2015-06172, de la misma fecha, no dando lugar a dicho recurso.

## **II. DESCARGOS**

### **A) Descargos del Sr. Castilla Pérez**

### **A.1) Descargos**

34. En primer término, se afirma que el Sr. Castilla, en su desempeño como miembro del Directorio y del Comité de Auditoría, cumplió los estándares de diligencia y cuidado exigibles.

35. Indican que la aprobación de los EE.FF. individuales y consolidados de la C.C.A.F. La Araucana, al 31 de diciembre de 2014, fue objeto de sucesivas jornadas en las que se consideraron todos los antecedentes disponibles, precisando que el análisis de las consideraciones intercambiadas, justificaba su aprobación.

36. El acuerdo del Directorio en que se decide solicitar a esta Superintendencia reconsiderar su instrucción de reemitir los EE.FF. 2014, obedeció a "poderosas razones" y no pretendió resistir ni desafiar a la autoridad.

37. El Directorio y los Comités han mantenido permanente atención sobre los procedimientos de Control Interno de la entidad, siendo la Administración anterior la única responsable de los defectos y resistencias que han dado origen a la formulación de cargos.

38. Se añade que la situación que ha originado el procedimiento administrativo de autos, se debió al deficiente desempeño de la anterior Administración, cuyo Gerente General entregaba información parcial, insuficiente y errónea al Directorio.

### **A.2) Introducción y cargos formulados**

39. Para el análisis de los descargos, se sostiene que es necesario hacer referencia a la dedicación vertida por el Sr. Castilla durante los 20 años que ha prestado servicios en la Caja y a su trayectoria.

40. Como manifestación de su diligencia, se alude al seguimiento que realizó a las observaciones de Control Interno levantadas por PwC y a las reuniones que sostuvo con esta Superintendencia para regularizar la situación, actividades que incluso determinaron que su médico tratante le indicara reposo, desde fines de agosto hasta octubre del mismo año.

41. Agrega que la situación descrita en los cargos, permitió al Directorio comprobar la incapacidad de la Administración superior, para solventar las problemáticas que se le ordenaba ejecutar y develar la verdadera magnitud de las deficiencias de control interno, problemas todos que fueron sistemáticamente minimizados, incurriendo en gastos ineficaces y resultado ineficientes.

42. Destaca, además, que los cargos formulados no tienen relación con la situación financiera de la Caja, cuya transitoria situación de iliquidez obedece a un desfase de obligaciones que debieron ser correctamente programadas por la Administración, lo que no ocurrió.

### **A.3) Los hechos**

43. Junto con referirse a la naturaleza jurídica de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y de señalar el número de sus afiliados y los beneficios o prestaciones que otorga, destaca que la principal actividad de la C.C.A.F. La Araucana es el otorgamiento de créditos sociales, la cual constituye su mayor fuente de ingresos.

44. Agrega que mientras al Directorio le corresponde determinar las directrices generales de la compañía, al Gerente General le toca su ejecución y conforme se indicó, la administración día a día.

45. En cuanto a la dinámica como se relacionan los intervinientes en la dirección de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, señala que tanto los Comités como el

Directorio son órganos colegiados que funcionan en sala y se reúnen periódicamente. Es en dichas instancias donde se imponen de los antecedentes y materias de las entidad y resuelven en base a los antecedentes presentados por la Administración.

**46.** En el mismo orden, enfatiza que la información y antecedentes conforme a los cuales funcionan y resuelve el Directorio y los Comités, son proveídos o entregados única y exclusivamente por la Administración de la Caja, bajo la responsabilidad del Gerente General, conforme establece perentoriamente el N° 3.1. letra a) de la Circular N° 3.067.

**47.** Por lo tanto, la responsabilidad de proveer información completa, oportuna y fidedigna, corresponde única y exclusivamente al Gerente General. A su juicio, no existe otra vía posible para que los Directores puedan informarse e imponerse de la situación de la Caja. Por ende, pueden y tienen el derecho a confiar en la información que le es presentada por la Administración para el ejercicio de sus funciones. Por lo expuesto, no puede reprocharse a un Directorio que, sin advertirlo, es informado por una Administración que sistemáticamente minimiza y oculta información.

**48.** En cuanto a la situación particular que derivó en los cargos formulados al Sr. Castilla, señala en primer término, que durante el año 2013, el Directorio acordó adquirir e implementar un sistema de última generación llamado SAP Banking, consistente en un sistema integral de administración que permitiría a la Caja un seguimiento y control total de su cartera de crédito en un solo sistema o módulo, mejorando y agilizando el control interno de sus procesos.

**49.** Agrega que la implementación del SAP Banking requería la migración de los procesos desde los sistemas existentes, lo que implicaba un período de transición -con los ajustes que le son propios-, el cual se inició el 9 de diciembre de 2013, por lo que era razonable esperar que los efectos de la transición se extendieran durante el año siguiente.

**50.** Ante ello, señala que se tomaron medidas preventivas para lograr una transición lo más fluida posible, manteniéndose el Directorio en alerta ante eventuales desajustes en materia de Control Interno e implementando siempre medidas para corregir o paliar eventuales desperfectos.

**51.** Agrega que al recibir en marzo de 2014, el informe de auditoría de PwC, sobre los estados financieros 2013, dicha empresa presentó una opinión calificada. Luego, junto con aprobar, a pesar de las observaciones, los EE.FF. al 31 de diciembre de 2013, el Directorio estableció la necesidad de formar una Comisión para mejorar el proceso de cálculo y riesgo contable. Es decir, se tomó nota del desajuste, mantuvo cautela sobre el mismo, pero por tratarse de un reparo de control interno que no impactaba en los EE.FF., estos fueron aprobados

**52.** Añade que la cautela sobre los desajustes de Control Interno y la implementación de medidas correctivas fueron materia de atención del Directorio durante todo el 2014. Prueba de ello es que en la sesión ordinaria N° 554, de 24 de abril de 2014, el Sr. Castilla dio cuenta al Directorio de la sesión del Comité de Auditoría del día anterior, en que se recibió a una comisión de PwC que expuso sobre las observaciones levantadas y tomaron medidas inmediatas, comprometiéndose el Gerente General a subsanar las observaciones de los auditores externos.

**53.** Agrega que en la sesión de mayo de 2014, el Directorio aprobó la contratación de una asesoría a la consultora Deloitte para un análisis de la estructura de la Gerencia de TI y aprobó un plan de mejoramiento de envío de información a esta Superintendencia, cuya ejecución nuevamente quedó en manos del Gerente General.

**54.** Además, en la sesión de 24 de julio de 2014, se trató en extenso la implementación del sistema SAP Banking, en especial, el requerimiento de la Administración para mantener el apoyo de la Consultora Mexax Consultores S.A. Ello, con el objeto de estabilizar su implementación y asegurar la calidad y continuidad de las operaciones de crédito, a cargo del equipo interno de la Caja. Añade que en dicha sesión se planteó que el proceso de implementación concluiría en agosto.

**55.** En este mismo mes y en respuesta a la invitación que el Sr. Castilla le cursó, un equipo de PwC, expuso en la sesión N° 57 del Comité de Auditoría sobre los aspectos de Control Interno aún pendientes de regularización. En dicho Comité se arribó a la siguiente conclusión

categoría que posteriormente fue replicada por el Directorio: "El Comité reforzó la necesidad de abordar con máxima diligencia estos aspectos solicitando cronograma de trabajo que comprometiera la finalización de ellos al 31 de diciembre de 2014."

**56.** En la sesión de agosto, la Administración dio cuenta al Directorio del proceso de implementación de SAP Banking que ahora concluiría en diciembre de 2014 y destacó sus beneficios para la Caja. El Directorio se informaba, entonces, que SAP aún no estaba listo, recibía la promesa de éxito del mismo, y empleaba todos los medios requeridos para su estabilización.

**57.** Agrega que en septiembre de 2014 el Directorio vuelca nuevamente su atención en diversas soluciones para el correcto funcionamiento del SAP, como es la migración del servicio Housing y Soporte SAP Preproductivo, mientras que en diciembre recibe nuevamente la recomendación de Deloitte de extender el servicio de consultoría de Max Attention SAP "para sostener la continuidad operacional del ambiente SAP".

**58.** Si bien, de acuerdo a los compromisos asumidos por la Administración y a las medidas de apoyo solicitadas al Directorio, el sistema SAP debía estar funcionando con normalidad en diciembre de 2014, en la práctica no lo estuvo, puesto que los defectos de Control Interno se mantenían sin solución y ocultos al Directorio.

**59.** Añade que en enero de 2015, el Comité de Auditoría fue informado por PwC sobre las debilidades de Control Interno que, a su vez, reportó al Directorio. En febrero de 2015, se informó al Directorio que el sistema SAP había colocado a la Caja a la vanguardia de la industria, al contar con una plataforma de negocios que integra la gestión financiera, la gestión de clientes y el core de negocios. Dicha información, no hacía más que disfrazar los defectos de control que se arrastraban sin solución, generando con ello una concepción errada de la realidad.

**60.** Según da cuenta el acta de Directorio de la sesión N° 565, el 25 de marzo de 2015, el Comité de Auditoría recibió el borrador de la carta de Control Interno y dictamen de los estados financieros de la Caja al 31 de diciembre de 2014, el cual presentaba salvedades, al igual que el borrador del año anterior. En síntesis, concluía que los EE.FF. de la Araucana reflejaban razonablemente la situación de la compañía, salvo aquellos asuntos que el dictamen especificaba.

**61.** Agrega que en dicha sesión la Gerencia y los ejecutivos de la Caja expusieron al Comité cada una de las salvedades levantadas por PwC, referidas esencialmente a acceso a la información e inconsistencias de ésta, originadas por la instalación del sistema SAP Banking que debía entonces operar normalmente.

**62.** Según expuso la Gerencia, tales salvedades tenían un efecto inmaterial en relación a la cartera de crédito y los ingresos de la Caja. Se consideró que los errores levantados por PwC podrían tener un efecto eventual en la contabilidad de la empresa de MM\$ 3.470, suma que correspondería a un 0,79% de la cartera de crédito, de modo que se trataba de una inconsistencia inmaterial o no relevante para la aprobación de los EE.FF.

**63.** Añade que el objeto de los EE.FF. es reflejar razonablemente los resultados de una compañía, sin necesidad de ser una representación exacta de los mismos.

**64.** Por tanto, si bien se reconocía la efectividad de las salvedades, éstas carecían de la entidad suficiente para ser parte del dictamen de los EE.FF., por lo que debían abordarse en el informe de PwC sobre Control Interno, opinión que también manifestó el Contralor al ser consultado al respecto, quien expresó su conformidad con las partidas relevantes de los EE.FF.

**65.** Consecuentemente, el Directorio decidió aprobar los EE.FF., sin perjuicio de revisar el informe definitivo de PwC cuando fuera presentado; formar un equipo con dedicación exclusiva a resolver las salvedades, a cargo del Gerente General, quien debía presentar un plan para resolver todas y cada una de dichas salvedades dentro de la primera semana de abril, y coordinar una reunión de inmediato con PwC para que considerara los argumentos del Comité de Auditoría. En síntesis, los antecedentes tenidos a mano determinaban aprobar los EE.FF., siendo el camino más fácil para los Directores el rechazarlos.

**66.** Agrega que los defectos que reveló el informe de los auditores se referían al control interno de la Caja, es decir, a los procedimientos para la obtención de información financiera, e indica que lo importante para la decisión del Directorio, era si acaso los EE.FF. eran razonables o no, y la información disponible a esa fecha indicaban que sí lo eran.

**67.** Luego, se señalan las conclusiones a que llegó el Comité de Auditoría en su sesión de 2 de abril de 2015, instancia que estableció que, a su juicio, los EE.FF. reflejaban razonablemente la situación financiera de la entidad, revisada pormenorizadamente cada objeción de PwC, con la información proporcionada por la Administración.

**68.** Además, se expresa que no existe obligación del Directorio de seguir ciegamente el dictamen de los auditores externos de aprobar o rechazar los EE.FF.

**69.** A continuación tuvo lugar la sesión extraordinaria del Directorio de 2 de abril de 2015, oportunidad en que aquél concordó con el Comité, de manera unánime, desestimar las observaciones de PwC, ratificando la aprobación de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**70.** Luego, el Directorio sesionó dos veces en torno al análisis de las observaciones de PwC, existiendo la convicción, en base a lo representado por la Administración, que las observaciones de PwC carecían de mérito y materialidad como para pertenecer al dictamen.

**71.** Tras citar la sesión del Comité de Auditoría y la reunión sostenida el 7 de abril con esta Superintendencia, el mismo se satisfizo de las explicaciones presentadas, "la SUSESO se satisfizo de las explicaciones presentadas, ordenando sólo el reconocimiento de defectos de Control Interno".

**72.** Se agrega que el Comité de Auditoría en el mes de mayo, resolvió amonestar a quienes no cumplieran con el plazo establecido para los requerimientos del mismo, mientras que en la sesión del Directorio del mismo mes, el Gerente General se comprometió a remediar las observaciones de auditoría para el mes de julio de 2015 y se encargó a Contraloría una auditoría interna paralela, conforme a los criterios establecidos por PwC. En particular, el Sr. Castilla propuso contratar a otra auditora externa para revisar el levantamiento del Control Interno y revisar su nivel de avance.

**73.** En junio de 2015, el Directorio aprobó por unanimidad el "Plan de Solución de Debilidades Observadas en Informe de Control Interno C.C.A.F. La Araucana 2014 y plazo de implementación de las respectivas Soluciones" y se provisionaron MM\$1.829, por correcciones a la aplicación de la clasificación de renegociaciones y reprogramaciones.

**74.** Además, en julio y agosto, se nombró a Carlos Isaac como subgerente general y luego se despidió al Sr. Orleans, precisándose que "Si bien el acta no lo expresa, también contribuyó al despido del Sr. Orleans el hecho que éste presentó información incompleta y parcial al Directorio, ocultando elementos indispensables para la toma de decisiones clave".

**75.** Se añade que "el señor Orleans no había representado correctamente al directorio los problemas de Control Interno de la Caja. Durante el 2014 transmitió al Directorio un escenario auspicioso respecto de la implementación de SAP, pidiendo más y más recursos para ello, para que PwC revelara posteriormente que dicho trabajo no había rendido frutos. Y luego, fue incapaz de implementar las soluciones a las observaciones presentadas por PwC en marzo y abril de 2015", "Peor aún, por la vía de minimizar los (sic) deficiencias de su gestión y generar una sensación que los defectos de Control Interno se encontraban en proceso de rectificación y bajo control, condujo al Directorio a una situación de desinformación".

**76.** Con la recepción del Ordinario N° 38.926 de 2015, en la sesión N° 569 del Directorio, del 23 de julio, el Gerente General informó las respuestas preparadas por la Administración a las instrucciones de este Organismo Fiscalizador.

**77.** Además, para acordar la solicitud de reconsideración, se tuvieron en cuenta los potenciales perjuicios para la Caja con la reemisión de los EE.FF., por lo que se resolvió que lo mejor para la Institución y sus afiliados, era solicitar a este Organismo la reconsideración de su instrucción.

78. Luego, del análisis del Ordinario N° 51.482 de 2015, de esta Superintendencia, el Sr. Castilla y los demás Directores advirtieron irregularidades de parte del Gerente General, quien señaló al Directorio que PwC no había recomendado diferir el ingreso de RSA durante el curso del contrato, en circunstancias que indicó lo contrario y, en la respuesta a este Servicio, se extendió a razonamientos legales no autorizados por el Directorio, para argumentar la fijeza de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

79. Lo anterior motivó, junto a otras razones, la convocatoria a una sesión extraordinaria para poner término al contrato del Sr. Orleans y solicitar una reunión a este Servicio, en la que el Sr. Castilla, tres Directores y la Fiscal, se comprometieron a dejar sin efecto el acuerdo del numeral 3 de la sesión de Directorio N° 569, relativo a la solicitud de reconsideración.

80. Por consiguiente, en la sesión de 20 de agosto de 2015, el Directorio resolvió unánimemente dar pleno cumplimiento a las instrucciones de esta Superintendencia.

81. Se afirma que luego del despido del Sr. Orleans, comenzó a mejorar la situación de la Caja, implementándose por el nuevo Gerente, don Carlos Isaac Palyi, las instrucciones del Directorio y generándose cuantiosos ahorros para la entidad.

#### **A.4) Diligencia empleada en el desempeño de sus funciones de Director y miembro del Comité de Auditoría**

82. En cuanto al reproche formulado al Sr. Castilla Pérez como Director, se expresa que se acusa falta de diligencia en los acuerdos que aprobaron los EE.FF. el 31 de marzo y 2 de abril de 2015 y aquél en que se solicitó a este Servicio reconsiderar la instrucción de reemitir los señalados estados.

83. Con todo, respecto al cargo como miembro del Comité de Auditoría, se indica que la resolución no expresaría, ni tácitamente, los actos del Comité o de sus miembros que serían materia de reproche, lo que los lleva a concluir que la falta de diligencia acusada se refiere al análisis de los EE.FF. del año 2014 en relación a las objeciones de PwC y al proceso de seguimiento y remediación de las observaciones levantadas por la auditora, pues las objeciones de esta Superintendencia no fueron levantadas por el Comité.

84. Al respecto, se descarta cualquier cuestionamiento a la diligencia empleada por el Sr. Castilla, sea como miembro del Directorio o del Comité, por cuanto los antecedentes demuestran que su conducta fue diligente, esmerada y oportuna.

85. Tras citar jurisprudencia, señala que el deber de diligencia no se traduce en un solo resultado, debiendo juzgarse aquél de acuerdo a la manera en que tomó la decisión, a la luz de la información disponible a la época. Al efecto, se cita la Circular N° 3.067, la cual dispone en su numeral 2.1 que las decisiones que adopten los Directores deben estar alineadas con los objetivos superiores de la Caja.

86. En lo que dice relación con la aprobación de los EE.FF. a diciembre de 2014, se citan las sesiones de Directorio en que se trató el tema, indicándose que se prestó la atención exigida a un hombre medio razonable. Agregándose que el informe de la PwC era uno en donde se concluía que los EE.FF. reflejaban razonablemente los resultados de la Caja, salvo por las observaciones levantadas, sin que se tratara de una situación extrema, donde la auditora se hubiere abstenido de opinar.

87. Además, respecto a las citadas observaciones, la Administración indicó que ellas correspondían a un Informe de Control Interno y que su cuantía las volvía inmateriales, por cuanto daban cuenta de una potencial desviación inferior al 1%.

88. Se destaca que las observaciones de PwC no refieren que los EE.FF. ofrecieran cifras equivocadas, sino que "ellos no pueden ser confirmados sobre las partidas observadas". Asimismo, tanto la Administración como la Contraloría afirmaban de manera conteste que los EE.FF. reflejaban correctamente la situación de la Caja, que las observaciones eran propias de Control Interno y que ellas eran inmateriales. Ello, sumado a la opinión del Fiscal y del abogado

externo en cuanto a que los EE.FF. debían ser aprobados o rechazados en la sesión de Directorio del 31 de marzo.

**89.** En cuanto a la solicitud de reconsideración de reemitir los EE.FF., se afirma que existieron razones suficientes como para solicitar la reconsideración, pues al Directorio le corresponde cautelar el mejor interés de La Araucana. Lo anterior, sería el ejemplo más claro del cuidado empleado por el Directorio y el Sr. Castilla.

**90.** En cuanto a la diligencia del Sr. Castilla como miembro del Comité, se recuerda que dicha instancia analizó el informe de la auditora el 25 de marzo y el 2 de abril de 2015, oportunidades en que comparecieron los ejecutivos de la Caja y su Contralor. La información presentada al Comité fue unánime y conteste sobre la razonabilidad de los EE.FF., siendo las observaciones de PwC discutibles, recayendo sobre una suma inmaterial en relación a la cartera del crédito de la Caja.

**91.** Agrega que no es posible cuestionar la supervigilancia y permanente atención del Comité y el Directorio en la remediación de todas las observaciones levantadas; en particular, bajo la tutela del Comité, Contraloría elaboró un Plan de Remediación que contempla más de 700 hitos.

#### **A.4) Tipicidad y subsunción**

**92.** Se indica que las normas citadas en los cargos, esto es, los numerales 2.2 y 6 de la Circular N° 3.067, no se refieren al deber de diligencia que deben emplear los Directores y miembros de cada Comité, ni a ninguna de las funciones por las cuales se ha cuestionado al Sr. Castilla. Además, tras analizar lo dispuesto en los numerales mencionados en los cargos, se indica que en la respectiva resolución de cargos, no se hace referencia a las directrices estratégicas de la Caja, no se reprochan las políticas generales de gestión de riesgos y control interno, no se reprocha el no haberse informado de las situaciones de La Araucana, ni se cuestiona que no se haya solicitado o recibido asesoría.

**93.** En cuanto al numeral 6 de la Circular N° 3.067, se señala que es un hecho conteste que el Comité de Auditoría jamás omitió pronunciamiento alguno sobre los resultados de las auditorías internas y externas, menos sobre control de gestión “tanto así que la propia resolución de cargos lo reconoce, limitándose a disentir de sus conclusiones”. Se agrega que la labor del Comité ha sido comprobadamente diligente.

#### **A.5) Consideraciones adicionales**

**94.** Se alude a la trayectoria y se añade que las decisiones materia de cargos, contaron con antecedentes que las justificaron, que los acuerdos no causaron ningún perjuicio irrogado a La Araucana o a sus afiliados, que la situación financiera actual obedece a razones completamente ajenas a los acuerdos reprochados y que los acuerdos fueron tomados con los antecedentes proporcionados por la Administración.

**95.** Por tanto, se solicita absolver al Sr. Castilla y, en subsidio, recomendar la sanción mínima.

#### **B) Descargos del Sr. Moreno Gamboa**

**96.** Respecto al rechazo de los EE.FF. Consolidados e Individuales al 31 de diciembre de 2014, el Sr. Moreno expresa que ejerció el cargo de Director de la Caja a partir de agosto de dicho año, siendo su objetivo principal el maximizar el bienestar de sus representados, velando por la transparencia de las operaciones y en la administración.

**97.** Agrega que el 31 de marzo de 2015, requirió a la Administración de la Caja antecedentes que permitieran cumplir dicha función, los cuales no fueron entregados por parte de la Gerencia General.

**98.** En particular, indica que no le fue entregada información relevante que dice relación con la protección del fondo social de la Caja (sueldos y beneficios del personal de La Araucana), búsqueda del interés de los afiliados y de la Caja (venta de seguros voluntarios) y su desacuerdo con la decisión de la Administración respecto a rechazar las salvedades del informe de PwC en la sesión del 2 de abril de 2015. Afirma que la señalada sesión “no fue llevada a cabo en las condiciones que indica la misma acta mencionada. Para esta sesión no se reunió presencialmente el Directorio tal como queda evidenciado en el primer párrafo del acta, adicionalmente, el directorio no fue reunido por otro mecanismo, sino que una vez emitida el acta, la administración contactó individualmente a cada director para obtener la firma de aceptación de dicha sesión”.

**99.** Además, concluye que no contó con información suficiente para formalizar su desacuerdo con la opinión con salvedades de los auditores externos.

## **C. Descargos del Sr. Moreno Zanni**

### **C.1) Circunstancias particulares del Sr. Moreno Zanni**

**100.** Se hace mención a la trayectoria del Sr. Moreno Zanni en la empresa Cristalerías de Chile a partir del año 1973 y a su participación sindical a contar de 1989, precisándose que desde 2004 participó en el Directorio de la Caja, siendo reelegido por última vez el 24 de julio de 2015.

### **C.2) Los cargos formulados**

**101.** Tras transcribir el cargo formulado al Sr. Moreno Zanni, se expresa que la respectiva resolución no señala las conductas específicas del numeral 2.2 de la Circular N° 3.067 supuestamente infringidas.

### **C.3) Improcedencia de los cargos**

**102.** Se afirma que los cargos no reprochan una conducta en particular, sino que se trata de una descripción genérica, situaciones derivadas de otra conducta, como fue la aprobación de los EE.FF. a diciembre de 2014. Además, no se estaría reprochando una decisión, sino que se pretende sancionar por supuestas actuaciones derivadas de un análisis, dejando de manifiesto la improcedencia de los cargos.

**103.** Además, en los cargos no se precificaría cuál o cuáles de las 11 hipótesis que prevé el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067, habrían sido infringidos.

Lo anterior afectaría el derecho a un debido proceso y el principio de presunción de inocencia, consagrados en la Constitución Política y la Ley N° 19.880. Al efecto, se cita jurisprudencia administrativa de Contraloría General de la República y fallos de las Cortes de Apelaciones.

**104.** Se agrega que, a diferencia de lo que ocurre en la Ley N° 18.046, no existe norma que contemple el grado de diligencia con que deben actuar los Directores, por lo que no existe una infracción de falta de diligencia, para lo cual se invocan los principios de tipicidad y legalidad, junto a jurisprudencia de las. Excm. Corte Suprema y el Excmo. Tribunal Constitucional.

**105.** Luego, se indica que en aquellos literales del numeral 2.2 de la Circular N° 3.067 citadas en la parte expositiva de la resolución de cargos, no se verifican los hechos denunciados, sin perjuicio de que el Directorio ha contado y fomentado los mecanismos de Control Interno y ha contado con la asesoría necesaria en la toma de decisiones.

**106.** La inexistencia de infracciones por parte de los Directores, también estaría evidenciada en el Memorandum N° 15, de la Intendencia de Beneficios Sociales, documento que sólo alude a supuestos incumplimientos del Comité de Auditoría.

**C.4) Inaplicabilidad de los artículos citados en el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067**

107. Respecto al numeral 2.2 de la Circular N° 3.067, se indica que dicha instrucción se basa en los artículos 41, 43 y 44 de la Ley N° 18.833, sin embargo, ninguna de dichas normas se refiere a la eventual responsabilidad infraccional de los Directores, sino que sólo a su responsabilidad civil y criminal.

**C.5) Cualquier reparo a los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, sería inocuo**

108. El Directorio tiene plena facultades para cuestionar, aprobar o rechazar las salvedades de los auditores externos, pudiendo o no este Servicio estar de acuerdo con las decisiones de aquél. Se agrega que "sin que signifique un reconocimiento a los planteamientos de PwC o de la propia SUSESO, La Araucana mediante carta GGEN 1320, de 20 de agosto de 2015, señaló el estricto cumplimiento de las medidas ordenadas por esta Superintendencia".

109. Por tanto, no existe infracción a la normativa, pues se cumplió con la entrega de los EE.FF. tal cual fue ordenado por esta Superintendencia.

**C.6) El Sr. Moreno habría actuado con la diligencia que le es exigible**

110. En la sesión N° 565, de 31 de marzo de 2015, se le informó al Directorio que las diferencias en la información eran inmateriales en relación a la cartera de crédito y sus respectivos ingresos, para lo cual se citan extractos del acta respectiva, incluyendo la intervención del Contralor, del Presidente de la Caja, en su calidad de Presidente del Comité de Auditoría, y de los Sres. Soler y López.

111. Además, se aclara que el Directorio debe aprobar los EE.FF., no el informe de los auditores externos. Ello no implicaría que se hayan ignorado las observaciones de PwC, sino que por consejo del Comité de Auditoría, se determinó que debían ser incluidas en el Informe de Control Interno. Lo anterior, basado en argumentación razonable y criterios de auditoría internacionalmente aceptados.

112. Al efecto, se citan las actas de las sesiones del Directorio del 31 de marzo y 2 de abril de 2015, controvirtiéndose en la sesión del Comité de Auditoría de 2 de abril, cada una de las salvedades y recomendaciones de PwC.

113. Respecto al Ordinario N° 38.926 de 2015, se señala que los ajustes allí solicitados se relacionaban con lo sugerido por la auditora externa, por lo que la Caja respondió a través de la carta GGEN 1262, de 31 de julio del mismo año, dando explicaciones técnicas del por qué no correspondía aplicar dichas instrucciones

114. Sin perjuicio de las mencionadas razones técnicas, el Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, fue dictado, por lo que, por carta GGEN 1320, de 20 de agosto de 2015, se informó que los EE.FF. serían reemitidos.

115. Además, los Directores instruyeron la realización de un extenso plan de remediación, que abordó el 100% de las observaciones realizadas.

**C.7) El Sr. Moreno Zanni habría contado con antecedentes suficientes para considerar que los EE.FF. reflejaban razonablemente la situación de la Araucana**

116. Entre otras razones, el Sr. Moreno Zanni responsablemente fue de la opinión que los EE.FF. reflejaban razonablemente la situación de la Caja, en virtud de la información entregada por la Administración, la opinión del Comité de Auditoría y la opinión del Contralor.

**C.8) Sin perjuicio de lo anterior, no se cumplirían las condiciones para sancionar pecuniariamente al Sr. Moreno Zanni**

117. Junto con citar el artículo 57 de la Ley N° 16.395, se cita jurisprudencia de la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, referida al principio de proporcionalidad.

118. Respecto a la gravedad de la conducta, se indica que el Sr. Moreno Zanni actuó con la diligencia esperada y se señala que los hechos objeto de cargos han sido subsanados y superados, dando cuenta de su conducta activa.

119. En cuanto a su capacidad económica, se reitera que es un Director elegido por los trabajadores, siendo la única fuente de ingreso de su hogar.

120. Finalmente, se expresa que el Sr. Moreno Zanni no ha sido objeto de multas en los últimos 24 meses.

**D. Descargos del Sr. López Marín**

**D.1) Antecedentes del Sr. López Marín**

121. Se sintetiza la trayectoria profesional del Sr. López en la cadena Supermercados Líder, como representante sindical y miembro del Directorio de la Caja, en particular en el Comité de Auditoría, a partir de agosto de 2014. Al efecto, se indica que estuvo dedicado a representar a los trabajadores, procurando guiarse por quienes tenían conocimientos técnicos a fin de cumplir su cargo diligentemente.

**D.2) De los cargos formulados y breve contexto de los hechos**

122. Tras transcribir los cargos realizados al Sr. López Marín, se indica que tanto en el Directorio como en el Comité de Auditoría, los acuerdos que tomó fueron justificados en base a los antecedentes disponibles.

123. Se señala que el asumir como Director en el año 2014, el Sr. López tomó conocimiento de que el año 2013 se había decidido implementar el sistema de SAP Banking, sin embargo, la migración al mismo había generado dificultades de acceso a la información, situación de la que venían preocupados tanto el Directorio como el Comité de Auditoría, por lo que se había contratado la asesoría de PwC, Deloitte y Mexax S.A.

124. Ahora bien, en la sesión de 31 de marzo de 2015 del Directorio, tanto la gerencia como los ejecutivos de la Caja, afirmaron que las dificultades observadas por PwC resultaban inateriales en relación a la cartera de crédito e ingresos de La Araucana. Así, el Contralor expresó que las salvedades detectadas por la auditora externa, no ameritaban estar en los EE.FF., sino en el Informe de Control Interno; mientras que la Fiscal y el abogado asesor externo expresaron que los Directores estaban obligados a aprobar o rechazar los EE.FF.

125. Luego, en base a la información tenida a la vista y con especial consideración de las opiniones fundadas de los profesionales y ejecutivos de la Caja, el Sr. López aprobó los EE.FF.

**D.3) Diligencia empleada por el Sr. López Marín como Director y miembro del Comité de Auditoría**

126. El Sr. López habría procurado mantenerse informado, y pese a las salvedades de PwC, ponderando la información entregada por la Administración, su gerente general, su gerente de administración y finanzas, distintos subgerentes, el contralor interno, la fiscal y el abogado externo, y considerando la vasta experiencia del Presidente del Directorio y del Comité de Auditoría, "todo señalaba que no era necesario la inclusión de la propuesta de PwC en los Estados Financieros, sino que en el informe de Control Interno". Además, el Directorio instruyó que las salvedades de PwC fueran abordadas.

127. A su vez, se hace presente que a diferencia de la Ley N° 18.046, la normativa de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar no tiene una regulación en particular, por lo que responden según las disposiciones del Código Civil, esto es, por culpa leve.

128. Luego, la conducta desplegada por el Sr. López es la que corresponde a un hombre medio y no aquélla esperable de quien posee conocimientos técnicos específicos.

#### **D.4) Las exigencias de la Superintendencia habrían sido íntegramente cumplidas**

129. Las instrucciones de esta Superintendencia contenidas en el Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, fueron objeto de una réplica por parte de la Caja, no obstante, se ordenó a la C.C.A.F. la realización de todos los ajuste contables requeridos, cuestión que se acató según da cuenta la carta de 30 de agosto de dicho año.

130. En definitiva, el Sr. López recabó los antecedentes necesarios que le permitieron tanto a él, en su carácter de miembro del Comité de Auditoría y de Director, como al Directorio, formarse una opinión razonable de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

131. Además, se indica que los informes presentados por los auditores pueden ser ocupados por los Directores, quienes pueden tomar una decisión distinta a lo informado.

#### **D.5) La resolución sería improcedente por cuanto desconoce el principio de legalidad de la pena y el non bis in ídem**

132. La resolución de cargos incurriría en graves ilegalidades, que pugnan con principios elementales del Derecho Penal aplicables al procedimiento de autos.

133. No existiría el tipo que sustenta los cargos, vulnerando el derecho de la legalidad de la pena del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República.

134. Las normas citadas en los cargos no se refieren a la falta de diligencia que se reprocha, para lo cual se cita los numerales 6 y 2.2 de la Circular N° 3.067. En la especie, se indica que los cargos no aluden a las directrices estratégicas de la Caja, ni a las políticas de sistemas de gestión y control interno, ni omisiones sobre el deber de informarse y contar con asesoría.

135. Además, la resolución de cargos no hace referencia a ninguna ley, normativa, ni disposición jurisprudencial ni reglamentaria que contenga un tipo legal relacionado con el deber de diligencia.

136. En cuanto al principio non bis in ídem, se señala que los números 2 y 3 de la parte resolutive de los cargos no distinguen los hechos constitutivos de la infracción, sino que los formula en relación a los mismos hechos. Además, el acto de aprobar un estado financiero implica necesariamente efectuar una lectura y análisis, actuaciones que no podrían escindirarse para efectos de aplicar sanciones por separado.

#### **D.6) Consideraciones en caso de una eventual sanción**

**137.** Luego de citar el artículo 57 de la Ley N° 16.395 y respecto a la capacidad económica del Sr. López, se señalan sus ingresos, determinados por su remuneración como trabajador dependiente y su dieta de Director, la que fue suspendida el 30 de octubre de 2015.

**138.** Se agrega que esa parte no ha cometido una infracción en los últimos 24 meses y, por último, se alude a la proporcionalidad de la sanción.

**139.** Por tanto, se solicita la absolución del Sr. López y, en subsidio, se pide la aplicación de una multa de mínima cuantía.

## **E. Descargos del Sr. Soler Cortina**

### **E.1) De los cargos formulados**

**140.** Luego de citar los cargos y referirse al contenido de la resolución que los formuló, se indica que la resolución hace mención a la sesión de Directorio N° 565, a la sesión extraordinaria del Comité de Auditoría, de 2 de abril de 2015, la sesión extraordinaria del Directorio de esa misma fecha y la sesión del Comité de Auditoría de 22 de abril de 2015.

### **E.2) Respecto del Sr. Soler Cortina como miembro del Directorio de la C.C.A.F. La Araucana y miembro del Comité de Auditoría**

**141.** Respecto al funcionamiento del Directorio, se señala que las citaciones se realizaban por mail y no se enviaba, salvo casos específicos, antecedentes de los temas a tratar, ya que en la práctica "todo se analizaba y explicaba directamente en las respectivas reuniones", en donde participaba el Gerente General y la Fiscal, incorporándose diversos gerentes, el Contralor, jefaturas y asesores.

**142.** Las sesiones las dirigía el Presidente, Sr. Castilla Pérez, pero quien "exponía, explicaba y respondía las preguntas al Directorio, en relación a cada una de las materias tratadas era el Gerente General", haciéndose respaldar y acompañar por personal de la Caja.

**143.** En el caso del Comité de Auditoría, las citaciones también se realizaban por mail y, salvo casos, específicos, se remitían los antecedentes, pues el análisis se realizaba en las sesiones. Quien dirigía esta instancia era el Presidente de la C.C.A.F. y las presentaciones las realizaba el Gerente Contralor de la época, con el apoyo de los jefes de auditoría y fraudes, jefe de auditoría y contando con la participación del Gerente General y la Fiscal.

**144.** Se agrega que el Sr. Soler Cortina es un agricultor de la séptima región, quien en el ejercicio de sus funciones se caracterizó por considerar ante todo el principio de la buena fe, al basarse en información entregada por la Gerencia General, Gerencias de Área, Contraloría y jefaturas estratégicas de la Caja. Debiendo considerarse la larga trayectoria de los ejecutivos y Directores de la C.C.A.F.

**145.** Las funciones del Sr. Soler "se traducían en la concurrencia a dos reuniones al mes, una al Directorio y otra al Comité de Auditoría básicamente y para el caso, en donde se hacía fe de los antecedentes y relatos entregados por el gerente general, los gerentes de cada una de las áreas citados especialmente por este último, contralor y la fiscal de la compañía, esto es, de terceras personas".

### **E.3) Respecto a los cargos propiamente tales**

**146.** Se indica que el Sr. Soler Cortina no ha incurrido en incumplimientos y faltas a la diligencia, por lo que esa parte niega total y absolutamente los hechos que se le imputan. Ello por cuanto observó un comportamiento diligente, siempre asesorado por expertos que trabajaban en la Caja, en donde el principio de buena fe fue determinante en su actuar.

**147.** A continuación se indica que los cargos afectan gravemente derechos constitucionales, pues la respectiva resolución carece de precisión y especificidad, haciéndose sólo menciones genéricas a la Ley N° 16.395 y a la Circular N° 3.067, sin mencionar el numeral o letra que habría sido contravenido. Por consiguiente, no se precisa cuál o cuáles obligaciones o responsabilidades se ha transgredido, lo cual vuelve imposible realizar una defensa informada.

**148.** Agrega que ante la mencionada falta de precisión, el Sr. Soler Cortina tendría dos alternativas, la primera, sería considerar que el supuesto incumplimiento abarca la totalidad del numeral 2.2. de la Circular N° 3.067 y la segunda, conllevaría elegir la letra o número a que se habría referido este Servicio.

**149.** Lo anterior, vulneraría el derecho al debido proceso y la bilateralidad de la audiencia, infringiendo el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República y la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia. Añade que la resolución de cargos carece de fundamento de Derecho, contraviene, además, el artículo 41 de la Ley N° 19.880 e incurre en un potencial vicio de nulidad de Derecho Público.

**150.** A su vez, se afirma que el Sr. Soler actuó con diligencia, prueba de ello sería su permanente asistencia a las sesiones del Directorio, Comités y demás actividades propias de su cargo, agregando que "muchas veces se vio enfrentado a manifestar decisiones respecto de las materias atinentes y tratadas de modo inmediato sin existir posibilidad de análisis previo o solicitud de mayores antecedentes".

**151.** Afirma que en la sesión N° 565 del Directorio, ante la opinión de la Fiscal y el abogado asesor externo, "prácticamente se impuso a los directores la obligación de aprobar o rechazar los Estados Financieros", destacándose que en la sesión N° 569, fue el Gerente General quien propuso solicitar una reconsideración del Ordinario N° 38.926 de 2015, añadiéndose que se le informó a los Directores consecuencias nefastas si no procedían en los términos que se les indicaban.

**152.** Además, se señala que cuando existieron hechos susceptibles de ser corregidos, se intervenía dando instrucciones que se encomendaban a la Gerencia General, citándose como ejemplos tareas encomendadas al Gerente Contralor en las sesiones N°s. 565 y 568 del Directorio y las observaciones del Sr. Soler Cortina de que da cuenta la sesión N° 553 del Directorio.

**153.** Añade que las acciones correctivas eran de ejecución de terceros, en especial, de la Gerencia General, Gerencias de área, Contraloría y Fiscalía.

**154.** Respecto al informe de PwC, se afirma que el mismo incurre en una serie de errores e imprecisiones que lo hacen "inaplicable para los efectos propios de la aprobación de los estados financieros al 31 de Diciembre del 2014". Dicho informe también se separaría diametralmente del trabajo técnico contable realizados por esa misma auditora en relación a los EE.FF. del año 2013. Luego "no quedó más alternativa que no considerar las apreciaciones contenidas en el referido borrador de informe, tomando en cuenta además lo (sic) cambios realizados por PwC en cuanto a personal destino (sic), horas de trabajo y compromiso con la labor a realizar".

**155.** Se afirma que lo expuesto en la carta GGEN 1262 permite concluir que el Sr. Soler Cortina efectivamente realizó el debido estudio y análisis del informe de PwC y, en las materias en que estimó que existían aspectos a ser subsanados, adhirió al planteamiento de corregirlas de inmediato.

**156.** Agrega que nunca se había puesto en duda la labor de los Directores en relación a estados financieros de períodos anteriores, los que se realizaron bajo parámetros de un sistema que lleva más de 10 años de funcionamiento.

**157.** Respecto al cargo formulado al Sr. Soler Cortina como miembro del Comité de Auditoría, se indica que el mismo carece de precisión y especificación, no precisándose cuál numeral del N° 6 de la Circular N° 3.067 se habría transgredido, lo que vuelve imposible ejercer una

defensa informada, afectando el debido proceso y la bilateralidad de la audiencia. Tras lo cual se indica que no es posible elegir las hipótesis de circular que resultarían reprochadas.

**158.** A continuación, se cita la Constitución Política de la República, la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, y jurisprudencia del Excmo. Tribunal Constitucional. Además, se indica que se ha vulnerado el artículo 41 de la Ley N° 19.880.

**159.** Se agrega que dado que la resolución de cargos carece de fundamentación completa y razonable, debe rechazarse cualquier imputación en contra del Sr. Soler Cortina.

**160.** A su vez, se expresa que esa parte, como miembro del Comité, siempre obró asesorado por el Contralor, el Gerente General y demás profesionales que asesoraban al Comité, como demuestra su sesión de 2 de abril de 2015..

**161.** Indica que su labor también implicaba controlar las instrucciones que impartía el Comité, cuestión de la que daría cuenta la sesión N° 553 del Directorio.

**162.** Añade que en la sesión del Comité del 2 de abril de 2015, se consideró que las imprecisiones eran del orden de los MM3.470, esto es, MM\$2.500 por mayor provisión y MM970 por reverso de ingresos de RSA, por lo que se acordó para aquél parámetro un baja materialidad, "aun cuando el criterio de materialidad utilizado difiere del empleado por los auditores externos y por la SUSESO, se enmarca dentro de los criterios de auditoría internacionalmente aceptados, de modo que no vulnera principios o prácticas de auditoría, sino que obedece a la aplicación de un criterio diferente".

**163.** Además, el Directorio instruyó que se designara a tres de los auditores de la compañía, más el Subgerente de Auditoría, para efectuar el seguimiento permanente de las debilidades de control detectadas "trabajo que se ha extendido por más de 9 meses y ha sido debidamente informado a la Gerencia General, Comité de Auditoría, PwC y Directorio".

**164.** Agrega que por instrucción del Directorio, la Gerencia de Contraloría elaboró un Plan de Remediación que derivó en 732 hitos a implementar, más exhaustivo que el informe de PwC, el cual fue monitoreado semanalmente por la mencionada Gerencia.

**165.** Se indica que el Comité permanente informó al Directorio de todos los asuntos de su competencia, como da cuenta la sesión de este último N° 569, luego, mal podría pretenderse imputar falta de diligencia, reiterándose que el Sr. Soler Cortina actuó asesorada por los gerentes y jefaturas de la Caja.

**166.** Bajo el título descargos comunes, se indica que se ha contravenido el principio non bis in ídem, el principio de buena fe y la irreprochable conducta anterior del Sr. Soler.

#### **E.4) Conclusiones**

**167.** Se concluye que las imputaciones efectuadas no son efectivas, que el Sr. Soler dio cumplimiento a sus deberes como Director y miembro del Comité de Auditoría, y se rechazan los cargos formulados pues éstos carecen de precisión y fundamentación, actuando su representado diligentemente, bajo el principio de buena fe.

**168.** En cuanto al informe de PwC, se sostiene que el criterio de materialidad usado por el Comité difiere del utilizado por esta Superintendencia y los aludidos auditores, y se enmarca en criterios de auditoría internacionalmente aceptados y obedecería a la aplicación de un criterio diferente. Además, ambos cargos vulnerarían el principio non bis in ídem.

**169.** Por tanto, se pide la absolución del Sr. Soler Cortina y, en su defecto, la aplicación de la sanción menos severa.

#### **F) Descargos de la C.C.A.F. La Araucana**

### **F.1) Antecedentes**

**170.** El interventor de la Caja precisa que los reproches formulados corresponden a hechos ejecutados bajo la administración del ex Gerente General, Sr. Orleans Cuadra, quien fue desvinculado el 17 de agosto de 2015. Agrega que la mayoría de los ejecutivos de dicha administración, fueron despedidos, habiéndose desempeñado por más de 25 años en la institución.

**171.** Precisa que tras la desvinculación del Sr. Orleans Cuadra, se nombró como Gerente General a Carlos Isaac Palyí, quien debió hacer frente a la delicada situación financiera de la Caja. En dicho sentido, se acordó reemitir los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, el 20 de agosto de 2015.

**172.** El Sr. Isaac, por instrucción del Directorio, implementó trabajos destinados a levantar las problemáticas señaladas por PwC, con el apoyo del Gerente Contralor, elaborándose un Plan de Remediación, para lo cual se desarrollaron proyectos que abarcaron: herramientas para la gestión documental del crédito, trazabilidad del crédito, rediseño y automatización del cálculo de provisiones y elaboración de un plan de remediación.

**173.** Paralelamente, se abocó a la renegociación con los acreedores y a hacer frente al pago del bono serie A, por MM\$45.000.

**174.** En dicho contexto, se inició el estudio del Modelo Corporativo de Gestión.

**175.** Posteriormente, tuvo lugar la intervención de la Caja, mediante Resolución Exenta N° 141, de 30 de octubre de 2015. Tras ella, se han debido realizar medidas de emergencia:

a) Solicitud de reorganización judicial empresarial, destinado a reestructurar la deuda de la C.C.A.F., la que asciende a MM\$413.000, lo que permitió obtener la protección financiera concursal, y

b) Reestructuraciones, incluyendo el cierre de oficinas, la desvinculación de personal, la disminución en el flujo de colocaciones y el estudio del cierre de entidades que forman parte del modelo corporativo de gestión.

### **F.2) Descargos**

**176.** El interventor reconoce el cargo contenido en la letra a) del numeral 1 de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, señalando que las razones de dicho incumplimiento radican en decisiones de la anterior Administración.

**177.** Respecto a la instrucción contenida en el numeral 4 del Ordinario N° 51.482 de 2015, sostiene que su incumplimiento se debió a la errada creencia de que con el envío del acta de la sesión N° 570 del Directorio, no debía enviarse aquella de la anterior sesión.

**178.** Respecto al reproche contenido en la letra c) del numeral 1 de la resolución de cargos, se indica que la Gerencia de Contraloría ha realizado el seguimiento de las observaciones formuladas según el Plan de Remediación, el que consiste en la identificación de 732 hitos por corregir, que aborda el 100% de las observaciones de control interno de PwC; todos aspectos del que dan cuenta 51 informes de la Contraloría interna de la Caja.

**179.** Respecto a los cargos por la no notificación de diversos hechos relevantes, indica que se han reforzado las instrucciones internas sobre la materia, iniciando la formulación de un nuevo Manual de Procedimiento, tras lo cual se identifican todos los hechos relevantes informados durante el año 2015.

**180.** En cuanto a la remisión extemporánea del movimiento del Fondo para Subsidios de Incapacidad Temporal de julio de 2015 y al test de estrés del mes de junio de 2015, se precisa que, en el primer caso se trató de una situación puntual, estando en todo momento esta Superintendencia informada; mientras que respecto del test de estrés, se aclara que el retraso se debió a reestructuraciones internas.

**181.** En consecuencia, se solicita sancionar a la Caja con censura o un multa del monto más bajo posible, procurando no afectar aún más el patrimonio de la C.C.A.F., el que está destinado al otorgamiento de beneficios a sus afiliados, teniendo a la vista, en especial:

- a) Que se trata de actuaciones de la anterior Administración, habiéndose adoptado medidas por la actual;
- b) La falta de evidencia de perjuicio a los afiliados, pues las consecuencias negativas de estos hechos han sido contenidas por la actual administración, y
- c) La capacidad económica del infractor.

## **G) Descargos del Sr. Orleans Cuadra**

### **G.1) Consideraciones preliminares**

**182.** Previo a realizar sus descargos, se indica que la potestad punitiva del Estado está sujeta a la Constitución Política de la República, en especial, al debido proceso. Se agrega que al formularse los cargos de este proceso, el Sr. Orleans ya no tenía vínculo alguno con la C.C.A.F., lo que impide que en el caso se den las condiciones de un debido proceso.

**183.** Se agrega que el plazo para descargos no parece razonable ni suficiente, indicándose que la defensa del Sr. Orleans sólo tuvo escasos días para preparar su escrito.

**184.** Se añade que el Sr. Orleans no tuvo acceso a información fundamental que se encuentra en poder de la C.C.A.F. La Araucana

### **G.2) Los cargos deberían ser desestimados pues el Sr. Orleans no es director, ni jefe de servicio, ni gerente general, ni ejecutivo relacionado con la administración superior de una institución sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social**

**185.** Tras citar el principio de legalidad, se alude a las atribuciones de este Servicio establecidas en los artículos 48 y 57, indicándose que por excepción se faculta a dicho Organismo a aplicar sanciones a personas distintas a las entidades sometidas a su fiscalización, concluyendo que una interpretación sistemática de la Ley N° 18.833 confirma que la potestad sancionatoria del señalado Servicio está limitada a las personas que tengan actualmente la calidad de director, jefes de servicio, gerente general y ejecutivos relacionados con la administración superior de una institución fiscalizada (artículos 2°, 52, 55, inciso final del artículo 57). Agrega que esta alegación se aplica a otras áreas de la potestad sancionatoria del Estado, como es el caso de los funcionarios públicos.

**186.** Por ende, los cargos habrían sido dirigidos contra una persona natural que no puede ser sujeto de una sanción administrativa.

### **G.3) Los cargos deberían ser desestimados pues se han excedido las facultades conferidas al instructor por el Superintendente**

**187.** Se expresa que la resolución de nombramiento de la instructora es clara, debiendo este proceso instruirse únicamente en contra de la C.C.A.F. La Araucana.

**188.** Se indica que no procede que se substancie un procedimiento sancionatorio "en contra de sujetos respecto de los cuales no se ha abierto procedimiento", tras lo cual se indica que la instructora está sujeta a normas constitucionales y legales.

**189.** Afirma que la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia no exige que en la formulación de cargos se identifique a las personas objeto de cargos, pues es el Superintendente quien determina contra quién se dirige el proceso sancionatorio.

#### **G.4) Sobre el gobierno corporativo de la C.C.A.F. La Araucana**

**190.** Bajo el título "El Directorio: Órgano Supremo que Administra la Caja", se cita la normativa de la Ley N° 18.833 (artículos 32, 42, 43, 44), la Circular N° 3.067 de 2015 y los estatutos de la C.C.A.F. La Araucana.

**191.** A continuación, en el título "Gerente General: Empleado Superior", se hace mención a la normativa de las sociedades anónimas, a la Ley N° 18.833 (artículos 52 y 53) y al numeral 3.1. de la Circular N° 3.067 de 2015.

**192.** Luego, se desarrolla el título "La facultad de aprobar los EE.FF. es del Directorio, no del Gerente General", en donde se reitera el numeral 11 del artículo 53 de la Ley N° 18.833 y la Circular antes citada.

**193.** Se refiere que la responsabilidad sobre el balance general recae sobre el Directorio y se indica que quien está "llamado a asistir -no a ejecutar ni a reemplazar- al Directorio en el cumplimiento de sus obligaciones legales es el Comité de Auditores; y quien está llamado a "Juzgar la legalidad de todos los actos administrativos de la Caja de Compensación" es el Fiscal.

#### **G.5) Sobre los hechos que configurarían la falta de diligencia**

**194.** Se expresa que el Sr. Orleans efectivamente cesó en el cargo el 17 de agosto de 2015.

**195.** Se añade que debe desestimarse que el mencionado ex gerente general haya estimado que las salvedades de PwC debían ser consideradas sólo en el Informe de Control Interno, pues se indica que él sólo informó decisiones del Directorio.

**196.** Se expresa que la decisión de aprobar los EE.FF. es de competencia del Directorio y no del gerente general y se agrega que tan pronto surgieron eventuales salvedades a los mencionados estados, se abordó el problema en el Comité de Auditoría, en su sesión de 21 de enero. Luego realiza una síntesis de sesiones del Directorio y actas del mencionado Comité.

**197.** De todo lo anterior, concluye que el Superintendente de Seguridad Social convino un curso de acción con el Presidente de la Caja e instruyó por escrito llevarla a cabo, curso de acción que la Caja cumple, permitiendo el alzamiento de la suspensión del acuerdo de Directorio "Sin embargo, y de manera paradójica e inexplicable, ignorando todo esto, en el procedimiento sancionatorio de autos se reprocha a la Caja y en particular al ex Gerente General el haber hecho referencia –en una comunicación intercambiada con la SUSESO- a los términos convenidos con el Superintendente".

**198.** Se añade que "de las actas de Directorio citadas no existe constancia de reclamación u objeción alguna de falta de información formulada por parte de alguno de los directores, ni críticas a su labor como Gerente General del Sr. Orleans".

**199.** Tras mencionar la dictación del Ordinario N° 38.926 de 2015, de esta Superintendencia de Seguridad Social, se indica que en la sesión N° 569 del Directorio, luego de la exposición del Sr. Orleans sobre la posible respuesta de dicho órgano al citado Servicio, "no hubo manifestación negativa alguna ni oposición de los directores o por parte de los demás asistentes. En particular, la Fiscal no representó ninguna ilegalidad en dicha respuesta, ningún Director solicitó información adicional, ni representó la necesidad de contar con antecedentes adicionales". Luego, habría sido el Directorio quien tomó la decisión de responder en los términos que constan en la carta GGEN 1262.

**200.** Asimismo, se destaca que "tal como se señala en la carta GGEN1262, el Gerente General recibió una instrucción del Directorio en orden a suscribir la respuesta a la SUSESO en los términos aprobados por el mismo Directorio en la sesión 569".

**201.** Se afirma que la carta GGEN 1262 no rechaza las instrucciones impartidas por este Servicio, sino que hace ver explicaciones respecto de las materias instruidas, reiterándose que el Sr. Orleans firmó la carta GGEN 1262 por instrucciones del Directorio.

**202.** A su vez, se indica que en la Caja nunca se minimizaron los problemas derivados de la elaboración y aprobación de los EE.FF., para lo cual cita las sesiones de Directorio en que se aprobaron los EE.FF., indicando que se abordó seriamente la materia, para luego afirmar que no existió minimización por parte del Sr. Orleans ni del Directorio.

**203.** Indica que los cargos se plantean en forma extremadamente genérica, motivo por el cual los hechos reprochados no pueden ser considerados como base a un reproche.

**204.** Por último, se alude a la carrera y reconocimientos recibidos por el aludido ex gerente general.

#### **G.6) Cargos en tanto miembro del Comité de Auditoría**

**205.** Se indica que el Gerente Contralor de la Caja, según el acta de 2 de abril de 2015, es miembro del Comité de Auditoría, por lo que constituiría una discriminación arbitraria el que no se hubieran formulado cargos en su contra.

**206.** Luego, indica que el Comité de Auditoría sólo aparece mencionado en la Circular N° 3.067 de 2015, estando vinculado al Directorio. Tras citar la Circular y el estatuto del Comité, reitera que no hay disposición legal que regule a esta última instancia, que como su nombre lo indica, están vinculados al Directorio, tiene labores de asesoría y que no está concebido para órganos ejecutivos, con autoridad administrativa.

**207.** Se refiere que no es imputable al Comité de Auditoría el retraso de PwC en concluir su informe de auditoría, además, se indica que esa instancia siempre estuvo disponible para reunirse con esos auditores. Se agrega que el Gerente General no controla ni debe controlar a los auditores externos, ateniéndose siempre al principio de que deben ser independientes.

**208.** Se indica que en la sesión de 31 de marzo existía la obligación de aprobar o rechazar los estados financieros, como indicó la Fiscal y el asesor externo presente, por lo que "esta imputación debe ser desestimada por la existencia de un error en los fundamentos fácticos de la misma".

**209.** Respecto al tercer hecho imputado, se vuelve a indicar que no existe ley que imponga obligaciones ni responsabilidades al Comité de Auditoría, existiendo un "conflicto de tipicidad respecto de las imputaciones", afirmándose que dado el carácter de asesoría de las actividades del Comité, no puede pretenderse que asuma responsabilidades que la ley entrega al Directorio.

**210.** Tras citar el considerando 99 de la resolución de cargos, se agrega que el Sr. Quijano, gerente contralor de la Caja, es miembro del Comité y se precisa que su opinión era preponderante en esa instancia.

**211.** Respecto al contenido del considerando 101 de la resolución de cargos, se expresa que esa parte no tuvo acceso al acta del Comité de Auditoría, por lo que estaría impedido de defenderse. Se agrega que en atención a la cantidad de información a ser procesada, se estimó razonable entregar una síntesis de las observaciones formuladas, agregando que "ese fue el acuerdo del Comité".

**212.** Se afirma que "las observaciones de PwC aludidas, fueron recibidas después de las opiniones del Comité sobre las salvedades entregadas en 2 de abril de 2015 que incluye la opinión y salvedades de PwC. Es decir existe un error en asociar ambos hechos, porque

las opiniones no se refieren a este informe de control interno que recién fue recibido el 10 de abril de 2015.”.

**213.** Además, se indica que “las gerencias pusieron su mayor esfuerzo para poder informar al Comité en el plazo fijado para el 8 de Mayo 2015”.

**214.** Respecto a los hechos descritos en el considerando N° 104 de la resolución de cargos, se indica que las observaciones de la auditora externa son propias de un informe de control interno, por lo que deben ser expresadas en relación a su materialidad y antigüedad, por lo que no permiten colegir que existan deficiencias significativas encontradas. Respecto a los ejemplos que se citan en la resolución de cargos, se expresa que el Sr. Orleans no posee antecedentes necesarios para dar respuesta a los mismos, pues la información necesaria no consta en el expediente, lo que vulnera su derecho a defensa.

**215.** En cuanto a las observaciones de control interno del año 2013, se afirma que las mismas estaban siendo abordadas por grupos de profesionales internos de trabajo.

**216.** Sobre lo expuesto en el considerando 106 de la resolución de cargos, se indica que lo expuesto desconoce el continuo trabajo y preocupación del Comité de Auditoría y del Directorio. Se añade que en el acta de la sesión N° 570 no hay evidencia de un cambio en la ponderación del Directorio sobre las observaciones realizadas.

**217.** Luego, se indica que la Caja no se opuso a “aplicar lo indicado por SUSESO sino que sólo solicitó una reconsideración”.

#### **G.7) Consideraciones Finales**

**218.** En cuanto a declaraciones formuladas por los Directores, entre ellos el Sr. Castilla Pérez, sobre entrega de información incompleta, se reitera que ellos “no sólo fueron debida, amplia y oportunamente informados, sino que fueron actores directos de los procesos que condujeron a las decisiones tomadas por el Directorio”. En particular, se indica que el Sr. Castilla tomó conocimiento conjuntamente con el ex gerente de las observaciones de PwC, por lo que “nadie estaba en mejor posición que el Sr. Castilla para comprender la información aportada por los auditores externos”.

#### **G.8) Petición subsidiaria**

**219.** En subsidio, se invoca el principio de proporcionalidad, razonabilidad o racionalidad en la aplicación de la sanción.

**220.** En la especie, se alude a la carrera profesional del Sr. Orleans y su irreprochable conducta en la C.C.A.F.

#### **H) Descargos de la Sra. González Gil**

##### **H.1) De los cargos formulados**

**221.** Se expresa que los cargos no son suficientemente determinados como para plantear una defensa adecuada, no señalarían específicamente cuáles son las normas infringidas y las normas citadas no serían claras en lo que respecta a la fuente ni al estándar de diligencia, además, de la Circular N° 3.067 de 2015, no se desprendería cuáles son las conductas mandatadas o prohibidas.

##### **H.2) Relación de los hechos materia de cargos**

**222.** Indica que la plana gerencial llevaba adelante las políticas internas de la administración ejecutiva, esto es, el manejo de las decisiones cotidianas, la gestión de información y de comunicación a la plana directiva. Esta plana llevaba muchos años en la institución, siendo el caso más emblemático el del Sr. Orleans. Agrega que se desvincularon a determinados ejecutivos.

**223.** Añade que se tomaron decisiones que “resultaron ser perjudiciales para la Caja, especialmente en lo que respecta al manejo de la información de la cartera de créditos sociales”, siendo éste uno de los aspectos que generaron más dificultades.

**224.** Sostiene que existía una mala relación con PwC “a propósito de un sobreprecio exigido por los auditores”, cuestión que causó conflictos, entre otros, por el no cumplimiento de requerimientos de información de los auditores. Ello llevó al Directorio a solicitar un cambio en el equipo de auditores, no obstante, los problemas habrían continuado “generándose descoordinaciones y faltas de comunicación e información”.

**225.** Respecto a la aprobación de los EE.FF., la Fiscal les indicó que el Directorio debía pronunciarse, a pesar de no contar con el informe de auditoría externa. Además, el 25 de marzo había tenido lugar una reunión entre personal de la Caja y miembros del Comité de Auditoría, en la que se presentó un borrador de la “Carta de Control Interno y Dictamen de los Estados Financieros”, reunión que sería determinante en la aprobación de los EE.FF., “En razón de lo anterior es que ya en el acta de sesión de Directorio del 31 de marzo se dejó registro de la falta de materialidad de las observaciones de PwC (...) y en orden a tener todavía mayor información, se llamó al Contralor” a la sesión respectiva.

**226.** Adicionalmente, en virtud de la opinión del abogado externo y del hecho que el Presidente del Directorio, en su calidad de Presidente del Comité de Auditoría, conjuntamente con los Sres. Soler y López, hayan señalado que el citado Comité “había contado con información sólida que sustentaba la falta de suficiente materialidad de las salvedades realizadas”, se aprobaron los EE.FF.

**227.** Luego relata la fecha en que la auditora entregaría su informe y la solicitud de prórroga a esta Superintendencia, agregando que luego de que el gerente contralor diera su opinión sobre las partidas más relevantes y el Gerente General, el Gerente de Administración y el Gerente de Finanzas interino respondieran las consultas de los Directores, se aprobaron los EE.FF.

**228.** Más adelante, afirma que dicha decisión fue correcta, sobre todo si con posterioridad se ha hecho auditar “el 100% de la cartera de créditos sociales y el resultado avala lo que ya se sabía”

**229.** Tras citar extractos del informe que PwC evacuó, indica que la opinión de dicha auditora no fue adversa, sino que con salvedades, pues, a su juicio, PwC fue de la opinión de que en todos sus aspectos significativos, los Estados Financieros reflejaban razonablemente la situación de la Caja y sus filiales, parecer que se estima similar al de la clasificadora Humphreys en agosto de 2015.

**230.** A continuación, se describe lo ocurrido en las sesiones del Directorio de 31 de marzo y 2 de abril de 2015, destacándose que dicha instancia rechazó las salvedades expresadas por PwC “por su falta de materialidad, y no se rechazó el informe en sí”, tras lo cual afirma que en la Circular N° 2.978 de 2014, nada se menciona sobre la posibilidad de rechazar o aprobar el informe de los auditores, tras lo cual refiere que no se trató de un rechazo al mismo, sino una “observación u opinión”.

**231.** Agrega que la materialidad de las salvedades se analizó en el Directorio, siendo la información entregada por el Gerente Contralor y el Gerente General que “en primer lugar, muchos problemas de demora en la entrega de la información se debían a las dificultades en la implementación del sistema SAP Banking, pero que la información finalmente se había proporcionado; y segundo, que los errores en los Estados Financieros que fueron producto de los problemas indicados en las salvedades, probablemente tendrían un efecto en la contabilidad de la Caja del orden de MM\$3.500.-, de los cuales MM\$2.500 era por mayores provisiones y MM\$970 por reverso de ingresos RSA, cifra que, por alta que parezca, en relación a la cartera de crédito social

sólo representaba menos del 1%. De ahí su baja materialidad en relación con aquella cartera de crédito”.

**232.** Añade que no existía motivo para dudar de los razonamientos del Gerente Contralor y el Comité de Auditoría.

**233.** Expresa que “los mayores problemas financieros a los que la Caja se vio expuesta durante el 2015 fueron, paradójicamente, producto del informe de PwC” y que la baja en la clasificación de la Caja por parte de Feller Rate no se justificó en una “baja material en su solvencia, sino que en las dificultades para obtener renovaciones en las líneas de crédito, lo que, a su vez, fue causado exclusivamente por las salvedades de PwC”, agregando que pocos meses después de la baja clasificación, la C.C.A.F. “ya tuvo sus finanzas ordenadas”.

**234.** Señala que en la encrucijada de aprobar o rechazar los EE.FF. “revisé el informe de PwC, consideré el desorden administrativo que había traído como consecuencia la falta de información, pero al mismo tiempo, tras recabar los antecedentes que ya he indicado, tuve en cuenta que la información incompleta no acarrea consecuencias que fueran relevantes en términos contables, considerando la cartera de créditos sociales de La Araucana y sus ingresos”, “Incluso, PwC teniendo la posibilidad de señalar que no podía pronunciarse sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, lo hizo y los aprobó”, cuestión que asimila con la decisión del Directorio de aprobar los EE.FF. e implementar medidas de control interno.

**235.** Señala que en la carta GGEN 550, de 21 de abril de 2015, emitida en respuesta al Ordinario N° 22.969 de 2015, de esta Superintendencia, se alude a la primera medida para corregir las salvedades, siendo la instrucción contenida en dicho dictamen cumplida en la sesión de Directorio N° 566, de 23 de abril; cuestión que habría quedado expresada en la carta GGEN antes mencionada y que habría sido ratificada por el Oficio que alzó la suspensión de los acuerdos de Directorio.

**236.** Añade que, con posterioridad, se tomaron más medidas, a saber, las indicadas en las “Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos-contables” que elaboró PwC, como también las medidas adoptadas en la sesión de Directorio N° 568 “Plan de solución de debilidades observadas en el Informe de Control Interno C.C.A.F. La Araucana 2014 y plazo de implementación de las respectivas soluciones”.

**237.** Respecto a las instrucciones impartidas por medio del Ordinario N° 38.926, de 2015, de esta Superintendencia, la Sra. González indica que éste fue dictado inesperadamente por el mencionado Servicio, dándose cuenta del mismo en la sesión ordinaria de Directorio N° 569, allí “se le propuso a los directores una respuesta con argumentos que ya habían sido ideados por el Gerente General, con la asesoría de la Sra. Fiscal hasta donde tengo conocimiento (...) Adicionalmente, el Gerente General propuso solicitar a la SUSESO que reconsiderara y dejara sin efecto la instrucción de remitir nuevamente los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014”. Además, agrega que la propuesta del Gerente General fue reemplazar la instrucción del citado Ordinario por cambios en los estados financieros a julio de 2015.

**238.** Afirma que el Directorio, preocupado por el bienestar de la Caja, acordó solicitar la reconsideración de lo instruido, pero no la ejecución inmediata de dicho acuerdo. Con todo, “antes que el acuerdo del Directorio fuera ejecutable, el Gerente General envió por propia iniciativa una carta a la SUSESO en respuesta al Ordinario ya referido. Aquella carta, si bien contenía los argumentos que habíamos discutido para requerir a la SUCESO (sic) una reconsideración, fue de un tenor que definitivamente no comparto y cuya responsabilidad corresponde exclusivamente al Sr. Orleans”.

**239.** Al efecto, la Sra. González estima que lo pretendido por el Directorio no era negarse a la instrucción, sino que ejercer su derecho a petición.

**240.** Luego, refiere una reunión sostenida el 17 de agosto de 2015 con el Superintendente, la Sra. Intendente de Beneficios Sociales y el Jefe de Beneficios Sociales, los Directores Sres. Moreno, López, ocasión en que se informó la voluntad de la Caja de cumplir con las

instrucciones del Ordinario N° 51.482 de ese año, lo que queda demostrado con la carta GGEN 1306, del día 18 del mismo mes.

**241.** Por último, afirma que la situación financiera de la Caja se agravó con el rechazo por parte de los bancos del plan de acción y pago propuesto, hecho que fue absolutamente inesperado, señalando que funcionarios de dichas entidades trabajaron con la C.C.A.F. y los auditores, por casi dos meses, antes de su rechazo a cualquier plan.

**242.** Con todo, la subsistencia de la Caja habría quedado confirmada por ACFIN, entidad que “auditó el 100% de los créditos sociales y encontró disimilitudes en el 2% de los casos”.

**243.** Además, hace presente que para acreditar los hechos antes señalados, se valdrá de todos los medios de prueba, solicitando un término al efecto. Además, ofrece como prueba testimonial las declaraciones de don Carlos Isaac y Juan David Quijano.

### **H.3) “Razones por las cuales los cargos formulados en mi contra no pueden prosperar”**

**244.** Junto con reiterar la indeterminación de los cargos, indica que en todo momento obró de forma diligente de conformidad a su posición como Directora.

**245.** Refiere que aun cuando todos eran conscientes de los “desórdenes y problemas generados por la administración ejecutiva y estábamos claros en las dificultades que generaba el sistema SAP”, se debía tomar una decisión sobre los EE.FF., actuando de la manera más diligente.

**246.** Añade que rechazar los EE.FF. probablemente habría tenido consecuencias desastrosas, siendo la opción más razonable y beneficiosa, aprobarlos. Añade que la misma idea fue compartida por la clasificadora Feller Rate en su informe de julio de 2015.

**247.** Señala que lo sucedido a continuación del 2 de abril de 2015, fue el resultado de los esfuerzos del Directorio por intentar implementar todas las políticas y medidas necesarias para corregir las salvedades detectadas, lo que terminó con el despido de toda la administración ejecutiva y la reducción de los gastos y filiales de la Caja.

**248.** Por otra parte, indica que ni los cargos, ni las normas en que éstos se fundan tienen la claridad que requiere un procedimiento sancionatorio al cual le son aplicables los mismos principios del Derecho Penal.

**249.** Tras indicar los elementos mínimos para una adecuada defensa, se concluye que se estarían reprochando actuaciones relacionadas con la aprobación de los EE.FF. el análisis de las salvedades y de las objeciones formuladas por la SUSESO, pero agrega que “No basta con una descripción detallada de los hechos, sino que además es necesario que se señale cuál ha sido mi conducta”. Por lo que las indeterminaciones de los cargos vulnerarían la Ley N° 16.395 y la garantía al derecho a defensa.

**250.** Se señala que los cargos nada dicen sobre cuál es el estándar de diligencia requerida, cuál sería la fuente de dicho estándar, ni cuáles de los deberes contenidos en el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067 de 2015, resultan infringidos.

**251.** Respecto al principio de legalidad, se expresa que resulta insuperable la indeterminación del estándar de diligencia exigido, cuál es la norma que lo establece y la inexistencia de un deber en el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067 que pueda haber sido infringido. También señala que ninguna de las normas citadas en la formulación de cargos se refiere a la diligencia con que deben actuar los directores en el ejercicio de su cargo”.

**252.** A su vez, refiere que en los cargos se hace una referencia al numeral 2.2 de la Circular N° 3.067, sin que se aprecie ningún deber de los Directores que se refiera a las conductas que se imputan.

### III. HECHOS

#### A) Hechos en que se basaron los cargos en contra de la C.C.A.F. La Araucana que no fueron controvertidos por dicha entidad

**253.** La C.C.A.F. La Araucana no controvertió los hechos en virtud de los cuales le fueron formulados cargos, los cuales fueron descritos en la resolución respectiva, sin perjuicio de ello, aquéllos se pasarán a señalar, toda vez que los mismos fundan los razonamientos que se efectuarán en base a sus descargos.

#### A.1) Cargo Incumplimiento a las instrucciones impartidas en los numerales 3.2., 3.3. y 3.5. del Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015; situación que sólo fue regularizada en agosto del año en curso, debiendo haberse ejecutado lo instruido al 31 de julio de 2015

**254.** En primer término, debe precisarse que, de conformidad a lo dispuesto en la Circular N° 2.715, procedía que la Caja La Araucana presentara a este Servicio, a más tardar el 31 de marzo de 2015, sus EE.FF. al 31 de diciembre de 2014. No obstante, dicha entidad solicitó prórroga hasta el 2 de abril de 2015, para estos efectos, argumentando que ello derivaba de la implementación del Sistema SAP Banking. Esta petición fue acogida a través del Ordinario N° 20.463, de 1 de abril de 2015.

**255.** Posteriormente, en la sesión de Directorio N° 565, de 31 de marzo de 2015, se aprobaron los señalados EE.FF., indicándose que a esa fecha no se había emitido el informe de su Auditora, la empresa Price Waterhouse Coopers (PwC)

**256.** En esa misma fecha se envió a esta Superintendencia, la carta GGEN 0396, en la cual se informa del envío, vía mail, de los Estados Financieros Individuales y Consolidados al 31 de diciembre de 2014, adjuntándose la respectiva Declaración de Responsabilidad del Directorio. Con todo, el 6 de abril de 2015, la carta GGEN 0431, adjuntó una nueva Declaración de Responsabilidad.

**257.** Luego, el 2 de abril de 2015, en sesión extraordinaria, el Directorio tomó conocimiento formal del Informe de los Auditores Externos, se impuso del acuerdo del Comité de Auditoría, ratificó la aprobación de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, y rechazó, por tanto, las salvedades contenidas en el informe de PwC.

**258.** En la especie, el Directorio de la Caja señaló que por recomendación de su Comité de Auditoría, estimó que los riesgos y el impacto de las observaciones efectuadas por la empresa auditora externa no poseían una importancia significativa.

**259.** En atención a lo expuesto, esta Superintendencia, a través de su Ordinario N° 22.969, de 13 de abril de 2015, suspendió los acuerdos antes mencionados, requirió que se remitiera un nuevo acuerdo de Directorio que contuviera lo señalado en la reunión sostenida el 6 de abril de 2015 con este Servicio y pidió una serie de antecedentes a la Caja La Araucana, a saber:

**a)** En relación al acuerdo adoptado en sesión ordinaria N° 565, de 31 de marzo de 2015, que aprobó los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, se pidió copia íntegra del acta de la sesión de Directorio, con las respectivas firmas de los integrantes de éste, junto con las transcripciones de sus opiniones respecto de la aprobación en comento;

**b)** En relación al acuerdo adoptado en sesión extraordinaria, de 2 de abril de 2015, que ratificó la aprobación de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014 y rechazó las salvedades contenidas en el Informe de PwC, se pidió copia íntegra del acta de la sesión de Directorio con las respectivas firmas de los integrantes de éste, junto con las transcripciones de sus opiniones respecto de la aprobación en comento;

c) Se requirió indicar las razones por las cuales en la Declaración de Responsabilidad remitida en la carta GGEN0431, de 6 de abril de 2015, no se registra la firma del Director Laboral Juan Moreno Gamboa, como sí aparecía en la Declaración de Responsabilidad remitida en la carta GGEN0396;

d) Se ordenó remitir copia del acuerdo del Comité de Auditoría de la Caja;

e) Se requirió informar si, en la oportunidad que se aprobaron los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2013, el Comité de Auditoría también presentó un acuerdo, considerando que en aquella oportunidad los auditores externos también emitieron una opinión con salvedades.

**260.** Luego, en respuesta al Ordinario antes mencionado, la citada C.C.A.F. emitió la carta GGEN 0550, de 21 de abril de 2015, en que hizo una relación de los atrasos en la remisión de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, en el plazo fijado al efecto por la Circular N° 2.715 de 2011, refiriéndose a diversas observaciones que le fueron realizadas respecto a la Declaración de Responsabilidad de sus Directores. Además:

a) Se adjuntó copia de las actas de la sesión ordinaria N° 565 del Directorio (sin la firma de los Directores, indicándose que la suscrita se enviaría a la brevedad);

b) Se adjuntó copia del acta de la sesión extraordinaria de 2 de abril del Directorio;

c) Se aclaró la discrepancia en las firmas de la Declaración de Responsabilidad de los Directores;

d) Se adjuntó copia del acta de la sesión extraordinaria de 2 de abril del Comité de Auditoría;

e) Se aclaró que en el ejercicio contable de 2013, ni el Comité de Auditoría, ni el Directorio objetaron el dictamen de PwC;

f) Se señaló que resultaba imposible adjuntar en el plazo fijado el acta del nuevo acuerdo de directorio que contuviera las materias tratadas en la reunión entre la Caja y este Servicio de 6 de abril de 2015, respecto a las debilidades y fallas detectadas por PwC. Ello "sin perjuicio de consignar, sin embargo, que a juicio del Directorio, Comité de Auditoría y el Gerente infrascrito, tales constataciones debían ser consideradas sólo en el Informe de Control Interno".

**261.** Además, la carta GGEN 0550 relató desacuerdos con su Auditora Externa a raíz de sus pretensiones económicas, expresando que las conclusiones de PwC "carecen de toda razonabilidad".

**262.** Posteriormente, mediante la carta GGEN 0592, de 27 de abril de 2015, la Caja remitió los siguientes antecedentes, en cumplimiento del Ordinario N° 22.969 de 2015:

a) Texto íntegro del acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 565;

b) Texto íntegro del acta de la sesión extraordinaria de Directorio de 2 de abril de 2015;

c) Texto íntegro del acta de la sesión extraordinaria del Comité de Auditoría del 2 de abril de 2015, y

d) Fotocopia del extracto del acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 566, de 26 de abril de 2015.

**263.** Al respecto, cabe señalar que el Directorio de la Caja, en la aludida sesión ordinaria N° 566, ratificó la aprobación de los Estados Financieros Consolidados e Individuales al 31 de diciembre de 2014, reconociendo, esta vez, la existencia de debilidades y fallas de Control Interno informadas por PwC, no obstante lo cual, señaló su desavenencia con la forma en que fueron expresadas, argumentando que por su falta de materialidad éstas solo debieron ser consignadas en el Informe de Control Interno y no en el dictamen.

**264.** A continuación, a través del Ordinario N° 28.377, de 6 de mayo de 2015, esta Superintendencia resolvió en forma expresa, lo siguiente: “alzar la suspensión de los acuerdos de Directorio que se encontraban suspendidos así como también el acuerdo adoptado en la sesión N° 566, de 2015. No obstante corresponde observar la parte del acuerdo adoptado en la sesión extraordinaria de 2 de abril de 2015, que rechazó el Informe con salvedades de los auditores externos”.

**265.** En forma paralela y con anterioridad al oficio mencionado en el numeral precedente, el Ordinario N° 27.305, de 29 de abril de 2015, ya había requerido a la Caja La Araucana que dicha entidad solicitara, a su vez, a PwC los respaldos que fundamentaban su informe con salvedades. Ello, además de solicitarle mayores antecedentes sobre los créditos sociales que generaron una reversión de las provisiones en la Nota Explicativa N° 33 de sus EE.FF.

**266.** Cabe señalar que, en definitiva, la respuesta de la mencionada Auditora fue recibida por la C.C.A.F. el 13 de mayo del año en curso.

**267.** Por su parte, la C.C.A.F. La Araucana remitió el 14 de mayo de 2015, en la carta GGEN 0663, el documento “Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos-contables” fechado en abril del año en curso, el cual fue elaborado por PwC.

**268.** Producto del análisis de los antecedentes recabados en torno a los EE.FF. de la Caja La Araucana, esta Superintendencia emitió el Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, a través del cual formuló un conjunto de observaciones e impartió instrucciones. Dicho oficio fue dirigido al Presidente del Directorio de dicha entidad.

**269.** En síntesis, las principales conclusiones que arrojó el análisis efectuado, fueron las siguientes:

**a)** Se establecieron las actuaciones del Directorio de la Caja La Araucana que dieron lugar a la aprobación de sus EE.FF. al 31 de diciembre de 2014. Consecuentemente, se indicó lo ocurrido en la sesión ordinaria N° 565, de 31 de marzo de 2015; en la sesión extraordinaria celebrada el 2 de abril de 2015; lo instruido por el Ordinario N° 22.969, de 2015; en la sesión ordinaria N° 566, y la suspensión decretada;

**b)** En relación con las provisiones por riesgo de crédito, el análisis efectuado permitió detectar que la cifra reconocida por este concepto en la Nota Explicativa N° 5 “Gestión del riesgo financiero” (MM\$21.104) de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, difería en MM\$2.179 de lo reportado a la Central de Riesgo (MM\$18.925) a la misma fecha. Además, fue posible establecer que la C.C.A.F. desglosó sus provisiones en la citada nota como “cartera normal”, “cartera renegociada” y “cartera reprogramada” en montos de MM\$12.766, MM\$4.299, MM\$4.309, respectivamente, lo que difería de lo reportado por dicha Entidad a la Central de Riesgo -de conformidad con las instrucciones contenidas en su Circular N° 3.081, que refunde las instrucciones de envío de información, cuya plataforma se encuentra implementada desde el año 2011-, en que la Caja no informó operaciones reprogramadas para ningún mes del año 2014;

**c)** Junto con lo anterior, esta Superintendencia detectó una reversión de las provisiones por riesgo idiosincrático, reflejada en la Nota Explicativa N° 33 de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014 de la Caja, reconociendo una mejora en el comportamiento de pago de la cartera - situación que no se condecía con lo observado en el Sistema de Cajas de Compensación - y que la Caja sustentó en una metodología propia de cálculo.

**d)** A este respecto, se concluyó, además, que el resultado obtenido no podía ser replicado por esta Superintendencia, considerando la cantidad de la información remitida por la C.C.A.F. a la Central de Riesgo;

**e)** Se indicó que la provisión consignada en el ítem 51130 del Estado de Resultados, al 31 de diciembre de 2014, era menor en MM\$ 2.472 respecto a la del año anterior, a pesar que sus colocaciones de crédito social aumentaron en MM\$ 38.649 y del deterioro observado a nivel de Sistema C.C.A.F. por colocaciones de crédito social, particularmente en el segmento de trabajadores, y

f) Finalmente, esta Superintendencia estableció, en relación con el informe de Control Interno elaborado por PwC, referido a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, que dicha auditora externa detectó varias deficiencias significativas tanto en los sistemas de información como en el registro y seguimiento del proceso de colocaciones de crédito social durante el año 2014, las que, en su mayoría, habían sido observadas previamente en el informe de control interno del año 2013, sin ser solucionadas por la C.C.A.F. en el ejercicio 2014. Lo anterior, a pesar del compromiso contraído por la Caja en el marco de la revisión de PwC, en orden a resolverlas.

**270.** Producto de los hechos aludidos anteriormente, se impartieron las siguientes instrucciones a la Caja:

a) En materia de requerimientos, se solicitó al Presidente del Directorio, un pronunciamiento en relación con el Gobierno Corporativo de dicha entidad, teniendo presente las circunstancias escritas en la letra a. del numeral anterior, debiendo la Caja señalar "cómo se explica dicha situación, teniendo presente lo informado en la nota explicativa "Hechos Relevantes" de los Estados Financieros al 30 de abril de 2015, en la que se señala que producto de diferencias en la constitución de provisiones de su cartera de crédito social, en específico en su cartera reprogramada y renegociada, se detectó una subvaluación de MM\$1.829 en el año 2014, debido a que no se aplicó de manera correcta el modelo estándar que define la Circular N°2.825, de esta Superintendencia. Lo anterior, evidencia que la Caja subestimó el riesgo de crédito de la cartera al cierre del año 2014, efecto que se complementa a la disminución de provisiones descrita en el punto 2.2." (numeral 3.1. del Ordinario N° 38.926 de 2015);

b) En materia de provisiones, se instruyó a la Caja La Araucana constituir provisiones adicionales por MM\$2.500, reflejadas en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo IV.4 "Cambios en las clasificaciones" de la Circular N°2.588, de 2009. Ello, puesto que no existía evidencia suficiente como para sostener que los sistemas de información y la gestión del riesgo de crédito de la Caja permitieran asegurar que las provisiones constituidas correspondan efectivamente al riesgo de su cartera de colocaciones. (numeral 3.2. del Ordinario N° 38.926 de 2015);

c) Se le ordenó "Reversar el ingreso reconocido en el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2014, por concepto de la primera cuota del contrato con RSA Seguros por MM\$973, para lo cual la Caja que usted preside deberá seguir las recomendaciones de PwC." (numeral 3.3. del Ordinario N° 38.926 de 2015);

d) Además, se le instruyó preparar y remitir un informe con el proceso de securitización del Patrimonio Separado N° 25, desde sus inicios hasta la fecha, que contemple los contratos, el revolving, la cuadratura con la administradora del Patrimonio Separado, las remesas y la recepción de flujos del patrimonio separado, con los respectivos asientos contables realizados por la Caja. Adicionalmente, se requirió que efectuara un ejercicio de simulación del prepago del bono securitizado, al 30 de junio de 2015, considerando todos los ajustes contables que se realizarían en dicho escenario (numeral 3.4. del Ordinario N° 38.926 de 2015);

e) Asimismo, se dispuso que debía "Remitir nuevamente los Estados Financieros Individuales y Consolidados al 31 de diciembre de 2014, a más tardar el 31 de julio de 2015, incorporando los ajustes señalados en los puntos 3.2, 3.3 y eventualmente los ajustes provenientes del ejercicio realizado en el punto 3.4, anteriores. Además, como consecuencia de lo anterior, deberá remitir corregidos los Estados Financieros del año 2015" (numeral 3.5. del Ordinario N° 38.926 de 2015), y

f) A su vez, se le ordenó reenviar la totalidad de los archivos de la Central de Riesgo del año 2014 que se hayan visto afectados por no haber identificado las reprogramaciones de crédito social, cuyo plazo límite se fijó hasta el 31 de agosto de 2015. Asimismo, se indicó que "la Caja no entregó evidencia necesaria para validar el cumplimiento de los compromisos adoptados en el plan de ajuste remitido a esta Superintendencia por carta GGEN 0993, de 03 de julio de 2014, que fuera solicitado previamente por Oficio N° 32.121, de 22 de mayo de 2014" (numeral 3.6. del Ordinario N° 38.926 de 2015).

**271.** Por otra parte, de manera de realizar un seguimiento de las medidas adoptadas o que adoptaría la C.C.A.F. "tendientes a mitigar y corregir las situaciones descritas en el informe "Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos contables" elaborado por PwC", se requirió a dicha entidad lo siguiente:

**a)** Remitir un cronograma de las acciones que la Caja ha realizado o realizará para dar solución a las observaciones realizadas por PwC, con una calendarización de implementación y término debidamente especificada. Ello, debiendo identificar a cada uno de los responsables de implementar las soluciones comprometidas en el citado cronograma (numeral 4.1. del ordinario N° 38.926, de 2015), y

**b)** Enviar un reporte de avance trimestral de medidas implementadas, según lo señalado en el numeral 4.1, cuyo primer reporte de avance debía ser entregado a esta Superintendencia el 31 de julio de 2015.

**272.** Además, se indicó que las instrucciones impartidas y los requerimientos para el seguimiento señalado, debían ser adoptados a más tardar el 31 de julio de 2015, con excepción del plazo diferenciado a que alude la letra f. del numeral 22 (numeral 3.6. del Ordinario N° 38.926 de 2015), previa aprobación en sesión de Directorio de la C.C.A.F. La Araucana.

**273.** En relación con lo expuesto, la Caja emitió su respuesta a través de su carta GGEN1262, de 31 de julio de 2015, suscrita por su Gerente General a la fecha, el Sr. Orleans Cuadra. En ella se indicó que su Directorio "revisó las respuestas y descargos que preparó la administración ejecutiva de la Caja". En síntesis, se expuso que:

**a)** Respecto a la provisión del ítem 51130 de los estados de resultados de 31 de diciembre de 2014, se indicó que efectivamente existía una menor provisión de MM\$2.472 en los estados financieros publicados en los años 2013 y 2014. No obstante, expresó que "si se consideran los ajustes efectuados el año 2014 y 2015 respecto al año anterior, esta diferencia es positiva y determina que las provisiones aumentaron un 8,4%". Agregó que producto de las observaciones realizadas por esta Superintendencia en el numeral 2.2. del Ordinario N° 38.926, se había "abocado a conciliar las diferencias señaladas en ese acápite, encontrándose en un profundo ajuste del tratamiento de la información, asumiendo preliminarmente la implementación de las provisiones adicionales hasta por la suma de MM\$2.500, para cuyo efecto se adicionarán MM\$671, a los MM \$ 1.829 ya provisionados en abril del año en curso" (punto I.A.- de la carta GGEN 1262 de 2015);

**b)** Respecto al Acuerdo Marco de Alianza Estratégica con RSA (acuerdo pactado entre RSA Seguros de Vida S.A. y RSA Seguros Chile S.A., y Corredora de Seguros La Araucana S.A. y Volvkek, Corredores de Seguros S.A., en adelante, "Acuerdo con RSA"), y el reenvío de sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014 con los ajustes indicados en el mencionado Ordinario, se indicó que PwC había manifestado observaciones respecto al criterio contable utilizado para reconocer dicho ingreso. Ello, en base a una cláusula del acuerdo que "daba pie para interpretar que debía diferirse el mismo durante el plazo del contrato". Al efecto, la Caja señaló que la instrucción de este Servicio contrastaba con la recomendación de PwC. Añadió que se había celebrado un Adenda al Acuerdo respecto a las causales de terminación del anticipada del contrato. Luego, concluyó que el ingreso por MM\$ 973, correspondiente a la primera cuota del Acuerdo había sido correctamente reconocida. Consecuentemente, afirmó que "no corresponde revertir tal ingreso" (punto I.B.- de la carta GGEN 1262 de 2015);

**c)** Expresó que adjuntaba un informe sobre el proceso de securitización (punto I.C.- de la carta GGEN 1262 de 2015);

**d)** Respecto a las observaciones realizadas en los numerales 3.2. y 3.3. del Ordinario N° 38.926, ya citado, la C.C.A.F. manifestó que procedía dar aplicación a la NIC N° 8, debiendo, por ende, corregirse los errores materiales de períodos anteriores de forma retroactiva. Por consiguiente, la entidad en comento señaló que para implementar las medidas antes mencionadas, ordenadas por esta Superintendencia, los ajustes instruidos debían aplicarse directamente a patrimonio, sin que fuera necesario reenviar los EE.FF. cuestionados (punto I.D.- de la carta GGEN 1262 de 2015);

e) A su vez, indicó que reenviaría la totalidad de los archivos a la Central de Riesgos (punto I.E.- de la carta GGEN 1262 de 2015);

f) También refirió que acompañaba un Cronograma según lo requerido, el que, asimismo, daba cuenta de los requerimientos efectuados por la Superintendencia de Valores y Seguros en su Oficio N° 11.444 de 2015 (punto I.F.- de la carta GGEN 1262 de 2015), y

g) Agregó que sus EE.FF. servían de información fundamental a diversas entidades, añadiendo que parte fundamental de su posición en los mercados, se veía reforzada por los rankings que llevan a cabo las Clasificadoras de Riesgos, luego de lo cual aludió al impacto en sus clasificaciones las salvedades que emitió la Auditora Externa. Afirmó que, lo instruido por esta Superintendencia, impactaría negativamente el costo y limitaría las perspectivas de financiamiento externo. Añadió que una nueva emisión de los EE.FF., obligaría a volver a emitir al Servicio de Impuestos Internos la declaración anual de impuesto a la renta de la Caja.

h) Además, argumentó que reenviar los EE.FF. contravenía lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 16.395, pues los acuerdos de Directorio debían ser observados dentro del plazo fatal de 7 días, siendo que se había alzado la suspensión de la sesión ordinaria de Directorio N° 566.

i) Luego, concluyó que efectuaría “el ajuste ordenado en los puntos 3.2 del Oficio citado, en los Estados Financieros de julio del año en curso” (punto “Consideraciones Finales de la carta GGEN 1262 de 2015).

**274.** Analizada la respuesta contenida en la carta GGEN1262, esta Superintendencia, mediante el Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, determinó que dicha entidad no había dado cumplimiento a las instrucciones impartidas mediante el Ordinario N° 38.926 de 2015, expresándose que se debían “efectuar de inmediato los ajustes contables requeridos, los que deberán contar con la revisión de PwC y, remitir nuevamente los Estados Financieros Individuales y Consolidados al 31 de diciembre de 2014”.

**275.** Ahora bien, el Ordinario N° 51.482 de 2015, en resumen, señaló:

a) Respecto a las provisiones instruidas y tras una relación de las alegaciones de la Caja, indicó que “Con lo informado por la Caja de Compensación y los ajustes propuestos para el año 2015, la Caja reconoce las menores provisiones por riesgo de crédito existentes al 31 de diciembre de 2014, por lo cual, no corresponde efectuar este ajuste contra patrimonio durante el ejercicio 2015”;

b) En cuanto al Acuerdo con RSA, se hizo presente que la “auditora PwC observó textualmente: “...sin perjuicio que se hayan cumplido con determinadas condiciones del contrato, de acuerdo con las normas de contabilidad vigentes el monto de dicha cuota, y las siguientes, debe diferirse durante todo el plazo del mismo.”. Dicha observación, según se representó a la C.C.A.F., es coincidente con lo instruido por este Organismo Fiscalizador, para que reverse el ingreso reconocido al 31 de diciembre de 2014”;

c) En cuanto a su negativa a reversar el ingreso reconocido por la primera cuota del contrato con RSA, se precisó que “puesto que el literal d) de la cláusula analizada no deja constancia de un ingreso sujeto a restitución, fijando solamente la fórmula de cálculo de una indemnización eventual a la que tendría derecho RSA en caso que la Caja ponga término anticipado al acuerdo, cabe señalar que dicho monto no corresponde a una indemnización sino que a un ingreso que debe ser diferido en el curso de la vigencia del acuerdo en cuestión;

d) Se agregó que estaba en curso el análisis de la información proporcionada por la Caja relacionada con la securitización del Patrimonio Separado N° 25;

e) Respecto a la aplicación de la NIC 8 y en atención a la respuesta emitida por la C.C.A.F., se le hizo presente que se estaba refiriendo a una “situación distinta de aquella que fue objeto de la instrucción contenida en el punto 3.5 del oficio citado en concordancias. En efecto, esa Caja alude a errores de períodos anteriores; sin embargo, en la especie se trata de errores del período 2014 que fueron descubiertos en el mismo ejercicio, en otras palabras, la

información relativa a la equivocación estaba disponible antes de que los estados financieros fueran formulados y era viable su incorporación en su presentación (Norma Internacional Contable NIC 8). De este modo, y conforme lo establece el número 41 de la NIC 8, se trató de errores que debían ser corregidos antes que los Estados Financieros fueran formulados, ya que habían sido representados oportunamente a la Caja por PwC en el transcurso de la auditoría a los Estados Financieros del ejercicio 2014 y, que dada la materialidad de los errores, fueron necesariamente incorporados en el Informe del Auditor Independiente, de 2 abril de 2015”;

**f)** En cuanto a la remisión de archivos a la Central de Riesgo del año 2014, se le representó a la C.C.A.F. el no haber dado cumplimiento su respuesta con lo señalado en la normativa vigente, referente a solicitar la autorización requerida en la Circular N° 2.714 de 2011, para el reenvío mediante la Central de Riesgo Financiero, de la información correspondiente. Por tanto, se ordenó corregir dicha situación de inmediato;

**g)** Respecto al cronograma de las acciones para dar solución a las observaciones formuladas por PwC, se afirmó que su revisión preliminar permitió constatar que todos los ajustes se realizarían durante el presente año “ya que esta Superintendencia considera que los Estados Financieros del ejercicio 2015 no deben incorporar de modo alguno, salvedades en el Informe de Auditores Independientes, como ocurrió en los ejercicios 2013 y 2014. La Caja debe complementar el cronograma identificando a cada uno de los responsables de implementar las soluciones comprometidas, dentro del plazo de 4 días, contados desde la fecha del presente oficio, dejando constancia que la Caja no cumplió con lo requerido en el punto 4.1, del Oficio N° 38.926, ya citado. Esta Superintendencia, una vez que sea entregado de forma completa el cronograma, analizará la información proporcionada por la Caja y remitirá sus observaciones y las instrucciones que correspondan”.

**276.** En relación a las “Consideraciones Finales” de la carta GGEN 1262, el Ordinario N° 51.482 de 2015, de este Servicio:

**a)** Realizó precisiones respecto a la modificación de EE.FF. y su efecto en el Mercado Financiero, además este Organismo manifestó que la Caja había “perseverado en negarse a solucionar las observaciones de los auditores externos y en no acatar las instrucciones específicas y expresas de los Organismos Fiscalizadores respecto de la presentación de sus Estados Financieros”;

**b)** Aclaró que la decisión de la Administración de no acatar las instrucciones impartidas por este Servicio, ratificadas por la Superintendencia de Valores, “son de exclusiva responsabilidad del Directorio y de la Administración Superior de la Caja, conforme además lo establece la Ley N° 18.833, que contiene el Estatuto Orgánico de Cajas de Compensación de Asignación Familiar”;

**c)** Precisó que el alza de la suspensión del acuerdo de Directorio por el Ordinario N° 28.377, fue una instrucción para que los Estados Financieros fueran presentados debidamente auditados, como lo establece la letra l) del artículo 2° de la Ley N° 16.395. Agregándose que “no debe interpretarse, bajo ninguna circunstancia, como una aprobación de los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Caja al 31 de diciembre de 2014”. En el mismo sentido, se representó a la Caja que el Ordinario N° 28.377, indica textualmente, lo siguiente: “No obstante, corresponde observar la parte del acuerdo adoptado en la sesión extraordinaria de 2 de abril de 2015, que rechazó el informe con salvedades de los auditores externos.”;

**d)** En cuanto a su afirmación de que la exigencia de rehacer los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, no resultaba procedente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la ley N° 16.395, norma que preceptúa que esta Superintendencia puede observar los acuerdos de los Directorios de las instituciones fiscalizadas que estime contrarios a las leyes o al interés de las instituciones, cumpliendo con el requisito formal de hacerlo dentro de un plazo fatal de 7 días, se reiteró a la C.C.A.F. la atribución que concede a este Servicio la letra l) del artículo 2° de la Ley N°16.395. Añadiéndose que “los Estados Financieros fueron remitidos de manera incompleta, por tanto, mal podría esta Superintendencia haberlos examinado, calificado y observado, como corresponde según nuestra legislación”;

e) Respecto a la determinación de la Caja de efectuar el ajuste ordenado en el punto 3.2 del Ordinario N° 38.926 de 2015, en los Estados Financieros de julio del año 2015, conforme a las normas contables internacionales de información financiera "IFRS", se indicó que la Circular N° 2.715 de 2011, establece que las provisiones por riesgo de crédito, se deben calcular de acuerdo con la normativa impartida por esta Superintendencia, la que prima sobre las NIC. Por consiguiente, "se reiteró la instrucción de modificar los estados financieros al 31 de diciembre de 2014, lo cual implica también el reenvío de los estados financieros del año 2015", y

f) Finalmente, en cuanto a su petición para que no se reemitieran los Estados Financieros Individuales y Consolidados al 31 de diciembre de 2014, se manifestó que la supervigilancia y fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, correspondía a esta Superintendencia, por lo que dichas entidades debían cumplir las instrucciones que les impartía.

**277.** Además, la carta GGEN 1262 hizo expresa mención a que "la reemisión de los Estados Financieros deberán producir sus necesarios efectos en todos los beneficios que se hubieran derivado de sus resultados, tales como bonos, gratificaciones u otros, los que deberán ajustarse en tal forma, y verse ello reflejado en el Estado Financiero del 31 de diciembre de 2014, reemitido".

**278.** Luego, por medio de la carta GGEN 1303, de 18 de agosto de 2015, se solicitó la autorización para reenviar mediante la Central de Riesgos, la totalidad de los archivos del año 2014, petición que dio origen al Ordinario N° 53.123, de 24 de agosto de 2015.

**279.** Posteriormente, el 20 y 21 de agosto, por las cartas GGEN 1320 y GGEN 1322, suscritas por el Presidente de su Directorio, la Caja remitió el acta parcial de la sesión ordinaria N° 570, en la cual su Directorio acordó reenviar, según lo instruido por este Organismo Fiscalizador, sus Estados Financieros Individuales y Consolidados.

**280.** En el acta de dicha sesión ordinaria, esa institución acordó dar estricto cumplimiento al Ordinario N° 51.482, el cual, en lo esencial, reiteraba las instrucciones antes impartidas en el Ordinario N° 38.926, ambos de 2015.

**281.** Por su parte, la carta GGEN 1324, de 21 de agosto de 2015, aclaró que el Director Juan Moreno Gamboa, ratificó el acuerdo al que se arribó en la sesión ordinaria N° 570.

**282.** El 3 de septiembre, por medio de la carta GGEN 1365, se remitió el Cronograma de Solución de Debilidades, actualizado, mientras que el 30 de septiembre de 2015, a través de la carta GGEN 1451, de la misma data, se remitió el "Plan de Solución de las Debilidades" observadas en el Informe de Control Interno de PwC el cual había sido enviado a la Superintendencia de Valores y Seguros.

**A.2) Cargo por incumplimiento de la instrucción impartida en el numeral 4 del Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, relativa a la remisión del acta íntegra de la sesión ordinaria de Directorio N° 569**

**283.** Como ya se había señalado, el Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, impartió una serie de instrucciones a la Caja La Araucana, las cuales tuvieron por finalidad corregir sus EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 y las debilidades detectadas en sus procedimientos.

**284.** Ahora bien, por carta GGEN 1283, de 10 de agosto de 2015, la C.C.A.F. remitió el "Acta Parcial de la Sesión de Directorio de esta Caja de Compensación efectuada el día 23 de julio del año en curso, en la cual constan los acuerdos adoptados por la unanimidad de los Directores de La Araucana C.C.A.F.", relativos, entre otras cuestiones, a "la solicitud dirigida a esa Superintendencia de no rehacer los Estados Financieros a Diciembre 2014", esto es, una de las instrucciones contenidas en el Ordinario N° 38.926 de 2015.

**285.** En vista de lo anterior, el Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, en el segundo párrafo de su numeral 4., dio cuenta de la recepción del acta parcial de la sesión ordinaria de Directorio N° 569, por lo que de manera expresa instruyó a la Caja "remitir el texto

completo del citado Acuerdo de Directorio, incluyendo entre otras cosas las deliberaciones, en un plazo de 4 días hábiles, contado desde la fecha del presente oficio”.

**286.** En respuesta a dicho Oficio, la carta GGEN 1320, de 20 de agosto de 2015, suscrita por el Presidente del Directorio, afirmó que “cumpliendo lo instruido en el párrafo 2° del mismo punto N° 4 del oficio 51.482”, esto es, la instrucción de enviar el acta completa de la sesión N° 569, “se remite adjunto a la presente, el acta parcial que contiene el acuerdo adoptado en la Sesión Ordinaria de Directorio N° 570 de 20 de Agosto de 2015”.

Es decir, si bien la Caja indicó que daba cumplimiento a la instrucción en referencia, en realidad remitió un acta de Directorio diversa a la que le había sido requerida.

**287.** Posteriormente, por medio de la carta GGEN 1365, de 3 de septiembre de 2015, la C.C.A.F. afirmó “nos permitimos muy respetuosamente hacer presente que a través de la carta GGEN 1283 de fecha 10 de Agosto de 2015, remitimos a esa Superintendencia copia íntegra del Acuerdo requerido en el Oficio del epígrafe, intitulado “Respuesta el Oficio 38.926, de 22 de junio de 2015 de la Superintendencia de Seguridad Social, relativo a los Estados Financieros” el que fue adoptado en sesión ordinaria de Directorio N° 569 de esta Institución”.

**288.** Atendido lo expuesto, el Ordinario N° 54.581, de 28 de agosto de 2015, manifestó que “esa Caja se encuentra en situación de incumplimiento de la instrucción de esta Superintendencia referente a enviarle el texto completo del Acuerdo de Directorio N° 569, incluyendo sus deliberaciones”.

**289.** Por ende, de conformidad a lo antes expuesto, el 3 de septiembre la Caja reenvió el documento ya enviado el 10 de agosto de 2015, esto es, copia del acta parcial de la sesión de Directorio N° 569, contraviniendo nuevamente al Ordinario N° 51.482, a pesar de su claro tenor.

**A.3) Cargo por incumplimiento de las instrucciones contenidas en la letra d) del numeral 1 y en la letra a) del numeral 6 de la Circular N° 3.067 de 2015, en lo que dice relación con la implementación de políticas y procedimientos de control interno adecuados respecto a sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014, como también respecto al análisis y regularización de las observaciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a dichos estados**

**290.** Conforme a los hechos reseñados en el Título anterior, existen antecedentes que dan cuenta de la elaboración de EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, los que debieron ser objeto de diversas correcciones, conforme a lo instruido por esta Superintendencia.

**291.** Al efecto, también cabe tener presente que la empresa Auditora Externa PwC, en su informe de auditoría, tras precisar que la Caja había iniciado un proceso de migración de sus operaciones de crédito social hacia un nuevo sistema integral de administración de colocaciones, indicó que: “Los sistemas utilizados el 2014 presentan debilidades a nivel de los controles sobre la integridad de cambios y roles de perfiles de usuarios. Como parte de los procedimientos sustantivos de auditorías, utilizados para mitigar los efectos de dichas debilidades sobre nuestro trabajo, no nos fue posible obtener los antecedentes de una porción significativa de las muestras seleccionadas para revisar el otorgamiento de créditos, así como de las recaudaciones de cobranza”, añadiendo que “la implementación del nuevo sistema ha generado errores en la clasificación de los deudores en sus respectivas categorías de riesgo, afectando la determinación de las provisiones para incobrables registradas sobre las colocaciones”.

Así, por ejemplo, señala que se detectaron casos en que como resultado del pago de una cuota de varias vencidas, el sistema computó el crédito como vigente.

**292.** Luego, PwC concluye que “no hemos podido satisfacernos sobre la razonabilidad de los saldos por cobrar que, neto de provisiones, ascienden a M\$ 439.515.790, de los ingresos por intereses ascendientes a M\$ 93.011.025, sobre el efecto neto en resultados de las

provisiones por riesgo de crédito, que representaron un cargo por M\$ 12.688.128, ni sobre los referidos ingresos por actividades educacionales por M\$ 21.583.985. Asimismo, debido a lo anterior, no resulta posible establecer los eventuales efectos, de existir, que de ello pudieran derivarse sobre cuentas relacionadas”.

**293.** Con todo, el Comité de Auditoría de la Caja, los miembros de su Directorio, Gerente General y Gerente Contralor, este último consultado en la sesión de Directorio N° 565, consideraron inmatrimales las observaciones realizadas, según se indica en las actas del Comité y Directorio respectivas.

**294.** En efecto, el acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 565, en relación a la revisión del borrador del informe de los auditores externos, indica que su Contralor, Sr. Juan David Quijano, señaló que las observaciones “atendida su escasa materialidad”, no ameritaban estar contenidas en el dictamen de los auditores, sino que en el Informe de Control Interno. Al respecto, como se desarrollará más adelante en este dictamen, el Sr. Quijano precisó que le había sido consultada la materialidad de las salvedades sólo en relación a la cartera de créditos de la Caja, materia tratada en el Título D.1) de este Capítulo.

**295.** En el mismo sentido, en el acta en comento se expresa que el Presidente de la Caja, en su calidad de Presidente del Comité de Auditoría, conjuntamente con los Directores Sres. Soler y López, señalaron que el mencionado Comité “ha contado con información sólida que sustenta que las salvedades y objeciones al informe de los auditores adolecen de materialidad suficiente para ser consideradas en el Dictamen o informe de PWC”.

**296.** Posteriormente, el acta de la sesión extraordinaria del 2 de abril del Directorio, da cuenta de su conclusión respecto a la razonabilidad de los EE.FF. de la Caja, sin que conste un análisis de las conclusiones del Comité de Auditoría sobre la materia, el que sólo transcribió al efecto. Al respecto, debe tenerse presente que durante el probatorio de este proceso, además, se acreditó que la sesión del Directorio en comento, no tuvo lugar.

**297.** Posteriormente, el Gerente General, Sr. Mauricio Orleans, en la carta GGEN 0550, de 21 de abril de 2015, ya mencionada, insistió en que las debilidades detectadas “a juicio del Directorio, Comité de Auditoría y el Gerente infrascrito”, debían ser “consideradas sólo en el Informe de Control Interno”.

**298.** Con todo, como indicó la Caja en su carta GGEN 0663, de 14 de mayo de 2015, ya el 10 de abril había sido recibido por la Caja el documento “Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos contables” elaborado por PwC, antecedente que daba cuenta de un conjunto considerable de aspectos deficientes en los ámbitos de Sistemas de Información y Colocaciones, a saber, 26 hallazgos, documento que avala la emisión de un dictamen con salvedades por parte de la señalada Auditora.

**299.** Así, por ejemplo, existen observaciones respecto a acuerdos de pago sin evidencia física, reprogramaciones con documentación de respaldo incompleta, debilidades en la configuración de seguridad del sistema operativo que soporta la aplicación y la base de datos del sistema de colocaciones, entre otras.

**300.** Por otra parte, la Superintendencia de Valores y Seguros, en su Oficio N° 11.444, de 4 de junio de 2015, también hizo presente que las salvedades de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2014, se “habían evidenciado en el Informe de los Auditores Externos referido a los estados financieros al 31 de diciembre de 2013, el que contemplaba una opinión con salvedades en relación a que el proceso de migración de sus operaciones de crédito social hacia un nuevo sistema integral de administración de colocaciones (SAP Banking y CRM), presentaba debilidades en los sistemas de colocaciones y cobranza”, entre otras materias.

#### **A.4) Cargos por no información de hechos relevantes**

**301.** La baja en la clasificación de la C.C.A.F. La Araucana a BBB+(cl), realizada por la empresa Clasificadora de Riesgo FitchRatings, hecho acontecido el 30 de junio de 2015, el

cual fue informado por el Diario el Pulso, el 1 de julio de 2015, no fue informado oportunamente a este Servicio.

En efecto, el hecho precedentemente aludido reviste el carácter de relevante, considerando que las perspectivas de la clasificadora son negativas, lo que podría haber afectado el desempeño de los bonos o el tipo de inversionista que participa en ellos, situación que, posteriormente, se verificó, no fue informado oportunamente a esta Superintendencia.

**302.** El rechazo de la Comisión Clasificadora de Riesgo (CCR) a las líneas de bonos N°s. 645, 683 y N° 802 de la Caja, como también a sus líneas de efectos de comercio N°s. 072 y 101; hecho acaecido el 12 de agosto de 2015. Los antecedentes de dicho evento fueron consignados en el comunicado de prensa de la CCR y el Diario El Mostrador del 13 de agosto de 2015, no fue informado oportunamente a este Organismo.

El hecho en cuestión reviste el carácter de relevante, puesto que la Caja La Araucana presumiblemente vería restringidas sus posibilidades de financiamiento, respecto de la situación en que se encontraba previo a dicho acontecimiento.

**303.** El hecho que la CCR solicitara a la Caja una tercera clasificación de riesgo de sus instrumentos de deuda inscritos en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros. Dicho evento tuvo lugar el 27 de junio de 2015, de acuerdo al comunicado de prensa de la mencionada Comisión, no fue informado oportunamente a este Servicio.

El hecho en cuestión reviste el carácter de relevante, puesto que las clasificaciones de riesgo determinan el tipo de inversionista que puede acceder a los instrumentos de financiamiento que utiliza, en este caso, la C.C.A.F. La Araucana.

**304.** El error en el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito a diciembre de 2014, el que sólo fue informado como nota en los Estados Financieros del mes de abril de 2015, enviado el día 29 de mayo del año en curso, y no fue informado oportunamente a este Servicio.

Este hecho reviste el carácter de relevante, considerando que el error en Provisiones calculado preliminarmente por la Caja ascendía a MM\$1.829, el que se realizaría con cargo al fondo social, pudiendo, por ende, afectar el otorgamiento de las prestaciones que dicha Caja entrega con los recursos del citado fondo.

**305.** La baja en el valor del bono BCCA-D1113 producto del aumento en la tasa de 5,9% el 25 de junio de 2015, hasta 12,3% el 20 de julio de 2015, el cual, según lo informado, generó una pérdida del 16% en los bonistas. El hecho en cuestión, fue publicado el 27 de julio de 2015 por el Diario el Pulso y no fue informado oportunamente a esta Superintendencia.

El citado hecho reviste el carácter de relevante, en virtud del impacto que produce en el mercado financiero y por la importancia que tenía para los inversionistas que mantenían una posición de los referidos bonos.

**A.5) Remisión extemporánea del movimiento del Fondo para Subsidios por Incapacidad Laboral correspondiente al proceso de julio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en la Circular N° 2.358, de 2007, modificada por la Circular N° 2.763 de 2011**

**306.** Mediante carta GGEN 1298, de 14 de agosto de 2015, la C.C.A.F. solicitó una ampliación del plazo para rendir los pagos de subsidios de las licencias médicas curativas del mes de julio del presente año, a través de la carga de archivos planos en el portal del Sistema de Información para el Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del Gasto en Subsidios por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia Artificial (SISILHIA). Ello dado que el día anterior no había sido posible realizar dicha gestión a pesar de que "no se detectó algún tipo de error que no permitiera su carga".

**307.** A continuación, a través de la carta GGEN 1300, de 17 de agosto 2015, la Caja pidió nuevamente la ampliación de los plazos para remitir la información en referencia. Con

todo, en esta oportunidad señaló que su Gerencia de TI detectó, el día 14 de ese mes, la causa del problema al que se aludió en su carta GGEN 1298, a saber, un error en el archivo plano N° 10 que impedía que la información se validara en el sistema.

**308.** Por tanto, a partir de los antecedentes antes mencionados, es posible establecer que la C.C.A.F. La Araucana, remitió extemporáneamente el referido informe financiero y los archivos planos que lo respaldan, correspondiente al proceso de julio 2015, el que debió enviarse, a más tardar, el día 13 de agosto.

**309.** En atención a lo informado, este Servicio dictó el Ordinario N° 55.477, de 2 de septiembre de 2015, el cual precisa que dado que el error en el archivo confeccionado por la Caja impedía que la información se validara, ese Organismo procedió a reabrir el portal SISILHIA el 17 de agosto de 2015 "con la finalidad de que iniciara el proceso de rendición, lo que no implicaba necesariamente una extensión del plazo".

**A.6) Remisión extemporánea del Test de Estrés con la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana correspondiente al 30 de junio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en el numeral 8.2 de la Circular N° 2.502**

**310.** Por el Ordinario N° 52.086, de 18 de agosto de 2015, esta Superintendencia representó a la Caja la Araucana el no cumplimiento de la Circular N° 2.502 de 2008, modificada por la Circular N° 2.842 de 2012. Ello, respecto al envío de la información al 30 de junio de 2015 (segundo trimestre), antecedentes que debieron ser remitido hasta el 31 de julio del año en curso.

**311.** Consecuentemente, dicho Organismo reiteró a la Caja que debía remitir el citado test, explicando las razones de su incumplimiento.

**312.** Al respecto, la carta GGEN 1316, de 21 de agosto de 2015, dio respuesta al Ordinario antes citado, indicando que el incumplimiento representado "se debe a inconvenientes administrativos puntuales y cambios de la administración durante el periodo en que se debió remitir la información".

**313.** Por ende, la Caja reconoció que no dio cumplimiento a las instrucciones en análisis.

**B) Hechos relevantes del presente proceso sancionatorio**

**314.** De conformidad a lo prescrito por el artículo 55 de la Ley N° 16.395, en los incisos primero y segundo del artículo 35 de la Ley N° 19.880, las Resoluciones N°s. 14 y 22/AU08-2015-06172, fijaron como hechos relevantes no acreditados dentro de este proceso, los compilados, en definitiva, a través de la Resolución N° 23/AU08-2015-06172, cuales son

**a)** Materialidad de las observaciones efectuadas por PwC en sus informes de auditoría de marzo y abril de 2015, respecto de los EE.FF. de la C.C.A.F. La Araucana al 31 de diciembre de 2014;

**b)** Procedimientos administrativos-contables y sistemas de información de la C.C.A.F. La Araucana, utilizados en la confección de sus EE.FF. a diciembre de 2014 y en su gestión administrativa; eventuales deficiencias en dichas materias; y medidas adoptadas o implementadas por parte del Directorio, el Comité de Auditoría, el Gerente General y la administración bajo el Interventor, para superarlas o corregirlas;

**c)** Efectividad de la celebración, con las formalidades debidas, de la sesión extraordinaria de Directorio el 2 de abril de 2015;

**d)** Aprobación por parte del Directorio de todos los argumentos expuestos por el ex Gerente General en la carta GGEN 1262, de 31 de julio de 2015;

e) Información entregada por la Administración de la Caja a los Directores y miembros del Comité de Auditoría respecto a la situación administrativa-contable de la institución y sus sistemas de información, incluyendo las observaciones de PwC y las instrucciones de esta Superintendencia, relacionadas con sus EE.FF. a diciembre de 2014 y la gestión administrativa de la institución. Oportunidades de entrega de dicha información y forma en que se proporcionó;

f) Información entregada por el Comité de Auditoría al Directorio respecto a los procedimientos administrativo-contables, la gestión y los sistemas de información de la C.C.A.F. La Araucana, incluyendo las observaciones y borradores del informe de PwC y el análisis realizado a propósito de ellos;

g) Efectividad de que los EE.FF. de la C.C.A.F. La Araucana a diciembre de 2014, aprobados por el Directorio en marzo y abril de 2015, representaban razonablemente su situación financiera;

h) Circunstancias personales de cada uno de los Directores de la C.C.A.F. La Araucana y de su ex Gerente General, durante el ejercicio de su cargo;

i) Capacidad económica de los Directores, el ex Gerente General y de la C.C.A.F. La Araucana, y

j) Sanciones aplicadas a los Directores y ex Gerente General en el ejercicio de sus cargos, y aquéllas de que ha sido objeto la C.C.A.F. La Araucana.

**315.** Debe mencionarse que el Sr. Orleans alegó la ilegalidad de fijar hechos relevantes a ser acreditados. Al respecto, la Resolución N° 22/AU08-2015-06172, rechazó dicha alegación, precisando que, si bien es efectivo que los presuntos infractores pueden utilizar cualquier medio de prueba admisible en Derecho, ello no implica que cualquier circunstancia fáctica resulte pertinente que sea acreditada en autos.

Ello, pues debían distinguirse los hechos pertinentes a probar de los medios a través de los cuales aquéllos se pueden tener por establecidos; es respecto de los primeros que el inciso final del artículo 55 de la Ley N° 16.395 señala que "podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho, los que se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica".

### **C) Prueba incorporada a autos o rendida por las partes**

**316.** En autos constan los siguientes antecedentes (en aquellos casos en los cuales un antecedente constaba en autos, pero fue posteriormente acompañado por alguna de las partes, se ha preferido indicar las fojas de la primera oportunidad en que se agregaron):

1) Memorándum N° 15, de 20 de octubre de 2015, de la Intendencia de Beneficios Sociales, de fojas 2 y ss.;

2) Acuerdo Marco de Alianza Estratégica RSA Seguros de Vida S.A. y otros, de 17 de diciembre de 2014, agregado a fojas 8 y ss.;

3) Addendum, de 8 de julio de 2015, del referido Acuerdo Marco, de fojas 30 y ss.;

4) Oficio Ordinario N° 11.444, de 4 de junio de 2015, de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), de fojas 32;

5) Cartas GGEN 0900 y 0971, de fojas 34 y 32, respectivamente, dirigidas a la SVS, en respuesta a su Oficio N° 11.444;

6) Oficios N°s. 15.084 y 17.674, de 15 de julio y 17 de agosto de 2015, enviados por la SVS a la C.C.A.F. La Araucana y agregados a fojas 41 y 42;

7) Carta GGEN 0387 y GGEN 1307, de 26 de marzo y 18 de agosto de 2015, enviados por la C.C.A.F. La Araucana a la SVS, de fojas 43 y 44;

- 8) Las cartas del Banco de Chile, dirigidas a la SVS y agregadas a fojas 45, 48, 55, 64, 76, 83, 84, 85 y 94;
- 9) Las cartas del Banco Santander, dirigidas a la SVS, de fojas 72, 80 y 86;
- 10) La carta del Banco BCI, remitida a la SVS, de fojas 82;
- 11) Carta GGEN 1298, de 12 de agosto de 2015, enviada por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, de fojas 102;
- 12) Carta GGEN 1300, de 17 de agosto de 2015, enviada por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, de fojas 103;
- 13) Oficio Ord. N° 55.477, de 2 de septiembre de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 108;
- 14) Carta GGEN 1305 y GGEN 1308, ambas de 18 de agosto de 2015, remitidas por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia y agregadas a fojas 109 y 110;
- 15) Oficio N° 53.941, de 26 de agosto de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 112;
- 16) Carta GGEN 1334 y GGEN 1443, de 28 de agosto y 28 de septiembre de 2015, enviadas por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia;
- 17) Oficio N° 57351, de 9 de septiembre de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 119;
- 18) Informes de las Clasificadoras de Riesgo FitchRatings y Humphreys, de fojas 123 y 124, respectivamente;
- 19) Notas de prensa de los Diarios El Pulso, El Mostrador y Comunicado de Prensa de la Comisión Clasificadora de Riesgo, de fojas 131, 132, 133 y 136, respectivamente;
- 20) La Resolución Exenta N° 141, de 30 de octubre de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 138;
- 21) La demanda de cobro de prestaciones interpuesta por Mauricio Orleans Cuadra en contra de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 140 y ss.;
- 22) La demanda de tutela por vulneración de derechos fundamentales, interpuesta por María Claudia Ripoll Gómez, en contra de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 149 y ss.;
- 23) Carta GGEN 0401, 0396, 0417 y 0431, de 30 y 31 de marzo; 2 y 6 de abril de 2015, enviadas por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, de fojas 164, 165, 168 y 171, respectivamente;
- 24) Oficios Ordinarios. N°s. 20463, 20876 y 22969, de 1, 6 y 13 de abril de 2015, de esta Superintendencia, agregados a fojas 167, 170 y 173;
- 25) Carta GGEN 0550, de 21 de abril de 2015, enviada por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, en respuesta a su Oficio N° 22969/2015, de fojas 174 y ss.;
- 26) Acta sesión ordinaria de Directorio N° 565, de 31 de marzo de 2015, de fojas 177 y ss. y 232 y ss.;
- 27) Código de Gobierno Corporativo de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 205 y ss.;
- 28) Acta sesión extraordinaria de Directorio, de 2 de abril de 2015, agregada a fojas 212, 227 y 250;
- 29) Acta sesión ordinaria de Directorio N° 566, de 23 de abril de 2015, de fojas 213;

- 30) Acta sesión extraordinaria del Comité de Auditoría, de 2 de abril de 2015, de fojas 225 y ss.;
- 31) Carta GGEN 0592, de 27 de abril de 2015, enviada por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, como complemento de la Carta GGEN 0550, de fojas 229;
- 32) Carta de 22 de abril de 2015, enviada por el director Juan Moreno Gamboa, al Presidente del Directorio, don Antonio Castilla Pérez, de fojas 230;
- 33) Transcripción del Punto N° 6 de la Tabla de la sesión ordinaria de Directorio N° 566, certificada por sus miembros y el Gerente General, de fojas 231;
- 34) Acta sesión ordinaria N° 065, de 22 de abril de 2015, del Comité de Auditoría, de fojas 254;
- 35) Oficios Ordinarios N° 27.305 y 28.377, de 29 de abril y 6 de mayo de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 256 y 257;
- 36) Carta, de 12 de mayo de 2015, enviada por PwC, a esta Superintendencia, en respuesta a su Oficio N° 27.305, de fojas 258;
- 37) Cartas GGEN 0750, 0639 y 0663, de 15 de mayo de 2014, 13 y 14 de mayo de 2015, de fojas 263, 263 vta. y 264 vta.;
- 38) Informe de PwC, de abril de 2015, denominado "Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos – contables", de fojas 265 y ss.
- 39) Correo electrónico, de 29 de mayo de 2015, mediante el cual la C.C.A.F. La Araucana remite a esta Superintendencia, sus EE.FF. individuales correspondientes al primer cuatrimestre del 2015, agregados a fojas 320 y 322 y ss.
- 40) Oficio Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 330;
- 41) Carta GGEN 1262, de 31 de julio de 2015, enviada por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, en respuesta a su Oficio N° 38.926, de fojas 334;
- 42) Cronograma de solución de debilidades fojas 338 y ss.;
- 43) Informe Bono Securitizado La Araucana, de fojas 342 y ss.;
- 44) Oficios Ordinarios N° 51.482 y 53.123, de 14 y 24 de agosto de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 354 y ss. y 361;
- 45) Cartas GGEN 1303, 1322, 1320 y 1324, de 18, 20 y 21 de agosto de 2015, enviadas por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, de fojas 360, 362, 363 y 368;
- 46) Acta sesión ordinaria de Directorio N° 570, de 20 de agosto de 2015, de fojas 365 y ss.;
- 47) Correo electrónico, de 21 de agosto de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana y la Carta Gant adjunta, de fojas 372 y 373 y ss.;
- 48) Extracto sesión ordinaria de Directorio N° 569, de 23 de julio de 2015, de fojas 387 y ss.;
- 49) Oficio Ordinario N° 54.581, de 28 de agosto de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 394;
- 50) Correos electrónicos, de 31 de marzo, 3 de abril y 28 de agosto de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana, mediante los cuales envió y reenvió a esta Superintendencia, sus EE.FF. del año 2014, agregados a fojas 395 y ss., 401 y 402;
- 51) EE.FF. consolidados de la C.C.A.F. La Araucana y sus filiales, de fojas 404 y ss.;

- 411 y ss.;
- 52)** EE.FF. consolidados al 31 de diciembre de 2014 y 2013, de fojas 411 y ss.;
- 53)** Informe de PwC, de 2 de abril de 2015, de fojas 430 y ss.
- 54)** Carta GGEN 1365, 1283 y 1451, de 10 de agosto, 3 y 30 de septiembre de 2015, de fojas 432, 433 y 439;
- 55)** Plan formalizado y validación de dicho plan, elaborado por PwC, de fojas 440 y ss.;
- 56)** Oficio Ordinario N° 52.086, de 18 de agosto de 2015, de fojas 496;
- 57)** Carta GGEN 1316, de 21 de agosto de 2015, remitida por la C.C.A.F. La Araucana a esta Superintendencia, de fojas 497;
- 58)** Informe, de 20 de marzo de 2014, de PwC, de los estados financieros consolidados de la C.C.A.F. La Araucana, al 31 de diciembre de 2013, de fojas 498;
- 59)** Notas de PwC a los estados financieros de 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013, de fojas 499 y ss.;
- 60)** Informe, de 2 de abril de 2015, de PwC a los estados financieros individuales de la C.C.A.F. La Araucana, al 31 de diciembre de 2014, de fojas 510 y ss.;
- 61)** Análisis razonado de los EE.FF. individuales de la C.C.A.F. La Araucana, correspondiente a los períodos terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, contenido en la Memoria 2014 de dicha entidad, de fojas 545 y ss.;
- 62)** Notas de prensa de los Diarios La Estrategia, El Mercurio y la Tercera, de 25, 27 y 26 de noviembre de 2015, respectivamente, agregados a fojas 595, 596 y 597.
- 63)** Nota de prensa del Diario La Tercera, de fojas 599;
- 64)** La Circulares N°s. 2.980, de 2014; 3.082, de 2015; 2.588, de 2009; 2.825, de 2012; 2.978, de 2014; 2715, de 2011; 3.055, de 2014; 3.028 de 2014; 2982, de 2014; 2358, de 2007; 2.763, de 2011, y 2.390, de 2011, todas de esta Superintendencia, agregadas a fojas 600, 602, 623, 631, 633, 639, 665, 666, 667, 672, 698 y 699, respectivamente;
- 65)** Actas sesiones ordinarias de directorio C.C.A.F. La Araucana N°s. 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, de 2014; 563 y 564 de 2015, agregadas a fojas 768, 781, 790, 804, 816, 826, 837, 853, 866, 882, 892, 917 y 935, respectivamente;
- 66)** Sesión extraordinaria de directorio de 27 de enero de 2011; de fojas 966 y ss.;
- 67)** Copia simple reducción de escritura de reunión de directorio C.C.A.F. La Araucana de 4 de febrero de 2011, de fojas 967 y ss.;
- 68)** Copia simple reducción de escritura de sesión constitutiva C.C.A.F. La Araucana de 1 de agosto de 2014; de fojas 969 y ss.;
- 69)** Copia simple reducción de escritura sesión extraordinaria de directorio de 17 de agosto de 2015, de fojas 975 y ss.;
- 70)** Acta de la sesión ordinaria N° 1, de 21 de septiembre de 2008, del Comité de Financiamiento y Riesgo, de fojas 977 y ss.;
- 71)** Resoluciones internas N°s. 209-12 y 222-13, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 978 y 979;
- 72)** Actas de la sesiones ordinarias N°s. 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, y 78 del Comité de Riesgo, agregadas a fojas 980, 981, 982, 983, 984, 986, 987, 988, 990, 991, 993, 996, 999, 1003, 1005 y 1007, respectivamente;
- 73)** Reglamento interno del Comité de Auditoría, versión 002, código DO-RICA-010, de fojas 1009 y ss.;

**74)** Sesiones ordinarias N°s. 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64, del Comité de Auditoría, agregadas a fojas 1012, 1014 vta.; 1015, 1017, 1018 vta., 1020, 1023, 1025 vta., 1028, 1030, 1031 vta., 1033, 1035, 1036 y 1037 vta.;

**75)** Estatutos del Comité de Financiamiento y Riesgo y Sesión N° 001, de 23 de septiembre de 2008, de fojas 1487 y 1488;

**76)** Actas de las sesiones N°s. 65 a 69 del Comité de Auditoría, de fojas 1490 y ss.;

**77)** Actas de las sesiones N°s. 79 a 82 del Comité de Riesgo, de fojas 1500 y ss.;

**78)** EE.FF. Individuales, original, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia, el 31 de marzo de 2015, declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**79)** EE.FF. Consolidados, original, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia, el 31 de marzo de 2015, declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**80)** EE.FF. Individuales, con informe de PwC, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia, el 3 de abril de 2015; declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**81)** EE.FF. Consolidados, con informe de PwC, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia, el 3 de abril de 2015; declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**82)** EE.FF. Individuales, con informe de PwC, reemitido, enviados por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia, el 28 de agosto de 2015, declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**83)** EE.FF. Consolidados, con informe de PwC, reemitidos, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia, el 28 de agosto de 2015, declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**84)** EE.FF. Individuales a diciembre de 2013, con informe de PwC, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia el 29 de marzo de 2014, declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**85)** EE.FF. Consolidados a diciembre de 2013, con informe de PwC, enviado por mail, por la C.C.A.F. a esta Superintendencia el 29 de marzo de 2014, declaración de responsabilidad y análisis razonado (archivo);

**86)** "Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos contables" de PwC, marzo 2014 (Informe de Control Interno), de fojas 1508 y ss.;

**87)** Carta GGEN 0993, de 2 de julio de 2014, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 1545;

**88)** Resolución Exenta N° 116, de 7 de octubre de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 1547;

**89)** Ordinario N° 32.121, de 22 de mayo de 2014, de esta Superintendencia, de fojas 1561;

**90)** Ordinario N° 35.767, de 6 de junio de 2014, de esta Superintendencia, de fojas 1562;

**91)** Ordinario N° 41.950, de 3 de julio de 2014, de esta Superintendencia, de fojas 1563;

**92)** Ordinario N° 41.949, de 3 de julio de 2014, de esta Superintendencia, de fojas 1565;

- 93)** Norma Internacional de Contabilidad (NIC) N° 8, de fojas 1566 y ss.;
- 94)** Información de provisiones de la C.C.A.F. La Araucana de los años 2013, 2014 y 2015, disponible en la Central de Riesgos de este Servicio, de fojas 1572 y ss.;
- 95)** Información sobre cartera de colocaciones de la C.C.A.F. La Araucana en los años 2013, 2014 y 2015, disponible en la Central de Riesgos de esta Superintendencia, de fojas 1576;
- 96)** Carta GGEN 0991, de 24 de junio de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 1576 y ss.;
- 97)** Contrato de trabajo del Sr. Orleans, de 1 de agosto de 2013, y anexos, de fojas 1579 y 1582;
- 98)** Nota Diario El Pulso, de 5 de enero de 2016, página 13, de fojas 1584;
- 99)** Ordinario N° 51.452, de 7 de agosto de 2014, de esta Superintendencia, de fojas 1585;
- 100)** Resolución Exenta N° 10, de 23 de enero de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 1586 y ss.;
- 101)** Correo electrónico de 29 de marzo de 2014, envío de EE.FF. Individuales al 31 de diciembre de 2013, de fojas 1590;
- 102)** Correo electrónico de 29 de marzo de 2014, envío de EE.FF. Consolidados al 31 de diciembre de 2013, de fojas 1591;
- 103)** Correo electrónico de 31 de marzo de 2015, envío de EE.FF. Individuales al 31 de diciembre de 2014, de fojas 1592;
- 104)** Correo electrónico de 31 de marzo de 2015, envío de EE.FF. Consolidados al 31 de diciembre de 2014, de fojas 1593;
- 105)** Correo electrónico de 3 de abril de 2015, envío de EE.FF. Individuales al 31 de diciembre de 2014, de fojas 1594;
- 106)** Correo electrónico de 3 de abril de 2015, envío de EE.FF. Consolidados al 31 de diciembre de 2014, de fojas 1596;
- 107)** Carta GGEN 0416, de 2 de abril de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 1595;
- 108)** Correo electrónico de 28 de agosto de 2015, envío de reemisión de los EE.FF. Individuales al 31 de diciembre de 2014, de fojas 1597;
- 109)** Correo electrónico de 28 de agosto de 2015, envío de reemisión de los EE.FF. Consolidados al 31 de diciembre de 2014, de fojas 1598;
- 110)** Memoria C.C.A.F. La Araucana año 2013 (archivo);
- 111)** Memoria C.C.A.F. La Araucana año 2014 (archivo y versión impresa);
- 112)** Archivos contenidos en los CD adjuntados a la carta GGEN 0639, de 13 de mayo de 2015 (Balance de comprobación de saldos 2014, metodología de provisiones y "C.C.A.F. La Araucana: Recomendaciones destinadas a mejorar los procesos administrativo-contables");
- 113)** Actas de las sesiones de Directorio ordinarias y extraordinarias celebradas en el año 2013, de fojas 1665 y ss.;
- 114)** Acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 551, de 23 de enero de 2014, de fojas 2637 y ss.;

- 115)** Actas de las sesiones de Directorio, ordinarias y extraordinarias, de mayo a octubre de 2015, de fojas 2347 y ss.;
- 116)** Actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias, del Comité de Auditoría correspondientes a:
- a.** Año 2013, de fojas 2268 y ss., y
  - b.** Mayo a octubre de 2015, de fojas 2312 y ss.;
- 117)** Actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias, del Comité de Riesgo, correspondientes de mayo a agosto de 2015, de fojas 2261 y ss.;
- 118)** Carta GGEN 769, de 26 de mayo de 2014, de fojas 2260 y ss.;
- 119)** Informe de ACFIN sobre la cartera de crédito de la C.C.A.F. La Araucana e informe de la metodología utilizada, de fojas 2691 y ss.;
- 120)** Hoja de vida del Sr. Orleans, de fojas 2675 y ss.;
- 121)** Informe ACFIN, de fojas 2691 y ss.;
- 122)** Informe de Clasificación C.C.A.F. La Araucana, julio 2015, Feller Rate, de fojas 2754 y ss.;
- 123)** Informe Cambio de Clasificación C.C.A.F. La Araucana, septiembre 2015, Feller Rate, de fojas 2760 y ss.;
- 124)** Informe de Clasificación C.C.A.F. La Araucana, octubre 2015, Feller Rate, de fojas 2762 y ss.;
- 125)** Escrito de 7 de marzo de 2016, del veedor designado en la resolución de reorganización judicial de la C.C.A.F. La Araucana, causa rol C-28847-2015, y publicación adjuntada a través del mismo, de fojas 2766 y ss.;
- 126)** Carta GGEN 0769, de 28 de mayo de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 2826 y ss.;
- 127)** Actas N°s. 25 a 31, de 2014, del Comité de Inversiones de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 2829, 2833, 2838, 2844, 2849, 2855, 2860, 2867, 2874 y 2880, respectivamente;
- 128)** Acta N° 35, de abril de 2015, del Comité de Inversiones de la C.C.A.F. La Araucana, fojas 2884;
- 129)** Actas N° 84 a 96, de 2015, del Comité Gerencial de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 2971, 2973, 2974 vta., 2975 vta., 2978, 2980, 2981 vta., 2982 vta., 2984, 2985, 2986, 2987 vta. y 2989, respectivamente;
- 130)** Actas N°s. 36 a 39, de 2015, del Comité de Inversiones de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 2991, 3013, 3004 y 3020 vta.;
- 131)** Acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 569, de 23 de julio de 2015, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 3027 y ss.;
- 132)** Certificación de fojas 3146, de 4 de abril de 2016;
- 133)** Certificado médico extendido a Antonio Castilla Pérez, de fojas 3157;
- 134)** Informes emitidos por la Contraloría Interna de la C.C.A.F. durante los años 2014 a 2015, de fojas 3311 y ss.
- 135)** Informe de Deloitte, Análisis de Estructura TI, septiembre de 2014, de fojas 5257 y ss.;
- 136)** CD con el Blue Print de la plataforma SAP, disponible en SolMan, de fojas 5343;

**137)** Reglamento del Comité de Auditoría vigente durante los años 2014 y 2015, con anterioridad al documento DO-RICA-010, versión 2, de fojas 5344 y ss.;

**138)** Carta GGEN 0114, de 26 de febrero de 2016, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 5374 y ss.;

**139)** 2 CD's con los antecedentes remitidos por la C.C.A.F. La Araucana junto a la Carta GGEN 0114 de 2016. Se han eliminado de dichos CD's los Currículums Vitae de personas distintas los Directores de dicha entidad, como también las actas del Comité de Beneficios y Desarrollo, como su reglamento, de fojas 5379;

**140)** Ordinarios N°s. 11.984, 32.121, 35.766, 38.697, 43.469, 45.132, 61.019, 61.187, 67.880, 85.091, de 2014; 20.876, 52.752 y 69.235 de 2015, de esta Superintendencia, de fojas 5382, 5383, 5384, 5385, 5386, 5387, 5388, 5389, 5390, 5391, 5392, 5393 y 5394, respectivamente;

**141)** Carta GGEN 1283, de 29 de agosto de 2014, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 5395;

**142)** Manual de Procedimientos Generar y Validar Archivos CRF y Cuadros Estadísticos, adjuntado a la carta GGEN 1283 de 2014, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 5396 y ss.;

**143)** Carta GGEN 1608, de 28 de octubre de 2014, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 5411;

**144)** Manual de Procedimientos Generar y Validar Archivos CRF y Cuadros Estadísticos y Manual de Procedimientos Validación Archivos CRF y Cuadros Estadísticos, adjuntados a la carta GGEN 1608 de 2014, de la C.C.A.F. La Araucana, de fojas 5412 y ss.;

**145)** Informe PwC, de marzo de 2016, "Anexo I: Plan Formalizado y a firme definido por la Administración de la Caja de Compensación La Araucana, Anexo II: Actualización del Estado de cumplimiento del plan formalizado y a firme definido por la Administración de la Caja de Compensación La Araucana", de fojas 5444 y ss.;

**146)** Listado 51 informes de Contraloría Interna a que aluden los descargos de la Caja, de fojas 5625 y ss.

**147)** Informes realizados por Contraloría Interna, relativos a la implementación de SAP Banking, de fojas 5620 y ss.;

**148)** Copia del contrato de trabajo, de 1° de septiembre de 2011, suscrito por el señor López Marín con Administradora de Supermercados Híper Ltda., de fojas 5829;

**149)** Copia del anexo de contrato de trabajo, de 24 de noviembre de 2012, de fojas 5829 vta.;

**150)** Copia del anexo de contrato de trabajo, de 1 de noviembre de 2013, de fojas 5830;

**151)** Copia del anexo de contrato de trabajo, de 1 de octubre de 2015, de fojas 5830 vta.;

**152)** Copias de la liquidaciones de sueldo, emitidas por Administradora de Supermercados Híper Ltda., correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2015, enero y febrero de 2016, de fojas 5831 y ss.;

**153)** Carta de 28 de marzo de 2016, suscrita por el Presidente y la Tesorera de la Federación Nacional del Trabajador Walmart, de fojas 5837 y ss.;

**154)** Copia de certificados emitidos por el Presidente de la Federación Walmart, de fojas 5839 y ss.;

**155)** Copia de Registro Histórico de pago de dividendos de crédito hipotecario extraído de la página web del Banco Estado, de fojas 5842 y ss.;

- 156)** Currículum Vitae de Manuel López Marín, de fojas 5867;
- 157)** Copia sentencia, de 27 de enero de 2007, de la causa Rol: C-4769-2005, del 30° Juzgado Civil de Santiago, de fojas 5869;
- 158)** Copia sentencia de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, de 26 de agosto de 2009, causa Rol: 5108-2007, de fojas 5876;
- 159)** Copia sentencia de la Excm. Corte Suprema, de 27 de octubre de 2011, causa Rol: 8232-2009, de fojas 5879;
- 160)** Certificado de antecedentes del señor López Marín, de fojas 5887;
- 161)** Copia del contrato de trabajo suscrito el 1° de marzo de 1976, por el Sr. Moreno Zanni con Cristalerías Chile S.A. y del anexo, suscrito el 1° de diciembre de 2015, de fojas 5910 y ss.;
- 162)** Certificado, de 28 de marzo de 2016, suscrito por el Gerente de Personas y Sustentabilidad de Cristalerías Chile S.A., de fojas 5915;
- 163)** Certificados N° 1303/2014/2010 y 1303/2015/2010, suscritos por la Jefa de División de Relaciones Laborales, de Cristalerías Chile S.A. de fojas 5916 y 5917;
- 164)** Copia de las liquidaciones de remuneraciones del señor Moreno Zanni, de enero de 2014 a febrero de 2016, de fojas 5918 y ss.;
- 165)** Boleta electrónica de la Universidad Las Américas, correspondiente al arancel de estudios de la hija del señor Moreno Zanni y del cheque girado a dicha Universidad, por concepto del pago de matrícula, de fojas 5944;
- 166)** Copia del certificado emitido por la Corporación de Educación La Araucana, que otorga a su representado la Licencia de Educación Media Humanístico Científica, de fojas 5946;
- 167)** Copia del diploma otorgado al Sr. Moreno Zanni por el Programa Estímulo Escolar 1994, de la C.C.A.F. La Araucana al señor Moreno Zanni, por su excelente rendimiento escolar el año 1993, de fojas 5947;
- 168)** Copia del certificado de aprobación del curso de "Formación de Instructor", de 1992, del Instituto Nacional de Capacitación Profesional, de fojas 5949;
- 169)** Copia del diploma otorgado en 1994, por el Departamento de Capacitación de Cristalerías Chile, en curso de "Inspección de Máquinas FP", de fojas 5950;
- 170)** Copia del diploma otorgado en 1997, por Consultores Díaz, Sziklai y Asociados, por la capacitación en el Taller "Formación de Instructores Internos", de fojas 5951 ;
- 171)** Copia del diploma otorgado por Ultratekno, por aprobar el curso "Diseño e implementación de procedimientos de un sistema de gestión de calidad ISO 9001.2000", de fojas 5952;
- 172)** Carta de SAP dirigida a La Araucana, suscrita por Sergio Socal, de fojas 5955 y ss.;
- 173)** Comunicado suscrito por Antonio Castilla, de 18 de agosto de 2015, de fojas 5958;
- 174)** Informe anual de boleta de honorarios del Sr. Castilla emitida por la página web del SII, respecto de su representado, de fojas 5959;
- 175)** Certificado de movimientos de AFP Hábitat, emitido el 20 de marzo de 2016, de fojas 5960;
- 176)** Comunicado de Prensa de Feller Rate, de 14 de septiembre de 2015, de fojas 5962;

**177)** Informes con salvedades, de las siguientes empresas: ENAP, emitido por PwC, el 10 de marzo de 2014; Interfactor S.A., emitido por PwC, el 27 de marzo de 2013; ACHS, emitido por Deloitte, el 27 de marzo de 2013; C.C.A.F. 18 de septiembre, emitido por EY, el 24 de abril de 2015; Universidad Arturo Prat, emitido por Baker Tilly, el 17 de mayo de 2013; Empresa Tattersal S.A, emitido por KPMG, el 27 de marzo de 2015 y ENAER, emitido por PKF, el 31 de marzo de 2013 y La Polar S.A., emitido por PWC, el 25 de febrero de 2010, agregados a fojas 5963 y ss.;

**178)** Certificado de pago de pensión a su representado, emitido por BICE Vida Cía. de Seguros de Vida S.A., de fojas 5991;

**179)** Acta sesión ordinaria de Directorio N° 552, de 27 de febrero de 2014, de fojas 6002 y ss.;

**180)** Cartas de Banco Chile, de 2 de noviembre de 2015, dirigidas al Superintendente de Valores y Seguros, en las que se acompañan copias de las actas de las juntas, de 27 de octubre de 2015, de los tenedores de bonos de las series A, B, C y D, emitidos por La Araucana, de fojas 6053 y ss.;

y ss.;

fojas 6585;

**181)** Memorias de la C.C.A.F. La Araucana correspondientes a los años 2013 y 2014, de fojas 6588 y ss.;

**182)** EE.FF. de la C.C.A.F. La Araucana al 31 de diciembre de 2015, de fojas 6970 y ss.;

**183)** Presentaciones realizadas o informes entregados a los miembros del Comité de Auditoría, entre los meses de enero de octubre de 2015, contenidos en el CD, agregado a fojas 7051;

**184)** Presentaciones realizadas o informes entregados a los Directores de la Caja, en la sesión ordinaria de Directorio N° 565, de 31 de marzo de 2015; contenidos también en el CD de fojas 7051;

**185)** Informe técnico de 22 de abril de 2016, elaborado por la Consultora Fidelitas, de fojas 7100 y ss.;

**186)** Notas de prensa de los Diarios La Tercera y El Pulso, de fojas 7157 y 7152;

**187)** Declaraciones juradas de 25 de abril de 2015, suscritas por Patricio Guillermo Yáñez, Enrique Luciano Labra Muñoz y Cristián Pablo Merino Rojas, de fojas 7153 y ss.;

**317.** Prueba Testimonial:

**a)** Declaraciones de María Sandoval Méndez, José Manuel Díaz Zavala, Cristian Carvajal Delgado, Carlos Díaz Ruiz, y Carlo Silva San Martín de fojas 3077, 3079, 3083, 3086 y 3088 respectivamente, y

**b)** Declaraciones de Juan Moreno Gamboa, de fojas 3090 y 3194; de Carlos Isaac Palyi, de fojas 3108, 3222 y 5811; de Juan David Quijano Santis, de fojas 3116, 3226 y 5806; de Jaime Moreno Zanni, de fojas 3127; de Jorge García Castillo, de fojas 3138; de Manuel López Marín, de fojas 3158; de Verónica González Gil, de fojas 3177; de Mauricio Orleans Cuadra, de fojas 3206; de Manuel Díaz Tapia, de fojas 3241, Julia Contreras Alcayaga, de fojas 3243; Gonzalo Donoso Jiménez, de fojas 3251; José Benguria Donoso, de fojas 3257; declaración de Claudio Soler Cortina, de fojas 3264; de Roberto Villanueva Bernasconi, de fojas 3272 y 5357; Javier Gatica Menke, de fojas 3279; y de Rodrigo de la Cuadra Garretón, de fojas 5439.

**D) Antecedentes relacionados con los cargos formulados a los Directores de la C.C.A.F. La Araucana, su ex Gerente General, y respecto a la situación de dicha entidad**

**D.1) Actuaciones del Directorio, del Comité de Auditoría y del ex Gerente General de la C.C.A.F. La Araucana**

**318.** En cuanto a los EE.FF. Consolidados de la Caja a diciembre de 2013, el informe de PwC emitido el 20 de marzo de 2014, indicó que correspondía una opinión de auditoría calificada.

**319.** Al respecto, se indicó que “como se explica en la Nota 28, la Caja inició un proceso de migración de sus operaciones de crédito social hacia un nuevo sistema integral de administración de colocaciones. Los sistemas de colocaciones y cobranzas antiguos, que al 31 de diciembre de 2015 administraban casi la totalidad de las operaciones de crédito, así como sus reprogramaciones, presentan debilidades a nivel de los controles sobre la integridad de los cambios a sistemas, roles y perfiles de sus usuarios y límites de las operaciones, las que se encuentran en proceso de ser subsanadas mediante la implementación del nuevo sistema integral. Asimismo, los cambios a los procesos administrativos, derivados de la implementación del mencionado sistema, han generado transitoriamente dificultades para acceder a la información de respaldo de las operaciones de otorgamiento y recaudación de créditos”. A continuación, se hizo mención al proceso de implementación de mejoras en los sistemas de información de las entidades educacionales que eran parte del modelo.

Luego, se señaló que “En nuestra opinión, excepto por los posibles efectos de los asuntos mencionados en las bases para la opinión calificada, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana y filiales al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con normas contables e instrucciones dispuestas por la Superintendencia de Seguridad Social.”

**320.** Posteriormente, en marzo de 2014, la auditora externa elaboró su informe de control interno (“Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables”, fojas 1508 a 1544), el que dentro de los hallazgos en los sistemas de información, señaló: debilidades en la administración de las cuentas de usuarios en sistema AS400 y SAP, debilidades en la configuración de seguridad de los servidores Windows (SAP) y AS400 (colocaciones), debilidades en los accesos y configuración del módulo de seguridad Basis de SAP, entre otros.

**321.** En la sesión N° 52, de 19 de marzo de 2014, del Comité de Auditoría, con la asistencia de los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, del entonces Director Sr. Luis Rojas Alfaro y del Sr. Orleans Cuadra, junto a otros funcionarios de la Caja, con motivo de la auditoría a la Administración de Proyectos GRC/AC y la revisión de contratos y Proveedores TI, se deja constancia que, en el marco de las observaciones indicadas por la Gerencia Corporativa de TI como “Resueltas”, la División de Auditoría de Riesgos procedió a hacer un seguimiento que sustentara las mejoras de control señaladas.

**322.** Con todo, “luego de efectuar pruebas, se evidencian no conformidades a las respuestas entregadas por TI. En base a lo anterior, se informa al Comité, que habiendo intentado desarrollar en reiteradas ocasiones la presentación de esta situación a Gerencia Corporativa Ti (sic) no fue posible obtener disposición para tratar los puntos en desacuerdo” (fojas 1015 vta.). Luego se indica que el Comité solicitó un detalle de lo sucedido, a objeto de que el Directorio tomara conocimiento de la situación.

**323.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 553, de 20 de marzo de 2014, el socio de PwC, Sr. Orihuela, efectúa una “completa presentación de los Estados Financieros, señalando que han tenido, algunos inconvenientes en la búsqueda de carpetas de Crédito, donde la

muestra no logró ser presentada en forma completa, de un total de 360 expedientes faltaron 41 por encontrar. A partir de lo anterior indica que será necesario colocar una opinión calificada en el dictamen" (fojas 781).

**324.** En la cuenta del Comité de Auditoría, se informa respecto al resultado de las auditorías efectuadas a la Administración de Proyectos GRC/AC, la revisión de contratos y Proveedores TI y a la situación ya reseñada precedentemente en el acta N° 52 de dicho Comité. A continuación, se consigna que el Sr. Soler pide que se deje constancia en acta de esta situación, con el objeto que el Directorio tome conocimiento de esta (fojas 781 vta.), no obstante, el acta no refleja alguna medida o recomendación adoptada al efecto.

**325.** Luego, en la sesión N° 53, de 23 de abril de 2014, del Comité de Auditoría, el acta consigna la asistencia de los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, del entonces Director Sr. Luis Rojas Alfaro y del Sr. Orleans Cuadra, entre otros, e indica que representantes de PwC, encabezados por el socio Fernando Orihuela, efectuaron una "completa presentación sobre las principales observaciones levantadas durante el proceso de auditoría, y revisión de control interno, donde las más relevantes dicen relación con actividades referidas al Proceso de Crédito Social, Tecnologías de la Información, Administración de Acuerdos de Pago, Contabilidad, y otros". Más adelante se indica que "el Gerente General toma debida nota de los antecedentes, y se compromete a adoptar las acciones destinadas a subsanar las observaciones que presentaron los auditores externos".

**326.** En la sesión N° 66, de 23 de abril de 2014 (el acta también indica en una de sus secciones, por error, que esta sesión tuvo lugar el 19 de marzo), del Comité de Riesgo, se informa que se dio inicio al proyecto de remediación de conflictos y riesgos de acceso en SAP ERP.

**327.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 554, de 24 de abril de 2014, al darse cuenta de la actividad del Comité de Auditoría, se reitera lo antes señalado respecto a la presentación de PwC y al compromiso del Gerente General de subsanar las observaciones.

**328.** Posteriormente, en la sesión N° 54, de 28 de mayo de 2014, del Comité de Auditoría, con la asistencia de los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, el ex Director Sr. Rojas Alfaro y el Sr. Orleans, se trató el cobro de horas extras por parte de PwC en virtud de la auditoría realizada.

Además, el Presidente del Comité, Sr. Castilla Pérez, comunicó la aprobación de la propuesta de Deloitte para efectuar la auditoría externa a la función de TI de la institución, la que consideraría una asesoría particular al Sr. Soler en ámbitos relacionados.

Respecto a esta asesoría, debe mencionarse que el Sr. Moreno Zanni manifestó que el Sr. Soler Cortina se preocupó de contar con asesoría especializada, para revisar los gastos de TI (fojas 3218), asesoría que, se desprende, se trata de aquella brindada por Deloitte.

**329.** En la sesión N° 68, de 28 de abril de 2014, del Comité de Riesgo, se informa sobre los cobros indebidos de intereses futuros en pagos parciales anticipados de crédito social. Se indica que, al conocer los Auditores Externos la estrategia de corrección de la Caja, éstos reconocen los esfuerzos de dicha entidad en mejorar sus procesos (fojas 984).

También se informa del avance en la licitación del proyecto de remediación de accesos en SAP ERP (fojas 984 vta.).

**330.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 555, de 29 de mayo de 2014 (fojas 804 y ss.), el Presidente dio cuenta a los demás miembros de las materias tratadas por el Comité de Auditoría.

A su vez, se informa al Directorio sobre la solicitud de prórrogas en el envío de información a la Central de Riesgo de este Servicio, indicándose que la migración a las plataformas SAP Banking y CRM, mejoraría la generación de información.

Luego, se señala que el Ordinario N° 32.121, de 22 de mayo de 2014, de esta Superintendencia, concedió la prórroga pedida, pero también requirió que se le informara un plan, aprobado por el Directorio, que asegurara el envío de la información, así como medidas para

evitar las inconsistencias detectadas por dicho Servicio (fojas 815). Esta materia también es tratada en el Título D.3).

**331.** El 3 de julio de 2014, esta Superintendencia emitió el Ordinario N° 41.950, por medio del cual formuló observaciones a los EE.FF. de la Caja al 31 de diciembre de 2013.

**332.** En la sesión N° 56, de 23 de julio de 2014, del Comité de Auditoría, se expone el resultado de las auditorías internas al crédito social, en la cual se contienen varios hallazgos, existiendo algunos en los cuales se indica "Sin Plan Mitigador", tales como: debilidades de validación de antecedentes de sets de crédito, sistema de registro de firmas, ingresos de rentas distintas a la registrada. El acta indica "Como aspecto complementario, se manifiesta particular preocupación por aquellas situaciones en que el Auditado no proporciona plan mitigados ni fecha de compromiso en virtud de las debilidades detectadas durante la revisión" (fojas 1024).

**333.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 557, de 24 de julio de 2014, en la cuenta del Comité de Auditoría, se informa al Directorio sobre el resultado a las auditorías al proceso de crédito social e hipotecario, "se manifiesta particular preocupación por aquellas situaciones en que el Auditado no proporciona plan mitigador ni fecha de compromiso en virtud de las debilidades detectadas", pasando, inmediatamente a consignarse los resultados de otras auditorías (fojas 826 vta.).

**334.** Al tratar dentro de la sesión los proyectos en tecnología, se individualizan proyectos de estabilización de SAP Banking CRM, mejoras post implementación Banking CRM y la implementación de monitoreo de la infraestructura SAP. Además, se trata la continuación de asesoría, de abril a junio, de Mexax Consultores. Ello con el objeto de asegurar la calidad y continuidad de las operaciones de crédito. Esta asesoría también se aborda en el Título D.3) de este Capítulo.

**335.** En la sesión N° 57, de 20 de agosto de 2014, del Comité de Auditoría, con la asistencia de los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín y Orleans Cuadra, entre otros, se realiza una presentación del equipo de PwC, quienes encabezados por el Sr. Orihuela efectúan "una completa presentación sobre aspectos de control interno pendientes de regularización de la visita de auditoría del año 2013 tanto en la Caja como en las empresas de Educación, abordando además la forma en que dichos temas podrían impactar negativamente en la opinión de auditoría a los estados financieros al 31 de diciembre de 2014. En ese sentido, el Comité reforzó la necesidad de abordar con máxima diligencia estos aspectos solicitando cronograma de trabajo que comprometa la finalización de ellos al 31 de diciembre de 2014".

En otro ámbito, en el acta se consigna que se analizaron debilidades en la gestión de riesgos de créditos, tras la revisión realizada en cumplimiento de la Circular N° 2.588 de este Organismo Fiscalizador.

**336.** Luego, en la sesión ordinaria de Directorio N° 558, de 21 de agosto de 2014, se dio cuenta de lo ocurrido en el Comité de Auditoría, reiterándose que los representantes de PwC, encabezados por el socio Sr. Orihuela, efectuaron una "completa presentación sobre aspectos de control interno pendientes de regularización de la visita de auditoría del año 2013 tanto en la Caja como en las empresas de Educación, abordando además la forma en que dichos temas podrían impactar negativamente la opinión de auditoría a los estados financieros al 31 de diciembre de 2014", replicándose lo indicado en el acta del Comité al respecto (fojas 839).

**337.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 559, de 25 de septiembre de 2014, se realiza una exposición de Deloitte (José Benguria) respecto de la Gerencia de TI (fojas 853).

También se informa al Directorio de una reunión del Gerente General, sostenida el 4 de septiembre, con el socio principal de PwC, por solicitud del Comité de Auditoría y del Directorio "derivado de la evaluación de equipo de auditoría de PwC que tuvo varias descoordinaciones con los equipos profesionales de la Caja y empresas relacionadas, que no favorecieron el mejor desarrollo de la auditoría de Estados Financieros 2013", solicitándose el cambio del equipo de auditores (fojas 861 vta.).

Por otra parte, al darse cuenta de la sesión de 24 de septiembre de 2014, del Comité de Auditoría (sesión N° 58), se informa que el Gerente General comunicó el acuerdo alcanzado con el socio principal de PwC (fojas 854).

Además, al informarse al Directorio sobre los proyectos en tecnología, se incluyen algunos relativos a SAP (fojas 859).

En esta misma acta se da cuenta del proyecto de actualización de SAP Solman, esto es, el portal de servicios que permite administrar el funcionamiento de las aplicaciones y soluciones SAP (fojas 860 vta.).

**338.** En la sesión N° 73, de 19 de noviembre de 2014, se presenta al Comité de Riesgo los principales alcances del proyecto de remediación de las incompatibilidades de accesos en los sistemas SAP ERP y AS400. Al término del mismo, que se presupuestó por 5 meses, se indicó que la Caja contaría con un sistema de gestión y remediación de incompatibilidades de acceso (fojas 994).

**339.** Conforme a las declaraciones del Sr. Quijano, en los primeros meses de su ingreso a la Caja, fue llamado al Directorio y se le preguntó el estatus de la digitalización de los expedientes de crédito "Coincidentemente la Contraloría Interna había hecho un trabajo, un par de semanas antes, para conocer esta situación, los resultados habían sido muy malos, el porcentaje de expedientes digitalizados era muy bajo, no recuerdo el porcentaje. El director señor Soler me preguntó cómo es posible eso, cuando cinco minutos antes de que yo ingresara al Directorio el Gerente de Operaciones de la época, señor Oscar Pradenas, les habría señalado que estaban la gran mayoría de los expedientes ya digitalizados. Mi respuesta fue que salvo que en las dos semanas anteriores la Gerencia de Operaciones hubiese podido digitalizar más de 400.000 expedientes de crédito, eso no era efectivo. Luego, en presencia de todos los directores y mía, llamaron al señor Pradenas y le pidieron una explicación al respecto, oportunidad en que éste señaló que lo que había querido decir, minutos antes, es que se estaba en proceso de digitalización. Eso generó la molestia" (fojas 3230).

El Sr. Isaac (fojas 3114) también dio cuenta de la información entregada por el Sr. Pradenas al Directorio, entonces Gerente de Operaciones.

**340.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 562, de 18 de diciembre de 2014, se realiza una nueva presentación de Deloitte (José Benguria), en la que, entre otras materias, se trata el servicio de consultoría de Max Attention SAP, recomendando la aprobación del gasto, y la asesoría de SAP Banking del Sr. Umaschi (fojas 892), entre otras materias.

**341.** Ahora bien, consultado el Sr. Jorge García Castillo, ex Gerente de TI de la Caja, respecto a la remediación de las deficiencias en dicho ámbito detectadas en la auditoría de 2013, señaló que no todas ellas fueron superadas (fojas 3140), añadiendo que "En general, estas observaciones, algunas son de largo o larguísimo plazo, por ejemplo, hay temas que tienen relación con la trazabilidad del crédito. Esto para que sea resuelto debe ser propuesto por la gerencia responsable del tema dentro de la Caja, presentado al Comité de Inversiones porque implica destinar un presupuesto de proyecto y aprobado por el Directorio. Una vez que se cumplen esas condiciones se puede iniciar un proyecto para que eso se transforme en un sistema. En este caso, no hubo una iniciativa respecto de este tema. Estoy ejemplificando en este caso, pero algunas observaciones deben seguir este mismo proceso. En síntesis, hay observaciones que son solucionables en el corto plazo y otras en el largo plazo. Las de corto plazo y responsabilidad exclusiva de TI, se resolvieron todas."

**342.** En un sentido similar se expresó el Sr. Orleans Cuadra, quien indicó que "los años 2013 y 2014, estaban coexistiendo dos sistemas, el AS 400 y el SAP Banking, lo que requiere la comprensión de que son procesos complejos, amplios, que requieren de una maduración para su operación integral. Por lo tanto, es lógico que surjan dificultades que deben ser resueltas en distintos plazos. Es así que se abordaron las observaciones del año 2013 en base a programas y equipos de trabajo, pero varios de ellos estaban en proceso de resolución o requerían de software adicionales para resolver las observaciones en un plazo superior a un año" (fojas 3211).

**343.** Respecto al desarrollo de la auditoría externa de PwC durante el año 2014, cabe tener presente que el Sr. Orleans, tras referirse a las dificultades por el cobro de horas extras en el año 2013, señaló que “al inicio de la auditoría 2014, producto del comentario anterior, se establecieron coordinaciones directamente entre el socio a cargo, conmigo y todas las instancias profesionales, con información periódica en reuniones de trabajo para conocer el estado de la auditoría. Obviamente, siempre se producen situaciones que resolver porque las solicitudes no han sido claras o no se ha podido responder oportunamente en los estrechos plazos solicitados” (fojas 3208).

**344.** Por su parte, el Sr. Villanueva, socio de PwC que asumió el proceso de auditoría externa del 2014, afirmó que “Producto de las salvedades del año 2013, la Caja debió comenzar un plan de remediación de las debilidades detectadas en la auditoría de ese año, por cuanto ambas Superintendencias establecieron en oficios, que las salvedades deberían ser remediadas y solucionadas las observaciones de control interno. Durante el 2014, se mantuvieron sendas reuniones a nivel de las Gerencias de Sistemas, Gerencia de Operaciones y Gerencia General, con gente del área de contabilidad y del área financiera, sobre el avance de la auditoría y el estado de remediación o situaciones de control interno surgidas durante el año. Estas sendas reuniones fueron principalmente en el segundo semestre del 2014 y en enero, febrero y marzo 2015. De hecho, con el Gerente General, el equipo de auditoría nos reuníamos, a lo menos, una vez al mes para indicar el estado de avance de la auditoría, información faltante, situaciones detectadas y tratábamos de resolver con el equipo del Gerente General los posibles caminos de solución ante un ambiente de migración de datos, por cuanto la mayor problemática que se daba es que durante el año 2014 se estaba trabajando y administrando la cartera de créditos sociales, en AS400 y en SAP Banking, lo cual dificultaba en forma importante poder efectuar, por parte de la Administración EEFF mensuales que fueran adecuadamente determinados en cuanto a lo que se refiere a las provisiones, principalmente” (fojas 3274).

Luego añadió que “Por lo tanto, en términos generales, podemos decir que tanto la Administración, las distintas Gerencias y el Comité de Auditoría, estaban informados de las situaciones detectadas, tanto de situaciones de control interno del año 2013 que se mantenían el año 2014 y nuevas situaciones que surgieron durante el 2014, como producto de la migración al nuevo sistema SAP Banking” (fojas 3274).

**345.** El Sr. Javier Gatica, miembro de PwC, también señaló que, como parte de su metodología de trabajo, las observaciones o debilidades de control interno y el avance de la auditoría, eran conversadas regularmente con la Administración y/o los órganos administrativos que la Caja requiriera y, si bien no recordaba las fechas, hubo numerosas reuniones con los responsables asignados por la Administración para conversar las observaciones detectadas (fojas 3279 y 3280).

**346.** En la sesión N° 62, de 21 de enero de 2015, del Comité de Auditoría, con la asistencia de los Sres. Castilla Pérez, López Marín y Orleans Cuadra, tuvo lugar una presentación de PwC en que se dio cuenta “del resultado de la evaluación de control interno desarrollada en el Modelo Corporativo de La Araucana, dando énfasis en aspectos TI. Asimismo, exponen las principales debilidades de control advertidas en los procesos de negocios de la Caja”. Dicha acta y la siguiente, esto es, la de la sesión N° 63, de 25 de febrero de 2015, no hacen mención a medidas adoptadas al efecto.

**347.** Consultado el Sr. Villanueva sobre las materias expuestas en dicha oportunidad, indicó que “Presentamos observaciones de control interno, haciendo hincapié en la debilidad que tenían los sistemas de información, en cuanto a la administración de los perfiles de usuarios y la gran cantidad de usuarios con amplias atribuciones, llamados usuarios SAP ALL, usuarios que tienen acceso a modificar datos y registros en los sistemas. A su vez, el resto de las recomendaciones que afectan a los sistemas, fueron presentados por Raúl Arteaga y también se hicieron presentes, la problemática para efectuar el proceso de auditoría en cuanto a poder disponer de las carpetas de los deudores, la trazabilidad de los pagos y las discrepancias en las clasificaciones de riesgo de los distintos deudores” (fojas 3273).

**348.** Por su parte, el Sr. Orleans refirió "si mal no recuerdo el 21 de enero con el equipo de PwC y el Presidente del Directorio presente, más todos los ejecutivos y profesionales internos, a objeto de conocer las observaciones de carácter de control interno que a ese momento había elaborado la empresa auditora. Esta y otras reuniones con auditores externos, eran extensas y de análisis profundo y pormenorizado de cada uno de los contenidos observados" (fojas 3207).

Además, indicando que los miembros del Comité de Auditoría estaban el tanto de las dificultades en la entrega de información a la Auditora Externa, indicó que "Efectivamente, y muy especialmente el Presidente y los directores miembros del Comité de Auditoría, como lo señalé anteriormente. Por ejemplo, las reuniones del 21 de enero y 25 de marzo" (fojas 3209).

**349.** Por su parte, el Sr. Quijano expresó que PwC estaba muy preocupado por los problemas de TI derivados de la implementación de SAP y migración a AS400 de los créditos, por ejemplo, créditos duplicados, créditos desaparecidos, repactación sin consentimiento del deudor, problemas de súper usuarios y porque no se habían habilitado correctamente los log de auditoría. Añadió, que sin ser experto en TI, entendió que la Auditora planteó estos temas con suficiente detalle como para saber que era un problema serio; no obstante, el Gerente TI de la época siempre defendió lo realizado por su área, cuestión que lo llevó a contratar a un ingeniero en computación para tener una opinión independiente, refiriendo que, dadas las posiciones contrapuestas, era fácil para los Directores confundirse (fojas 3116 vta.).

**350.** El Sr. López dijo no recordar los temas que puntualmente se trataron (fojas 3159); mientras que el Sr. Soler expresó que "En el Comité de Auditoría de enero dieron cuenta de la evaluación de control interno, dando énfasis en aspectos de TI" (fojas 3264), consultado, en específico sobre si recordaba que se le hubiese entregado información sobre las deficiencias en los sistemas de información de la Caja, manifestó que "Se expusieron las principales debilidades, pero no me acuerdo de esa parte. Sí me quedó claro que PwC no comunicó el impacto que dichas debilidades tendrían en el alcance de su auditoría, ni que podrían dar origen a la inclusión de salvedades en su dictamen. En esta misma forma fue informado por el Presidente, en la sesión del Directorio siguiente".

**351.** Respecto a la declaración del Sr. Soler, ésta se contrapone con lo indicado por los Sres. Villanueva y Quijano, respecto a la gravedad de las debilidades que expuso PwC. Además, resulta paradójico que el Sr. Soler señale que no recuerda cuáles eran las debilidades expuestas, pero sí le haya quedado claro que las mismas no podrían dar origen a salvedades, pues dicho juicio presupone un análisis de los elementos que fueron expuestos por PwC. Además, el Sr. Soler, según el acta de la sesión, no se excusó de asistir a la misma, cuestión que tampoco precisó.

**352.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 563, de 22 de enero de 2015, el Presidente da cuenta de los principales temas tratados en el Comité de Auditoría celebrado el día anterior, haciendo mención a la presentación de PwC sobre el resultado de la evaluación de control interno, con énfasis en TI, en la cual se hizo hincapié en las principales debilidades de control advertidas (fojas 917).

También se informa al Directorio que el avance en el proyecto remediación de accesos SAP ERP y AS400, presentaba dos semanas de atrasos (fojas 923 vta.), como ya se había informado al Comité de Riesgos en su sesión N° 75, de 21 de enero de 2015.

**353.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 564, de 26 de febrero de 2015, se da cuenta que se informó al Comité de Riesgo sobre los avances en el proyecto remediación de accesos SAP ERP y AS400, indicándose que se continuará informando en el Comité sobre éstos.

Por otra parte, se informó que se desarrollaría un Plan Estratégico de Informática, con una duración de nueve semanas, con la asesoría de Deloitte. En este contexto, se señala que la implementación de SAP (ERP, CRM y Banking) colocó a la Caja a la vanguardia de la industria (fojas 949).

**354.** Conforme a la prueba rendida (declaraciones de los Sres. Orleans, Soler, Villanueva, acta de la sesión de Directorio N° 565), el 25 de marzo de 2015, con la participación de

los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín y Orleans Cuadra, junto a diversos ejecutivos de la Caja, se sostuvo una reunión a la que concurrieron los Sres. Javier Gatica y Roberto Villanueva, junto a gerentes de PwC. En ella, según el acta de la sesión de Directorio, se entregó "un borrador de la Carta de Control Interno y Dictamen de los Estados Financieros individuales y consolidados de los Auditores al 31 de diciembre de 2014".

**355.** El acta agrega que "En dicha oportunidad, la Gerencia y ejecutivos de la Caja se refirieron a cada uno de los puntos que se consideraron como Bases para una opinión de salvedades del borrador del informe del Auditor independiente. Asimismo se hizo presente que la instalación del sistema SAP Banking ha generado la detección por parte de PwC de dificultades de acceso y diferencias en la consistencia de la información, sin embargo, éstas resultan inateriales en relación a la cartera de crédito y sus respectivos ingresos, por lo tanto se concluyó que son observaciones que por su magnitud debieran consignarse en el Informe de Control Interno de esa Firma de auditores, siendo impertinente reflejarlas como salvedades a dicho informe".

**356.** Sobre el particular, el Sr. Villanueva indicó que se hizo una presentación del borrador de su dictamen, en donde se trataron el tipo de salvedades y discrepancias en los ingresos reconocidos como resultado de la cuota pagada por RSA Seguros.

**357.** Ahora bien, consultado el Sr. Quijano respecto a instancias, previas al 31 de marzo de 2015, en la cuales el Comité de Auditoría haya analizado las observaciones de PwC, manifestó que ellas sí existieron. Agregó que las observaciones definitivas de los Auditores Externos se conocen junto con su opinión a los EE.FF., normalmente el 31 de marzo de cada año, pero añadió que sí se revisaron borradores que no tuvieron grandes diferencias con el informe final (fojas 3226).

**358.** En cuanto al proceso de auditoría, cuyo resultado fue el informe de PwC sobre los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, el Sr. Villanueva indicó que la auditoría del año 2014, al igual que la del año 2013, fue compleja: "por cuanto la Caja tiene sistemas de información bastante complejos y estaban en un proceso de cambio de sistemas que partió en el año 2013. Desde un punto de vista de control interno, los sistemas de información presentan debilidades en cuanto a los perfiles de acceso, administración de pass word, lo que implicaba que dichos sistemas estuvieran abiertos, con el consiguiente riesgo de manipulación de datos o bases, sea por errores o por irregularidades, las cuales se pueden dar en este tipo de ambiente con falta de control sobre los accesos. Por otra parte, cuando se efectúan las pruebas de auditoría a transacciones, enfocadas principalmente a los créditos sociales, en cuanto a los respaldos de originación y pago de dichos créditos, no es factible tener acceso a la totalidad de la documentación que soporte dichos créditos, principalmente, me refiero a las carpetas de cada deudor donde está la información base en cuanto a descripción del tipo de crédito, tabla de desarrollo, información de pagaré, etc."

Añadió "Por otra parte, los sistemas de la Caja no tenían implementado una aplicación para poder ver la trazabilidad de los pagos mensuales de cada crédito, lo cual dificultaba poder validar la existencia de los créditos, el estado de pago y por lo tanto, finalmente las provisiones constituidas", "dentro del ambiente de los sistemas, es importante recalcar que el primer sistema de la Caja y el más antiguo, llamado AS400, proveedor IBM, que estaba principalmente diseñado para todos los movimientos de Tesorería, recaudaciones y pagos. A eso se agregó un sistema SAP RP, en años posteriores. En el año 2014 estaba en proceso la migración al nuevo sistema SAP Banking (...) Dicho proceso de migración presentó una serie de problemas en cuanto a errores de datos, errores de las cargas de las tablas de desarrollo, errores en poder asignar los pagos a cada deudor y, lo más importante, la Caja tuvo que desarrollar un aplicativo para poder determinar las provisiones. Este aplicativo (Depro) extrae datos, tanto de AS 400 como de SAP Banking. Las pruebas efectuadas al Depro durante el año 2014, arrojaron que las provisiones presentaban errores de forma importante en las muestras efectuadas. Como dato, nunca tuvimos una respuesta satisfactoria de la Administración, las colocaciones entre 2013 y 2014 habían aumentado y los cargos a resultados por provisiones del año habían disminuido, situación que no se da en la industria de Cajas, ni en la industria financiera. Esta situación ha originado que en el año 2015 la Caja debió aumentar sus provisiones en 20.000 millones, debido a créditos sociales mal provisionados en años anteriores, errores en la determinación de los montos de capital, en la

emigración de los sistemas y otras series de datos que se tuvieron que corregir. La situación del año 2014 se da, como señalé anteriormente, por cuanto el Depro (aplicativo de provisiones) estuvo mal parametrizado con errores de datos, los cuales el año 2015 se tuvo que desarrollar un nuevo Depro para subsanar dicha problemática. Por lo tanto, desde un punto de vista de la Caja, el principal activo que son los créditos sociales, presentaba errores a nivel de los saldos de los créditos, a nivel de las provisiones y también a nivel de los intereses devengados en resultados, por cuanto se migraron créditos con errores en las tablas de desarrollo a nivel de capital y a nivel de pago de intereses y capitales en cada cuota".

**359.** Por el contrario, el Sr. Orleans relata que PwC no reconoció la entrega de la información que le fue proporcionada por la Caja (fojas 3208), afirmando que la auditora nunca desmintió la entrega de antecedentes, siendo cercano al 1% las carpetas no entregadas, siendo todas ellas anteriores al año 2013 (fojas 3209).

**360.** Ahora bien, en la sesión ordinaria de Directorio N° 565, de 31 de marzo de 2015 (fojas 177 y ss.), a continuación de la referencia a la reunión del 25 de ese mes con PwC, se indica que "el Presidente llama a la sala al Contralor señor Juan David Quijano para que se pronuncie respecto del borrador de informe de la auditora PwC, quien haciendo uso de la palabra manifiesta que si bien es efectiva la existencia de las observaciones formuladas por dicha firma ellas no ameritan, atendida su escasa materialidad, estar contenidas en el dictamen de los auditores sino que en el Informe de Control Interno".

**361.** Sobre el particular, debe precisarse que, en su declaración de 11 de abril del año en curso, el Sr. Juan David Quijano señaló que no recordaba si había sido consultado en la sesión de Directorio del 31 de marzo de 2015, sobre la información que tuvo a la vista el Comité de Auditoría para estimar las observaciones de PwC inmatrimales, sí manifestó que "En ese minuto, cuando se analizó el tema, no recuerdo si fue en esa oportunidad o en otra, el Presidente me preguntó si las diferencias determinadas por PwC, respecto de la cartera de créditos y de los ingresos de la Caja, eran o no materiales. A esa fecha, la cartera de crédito era de alrededor de 480.000 millones de pesos, por lo tanto mi respuesta fue que las diferencias respecto de la cartera de crédito eran inmatrimales, porque representaban menos del 0,5% de la cartera. Como mencioné el concepto de materialidad es un criterio internacionalmente aceptado en auditoría, pero puede ser medido respecto de distintos parámetros, por ejemplo, la pregunta podría haber sido, si las diferencias determinadas por PwC respecto de las utilidades de la Caja, son materiales, en ese caso la respuesta habría sido sí."

**362.** Consultado el Sr. Orleans sobre si había indicado a los Directores, en la sesión N° 565, que a su juicio, las salvedades de PwC eran inmatrimales, indicó que ello había sucedido, especialmente por el tamaño de los elementos de las muestras no entregadas u observadas, añadiendo que, más que una opinión personal, ese fue el criterio de evaluación de todo el Directorio (fojas 3209).

**363.** El acta de la sesión N° 565, continúa indicando que se le consulta a la entonces Sra. Fiscal y al abogado externo Mauricio Viñuela, respecto a la procedencia de que el Directorio apruebe los EE.FF. sin contar con el dictamen definitivo de los auditores externos y las responsabilidades que les afectan en dicho pronunciamiento. Entonces, luego de una exposición sobre las funciones del Directorio sobre la aprobación de los balances y su responsabilidad y la normativa de la Ley N° 18.833, el acta consigna que dando respuesta a la pregunta realizada "teniendo en consideración el borrador de dictamen y a la disconformidad con el mismo manifestado (sic) por el Comité de Auditoría y el Gerente Contralor corresponde que los directores cumplan con la normativa en el plazo previsto al efecto, ya reseñada por la Fiscal y que les obliga a pronunciarse aprobando el balance, los estados de resultado y la memoria anual".

Luego, se indica que el Sr. Castilla Pérez, en su calidad de Presidente del Comité de Auditoría "conjuntamente con los directores Soler y López señalan que teniendo en consideración que en el Comité de Auditoría se contaba con información sólida que sustenta que las salvedades y objeciones al informe de los auditores externos adolecen de la materialidad suficiente para ser considerados en el Dictamen o informe de PwC, y la opinión legal de la Fiscal y el abogado

externo señor Viñuela, resulta procedente que el Directorio proceda a prestar su aprobación a los referidos Estados Financieros”.

A su vez, se instruyó al Gerente General y Gerente Contralor, se reunieran con los socios principales de PwC “a la que se suma el Presidente”, a fin de que consideren los argumentos expuestos por el Comité de Auditoría.

Finalmente, se deja constancia de que se encontraba presente en la sala el Sr. Moreno Gamboa quien “no emitió su voluntad en términos definitivos en cuanto a aprobar o rechazar los Estados Financieros de La Araucana al 31 de diciembre de 2014”, no obstante, haber sido “prevenido” por la Fiscal y el abogado externo sobre la inexistencia de esa alternativa en la Ley N° 18.833

**364.** Cabe señalar que, en la sesión N° 565, el acta da cuenta de la citación a una sesión extraordinaria de Directorio el 2 de abril de 2015, a efectos de analizar y pronunciarse sobre el informe definitivo de los auditores.

**365.** Respecto a lo ocurrido en la sesión del 31 de marzo de 2015, el Sr. Soler indicó que la “información sólida” que los miembros del Comité de Auditoría tuvieron a la vista para expresar la inmaterialidad de las salvedades de PwC “se debe a que en el Comité de Auditoría del día 25, la Gerencia y ejecutivos de la Caja, se refirieron a cada uno de los puntos que sirvieron como base a la opinión de PwC, (sic) En esa circunstancia, el Presidente llamó a la sala al Contralor para que se pronuncie respecto del borrador del informe de auditoría de PwC, quien manifestó que si bien es efectiva la existencia de observaciones formuladas por dicha firma, ellas no ameritan, atendida su escasa materialidad, estar contenidas en el informe de auditoría, sino en el informe de control interno. Ahí los directores nos quedamos tranquilos” (fojas 3265).

**366.** Por su parte, respecto a la “información sólida” el Sr. López Marín refirió que “Ese es el encabezado tipo que se coloca en todas las actas, pero a lo que se refiere el párrafo tiene que ver con lo mismo que se mencionaba anteriormente, habían puntos que se consideraban poco significativos para las operaciones de la Caja, que eran más propias de control interno, que salvedades”, “Por ejemplo, respecto de los créditos en un punto se hablaba, si mal no recuerdo, de 100 carpetas y eso significaba el 0,01 % del movimiento que tenía la Caja, por eso se decía que no era materia de salvedades, sino de control interno” (fojas 3160).

**367.** De lo anterior, se desprende que la “sólida información” con que contó el Comité de Auditoría se basó netamente en la información derivada de la reunión del 25 de abril y en lo ocurrido en la misma sesión el 31 de marzo, es decir, sin requerir antecedentes adicionales a los entregados por las gerencias.

**368.** En virtud de lo antes expuesto, la Caja remitió a esta Superintendencia, por correo electrónico, los respectivos EE.FF., como consta a fojas 1594 y 1595, los cuales fueron enviados sin adjuntar el informe de sus auditores externos (archivos en CD de fojas 1507). Los mencionados estados también se remitieron a través de carta GGEN 0396, de 31 de marzo de 2015

Los respectivos archivos adjuntaron la declaración de responsabilidad de los Directores.

**369.** En forma paralela, la Caja, por carta GGEN 0401, de 30 de marzo de 2015, había pedido una autorización de prórroga hasta el 2 de abril, para la presentación de sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014. Ello, indicó, debido a la implementación del sistema SAP Banking, el cual por encontrarse en etapa de estabilización, había requerido un mayor tiempo para la búsqueda de la información solicitada y para su revisión por parte de los auditores externos.

**370.** La citada prórroga fue concedida por el Ordinario N° 20.463, de 1 de abril de 2015.

**371.** El 2 de abril de 2015, a las 9:00 horas, según el acta que rola a fojas 225 a 226 vta., habría tenido lugar una sesión extraordinaria del Comité de Auditoría, a la que habrían concurrido los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín y Orleans Cuadra, junto a la Fiscal y al Sr. Quijano Santis.

**372.** Según el acta, en dicha sesión se habría analizado el informe definitivo de PwC, llegando a la conclusión "Con el merito (sic) del análisis efectuado por este Comité a cada una de las aseveraciones de los auditores externos en el cumplimiento de la Circular N°3067 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social el día 09 de Enero de 2015, se ha resuelto rechazar la opinión con salvedades de dictamen de PwC, por cuanto a juicio de este Comité los Estados Financieros de la C.C.A.F. LA Araucana reflejan, en su totalidad, razonablemente la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana al 31 de diciembre de 2014".

**373.** Debe mencionarse, que de acuerdo al acta respectiva, el Comité habría dado cuenta de lo siguiente:

a) Se argumentó que más del 99% de los expediente solicitados fueron puestos a disposición de PwC. Además, se afirmó que se contaba de forma exhaustiva y detallada de la trazabilidad del registro de pago para los años 2013 y 2014;

b) Se indicó que la cobertura de provisiones de la Caja se regía según la regla definida por este Servicio, siendo el índice de cobertura de provisiones de un 122,59%;

c) En cuanto al cómputo como vigente de créditos con pago de una sola cuota de varias vencidas, se señaló que ello se debía a instrucciones de esta Superintendencia;

d) Respecto a la "limitación del alcance del análisis" al que aludió el dictamen de la Auditora, se expresó que las mismas no justificaban su opinión, y

e) Concluyó que se resolvía "rechazar la opinión con salvedad de PwC, por cuanto a juicio de este Comité los Estados Financieros de C.C.A.F. La Araucana reflejan, en su totalidad, razonablemente la situación financiera de la Caja".

**374.** Consultado el Sr. Quijano Santis respecto a si la sesión antes mencionada del Comité había sido presencial, indicó que "En el segundo párrafo del acta de 2 de abril, se indica quienes asistieron presencialmente: Mauricio Orleans, ex Gerente General, María Claudia Ripoll, ex Fiscal, Carlos Isaac, en su rol de ex Gerente de Finanzas, Alexis Silva, ex Subgerente de Riesgos de la época, Ingrid Reyes, ex Subgerente de Contabilidad, Francisco Sepúlveda, actual Subgerente de Finanzas, a la época, Subgerente de Recuperación y Felipe Saavedra, actual Gerente de Planificación y ex Subgerente de Planificación y Control de Gestión".

Respecto a la misma materia, el Sr. Isaac, en la audiencia del 22 de abril de 2016, refirió que "No lo recuerdo. Recuerdo que el Directorio fue virtual. Como dije antes, en la misma semana se hizo una reunión en que se dejaron los lineamientos hechos para cuando estuviera el informe definitivo de PwC".

Consultados ambos sobre quiénes elaboraron las respuestas expuestas en la sesión extraordinaria del Comité del 2 de abril, indicaron que "Con las personas indicadas en el párrafo anterior [esto es, las del primer párrafo de este considerando], se elaboró cada una de las respuestas, de acuerdo a la responsabilidad de cada uno de ellos. Lo que quiero decir, es que estas respuestas no fueron elaborados por mí, como Contralor de la época, sino que por cada uno de estos ejecutivos, en lo que a ellos les correspondía fueron entregando estos antecedentes" (Sr. Quijano, fojas 5806) y "Se recopila información, hay varias manos que participan de esto, creo haberlo dicho, aquí participó el área de Riesgo y la Contraloría. La mayor parte de la información es del área de Riesgo" (Sr. Isaac, fojas 5811).

**375.** Luego, se desprende de lo anterior que los Directores hicieron suya la versión que les fue entregada desde las Gerencias de la Caja.

**376.** Cabe mencionar que el Sr. Orleans, a fojas 3207 y 3208, indica que el Presidente de la Caja, el Contralor y él, se reunieron con el socio principal de PwC atendidas las salvedades en el borrador de informe de dicha auditora, por lo que les sorprendió la opinión con salvedades que, en definitiva, se emitió el 2 de abril de 2015.

**377.** A continuación, se resumen las opiniones del Comité de Auditoría vertidas en el acta de la sesión extraordinaria, y las impresiones del Sr. Villanueva al ser consultado por las

mismas durante las audiencias de los días 15 y 20 de abril del año en curso (fojas 3272 y ss., y 5357 y ss.):

**a)** En cuanto a las dificultades a que aludió PwC para acceder a una porción significativa de las muestras seleccionadas, el acta consigna que el Comité indicó que “dicha afirmación no es efectiva, por cuanto de un total de una muestra de 1123 expedientes de créditos, solo 11 no fueron entregados, es decir más del 99% de los expedientes solicitados fueron puestos a disposición de los auditores externos. A mayor abundamiento, hacemos presente que los expedientes que no fue posible entregar son de años anteriores al 2014”.

Al respecto, el Sr. Villanueva manifestó que, por la característica de los créditos de la cartera al 31 de diciembre de 2014, existían créditos vigentes que se habían originado en los años 2014, 2013, 2012 y 2011. Preciso que sus muestras tienden a cubrir la totalidad de la cartera, considerando los distintos años de originación. Ahora bien “Los expedientes que nos entregaban, los cuales incorporan distintos tipos de documentos, no siempre venían completos, faltando en muchos de ellos, documentación fuente, por lo tanto, la Administración que establecía la carpeta había sido entregada, pero la carpeta muchas veces estaba incompleta o con documentación que no correspondía”. Luego, tras precisar que el trabajo del auditor externo, en cuanto a las metodologías que se ocupan, siempre trabaja con muestras, agregó que se espera que cualquier cuenta significativa esté respaldada en su integridad por la documentación de sustento de la característica de dicha cuenta y “En el caso de la Caja, el 80% del activo corresponde a créditos sociales y por lo tanto, el respaldo de la carpeta, con toda su documentación fuente es importante tenerla para validar integridad y exactitud”. Más adelante, indicó que en el año 2014 se pidieron 1068 carpetas, “de acuerdo a nuestros registros nos faltaron 32 y en el caso de los créditos diferidos, faltó el 9% de las carpetas. Por lo tanto, de las 1068 nos faltaron 32, equivalentes al 3%. Queda constancia que las carpetas que nos entregaron, habían algunas incompletas. Por lo tanto, el 3%, si hubiesen estado completas, había que proyectarlo al universo total”.

**b)** Respecto a los errores de la Caja en la clasificación de los deudores a los que aludía el informe de PwC, provocando error en las provisiones, el acta del Comité indica que se daba aplicación a las instrucciones de esta Superintendencia y que existía una mayor provisión.

Sobre el particular, el Sr. Villanueva indicó que, de acuerdo a los hallazgos de auditoría, la afirmación del Comité no era consistente, por cuanto las provisiones habían disminuido al 31 de diciembre de 2014 respecto al año anterior, considerando que la cartera de créditos sociales había aumentado el 2014, respecto al año anterior, “Esto se corrobora que en la reemisión de los EEFF impartida por la SUSESO durante 2015, ordenó aumentar las provisiones en 2.500 millones. Otro argumento para rebatir esta afirmación, es que durante el 2015, previa regularización de errores en las bases de información de los créditos sociales, la Caja incrementó considerablemente sus provisiones, en aproximadamente 20.000 millones”.

Sobre el último punto mencionado por el Sr. Villanueva, debe hacerse presente que el incremento en las provisiones de la Caja durante el año 2015, consta en el documento de fojas 1572, mientras que aquéllas del año 2014 se consignan a fojas 1573.

**c)** En cuanto a lo señalado por el informe de PwC sobre el cómputo como vigente de un crédito como resultado del pago de una sola cuota de varias vencidas, el acta del Comité refiere que ellos se debía a la aplicación de la Circular N° 2.843 de esta Superintendencia.

En la especie, el Sr. Villanueva manifestó que les llamó mucho la atención que, en diciembre de 2014, una gran cantidad de créditos fueron reclasificados de esta manera en forma masiva, sin ningún sustento que les fuera proporcionado. Añadió que durante el 2015 se regularizaron todas estas situaciones, por cuanto la Caja no disponía de antecedentes formales que permitieran hacer esta reclasificación a dichos créditos.

**d)** Respecto a lo expuesto en el informe de PwC sobre los saldos por cobrar respecto de los cuales no pudo satisfacerse, el acta del Comité indicó que los antecedentes proporcionados eran suficientes para que cualquier auditora independiente pudiera satisfacerse

integralmente sobre la razonabilidad de los saldos por cobrar (M\$404.556.664), de los ingresos por intereses (M\$93.011.025) y del efecto neto en resultados de las provisiones por riesgo de crédito (M\$10.188.128), agregando que en el caso de los ingresos por actividades educacionales por filiales dedicadas al rubro, existían situaciones que mejorar.

No obstante, consultado el Sr. Villanueva, señaló que dicha opinión demostraba el poco conocimiento de la problemática de la administración de los créditos sociales y la falta de control sobre los datos y la información contable. Luego, se refirió a las alertas que informaron durante la auditoría del 2013 y la corrección a que se avocó la Administración durante el 2014, para corregir las observaciones, según lo ordenado por las Superintendencias. Con todo, refirió que la situación de la Caja empeoró aún más, dado la migración masiva de créditos sociales al nuevo sistema SAP Banking que comenzó a operar. Por lo tanto, a su juicio, los errores en los registros de los créditos sociales y, por consiguiente, en las provisiones eran de materialidad significativa, lo cual fue corroborado durante el 2015, con la regularización implementada por la nueva Administración y el interventor, "lo que originó efectos contables sustanciales sobre los resultados del ejercicio 2015, originando un incremento de las provisiones de los créditos sociales en resultados".

Relacionado con lo anterior, también debe mencionarse que al interrogarse al Sr. Villanueva sobre las razones en virtud de las cuales PwC no se abstuvo de emitir una opinión, en síntesis, indicó que ello se debía a que las materias que presentaban errores de todo tipo, estaban circunscritas a los créditos sociales y sus efectos en resultados (fojas 5360 vta.)

e) Respecto a la no cuantificación, por parte de PwC, de los efectos de las salvedades descritas en su informe, el Sr. Villanueva expresó que, cuando hay limitaciones al alcance y el auditor trabaja sobre muestras y como resultado, dichas muestras arrojan errores a nivel de datos de capital, tasa de interés, tabla de desarrollo y por la casuística que presenta las normas de la SUSESO en cuanto a la determinación de las provisiones "para el auditor el resultado de dichas pruebas, al arrojar el error al universo, solamente puede determinar cantidades de errores a nivel de información faltante, pero no es posible determinar montos por cuanto los sistemas de la Caja no permiten agrupar los diferentes tipos de créditos y a su vez la Administración de la Caja no tiene una unidad de riesgo que permitan tener un mapeo de la cartera a nivel de todos los tipos de errores detectados" (fojas 3275).

Agregó que, para las recaudaciones, sólo pudieron validar una parte, faltando aproximadamente un 65% para validar las recaudaciones de créditos, para poder determinar la existencia del crédito y su correcta evaluación. También se refirió a la clasificación de créditos que no pudo ser explicada por la Administración, hipótesis en que no fue posible determinar el efecto total, por cuanto se desconocía el universo de créditos diferidos y cuáles están bien o correctamente clasificados.

**378.** Por su parte el Sr. Gatica precisó que fueron cuantificadas aquellas salvedades que fueron posibles de cuantificar, como fue el caso de las cuentas por pagar por cheques caducos en el IPLA, no pudiendo calcular aquéllas cuyo efecto potencial no era determinable a esa fecha (fojas 3280).

**379.** Ahora bien, el día 2 de abril de 2015, a las 12:00 horas, en las oficinas de la Caja de calle Huérfanos N° 521, piso 6, según el acta que rola a fojas 227 a 228 vta., habría tenido lugar una sesión extraordinaria del Directorio, a la que habrían concurrido los Sres. Castilla Pérez, Moreno Zanni, Soler Cortina, Moreno Gamboa, López Marín, la Sra. González Gil, la Fiscal y el Sr. Orleans Cuadra, quien habría actuado como secretario. Además, el acta indica que asistieron como invitados el Sr. Isaac Palyi

Esta acta, prácticamente transcribe el contenido del acta de esa misma fecha del Comité de Auditoría.

**380.** No obstante lo señalado en el acta, consultados los Directores sobre si la sesión del Directorio del 2 de abril había tenido lugar de forma presencial o virtual, el Sr. Moreno Gamboa, conforme a sus descargos, indicó que ese día no se llevó a cabo la mencionada sesión (declaración del 7 de abril de 2016). El Sr. Moreno Zanni manifestó que no recordaba si se había

tratado de una sesión presencial. El Sr. López indicó que no recordaba si se trató de una reunión presencial, pero sí recordaba que el acta la había firmado fuera de la Caja (fojas 3131). La Sra. González Gil refirió que el 31 de marzo acordaron reunirse en forma telefónica y a la vista de los antecedentes por mail (fojas 3184), mientras que el Sr. Soler afirmó que se trató de una sesión "Presencial, vía telefónica" (fojas 3266). A su vez, los Sres. Quijano e Isaac corroboraron que no se trató de una sesión presencial (fojas 3228 y 3110, respectivamente).

**381.** Luego, se tiene por asentado que la sesión extraordinaria del Directorio del 2 de abril de 2015 no se celebró en forma presencial en las dependencias de la Caja, según indica el acta respectiva.

**382.** El 3 de abril se remitieron los EE.FF. al correo de esta Superintendencia establecido al efecto, como consta a fojas 1596 y 1597.

**383.** El 6 de abril de 2015, según consta en el documento de fojas 168, se recibió en la Superintendencia la carta GGEN 0417, de 2 de abril de 2015, en la cual se remitía parcialmente el acta de la sesión N° 565, en la parte que trataba la aprobación de los EE.FF. de la Caja a 31 de diciembre de 2014, junto al acta de la sesión extraordinaria del Directorio del 2 de abril de 2015.

**384.** Además, el 6 de abril de 2015, fue recibida por este Servicio la carta GGEN 0431, de esa misma fecha, por medio de la cual se remitían los EE.FF. de la Caja al 31 de diciembre de 2014, junto a la respectiva declaración de responsabilidad. Debe precisarse que la declaración en comento no se encontraba suscrita por el Sr. Moreno Gamboa.

**385.** Según el acta de Comité Gerencial N° 91, de 8 de abril de 2015, el Contralor informa que el Comité de Auditoría comenzará a realizar el seguimiento a los compromisos de la Administración referido a los alcances de Contraloría y/o instrucciones de dicho Comité, medida que no consta que se haya implementada con anterioridad. También se indica que, a partir del mes de abril, se realizará el seguimiento de la carta de control interno emitida por PwC para las entidades del modelo, con el fin de informar al Directorio y a la Administración los avances respecto de las mejoras que deben implementarse (fojas 2983). En las sesiones del año 2015 anteriores a la mencionada, esto es, las sesiones N°s. 84 a 90, la Fiscalía y Gerencias no dan cuenta de acciones vinculadas con la auditoría externa a los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**386.** Ahora bien, el 10 de abril de 2015, la Caja ya había recibido el documento "Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos contables", esto es, el Informe de Control Interno elaborado por PwC, antecedente que daba cuenta de un conjunto considerable de aspectos deficientes en los ámbitos de Sistemas de Información y Colocaciones, indicando que se arrastraban desde el año 2013.

**387.** El 13 de abril de 2015, esta Superintendencia emitió el Ordinario N° 22.969, por medio del cual suspendió los acuerdos de Directorio aprobados en las sesiones ordinarias y extraordinarias de 31 de marzo y 2 de abril, respectivamente, y se requirió a la Caja remitir diversos antecedentes. Todo lo anterior, ya fue tratado en el Título A.1) de este Capítulo.

**388.** En respuesta al Ordinario N° 22.969 de 2015, la Caja emitió la carta GGEN 0550, de 21 de abril de 2015, la cual fue suscrita por su entonces Gerente General.

**389.** En esta comunicación, se indicó que el propósito de la carta GGEN 0417, de 2 de abril de 2015, fue "cumplir con el plazo de entrega de esa información a la SUSESO, mismo que expiraba el 31 de marzo de 2015", luego, sólo con esa finalidad el Directorio había acordado la inmediata ejecución del acuerdo adoptado en la sesión del 31 de marzo, como también convocar a la sesión extraordinaria del 2 de abril.

**390.** También se señaló que, respecto a los EE.FF. del ejercicio contable 2013, "el Comité de Auditoría y tampoco el Directorio objetó el dictamen de los Auditores Externos de PwC, por cuanto dicho dictamen hizo referencia a situaciones específicas relacionadas con la migración del sistema de colocación de crédito desde AS-400 a SAP Banking, que entró en operación a Diciembre de 2013, en el cual se daba cuenta que algunos de los cambios administrativos, derivados de la implementación del mencionado sistema, habían generado transitoriamente dificultades para

acceder a la información de respaldo de las operaciones de otorgamiento de recaudación de créditos, situación de la cual, se encontraba consciente, por cuanto ello formaba parte del proceso normal de estabilización de cualquier cambio de esta magnitud".

**391.** A su vez, respecto a la remisión de un acta que diera cuenta de lo expuesto en la reunión sostenida con el Superintendente el 6 de abril de 2015, en orden a reconocer las debilidades y fallas detectadas por PwC "sin perjuicio de consignar, sin embargo, que a juicio del Directorio, Comité de Auditoría y el Gerente infrascrito, tales constataciones debían ser consideradas sólo en el Informe de Control Interno, de conformidad a lo establecido en la Circular N° 2978 del 30 de enero de 2014"; ello no podría efectuarse junto a la carta GGEN 0550, puesto que la sesión de Directorio respectiva tendría lugar el 23 de abril de 2015.

**392.** Por último, la carta en referencia indica que la situación contractual con PWC quedó "sensiblemente afectada desde el año pasado, a raíz de las pretensiones económicas manifestadas por dicha empresa, las que nuestra institución no aceptó" (fojas 176). Luego, tras describir la solicitud del pago de horas extras por parte de la auditora, indica que las conclusiones sobre los EE.FF. a diciembre de 2014 carecen de toda razonabilidad "como ha hecho presente nuestro Directorio en su acuerdo del día 2 de abril de 2015, después de conocer la opinión del Comité de Auditoría, todo indica que será imposible obtener que esa empresa emita los informes de auditoría que debe elaborar para los ejercicios 2014 y 2015 apegándose a los rectos criterios que deben regir su actividad".

**393.** Luego, en la sesión N° 65, del 22 de abril de 2015, del Comité de Auditoría (fojas 254 a 255), respecto a las observaciones de control interno realizadas por PwC, sólo se consigna en el acta respectiva que "se presenta al Comité un resumen de las principales observaciones" identificadas en la auditoría externa practicada al 31 de diciembre de 2014, "comprometiendo un estatus y detalle de responsabilidades de cada gerencia para el 8 de mayo". En el pendrive de fojas 7051 se contiene la presentación en powerpoint "Seguimiento de aspectos críticos de control interno PwC" efectuada a los directores, en la cual se contienen aspectos relativos a la Caja y a sus filiales de educación.

Cabe hacer presente que la defensa del Sr. Orleans, en sus descargos, indicó que no había accedido a este documento (fojas 1350), sin embargo, el mismo formaba parte de autos previo a la formulación de cargos, por lo que la misma podía ser consultada.

**394.** En la sesión N° 78, de 22 de abril de 2015, del Comité de Riesgo, se da cuenta del avance en el proyecto de remediación de la incompatibilidad SAP ERP y AS400 "el cual implicaría una remediación de riesgos altos y críticos de un 52% y 15%, respectivamente" (fojas 1008).

**395.** En el acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 566, de 23 de abril de 2015 (fojas 2347 y ss.), se transcribe una carta del Sr. Moreno Gamboa, en la cual manifiesta su disconformidad con el texto del acta de la sesión N° 565, indicando que la misma "difiere de la realidad" puesto que los estados financieros no podía contar con su aprobación o rechazo, producto de no contar con el informe del Auditor Externo.

Además, se da cuenta de una reunión con las autoridades de esta Superintendencia, esto es, la reunión a que aludió la carta GGEN 0550-, en la cual se le hizo presente a dicho Servicio que las observaciones de PwC debían ser objeto del Informe de Control Interno, estando las mismas siendo trabajadas por un equipo transversal y multidisciplinario, en orden a superarlas.

**396.** Ahora bien, en el punto 4 de la sesión (fojas 2389), se "Complementa Acuerdo Sesión Extraordinaria 2 de Abril de 2015". Allí, luego de indicar que en la sesión del 2 de abril el Directorio conoció y se pronunció sobre el Informe del Comité de Auditoría "que rechazó el dictamen emitido por los Auditores Externos de PwC, se acordó ratificar la aprobación de los Estados Financieros y rechazar las salvedades del dictamen emitido por la referida empresa Auditora", se indica que los Directores complementan los acuerdos adoptados el 31 de marzo y 2 de abril "en el sentido de ratificar la aprobación de los Estados Financieros Consolidados e Individuales de La Araucana C.C.A.F. al 31 de diciembre de 2014, y junto con ello reconocer la existencia de las

debilidades y fallas detectadas por PwC, a que se refiere el Informe de Auditoría fecha 2 de abril de 2015". Luego se hace mención a la reunión sostenida con este Servicio, señalándose que "se reconoció las debilidades y fallas detectadas por PwC, sin perjuicio de hacer presente en dicho acto, que a juicio del Directorio, Comité de Auditoría y el Gerente General, tales constataciones debían ser consideradas sólo en el Informe de Control Interno".

**397.** Además, al rendirse la cuenta del Comité de Riesgo, se alude, entre otras materias, al proyecto de remediación de accesos en los sistemas SAP ERP y AS400.

En la misma sesión, por otra parte, los Directores acordaron por unanimidad contratar los servicios de TATA para, entre otras materias, incorporar el control y gestión de las carpetas de crédito.

**398.** A continuación, a través del Ordinario N° 28.377, de 6 de mayo de 2015, esta Superintendencia resolvió alzar la suspensión de los acuerdos de Directorio que se encontraban suspendidos, así como también aprobar el acuerdo adoptado en la sesión N° 566, de 2015. No obstante observó la parte del acuerdo adoptado en la sesión extraordinaria de 2 de abril de 2015, que rechazó el Informe con salvedades de los auditores externos.

**399.** La sesión N° 65 del Comité de Auditoría (debió decir N° 66), de 27 de mayo de 2015 (fojas 2312 y ss.), se expone un resumen del avance en la entrega de requerimientos en el contexto de la auditoría externa, y se comenta que el plazo venció el 18 de mayo (el acta del 22 de abril, antes reseñada, indica "08 de Mayo de 2015"), por lo que el Comité resuelve amonestar a los responsables que no remitieron dentro de plazo los requerimientos al 27 de mayo (fojas 2312).

Además, el acta da cuenta de una auditoría planificada a los créditos sociales, en la cual se obtuvieron 69 de 200 carpetas. Se concluye que hay falta de trazabilidad en la administración de los documentos y, "al recalcular las cuotas de 60 créditos sociales otorgados en SAP Banking, todos presentan diferencias entre -118 y 21.768", entre otros hallazgos.

**400.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 567, de 28 de mayo de 2015 (fojas 2394 y ss.), el Presidente informa que, junto con el Gerente General, sostuvieron una reunión con la SVS, en donde se reiteró que "a juicio de esta institución las observaciones formuladas por los auditores externos, por la escasa materialidad debían ser materia de control interno y no del dictamen". Se agrega que "el Gerente General se comprometió a que dichas observaciones se encontrarían resueltas en el mes de julio del presente, comentando que existen mesas de trabajo que se encuentran abordando distintos levantamientos"

Asimismo, el Presidente indicó que la Gerencia de Contraloría estaba efectuando una auditoría interna utilizando los mismos criterios que PwC. También se trata, por el Presidente, la conveniencia de contar con otra empresa de auditoría externa.

**401.** En forma paralela, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), en su Oficio Ordinario N° 11.444, de 4 de junio de 2015, ya mencionado (fojas 32 y ss.), dio cuenta de sus pronunciamientos del año 2014, por medio de los cuales pidió a la Caja que proporcionara información detallada sobre el estado de los procesos relacionados con las causales de las salvedades a los EE.FF. al 31 de diciembre del 2013, e indicara el plazo estimado de término de los mismos, entre otras materias.

**402.** El citado Oficio Ordinario indica que la Caja, a través de respuestas de abril y junio de 2014, se comprometió a implementar, para el sistema SAP Banking, un proyecto de definición de perfiles y asignación de roles a usuarios, y un levantamiento y revisión de matriz de accesos con el objeto de mitigar eventuales riesgos, a más tardar el cuarto trimestre del 2014. Añadió que "Adicionalmente, esta Superintendencia realizó un seguimiento en terreno de las respuestas dadas por C.C.A.F. La Araucana a los oficios mencionados, realizando las indagaciones correspondientes y verificando los plazos informados de acuerdo a lo fundamentado por la sociedad, plazos que se extendieron y que fueron posteriormente incumplidos, derivando en la emisión del Oficio Ordinario N° 3.561 de fecha 17 de febrero de 2015, mediante el cual este Servicio reiteró e hizo presente que a la fecha del mismo aún quedaban pendientes: habilitar el módulo de reprogramaciones en el sistema SAP Banking; no se había efectuado el registro total por concepto

de prepagos parciales o totales de créditos, y los posibles ajustes por pagos en exceso derivados de lo anterior. Además, se señalaba que la sociedad debía evaluar la correcta clasificación de riesgo de los créditos reprogramados que se adicionan a la última cuota de un máximo de 60, denominados "cuotones", y determinar las provisiones que correspondieran. En relación con las sociedades educacionales, se determinó que el plazo establecido por C.C.A.F. La Araucana para finalizar el análisis correspondiente y determinar un auxiliar detallado para sustentar los saldos por cobrar a los alumnos, no se dio por cumplido, por cuanto dicho auxiliar estaba comprometido para el segundo semestre de 2014. Al respecto, se instruyó que la sociedad adoptara las medidas pertinentes de manera de finalizar el análisis de dichos saldos y efectuar los ajustes que procedieran en los estados financieros al 31 de diciembre de 2014."

Agregó que "No obstante lo anterior, con fecha 31 de marzo de 2015, la sociedad remitió su información financiera al 31 de diciembre de 2014, la que no incluyó el correspondiente informe de sus auditores externos, por lo cual fue necesario requerir la información financiera completa mediante Oficio Ordinario N° 6.690 de fecha 02 de abril de 2015. La sociedad dio respuesta al oficio anterior con fecha 06 de abril de 2015, donde informó que, producto del proceso de implementación del sistema SAP Banking CRM durante el año 2014, requirió de mayor tiempo para satisfacer los requerimientos de información de los auditores externos, motivo por el cual éstos sólo pudieron emitir su informe de auditoría con fecha 02 de abril de 2015. Asimismo, la sociedad en la misma fecha remitió copia del acta de sesión extraordinaria de Directorio de fecha 02 de abril de 2015, en la que se resolvió rechazar las salvedades contenidas en el informe de los auditores externos PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada (PWC), sobre la base de los análisis efectuados por el Comité de Auditoría de C.C.A.F. La Araucana, por las razones que constan en el acta de la sesión extraordinaria del Directorio previamente señalada.

Considerando lo descrito en párrafos anteriores, a la fecha de emisión de sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014, la sociedad aún mantiene las debilidades de control interno mencionadas, las que son recogidas en la opinión de los auditores externos PWC con salvedades a los estados financieros a dicha fecha, relacionadas con el otorgamiento de créditos sociales, cobranzas, clasificaciones de riesgo de deudores y provisiones respectivas, así como de saldos por cobrar de actividades educacionales. Dichas salvedades implicaron que los auditores externos no pudieran cerciorarse de la razonabilidad de alrededor de un 70% del total de activos de la sociedad, del 100% de los ingresos por intereses y reajustes, del 51% de los ingresos por actividades ordinarias (educacionales) y del 100% del deterioro por riesgo de crédito de C.C.A.F. La Araucana".

**403.** Tras detallar el contenido de las salvedades en comento y su eventual impacto en la Caja, la SVS concluyó que dicha entidad debía "informar sobre el presente oficio al Directorio de la sociedad, quien deberá acordar las medidas necesarias para dar solución a las debilidades señaladas, mediante un plan formalizado y a firme que deberá ser informado a esta Superintendencia, detallando claramente cada una de dichas soluciones, como asimismo, el plazo definitivo en que cada una de ellas será implementada. Adicionalmente, deberá presentar una evaluación del estado de cumplimiento de dicho plan, a la fecha de presentación de los estados financieros al 30 de junio de 2015 a este Servicio, el cual deberá ser refrendado por sus auditores externos."

**404.** Cabe hacer presente que, respecto al Plan de Remediación, el Sr. Quijano indicó que el Directorio y el Comité de Auditoría instruyeron a la Administración y a la Contraloría Interna trabajar en un plan de remediación de las deficiencias detectadas. En él se generaron 732 hitos por corregir, "partiendo de las observaciones de Pwc, más una serie de mesas de trabajo, lideradas por la Administración, donde participaban la Gerencia General, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Finanzas, la Gerencia de TI, Fiscalía y Contraloría", las que señaló que comenzaron a operar casi en forma inmediata de conocido el informe final de PwC y se han mantenido en lo que va del 2016, existiendo un monitoreo permanente del Directorio (fojas 3231).

**405.** La carta GGEN 0900, de 11 de junio de 2015, de la Caja, informa a la SVS sobre las soluciones que ha implementado en relación a las debilidades detectadas por el Informe de

Control Interno de PwC, atendido lo que le instruyó dicho Organismo en su Oficio Ordinario N° 11.444, de 4 de junio de 2015.

Así, por ejemplo, la Caja indica que en diciembre de 2014 quedó implementado el software MDCMS, para asegurar la eficacia y veracidad de los controles sobre el registro de identidad de los cambios; en materia de debilidades en los accesos y configuraciones del módulo de seguridad de SAP Banking, señala que el período de marcha blanca (enero a agosto de 2014), la apertura de mandantes e incremento de usuarios con privilegios de administración, tuvo su explicación en la necesidad de responder oportunamente a los incidentes de la puesta en marcha gradual; en cuanto a los usuarios y perfiles cuyos accesos debían ser depurados, se indica que todos los casos mencionados por PwC fueron resueltos en septiembre de 2014.

En relación a la eliminación de provisiones por créditos reprogramados y renegociados que fueron erróneamente clasificados como de menor riesgo, esta comunicación señala que al cierre de mayo se hizo un ajuste contra patrimonio de MM\$1.829, además, se refirió que a pesar de algunos errores en el cierre del año 2014, en definitiva, se mantuvieron provisiones suficientes para cubrir dichas pérdidas; también se reiteran las argumentaciones vertidas en el Comité de Auditoría del 2 de abril de 2015 respecto a casos de créditos que, como resultado del pago de una sola cuota de varias vencidas, computaron el crédito como vigente, así, por ejemplo, se reitera que se entregó el 99% de los expedientes de crédito, sin perjuicio de ello, se indica que se está realizando una reorganización del método de archivo, para facilitar la ubicación de los expedientes físicos, y también se informa que se ha modificado un contrato con TATA de manera de contar con servicios de digitalización y seguimiento automático de las documentación de las capetas; ello entre otras debilidades informadas por PwC (fojas 34 a 36).

**406.** La sesión N° 67 del Comité de Auditoría, de 17 de junio de 2015 (fojas 2318 y ss.), en el seguimiento de la Carta de Control Interno de los EE.FF. de la Caja Abril 2015, se indica que: no se recibió el listado de créditos castigados, ni el detalle de la cartera securitizada; se recibieron 104 de los 201 expedientes de créditos solicitados, de 50 expedientes de créditos repactados y reprogramados; se recibieron 28 y 24, respectivamente, y se identificaron cambios de categorías de provisión de 7 créditos reprogramados, entre otras debilidades.

Respecto de la auditoría de seguimiento de la Carta de Control Interno TI, se señala que se identificaron diferencias entre el EDI y el auxiliar contable de M\$1.242.371, y se refirió que había un débil cumplimiento en la aplicación de arqueos de fondo fijo por parte de las distintas oficinas regionales.

**407.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 568, de 18 de junio de 2015 (fojas 2447 y ss.), el Gerente General da cuenta de lo requerido por la SVS en su Oficio Ordinario N° 11.444 de 2015. El acta indica que "el Gerente informa que se han recabado los antecedentes necesarios desde las distintas Gerencias y Subgerencias de la Caja, habiéndose plasmado el resultado de dicha labor en el Plan de Solución de Debilidades".

A continuación, el acta consigna que el Presidente y el Directorio, por unanimidad, acuerdan aprobar la redacción final del "Plan de Solución de Debilidades observadas en el Informe de Control Interno C.C.A.F. La Araucana y Plazo de Implementación de las respectiva Soluciones".

Debe mencionarse que respecto de distintas debilidades, se indica una solución y plazo de implementación. Así, se señala que a la fecha de la sesión ya habían soluciones implementadas (debilidad de los controles sobre la integridad de los cambios y roles y perfiles de los usuarios); se indicó que las operaciones habían sido debidamente administradas y controladas por el área de TI (accesos y configuración del módulo de seguridad Basis de SAP Banking y CRM); se señaló que no se estaba de acuerdo con la empresa auditora, sin perjuicio de lo cual se solicitaría un reporte técnico de SAP Alemania (configuración de seguridad de las bases de datos SQL Server 2005); se manifestó que a mayo de 2015 se había ajustado la correcta clasificación de los créditos reprogramados y renegociados, aumentándose el stock de provisiones con cargo a patrimonio por MM\$1.829 (incorrecta clasificación de créditos en la categoría de menor riesgo y consecuente eliminación de provisiones), entre otras materias.

**408.** El 22 de junio de 2015, este Organismo dicta el Ordinario N° 38.926, cuyo contenido ya fue reseñado en el Capítulo A.1) de este Título.

**409.** El 24 de junio de 2015, la C.C.A.F. remitió a esta Superintendencia la carta GGEN 0991 (fojas 1576 a 1578), en la cual dio respuesta a diversas materias que le fueron consultadas sobre su gobierno corporativo.

Entre otras cuestiones, se indica que, de acuerdo al Reglamento de la Caja, "se acompañarán a la convocatoria las copias de las actas que deban ser aprobadas en la sesión a la cual se convoca y los documentos y antecedentes necesarios que el Presidente así considere para informar y analizar en forma previa por parte de los Directores".

**410.** Posteriormente, en la sesión extraordinaria del 1 de julio de 2015, con la presencia de todos los Directores, del Sr. Orleans y del Gerente Contralor, se trata el Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de ese mismo año.

El Presidente informó que, junto a personal de la Caja, había sostenido una reunión con este Servicio, en la cual le informó sobre el Plan de Solución de Debilidades.

A continuación, se señala que el Gerente de Finanzas y Planificación –Sr. Isaac- da respuesta y antecedentes sobre los puntos el Ordinario N° 38.926, realizando los Directores preguntas que fueron respondidas por el Gerente General y el Gerente de Finanzas y Planificación "a satisfacción de los señores directores".

**411.** Ahora bien, en esa jornada la Fiscal indicó que ese mismo día había vencido el plazo para interponer un recurso de reposición conforme a la Ley N° 19.880 "mismo que podría intentarse, bajo la consideración que la Superintendencia en su oportunidad suspendió el acuerdo de directorio que aprobó los estados financieros al 31 de diciembre de 2014, y luego levantó dicha suspensión, de tal modo que las observaciones a los estados financieros aprobados por el Directorio el 31 de marzo y el 2 de abril del presente año y que se contienen en el Oficio del 22 de junio, serían extemporáneas, y en cuanto tal, suponen una contravención de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 16.395". Con todo, "El Directorio agradece a la Fiscal la información señalada, no obstante ello, estima que no resulta convincente interponer el recurso sugerido" (fojas 2515). A continuación, se indica que la Fiscal hizo presente que lo anterior, era sin perjuicio de la reserva de todas las acciones legales pertinentes.

**412.** Tras este debate, el acta da cuenta de que el Directorio acordó instruir al Gerente General respecto a los siguientes tres acuerdos:

**a)** Continuar con las mesas técnicas de trabajo con esta Superintendencia y "elaborar un borrador de respuesta, que contenga las explicaciones y descargos de la Caja respecto de cada uno de los puntos contenidos en el Oficio N° 38.296 (...) el cual deberá ser enviado al Directorio con la debida antelación y ser sometido a su aprobación en la próxima sesión ordinaria, convocada para el 23 de julio próximo";

**b)** Preparar un cronograma de acciones que la Caja ha realizado o realizará, para dar cumplimiento a las observaciones de PwC en su Informe de Control Interno, y

**c)** Dar inicio a la contratación de la empresa Humphreys.

**413.** La sesión N° 68 del Comité de Auditoría, de 14 de julio de 2015 (fojas 2324 y ss.) da cuenta el seguimiento de la Carta de Control Interno de los EE.FF. de la Caja Mayo 2015, refiere que no se tomaron muestras a solicitud de la Gerencia de Operaciones, dándose cuenta de otros hallazgos.

En el seguimiento de la Carta de Control Interno del IPLA, se da cuenta de la baja de 77 cuentas SAP ALL o SAP\_NEW a 3, y también se consigna que "SAP comenta la existencia de controles internos provenientes de fábrica que mitigarían los riesgos indicados por PwC".

**414.** En la sesión ordinaria de Directorio N° 569, de 23 de julio de 2015 (fojas 3027 y ss.), “el Gerente pasa a informar al Directorio respecto de cada una de las respuestas y descargos con que se evalúa contestar el referido Oficio”, esto es, el Ordinario N° 38.926 de 2015.

Sobre el particular, el Gerente General aborda: la instrucción sobre mayores provisiones, el reverso de la primera cuota del contrato con RSA Seguros y la instrucción de reemitir los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 de la Caja. Al efecto, el acta indica que “el Gerente propone al Directorio solicitar a la Suseso reconsiderar y dejar sin efecto la instrucción de remitir nuevamente los Estados Financieros Individuales y Consolidados al 31 de diciembre de 2014, incorporando los ajustes señalados en los puntos 3.2 y 3.3 y, eventualmente, los que resulten según lo instruido en el punto 3.4, atendido que ello no corresponde con las indicaciones técnicas que rigen la confección de los Estados Financieros bajo normas IFRS, procediendo únicamente tratándose este tipo de errores, conforme indica la norma técnica contable pertinente, reconocer el error detectado en el Patrimonio de la Caja, en la fecha más reciente una vez detectado el error, esto es, en los Estados Financieros de julio del año 2015”.

Además, “El Gerente agrega a lo anterior, otros posibles efectos negativos” respecto de la rentabilidad de la Caja, encarecimiento del financiamiento por un ajuste a la baja de las Clasificadoras de Riesgo, y dificultades con entidades administrativas, como el SII, INE y Banco Central.

En particular, cabe señalar que respecto a la reversión de la cuota del contrato con RSA, el Sr. Orleans, según el acta, indicó al Directorio que, a diferencia de lo señalado por esta Superintendencia, “en el informe de dicha firma no se recomienda hacer una reversa de dicha partida, sino que se sugirió llevar a cabo un análisis financiero contable del contrato en cuestión”.

**415.** Al ser consultado el Sr. Orleans en su declaración de 8 de abril de 2016 sobre las razones por las que no informó al Directorio sobre la recomendación de PwC, señaló “Porque efectivamente no fue la recomendación de PwC, para lo cual solicito se lea el respectivo documento donde figura la recomendación de PwC, la que específicamente señala: “Efectuar un análisis financiero contable de los contratos firmados por la Caja”. Por lo tanto, he sido fiel absolutamente al señalar la indicación señalada por PwC.” (fojas 3213).

**416.** Ahora bien, el mencionado Informe de Control Interno, titula su observación 26 “Revisar el criterio contable utilizado para reconocer las comisiones asociadas al contrato con RSA Seguros”. En la sección descripción del problema consigna “Al cierre del ejercicio 2014 se abono (sic) íntegramente a resultados la primera cuota por aproximadamente MM\$1.000. Al respecto, sin perjuicio que se hayan cumplido con determinadas condiciones del contrato, de acuerdo con las normas de contabilidad vigente el monto de dicha cuota, y las siguientes, debe diferirse durante todo el plazo del mismo”.

Luego añadió “Asimismo, a efectos de complementarse lo descrito en el párrafo anterior la cláusula 8.02 (d) del contrato indica “La terminación por la Araucana del presente instrumento con justa causa imputable a RSA, no obligará a la Araucana a restituir los importes percibidos o que le corresponda percibir de RSA de acuerdo al presente instrumento hasta dicha fecha a excepción de la primera cuota de la Contribución”. Por lo tanto, se debió haber diferido el ingreso en el tiempo de duración del contrato”.

En la sección Acciones/Recomendaciones, se indicó “Efectuar un análisis financiero contable de los contratos firmados por La Araucana”.

**417.** Por otra parte, en el acta de la sesión N° 569, también el Gerente General da cuenta de la necesidad de contratar a una empresa auditora para efectos del Plan de Remediación ordenado por la SVS en su Oficio N° 11.444 de 2015, para lo cual recomienda la contratación de PwC, cuestión que se acuerda por la unanimidad del Directorio (fojas 3032 vta. a 3033).

Además, en la sesión en referencia se informa al Directorio sobre el Plan de Contingencia elaborado por el Gerente General y el Subgerente General recién designado, Sr. Isaac Palyi.

**418.** Ahora bien, la respuesta de la Caja al Ordinario N° 38.926 de 2015, se materializó a través de la carta GGEN 1262, de 31 de julio de 2015, esto es, el día en que se debía dar cumplimiento a parte de sus instrucciones.

**419.** La carta GGEN 1262 fue suscrita por el Sr. Orleans en su calidad de Gerente General y su contenido ya fue mencionado en extenso en el Capítulo A.1) de este Título.

**420.** Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que consultado el Sr. Orleans sobre por qué remitió la carta GGEN 1262 estando pendiente por parte del Directorio la aprobación del acta de la sesión N° 569, el mismo indicó que "La carta se refiere a la respuesta que había que enviar al Oficio N° 38.926, de 22 junio de 2015, relativo a los EEFF, que establecía un plazo de respuesta al 31 de julio, en varias de sus partes y en otra, de un archivo al 31 de agosto. En mérito de lo señalado, era perentorio responder el día 31 de julio, aspecto que también menciona la SUSESO en su respuesta a esta carta, en la que señala que fue respondida en el último día de plazo", tras lo cual el Sr. Orleans leyó lo indicado a fojas 3029 vta., párrafo penúltimo y último del punto N° 3 de dicha acta.

Además, el Sr. Orleans indicó que "Quiero señalar que el aspecto legal que planteó la Fiscal en esta sesión de Directorio, también fue señalado en la Carta GGEN 1262 por indicación de ella. Asimismo, consignar que es la Fiscal a quien le corresponde validar todas las acciones legales y comunicaciones del Directorio y del Gerente General, aspecto que quedó reflejado en el Directorio de junio 2015, por iniciativa del Gerente, en el que se definió con claridad la responsabilidad de la Fiscalía en todas estas comunicaciones y aspectos legales. Finalmente en este punto, quiero señalar que también fue observado por el señor Castilla en sus descargos, indicando el total desconocimiento del Directorio de este argumento, lo que no es efectivo, porque, como señalé fue tratado en el Directorio del 1° de julio e incorporado en la Carta GGEN 1262, aunque es efectivo que en el acta de la sesión del 23 de julio, no figura este punto. Debo agregar que el contenido de la Carta GGEN 1262 es prácticamente literal al contenido del acta de 23 de julio, referido a este punto, en todo lo que se refiere al citado Oficio de la SUSESO" (fojas 3214).

**421.** A su vez, debe indicarse que la carta GGEN 1262 remitió el cronograma que le fue pedido a la Caja a través del Ordinario N° 38.926, el cual se indicó que daba cuenta de las acciones que la Caja adoptó o adoptaría, para dar solución a las "Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos-contables", esto es, el Informe de Control Interno de PwC. Además, se indicó que el Cronograma daba cuenta del estado de avance de las medidas detalladas. Estos antecedentes se encuentran a fojas 338 y ss.

**422.** En forma paralela, en el mes de julio de 2015, Feller Rate emitió un informe de clasificación. En su página 1 (fojas 2754), se indica que "en la revisión de los estados financieros referidos al 31 de diciembre d 2014, el auditor independiente de la Caja emisión una opinión con salvedades, referidas a provisiones, colocaciones e ingresos. Analizadas las salvedades, Feller Rate concluyó que sus posibles efectos no impactan significativamente la posición financiera de la Caja, como tampoco los fundamentos de las clasificaciones de sus títulos de oferta pública. Ello se sostiene, entre otros factores, en ejercicios de sensibilización que muestran un impacto acotado de las salvedades sobre su situación patrimonial".

En su página 3 se indica que, a juicio de la entidad en comento, los posibles efectos de las debilidades detectadas no impactaban significativamente la posición financiera de la Caja atendido que "i) que a pesar de las salvedades, en opinión del auditor "... los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos su aspectos significativos, la situación financiera de la Caja de Compensación Familiar La Araucana y sus filiales..."; ii) la aplicación de sensibilizaciones por parte de Feller Rate que indican un impacto acotado de las salvedades sobre la situación patrimonial y el índice de solvencia de la entidad; iii) que la Caja ha tomado medidas concretas, a través de mayor constitución de provisiones durante 2015, y iv) que la

administración continúa trabajando para subsanar las debilidades, mostrando un plan de acciones y plazos definidos” (fojas 2755).

En su página 7 (fojas 2757), indica que “En el aspecto tecnológico se han llevado a cabo una serie de inversiones tendientes a mejorar la gestión del negocio, la continuidad de las operaciones y la automatización de las funciones. Dentro de éstas se enmarca la implementación de SAP Banking y CRM, que esperan deriven en mejoras el proceso de créditos (sic) y en su originación en el mediano plazo. Si bien la implementación de este sistema finalizó el 2014, el proceso de renovación tecnológica generó debilidades en materia de calidad de la información y control interno, quedando aún ajustes importantes. Estos están siendo resueltos a través del proyecto de Remediación de SAP, con coordinaciones internas entre distintas áreas de la entidad y con plazos definidos”.

**423.** Además, en el citado mes de julio, según la información disponible en la Central de Riesgos de este Servicio (fojas 1572), tuvo lugar la más alta colocación de créditos de la Caja respecto del año 2015.

**424.** El 17 de agosto de 2015, la SVS emite el Oficio Ordinario N° 17.674 (fojas 42 y 42 vta.), por medio del cual, junto con aludir al Ordinario N° 38.926 de esta Superintendencia, se le indica que debe constituir mayores provisiones por \$2.500 millones atendido el error contable de la subvaluación de la cartera de crédito reprogramada y renegociada, indicando que no procede aplicar la NIC. También se indica que debe reversarse la cuota del contrato con RSA.

Luego, tras citar el principio de coordinación administrativa, se le instruye a la Caja reemitir y reenviar sus EE.FF. a 31 de diciembre de 2014.

**425.** El 17 de agosto de 2015, tuvo lugar una sesión extraordinaria de Directorio, a la que asistió su Presidente, el Sr. Moreno Zanni, la Sra. González Gil, el Sr. López Marín, la Fiscal, el Sr. Orleans y el Sr. Isaac, este último como invitado, acordándose por unanimidad poner término a la relación laboral con el Gerente General antes citado.

**426.** Cabe hacer presente que, a juicio del Sr. Moreno Gamboa, tras la salida del Sr. Orleans, hubo un “cambio de mirada” en la Caja (fojas 3197), mientras que el Sr. Moreno Zanni expresó que el cronograma con las debilidades a corregir, comenzado por el Sr. Orleans, fue retomado con mucha fuerza por el nuevo Gerente General, Sr. Isaac (fojas 3128 vta.).

**427.** El 20 de agosto de 2015, se celebró la sesión ordinaria de Directorio N° 570, en la cual se acordó aprobar el acta de la sesión N° 569, salvo en lo que respecta a la respuesta al Ordinario N° 38.926 de 2015.

En dicha oportunidad, el Presidente indica que se ha renovado la alta dirección ejecutiva de la institución, en aras de dar un nuevo impulso a la entidad, en especial, en lo que refiere a la necesidad de obtener liquidez y flexibilidad financiera.

**428.** Por otra parte, el acta da cuenta de una presentación de don Rodrigo De la Cuadra Garretón, asesor de la Caja, respecto a la situación económica y financiera. En la especie, en su declaración, indicó que (fojas 5439 y 5439 vta.): “Las dificultades generadas producto de la migración a SAP Banking dieron origen a varias de las objeciones y salvedades de la auditoría de Pwc. Expuse que, a mi entender, este era una materia de la mayor gravedad que requería un esfuerzo mucho mayor de la Caja del que se venía realizando.”

Consultado sobre por qué consideró que era una materia de la mayor gravedad que requería mayores esfuerzos de la Caja, indicó que “Mi trayectoria en el sistema financiero y habiendo sido socio de una clasificadora de riesgos, me indicaba que las salvedades a los EEEF iban a traer severas consecuencias en el sistema financiero.”

Consultado sobre los antecedentes en base a los cuales incluyó en su presentación, dentro del ítem “Implementación de nuevos sistemas tecnológicos”, el “–Alto costo de la implementación de SAP Banking” como uno de los motivos de la situación de la Caja, refirió que “Se me reportó un monto asociado a la implementación de SAP Banking de gran magnitud. Por otra

parte, la afirmación respecto al costo se refiere también a las deficiencias que se tuvo en el proceso de migración y que fueron una de varias causas para las salvedades en la auditoría.”

**429.** El 20 de agosto de 2015, la C.C.A.F. envía a esta Superintendencia la carta GGEN 1320, en la cual informa que por sesión de ese día, se acordó reemitir los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 en los términos instruidos en el Ordinario N° 51.482 de 2015, siendo sometidos a la revisión de PwC, cumplido lo cual, serían remitidos al Organismo Fiscalizador.

También se indica que, en cumplimiento de lo instruido en la letra f) del número 2 del Ordinario N° 51.482, el Directorio encomendó al Gerente General para que coordinara con las distintas unidades y gerencias de la Caja, la asignación de las personas que se responsabilizarán de las acciones detalladas en el cronograma remitido junto a la carta GGEN 1262.

**430.** El 21 de agosto de 2015, la Caja envía a este Servicio la carta GGEN 1322 (fojas 362), por medio de la cual adjunta el acta parcial de la sesión de Directorio N° 570, señalada precedentemente.

**431.** El 21 de agosto de 2015, la Caja también remite la carta GGEN 1324 (fojas 368 a 369), en la cual se indica que si bien el Sr. Moreno Gamboa se excusó de asistir físicamente a la sesión de Directorio N° 570, se mantuvo durante todo el desarrollo de la misma, comunicado telefónicamente, ratificando el acuerdo al que se llegó en dicha sesión.

**432.** Por último, el mismo día 21 de agosto, personal de la Caja remitió por correo electrónico información sobre las medidas adoptadas para superar las observaciones de PwC (fojas 372 y ss.).

**433.** El Ordinario N° 54.581, de 28 de agosto de 2015, de esta Superintendencia (fojas 394 y 394 vta.), se indica que dicho Servicio no tiene observaciones respecto a la sesión N° 570 y se da cuenta de la remisión, por correo de 21 de agosto, del cronograma de las acciones que la Caja había realizado o realizaría para dar soluciones a las observaciones de PwC.

**434.** La Caja envió sus EE.FF. a diciembre de 2014 reemitidos, por correos electrónicos de 28 de agosto de 2016 (fojas 1597 y 1598), estando los archivos respectivos en el CD de fojas 1507.

**435.** Por medio de la carta GGEN 1365, de 3 de septiembre de 2015, la C.C.A.F. adjuntó el cronograma de solución de debilidades actualizado en archivo electrónico (CD de fojas 438).

**436.** El Ordinario N° 57.351, de 9 de septiembre de 2015, de la Superintendencia, de fojas 119, aprobó el acuerdo adoptado en la sesión extraordinaria y da cuenta de mayores antecedentes sobre el despido del Sr. Orleans, expresando el Sr. Castilla Pérez que se estimó necesario dar una señal potente que demostrara en forma indubitada, la clara voluntad de la Caja de enmendar y resolver las observaciones que se les habían planteado.

**437.** En la sesión N° 70 del Comité de Auditoría, de 29 de septiembre de 2015 (fojas 2332 y ss.), bajo la presidencia subrogante del Sr. López Marín, con la asistencia de la Sra. González Gil y Sr. Moreno Zanni y del entonces Gerente General, Sr. Isaac, se da cuenta del seguimiento del Plan de Remediación comprometido con la SVS y esta Superintendencia de Seguridad Social.

Respecto a las auditorías de procesos a las reprogramaciones y renegociaciones, entre otros hallazgos, se indica que se solicitaron las hojas de prolongación de cada operación consultada, lo que no se proporcionó; el 3,5% de la muestra de créditos reprogramados, figuraba con saldo vigente en SAP; existían reprogramaciones no registradas en DPRO, aplicación utilizada para determinar las provisiones de crédito, entre otras. Respecto al proceso de diferimiento de cuotas, se detectaron algunas discrepancias en la información. En el proceso de trazabilidad de ingreso por crédito social, se deja constancia que según la estrategia de implementación de SAP, la información histórica del crédito y sus pagos, no fue migrada en un 100%; los pagos electrónicos por determinados portales no se integraron al requerimiento del

negocio; no existía un reporte integrado que consolidara la información relativa al crédito, entre otros.

A su vez, en el acta constan auditorías de revisiones a la plataforma AS400 y a las plataformas Windows como parte del Plan de Remediación. Respecto de la primera, si bien se indica que había avances en materias de seguridad, se mantenían hallazgos. En el ítem ABM usuarios y seguimiento del mencionado Plan, se hizo un análisis de muestra de usuarios creados, no pudiéndose obtener evidencia de la creación del 36% de la muestra (9 casos); en 23 de 25 muestras existió eliminación tardía de las cuentas; no se obtuvo evidencia de 6 de 25 cuentas en las que existieron modificaciones entre enero y mayo de 2015, entre otras cuestiones.

**438.** El 28 de septiembre de 2015, la Caja emite la carta GGEN 1443, en respuesta al Ordinario N° 57.351

**439.** El 30 de septiembre de 2015, se realizó la sesión ordinaria de Directorio N° 571, en la cual se desvincula a la Fiscal.

**440.** El mismo día 30 de septiembre, la Caja envía la carta GGEN 1451, en el cual remite el “Plan de Solución de Debilidades” observadas en el Informe de Control Interno de PWC, la evaluación del estado de avance fue elaborada por dicha auditora externa (fojas 440 a 495 vta.)

**441.** En otro ámbito, en septiembre de 2015, Feller Rate emite su Informe Cambio de Clasificación desde A a BBB- (fojas 2760 y ss.), se indica que la Caja se ha visto afectada por las consecuencias generadas en el mercado por las salvedades emitidas por los auditores externos en los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, “Si bien, a juicio de Feller Rate ellas no generarían un impacto material en la posición de solvencia de la entidad, sí se ha debilitado su posición de liquidez. En efecto, la Caja ha tenido dificultades para obtener las renovaciones de las líneas de crédito con sus acreedores cambiarios, generándole importantes descalces en el corto plazo”. Entre otras materias, Feller Rate también se refiere a los ajustes contables requeridos por esta Superintendencia y la SVS, indicándose como la más significativa, la constitución de mayores provisiones por M\$2.500.

A su vez, se hace referencia a características del modelo de la Caja, elevados gastos operacionales, deterioro en su rentabilidad y desafíos para un mejor desempeño futuro, dado un escenario más adverso.

**442.** La sesión del Comité de Auditoría, de 28 de octubre de 2015, esto es, la última sesión previo a la intervención de la Caja de esta instancia (fojas 2341 y ss.), se desarrolló bajo la presidencia subrogante del Sr. López Marín y con la asistencia del Sr. Soler. En ella se dieron cuenta de diversos procesos de auditorías desarrollados, entre ellos, el seguimiento de control de versiones de software, el cual formaba parte de las observaciones de PwC respecto a la ausencia de una herramienta de gestión para la información de cambios y mantenciones en AS400. Según el respectivo reporte, tres de los cuatros puntos a ejecutar se encontraban implementados.

**443.** El 29 de octubre de 2015, se celebra la sesión ordinaria de Directorio N° 572, en la cual además, de la cuenta por parte del Comité de Auditoría de las auditorías efectuadas y de las instrucciones dadas por el mismo a la Gerencia de Operaciones y Servicios Operativos, no hay constancia de que se hayan tratado materias relacionadas al Plan de Remediación.

Esta fue la última sesión de Directorio previo a la intervención de la Caja por este Servicio.

**444.** El 30 de octubre de 2015, esta Superintendencia dicta la Resolución Exenta N° 141, por medio de la cual ejerce su facultad de intervenir la Caja, designado como interventor a son Robert Rivas Carrillo. Con esa fecha, se levanta el acta de intervención (fojas 2632).

**445.** El 26 de noviembre de 2015, la nota de La Tercera (versión on line) de fojas 597 a 598, efectuada al Sr. Castilla Pérez, señala “Sobre la fiabilidad de los estados financieros de la entidad, que según se ha dicho en el mercado son poco creíbles, sostuvo [el Sr. Castilla Pérez] que

se hicieron dos correcciones a pedido de la SUSESO. "Con eso debieran ser más ajustables", dijo, argumentado que hubo problemas con una nueva tecnología de sistemas de gestión".

**446.** El 27 de noviembre de 2015, según nota de prensa de El Mercurio, el Sr. Castilla Pérez "reconoce que hubo una demora en la reacción ante las salvedades propuestas por PwC: "Lo que pasa es que había personas, tanto en el directorio como en la administración que pensaban que estaban equivocados. Pero seis meses después se autoconvencieron de que (PwC) tenía razón" (fojas 596).

## **D.2) Información remitida por la C.C.A.F. La Araucana a la Central de Riesgo Financiero**

**447.** Durante el año 2014, existieron diversos pronunciamientos de esta Superintendencia respecto a información errónea o no remitida oportunamente por la Caja a la Central de Riesgo Financiero de dicho Servicio, lo que motivaba autorizaciones de reenvío de archivos y prórrogas en los plazos para el envío de la información, como consta a fojas 5382 y ss.

En virtud ello, se instruyó a la C.C.A.F. que su Directorio aprobara un plan para asegurar el cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones de dicha entidad.

**448.** El plan en referencia, fue enviado a través de la carta GGEN 0993, de 2 de julio de 2014 (fojas 1545).

Dicho plan no fue objeto de observaciones por el Organismo Fiscalizador, como indica el Ordinario N° 43.469, de 9 de julio de 2014, sin perjuicio de solicitar la remisión del manual de revisión y de requerir el detalle de las herramientas automáticas de revisión y las actas de cierre de proceso.

Con todo, con posterioridad se mantuvieron errores en la información remitida, como dan cuenta los Ordinarios N°s. 20.876, de 6 de abril, y 52.752, de 20 de agosto, ambos de 2015.

**449.** Cabe señalar, que la Caja atribuyó a la implementación de sus sistemas, dificultades en el envío oportuno e íntegro de la información. Al respecto, el Ordinario N° 32.121, de 22 de mayo de 2015, de esta Superintendencia, da cuenta de la solicitud de una prórroga de 6 días, dado que se estaba implementando mejoras en el proceso de generación de información para la Central, proceso que incluía la migración de sistemas desde el actual sistema AS400 a la solución SAP para Banking y CRM.

**450.** De manera similar, el Ordinario N° 61.019, de 11 de septiembre de 2014, señala que frente a observaciones formuladas por esta Superintendencia, la Caja manifestó que las inconsistencias detectadas se explicaban por casos que fueron eliminados por corresponder a créditos pagados, créditos renegociados y que, dentro del proceso de migración al nuevo sistema SAP, no fueron debidamente informados.

**451.** Mientras que en el Ordinario N° 38.697, de 19 de junio de 2014, da cuenta del hecho relevante informado en los EE.FF. al 30 de abril de 2014, que motivó que se aplicaran equivocadamente pagos en cuota de créditos, debiendo corresponder a un prepago total o parcial, situación que se habría corregido en el mes antes citado, impactando periodos anteriores y los resultados del año 2014.

**452.** Durante el año 2015, el Ordinario N° 38.296 de dicho año, también requirió el reenvío de la totalidad de los archivos del año 2014 a la Central de Riesgos de este Servicio, afectados por la no identificación de la reprogramación de créditos, como ya se indicó en el Título A.1) de este Capítulo.

## **D.3) Implementación de SAP Banking, provisiones y trazabilidad del crédito**

**453.** Durante el año 2014, convivían tanto AS400 como SAP Banking, cuestión a la que se refieren, v.gr., las declaraciones de los Sres. Isaac y Orleans, como también el informe de PwC sobre los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**454.** En particular, de acuerdo al acta de la sesión de Directorio N° 557, el equipo SAP Banking de la Caja tomó el control de la solución implementada, a partir del 1 de abril de 2014.

**455.** Ahora bien, el Sr. Orleans calificó el proceso de migración hacia SAP Banking como exitoso, mientras que el Sr. García Castillo señaló que terminó en el plazo que fue comprometido y fue reconocido por SAP como un caso de éxito de implementación (fojas 3212 y 3142, respectivamente).

**456.** Vinculado con lo anterior, debe mencionarse que, en la sesión ordinaria de Directorio N° 558, de 21 de agosto de 2014, el Gerente General recordó al Directorio que en octubre de 2012 aprobaron la segunda etapa del proyecto SAP Banking, acordándose inversiones para el año 2013 de US\$14.866.034, terminando el proyecto exitosamente el 9 de diciembre de ese año. Asimismo, se indicó que el 11 de agosto de 2014 se había alcanzado el segundo hito relevante, a saber, tener el 100% de las oficinas operando con la solución SAP Banking, no obstante lo cual, el proceso de estabilización se extendería hasta diciembre de 2014. Además, se indicó que el proyecto había sido considerado por SAP e IBM como referente a nivel internacional.

**457.** Por el contrario, el Sr. De La Cuadra Garretón, quien fue asesor de la Caja, indicó que, la implementación de SAP Banking, esto es, una plataforma de las más sofisticadas a nivel mundial, era el error más relevante de la Caja.

**458.** Mientras que el Sr. Moreno Gamboa indica que existía una defensa "corporativista" a SAP Banking, según la cual no tenía problemas, recordando que en diciembre, en un Comité de Riesgo, se mencionó que había problemas con el mismo (fojas 3195).

**459.** Por su parte, el Sr. López Marín, afirmó que no se les entregó información sobre problemas en la implementación de SAP Banking, "Con el tiempo fui conociendo temas que hablaban que SAP Banking además de ser muy caro la compra de la licencia y el monto anual que se debía pagar por ello había demorado mucho su implementación, En ese momento llevaba un año casi dos implementándose y había problemas con el traspaso de los clientes del sistema antiguo AS 400 al nuevo que era SAP Banking. En cuanto a la gravedad de los problemas, la respuesta es no, no se nos indicó la gravedad. Se dijo que eran problemas del día a día, de fácil solución. Se hablaba que la Caja fue mencionada como ejemplo de la implementación de SAP en un congreso internacional, pero había la tendencia a bajarle el perfil" (fojas 3162). Agregó que quienes le bajan el perfil a los problemas eran la "Gerencia General, de Operaciones, Gerente de Administración, el Gerente de Informática" (fojas 3162).

**460.** El Sr. Soler Cortina, a su vez, indicó que se le informó que SAP Banking "iba funcionando", en un "98% bien" (fojas 3266), cuestión que también señaló la Sra. González Gil (fojas 3184). El Sr. Moreno Zanni, por su parte, indicó que "Después que dijeron que el SAP Banking era la solución, dijeron que el SAP era el problema. A nivel de Caja uno escuchaba eso. El Gerente de Tecnología defendía su producto (SAP Banking), los usuarios no tanto", agregando que, en base a la información que se le proporcionó, se estaba avanzando en una solución (fojas 3128).

**461.** Por su parte, consultado el Sr. Quijano sobre si la información entregada por la Gerencia de TI a los Directores y el Comité de Auditoría respecto a los sistemas informáticos de la Caja fue completa y oportuna durante los años 2014 y 2015, indicó que existió un cambio a partir de agosto de 2015, con la desvinculación del entonces Gerente del área, pues durante su período, la información que fluía hacia los Directores era muy distinta a la de los Auditores Externos. A su juicio, esta situación confundía a quienes no eran expertos en la materia "dado que el Gerente de TI de la época, apreciaba que los alcances de PwC eran mucho menores que lo que terminamos concluyendo" (fojas 3230). Asimismo, señaló que lo anterior lo llevó a solicitar la contratación de un ingeniero en computación, quien confirmó la mayoría de los casos detectados por PwC. Luego ese ingeniero ayudó al nuevo Gerente de TI, a corregir gran parte de las debilidades detectadas.

**462.** A su vez, según antecedentes entregados, principalmente, al Directorio y al Comité de Inversiones, el proyecto SAP, durante el año 2014, requirió de las contrataciones de asesorías y herramientas. Así, en la sesión N° 25, de 25 de junio de 2014, del Comité de Inversiones, el Gerente General trata la necesidad de contar con la asesoría especializada de Mexax por US\$615.000 hasta diciembre de 2014; en la sesión 557, de 24 de julio de 2014, se da cuenta del proyecto "Implementación Monitoreo Infraestructura SAP" (fojas 832) y también se trata la asesoría de Mexax Consultores S.A. (fojas 833 y 834).

**463.** Sobre el particular, consultado el ex Gerente de TI de la Caja, Sr. García Castillo, indicó que las asesorías a Mexax e IBM no fueron adicionales, sino que formaban parte del plan del proyecto.

**464.** En dicho orden de ideas, consultado sobre el proceso de migración hacia SAP Banking y la implementación de dicha plataforma, tras relatar que su adopción fue una decisión institucional, indicó que "este proyecto terminó en el plazo que fue comprometido y fue reconocido por SAP como un caso de éxito de implementación. El proceso de despliegue de este sistema en oficinas regionales se realizó entre diciembre de 2013 y agosto 2014, seguido de un proceso de estabilización a partir de septiembre de 2014. Finalmente, esto no significa que toda la Caja opere 100% en SAP. Esta implementación incluye todo lo que se definió en el proceso de diseño realizado entre abril y octubre de 2012, por el equipo de proyecto de la Caja, no de TI ya que son los usuarios los que definen la funcionalidad del sistema" (fojas 3142). A su vez, descartó deficiencias relevantes en la implementación de SAP Banking (fojas 3143).

**465.** Ahora bien, el Sr. García Castillo, indicó que parte de las observaciones de PwC tenían su origen en el poco conocimiento del sistema por parte de dicha auditora.

Al respecto indicó que "Como aquí existía una versión distinta entre el auditor y la Gerencia de TI, le solicitamos un pronunciamiento a SAP, que son los dueños de la plataforma. SAP Chile, con la asesoría de SAP Alemania, entregó una carta señalando que no existían los riesgos señalados por PwC. Incluso a propósito de esto, el Presidente, el Contralor y un representante de SAP Chile, se reunieron con PwC (el socio Roberto Villanueva y Enrique Alamos). De acuerdo a lo informado posteriormente por el Contralor al Gerente General y a mí personalmente, en la reunión PwC le habría bajado el perfil a las observaciones respecto de la seguridad de SAP. Eso fue informado solo verbalmente por el Contralor (Sr. Quijano)."

En la especie, de lo descrito por el testigo, se desprende que la carta a la que alude es la de fojas 5955, suscrita por don Sergio Soccal, la que no consigna fecha.

**466.** Respecto a lo expuesto por el Sr. Soccal, el Sr. Quijano expresó que participó de una reunión, argumentando el representante de SAP que, si bien las observaciones en PwC eran efectivas, era muy poco probable que se pudieran materializar, pues se necesitaba un avanzado conocimiento de SAP y de los Procesos de la Caja, por lo que el riesgo sí existía, aunque su probabilidad haya sido baja (fojas 3232).

**467.** Por su parte, la Sra. González Gil indica que con motivo de las observaciones de PwC a la seguridad de SAP Banking "en lo relativo a quienes tenían acceso, con qué claves y si era trazable lo que habían hecho en el sistema y quienes eran", pidió que viniera SAP Alemania a "explicarnos cuál era esa seguridad y me reuní con ellos, en junio o julio de 2015 (no pudieron venir antes). Ellos emitieron una carta y me aseguraron que el sistema era seguro, trazable y se identificaban los hechos en el sistema y la identidad de quién lo había realizado. Eso me dio tranquilidad de que al menos este frente de seguridad estaba cubierto y podía informársele a PwC" (fojas 3184). Esta reunión también fue mencionada por el Sr. Orleans en su declaración.

**468.** Al ser consultado el Sr. Villanueva respecto a lo expresado por el ex Gerente de TI de la Caja, manifestó que "lo que señala el Gerente de TI solamente se refiere a una parte de los sistemas, que es el SAP Banking. Nuestros especialistas se reunieron con personal de SAP Banking y pudieron determinar que el supuesto control efectivo no era tal, por cuanto si bien identificaba al usuario con atribuciones SAP ALL, no era posible establecer qué modificaciones había efectuado a las bases de datos, tablas o cualquier información y considerando además, la gran cantidad de usuarios (77) que tenía atribuciones, lo que hubiese correspondido por parte de la

Gerente de TI, era haber tenido un control efectivo, mediante un oficial de cumplimiento que fuere validando y controlando los posibles cambios a las bases de información de los créditos sociales, situación que en ningún momento fue realizado por el área de TI de la Caja, en el período auditado.”

**469.** Al respecto, debe mencionarse que la auditoría interna de 5 de febrero de 2013, documento dirigido al ex Gerente General, respecto al Proceso Administrar la Configuración y Seguridad SAP ERP indicaba entre sus principales hallazgos la existencia de usuarios SAP\_ALL, SAP\_NEW y usuarios con altos privilegios (AUDI 0002, fojas 5760 y ss.). Posteriormente, en el informe de 22 de agosto de 2014 (CONTR 0108, fojas 5674 y ss.), destinado el Presidente, cuyo objetivo fue analizar los controles generales de TI, también se indica la detección de usuarios con cuentas críticas SAP\_ALL y SAP\_NEW, y deficiencias en las configuración de parámetros de seguridad de contraseña en SAP, debilidades en la asignación de usuarios en SAP, entre otras menciones.

**470.** Posteriormente, según la auditoría de 15 de junio de 2015 (INF. N°90/2015), en relación a las debilidades en TI comunicadas por los auditores externos, determinó que el “log auditoría” había sido activado el 8 de febrero de ese año -PwC había comprobado que estaba desactivado para Banking y CRM-, pero sólo para registrar eventos críticos, existiendo además, usuarios que podían configurar o eliminar el registro del mencionado log. En cuanto al cambio de variables (debug), se constató que había disminuido el número de cuentas con estos privilegios, no existiendo registro de cambios, sin perjuicio de lo cual, debía mitigarse dicho riesgo.

Los hallazgos antes referidos junto a otros, llevaron, entonces, a recomendar un análisis para eliminar los perfiles SAL\_ALL y SAP\_NEW, entre otras medidas.

**471.** En cuanto al cálculo de provisiones, esto es, otra materia respecto de la cual existieron hallazgos por parte de PwC, tanto el Sr. García Cuadra como el Sr. Orleans indicaron que SAP Banking no las calculaba, siendo ello parte del diseño original del sistema. En particular, el Sr. Orleans indicó que desconocía si los Directores estaban al tanto de esta situación, pero indicó que el cálculo de las provisiones sí se había tratado en sesiones de Directorio y de Comités de Riesgo y Auditoría.

**472.** Por su parte, la Sra. González Gil refirió que “Después nos fuimos dando cuenta en el Directorio que SAP Banking no arrojaba las provisiones en forma automática, además nunca se le había configurado para eso, cosa que nos pareció muy mal y errores de este orden fueron los que nos llevaron a tener grandes dudas de la forma de operar de la Gerencia de TI” (fojas 3719). Consultada respecto a la época en que advirtió lo antes señalado, indicó que “Esto tiene que haber ocurrido a raíz de las salvedades y de la detección de parte de la SUSESO de diferencias entre el valor entregado en los EEFF y lo informado a la SUSESO, que era menor”, lo que gatilló el despido del Subgerente de Riesgo por el entonces Gerente General.

**473.** A su vez, el Sr. Isaac, quien se desempeñó como Gerente de Planificación y de Finanzas, manifestó que al asumir como Gerente General en agosto de 2015, sabía que había problemas con los reportes del sistema SAP Banking, enterándose después que SAP no consideraba al cálculo de provisiones, información que de haber tenido durante la elaboración de los EE.FF. de 2014, habría considerado relevante (fojas 3111).

**474.** Asimismo, el mencionado ex Gerente indicó que “Pwc nos dijo que los sistemas informáticos tenían problemas, lo dijo en su carta de control interno. Ahí todos se enteraron. Pero, posteriormente, el Gerente de TI manifestó que Pwc estaba equivocado y presentó un informe del mismo SAP que contradecía lo que decía Pwc. Dichos informes decían que esos problemas no podían suceder. Hay una serie de cosas que generan los problemas informáticos (problemas de claves de seguridad), es demasiado amplio, pero a mí entender lo más grave era el cálculo de las provisiones y eso no lo sabía nadie, me refiero a los directores” (fojas 3113).

**475.** Por otra parte, el Informe de Contraloría Interna de 12 de octubre de 2014 (INF. N° CONTR 171/2014), al realizar la auditoría anual mandatada por la Circular N° 2.588 de esta Superintendencia, entre otros hallazgos, también daba cuenta que la metodología de cálculo para la provisión estándar, idiosincrática e hipotecaria; indica que, a juicio de Contraloría, aquél permitía

sólo una seguridad parcial del valor calculado por concepto de provisión, dado que no existían pruebas de consistencias que aseguraran la calidad de los datos trabajados.

**476.** Además, sobre la materia, también debe tenerse presente lo declarado por el Sr. Villanueva en el contexto del proceso de auditoría a los EE.FF. de la Caja a diciembre de 2014, materia contenida en el Título D.1).

**477.** En cuanto a la trazabilidad del crédito, el Sr. García Cuadra, al dar ejemplos de debilidades encontradas el año 2013 por PwC que requerían de medidas de largo plazo en las que no hubo iniciativa de la Caja, mencionó la trazabilidad (fojas 3140).

En la especie, indicó que "era un tema conocido por todas las instancias de comité, por tanto no era un tema sobre el que había que alertar, en forma específica de este tema. Cuando hablamos de trazabilidad del crédito, estamos hablando de un sistema de trazabilidad, eso es lo que no existía. Como ejemplo, no existía la opción de apretar un botón y que ello generara como resultado todo lo relacionado con ese crédito. Sí existía la información de base para hacerle una trazabilidad en forma manual, por eso cuando los auditores solicitaban información sobre los pagos de un crédito, el área usuaria buscaba dentro de distintos sistemas la información requerida y la consolidaba en forma manual. También me gustaría señalar que algunas peticiones, respecto de la trazabilidad, no había forma de ubicarlas porque el método de pago de un crédito podía ser la cotización electrónica que no proporcionada toda la información requerida por un auditor, pero sí toda la necesaria para un pago" (fojas 3140).

Por último, en cuanto a la trazabilidad de los créditos, interrogado el Sr. Villanueva indicó que los sistemas de la Caja no tenían implementado una aplicación para poder ver la trazabilidad de los pagos mensuales de cada crédito, lo cual dificultaba poder validar la existencia de los créditos, su estado de pago y por lo tanto, finalmente las provisiones constituidas (fojas 3272).

Con todo, también indicó que la Caja, durante el año 2015 diseñó un aplicativo para tener la trazabilidad de los créditos (fojas 3276).

**478.** Sobre el particular, la Sra. González Gil afirmó que se les aseguraba que se podía trazar el crédito, "pero aparentemente eso no era así ya que había que hacer múltiples operaciones para llegar a la trazabilidad completa. Esto no necesariamente era riesgoso, pero sí lento, había bastante oposición de funciones y por tanto, controles internos respecto del sistema, pero no vía SAP, lo que si queda demostrado es que la cartera es sana, esto funcionaba con lentitud, pero funcionaba" (fojas 3184).

**479.** En términos similares se expresó el Sr. Quijano, quien indicó que no recordaba si a marzo del año pasado sabía de este problema con claridad, atendido el corto período que llevaba en la Caja. Con todo, aclaró que en el transcurso del diagnóstico de la situación de la C.C.A.F. sí detectaron que SAP no permitía efectuar la trazabilidad de los créditos, "pero no recuerdo si los directores estaban al tanto de esa situación" (fojas 3230).

**480.** Por último, debe mencionarse que el informe del veedor en la causa de reorganización judicial de la C.C.A.F., del mes de marzo de 2016, aún mencionada la "fragilidad de la trazabilidad de ingresos y egresos" (fojas 2825) como una consideración a tener en cuenta.

#### **D.4) Remisión de antecedentes previo a la celebración de sesiones de Directorio o Comité**

**481.** De acuerdo a lo señalado por el Sr. Soler en su declaración, materia a la que también aludieron sus descargos, la información a ser tratada en las sesiones de Directorio y Comité, se le entrega el día antes a su celebración y, en el caso del Comité de Auditoría, se le remitía por mail desde que asumió el Sr. Quijano, con uno o dos días de anticipación. También indicó que no se le entregaba material de apoyo, salvo en lo que dice relación con adquisiciones.

Además, señaló que se pedía que el envío de los antecedentes se realizara con anticipación, cuestión que habló con la secretaria de la Caja (fojas 3264).

**482.** La Sra. González Gil también indicó que el acta de la sesión anterior le llegaba uno o dos días antes de la nueva sesión, entregándose la información, en general, en la sesión, salvo excepciones. También precisó que, normalmente, no se les entregaba material de apoyo (fojas 3177).

**483.** El Sr. López Marín también manifestó que la información a ser tratada en las sesiones del Comité de Auditoría y de Directorio, no les era enviada con mucha anticipación (fojas 3158).

**484.** El Sr. Moreno Zanni afirmó que durante los 10 años que se desempeñó como Director, la práctica habitual era que recibiera en la portería de la empresa en que se desempeña los antecedentes, el día antes de la sesión de Directorio respectiva, añadiendo que pidió a la secretaria que se las enviaran a su correo, pues a veces fue a sesiones sin el acta (fojas 3127).

**485.** El Sr. Moreno Gamboa planteó que cada, vez que solicitaba información, no se le entregó, añadiendo que "No era la modalidad entregar información a los directores laborales recién llegados, es más nos hacían firmar sin explicar" (fojas 3194).

#### **D.5) Situación de la Caja a marzo de 2016, mejoras a implementar en el contexto de los covenants acordados**

**486.** El 7 de marzo el 2016, el veedor designado en la reorganización judicial de la Caja, causa rol 28472-2015, seguida ante el 25° Juzgado Civil de Santiago, da cuenta en su página 12 (2772 vta.), que le Interventor, junto a comisiones ad-hoc de acreedores, y con las asesorías externas de ACFIN y ECONSULT, fueron capaces de hacer un análisis profundo, profesional y sistematizado de los problemas de la C.C.A.F.

Asimismo, debe destacarse que entre los covenants a los que se obligó la Caja dentro de los próximos seis meses, se encuentran: la propuesta de modificaciones para un nuevo gobierno corporativo; reforzamientos de su equipo gerencial, especialmente en el área de riesgo, la que deberá reportar directamente al Directorio; entrega a ACFIN o a la entidad que lo reemplace, toda la información necesaria para el análisis histórico de la cartera de créditos; deberán haberse subsanado o haberse dado inicio al procedimiento de subsanación de los reparos y observaciones efectuadas por PwC, en caso que subsistieran a la fecha de aprobación del acuerdo de reorganización.

Además, entre sus obligaciones de hacer de carácter permanente, se encuentra: contar con un sistema de la más alta tecnología que tenga como objetivo la trazabilidad de los ingresos y gastos de la Caja, implementar una nueva estructura de gobierno corporativo aprobado por este Servicio, sobre la base de la propuesta del asesor externo contratado al efecto; mantener al contratación de ACFIN u otra consultora para el monitoreo permanente de la totalidad de la cartera de créditos, que incluirá un due diligence legal y documentario.

**487.** Debe mencionarse que el veedor calificó como "aún incomprensible haber constatado el destino que llevaba la "empresa deudora" hasta su intervención en el mes de noviembre pasado" (fojas 2823).

**488.** Respecto al Plan de Remediación de la C.C.A.F, consta a fojas 5444 y ss., la evaluación realizada por PwC. Si bien existen un gran número de observaciones respecto de las que existe evidencia que se han implementado soluciones, persisten hitos en curso y algunos no implementados.

#### **D.6) Antigüedad de los miembros del Directorio, del Comité de Auditoría y desempeño del Sr. Orleans en la C.C.A.F. La Araucana**

**489.** Los Directores Sres. López Marín y Moreno Gamboa, a diferencia de los demás miembros del Directorio, se encuentran en su primer período, el cual se inició en el mes de agosto de 2014, como consta en la reducción a escritura pública del acta de fojas 969 a 974 vta.

**490.** El Sr. Soler Cortina era parte hace diez años del Directorio, como declaró a fojas 3264; la Sra. González Gil refirió encontrarse en el cargo desde mediados del año 2008 (fojas 3177); el Sr. Moreno Zanni también indicó que era Director hace 10 años (fojas 3127); y el Sr. Castilla Pérez era parte de esta instancia hace 20 años, como precisó en sus descargos (foja 1164).

**491.** El Sr. Orleans, como consta a fojas 1583, se incorporó a la Caja en mayo de 1982, encontrándose en autos acreditado su sueldo base, gratificaciones y asignaciones a partir del año 2013 (fojas 1581 y ss.), debe precisarse que, a partir del año 2011 asumió como Gerente General, luego de desempeñarse en diversos cargos dentro de la Caja (fojas 2682).

**492.** Por otra parte, respecto al funcionamiento del Comité de Auditoría, cabe precisar que, a pesar de que la memoria de la Caja del año 2014, en su página 113 (documento electrónico en CD de fojas 1507), indicaba que componían dicha instancia los Sres. Castilla, Soler, López, Orleans, Ripoll, Quijano (Gerente Contralor), Isaac (Gerente de Planificación y Desarrollo), Aguilera (Subgerente Cumplimiento y Normativa), Cornejo (Subgerente Contralor), Cisternas (Jefe División Auditoría Sucursales y Fraudes), y Segura (Jefe División Auditoría de Riesgos); el reglamento de dicho Comité vigente durante el año 2014, no coincide con lo antes expuesto.

**493.** En efecto, a fojas 5344 se encuentra el reglamento del Comité vigente durante el año 2014 y hasta junio del año 2015, el cual indica que está integrado por el "Presidente del Directorio, dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Fiscal, el Subgerente Contralor, quien realizará las funciones de secretario ejecutivo del Comité y el Jefe de División Auditoría".

Al respecto, si bien la estructura de la Caja se modificó durante el curso del año 2014, eliminándose el cargo de Subgerente Contralor y pasando a existir un Gerente Contralor, sólo consta que el 18 de junio de 2015 se dictó un nuevo reglamento (DO-RICA-010, versión 002, fojas 1009 a 1011). Según este último, el Comité está integrado por "Tres miembros del Directorio nombrados por el propio Organismo, Presidente y dos de sus Directores, Gerente General, Fiscal y Gerente Contralor".

#### **D.7) Capacidad económica de los Directores y ex Gerente General**

**494.** Sobre el particular, se tuvo a la vista la información contenida en el CD N° 1, de fojas 5.379, sobre las dietas percibidas, entre enero y octubre de 2015, por los miembros del Directorio Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín, Moreno Gamboa, Moreno Zanni y González Gil; además de las cantidades percibidas, en igual período, por los directores que integran los diversos Comités de Directorio.

**495.** De igual modo, se ha analizado la información contenida en el CD, de fojas 1507, relativa a las dietas percibidas por los directores, durante el año 2014.

**496.** En lo que concierne a la situación específica del Sr. López Marín, constan a fojas 5831 y ss. las liquidaciones de sueldo emitidas por Administradora de Supermercados Híper Ltda., correspondientes a los meses septiembre de 2015 a febrero de 2016; los aportes que efectuó a la Federación Walmart, por las dietas percibidas como Director, entre los meses de agosto de 2014 y octubre de 2015, las que se detallan en la carta de fojas 5837, de dicha Federación; y el registro histórico de dividendos hipotecarios, extraído desde la página web del Banco Estado, de mayo de 2009 a abril de 2013, de fojas 5842 y ss.

**497.** Asimismo, consultado al respecto el testigo Manuel Díaz Tapia, declaró a fojas 3241, "siendo don Manuel un trabajador con sueldo promedio, tiene los mismos problemas económicos que un trabajador común y corriente". Por su parte, la testigo Julia Contreras Alcayaga, manifestó a fojas 3244, que el señor López se desempeña como cajero en el Líder Puente Nuevo, cargo similar al suyo y cuyo promedio de ingresos fluctúa entre los 300 y 400 mil pesos. Además, señaló que en su rol de Tesorera de la Federación Nacional de Trabajadores Walmart, recibía personalmente del señor López, la dieta que percibía como director de la Caja.

**498.** En lo relativo al señor Moreno Zanni, se han tenido a la vista las copias de sus liquidaciones de remuneraciones, de enero de 2014 a febrero de 2016, agregadas a fojas 5918 y

ss.; la boleta electrónica de la Universidad Las Américas, correspondiente al arancel de estudios de su hija y la copia del cheque que giró a dicha Universidad por concepto del pago de matrícula, de fojas 5944.

**499.** En cuanto a la situación del Sr. Moreno Gamboa, se han tenido presentes las declaraciones de los testigos José Manuel Díaz Zavala y Cristián Carvajal, de fojas 3081 y 3084, respectivamente. El primero, señala constarle que el señor Moreno se desempeña como pastelero en la empresa Walmart, y el segundo, tener conocimiento de que tiene siete hijos.

**500.** A su vez, en lo relativo al Sr. Castilla Pérez, se ha tenido a la vista el certificado de pago de pensión, emitido por BICE Vida Cía. de Seguros de Vida S.A., de fojas 5991.

**501.** Por su parte, respecto de la situación del señor Orleans Cuadra, se ha tenido a la vista los anexos del contrato de trabajo suscrito, el 1° de mayo de 1982, con la CCAF La Araucana, agregados a fojas 1579, 1582 y 1583. En la cláusula cuarta del primer anexo, de 1° de agosto de 2013, se estipula una gratificación mensual convencional equivalente al 80% de su sueldo base. En el segundo, de 1° de marzo de 2014, el monto del Bono de Gestión y en el tercero, el monto de su sueldo base mensual, que comenzó a regir el 1° de enero de 2015.

#### **D.8) Sanciones aplicadas a la C.C.A.F. La Araucana, sus Directores y su ex Gerente General**

**502.** Conforme a la certificación de fojas 3.146, no se han aplicado sanciones por parte de esta Superintendencia de Seguridad Social en contra de sus Directores, ni su ex Gerente General; no obstante, sí se han aplicado sanciones a la Caja.

**503.** Por último, también debe mencionarse que los Sres. Soler Cortina, López Marín y Moreno Gamboa presentaron testigos de conducta.

### **IV. ANÁLISIS DE LOS CARGOS EN CONTRA DE LA C.C.A.F LA ARAUCANA**

#### **A. Incumplimiento a las instrucciones impartidas en los numerales 3.2., 3.3. y 3.5. del Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015; situación que sólo fue regularizada en agosto del año en curso, debiendo haberse ejecutado lo instruido al 31 de julio de 2015**

##### **A.1) Normativa**

**504.** Conforme preceptúa el artículo 2° de la Ley N° 16.395, "Son funciones de la Superintendencia las siguientes: "b) Dictar las circulares, instrucciones y resoluciones a las entidades sometidas a su supervigilancia, en tanto sean necesarias para el ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere esta ley. (...) k) Velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que la Superintendencia emita, sin perjuicio de las facultades que pudieren corresponder a otros organismos fiscalizadores".

**505.** Por su parte, el artículo 3° de la Ley N° 18.833, dispone que las Cajas de Compensación estarán sometidas a la supervigilancia y a la fiscalización de esta Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que le pudieren corresponder a la Contraloría General de la República de acuerdo con su ley orgánica.

##### **A.2) Alegaciones de la C.C.A.F. La Araucana**

**506.** Precisado lo anterior, cabe recordar que en virtud del análisis de los EE.FF. Consolidados e Individuales al 31 de diciembre de 2014 de la CCAF La Araucana, de los

antecedentes adicionales reportados por dicha entidad y por la Auditora Externa PwC, sumado a las conclusiones expresadas en el numeral 2 del Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, esta Superintendencia impartió a la Caja, entre otras, las siguientes instrucciones, expresadas en el numeral 3 del mismo Ordinario:

a) Constituir provisiones adicionales por MM\$2.500, reflejadas en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo IV.4 "Cambios en las clasificaciones" de la Circular N°2.588, de 2009, por cuanto no existía evidencia suficiente como para sostener que los sistemas de información y la gestión del riesgo de crédito de la Caja permitieran asegurar que las provisiones constituidas correspondan efectivamente al riesgo de su cartera de colocaciones. (numeral 3.2. del Ordinario N° 38.926 de 2015);

b) Reversar el ingreso reconocido en el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2014, por concepto de la primera cuota del contrato con RSA Seguros por MM\$973, para lo cual la Caja debía seguir las recomendaciones de PwC. (numeral 3.3. del Ordinario N° 38.926 de 2015), y

c) Remitir nuevamente los Estados Financieros Individuales y Consolidados al 31 de diciembre de 2014, a más tardar el 31 de julio de 2015, incorporando los ajustes señalados en los puntos 3.2, 3.3 y eventualmente los ajustes provenientes del ejercicio realizado en el punto 3.4, anteriores. Además, como consecuencia de lo anterior, deberá remitir corregidos los Estados Financieros del año 2015" (numeral 3.5. del Ordinario N° 38.926 de 2015).

507. En respuesta a dichas instrucciones, la C.C.A.F. La Araucana envió la Carta GGEN 1262, de 31 de julio de 2015, suscrita por su Gerente General, Sr. Orleans, cuyo contenido se detalla en el considerando 273 de esta resolución.

508. Luego, a través del Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, esta Superintendencia representó a la C.C.A.F. La Araucana el incumplimiento de las instrucciones impartidas mediante el citado Ordinario N° 38.926, basado en las consideraciones que se sintetizan en los literales a, b, y c. del considerando 269 de esta resolución, complementadas por las precisiones y conclusiones expresadas en el mismo Ordinario N° 51.482, a que hacen referencia los literales d), e) y f) del considerando 275.

509. Ahora bien, según se anticipó precedentemente al reseñar los descargos de, la C.C.A.F., ésta reconoció en sus descargos la efectividad de los incumplimientos que dieron origen a este cargo.

Dicho reconocimiento permite tener por acreditado dicho cargo, junto a la responsabilidad que respecto del mismo, le cabe a la C.C.A.F. La Araucana

**B. Incumplimiento de la instrucción impartida en el numeral 4 del Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, relativa a la remisión del acta íntegra de la sesión ordinaria de Directorio N° 569**

510. Sobre este punto, cabe recordar que según lo indicado en los considerandos 283 y ss., la C.C.A.F. La Araucana, pese a requerírsele mediante el Ordinario N° 51.482, de 2015 (párrafo segundo de su numeral 4), que enviara copia del acta completa de la sesión ordinaria de Directorio N° 569, incumplió dicha instrucción al enviar a través de su carta GGEN 1320, de 20 de agosto de 2015, el acta parcial de la sesión ordinaria siguiente (N° 570). Luego, persistió en dicho incumplimiento, al remitir mediante la Carta GGEN 1365, de 3 de septiembre de 2015, nuevamente el acta parcial de la sesión ordinaria N° 569, aduciendo que su copia íntegra ya había sido acompañada a la carta GGEN 1283, lo que no es efectivo.

511. Tal como se adelantó, la C.C.A.F. La Araucana reconoce en sus descargos la efectividad de este incumplimiento, atribuyéndolo a una errada interpretación de la instrucción impartida en el Ordinario N° 51.482 de 2015, argumento que atendido el claro tenor del requerimiento formulado a través del mismo, no resulta atendible.

512. Por lo tanto, se tiene igualmente por acreditado este cargo y la responsabilidad que de él emana para la C.C.A.F. La Araucana.

**C) Incumplimiento de las instrucciones contenidas en la letra d) del numeral 1 y en la letra a) del numeral 6 de la Circular N° 3.067 de 2015, en lo que dice relación con la implementación de políticas y procedimientos de control interno adecuados respecto a sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014, como también respecto al análisis y regularización de las observaciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a dichos estados**

#### **C.1) Normativa**

513. En primer término, cabe consignar que la Circular N° 3.067, de 9 de enero de 2015, tiene como objetivo establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

514. Entre los principios básicos que la referida Circular establece en el literal d) de su N° 1, se encuentra el "Control y Auditoría Interna", el cual exige la implementación de políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos, con personal especializado, además de procedimientos que permitan a su personal efectuar denuncias de eventuales irregularidades y/o ilícitos, con garantías de confidencialidad.

515. A su vez, en su acápite N° 6, sobre "Comités de Directores", la circular en comento, establece la obligación de contar, al menos, con tres Comités, entre ellos, un Comité de Auditoría, con las funciones que como mínimo establece en su letra a), cuales son:

a) Supervigilar y pronunciarse sobre los resultados de las auditorías internas y externas y sobre el control de gestión de la C.C.A.F.;

b) Ponderar los riesgos tanto de orden financiero como operativo a los que se encuentre expuesta la C.C.A.F.;

c) Llevar a cabo la revisión de modificaciones a los estatutos de entidades relacionadas, como asimismo las transacciones y aportes a éstas, proponiendo su aprobación o rechazo al Directorio, y

d) Proponer al Directorio la adopción de políticas que permitan enfrentar, eficazmente, eventuales conflictos de interés.

#### **C.2) Alegaciones de la C.C.A.F. La Araucana**

516. Además del reconocimiento explícito que la C.C.A.F. efectúa sobre la efectividad de este cargo, lo avala el hecho asentado en este proceso, respecto a la no realización, en forma presencial, de la sesión extraordinaria del Directorio, de 2 de abril de 2015, cuestión desarrollada en el Título D.1) del Capítulo III.

517. Ahora bien, sobre este cargo, La Araucana manifiesta que conforme al aludido Plan de Remediación, su Gerencia de Contraloría ha realizado el seguimiento de las observaciones de control interno formuladas por PwC, identificándose para tal efecto 732 hitos por corregir, que abordan el 100% de dichas observaciones. Según agrega, de ello dan cuenta los 51 informes de la Contraloría Interna de la Caja.

518. En el mismo orden, refiere haber desarrollado proyectos en materia de diseño e implementación de herramientas de gestión documental del crédito; respecto a la trazabilidad de éstos; y el rediseño y automatización del proceso de cálculo de provisiones.

**D. Cargos referidos al incumplimiento del artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a la Circular N° 2.980, de 2014, complementada por la N° 3.082, de 2015, sobre hechos relevantes**

**D.1) Normativa**

**519.** El artículo 47 de la Ley N° 16.395, dispone que las entidades fiscalizadas deberán informar a este Servicio de todo hecho relevante que pueda afectar su gestión o el otorgamiento oportuno de los beneficios correspondientes, en un plazo máximo de veinticuatro horas desde su ocurrencia, conforme a las instrucciones que ésta haya impartido al efecto. En todo caso, mediante normas de aplicación general, esta Superintendencia deberá indicar expresamente el sentido y alcance de los hechos relevantes que deben ser informados.

**520.** En ejercicio de dicha facultad legal, este Organismo dictó la Circular N° 2.980, de 2014, modificada por la Circular N° 3.082, de 2015, que conceptualiza el hecho relevante como : "todo acontecimiento, circunstancia o antecedente, de ocurrencia no frecuente o periódica, que tenga o pueda tener una influencia significativa en su gestión administrativa, operacional o económica financiera o en términos de la oportunidad de las prestaciones de seguridad social o bienestar social que otorgan a sus afiliados, incluyendo aquellos ocurridos en las sociedades u organismos filiales de la Caja, ya sea que puedan o no ser cuantificados en monto".

Añade, que los hechos relevantes deben ser informados a esta Superintendencia, dentro del plazo de veinticuatro horas desde su ocurrencia o desde que se tomó conocimiento de los mismos, utilizando para dicho efecto los formularios electrónicos que ésta proveerá y siguiendo las instrucciones señaladas en el sitio [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl), en el link "Proyecto Gris". Lo anterior, sin perjuicio del envío, dentro del mismo plazo, de una carta suscrita por el Gerente General, que contenga la misma información del hecho.

**D.2) Alegaciones de la C.C.A.F. La Araucana**

**521.** En las letras d), e), f), g) y h) del numeral 1, dispositivo de la Resolución N° AU08-2015-06172, se formularon a la Caja cinco cargos, por no informar dentro del plazo y/o en la forma exigida por la referida circular, los siguientes hechos relevantes:

**a)** La baja en la clasificación de la C.C.A.F. La Araucana a BBB+(cl), realizada por la empresa Clasificadora de Riesgo FitchRatings, acontecido el 30 de junio de 2015;

**b)** El rechazo de la Comisión Clasificadora de Riesgo a las líneas de bonos N° 645, 683 y 802 de la Caja, como también a sus líneas de efectos de comercio N° 072 y 101; acaecido el 12 de agosto de 2015;

**c)** La solicitud a la Caja de Compensación de Asignación La Araucana de una tercera clasificación de riesgo de sus instrumentos de deuda inscritos en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, acontecimiento que tuvo lugar el 27 de junio de 2015, de acuerdo al comunicado de prensa de la mencionada Comisión;

**d)** El error en el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito a diciembre de 2014, el que sólo fue informado en el Estado Financiero del mes de abril de 2015, enviado el día 29 de mayo de 2015, y no a través de la plataforma GRIS, y

**e)** La baja en el valor del bono BCCA-D1113 producto del aumento en la tasa de 5,9% el 25 de junio de 2015, hasta 12,3% el 20 de julio de 2015, que es el bono más transado, acontecimiento dado a conocer el 27 de julio de 2015 por el Diario el Pulso.

**522.** Ahora bien, junto con reconocer la efectividad de estas imputaciones y por ende, el carácter relevante de los hechos descritos, la C.C.A.F. refiere haber reforzado instrucciones internas con el objeto de cumplir dicha obligación e iniciado la formulación de un Manual de Procedimiento sobre la materia.

**523.** En consecuencia, es posible tener por acreditado la conducta infraccional de los cinco cargos concernientes a los hechos relevantes indicados precedentemente.

**E. Cargo referido a la remisión extemporánea del movimiento del Fondo para Subsidios por Incapacidad Laboral correspondiente al proceso del mes de julio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en la Circular N° 2.358, de 2007, modificada por la N° 2.763, de 2011**

**E.1) Normativa**

**524.** La referida Circular N° 2.358, de 2007, modificada, en lo que interesa, por la Circular N° 2763, de 2011, dispone en el literal d) del N° 1 de su anexo N° 2, "Formato de Archivos Planos", que el plazo para remitir la información financiera y sus respaldos en archivos planos, es hasta el día 13 del mes siguiente al que corresponde la información y si ese día recayere sábado, domingo o festivo, se pospondrá hasta el día hábil siguiente.

**E.2) Alegaciones de la C.C.A.F. La Araucana**

**525.** Pues bien, los hechos descritos en los numerales 306 y ss., evidencian el incumplimiento del referido plazo, toda vez que mediante la carta GGEN 1298, de 14 de agosto de 2014, es decir, al día siguiente de su vencimiento, la C.C.A.F. La Araucana solicitó la ampliación del plazo para rendir los pagos de subsidios de las licencias médicas curativas del mes de julio de 2015, a través de la carga de archivos planos en el portal del Sistema de Información para el Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del Gasto en Subsidios por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia Artificial (SISILHIA), petición que reiteró el día 17 del mismo mes.

**526.** Dicho antecedente y, lo que es más relevante, el reconocimiento de su efectividad por parte de CCAF La Araucana, permiten igualmente tener por acreditado el señalado cargo.

**F. Remisión extemporánea del Test de Estrés con la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana correspondiente al 30 de junio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en el numeral 8.2 de la Circular N° 2.502 de 2008, modificada por la Circular N° 2.842 de 2012**

**F.1) Normativa**

**527.** La Circular N° 2.502, de 2008 - modificada por la Circular N° 2.842, de 2012, establece, en lo pertinente, que las Cajas de Compensación deberán remitir periódicamente el Test de Estrés, aplicado sobre los flujos que componen el modelo de liquidez. Luego, el punto 8.2 de la misma Circular, precisa que debe ser remitido con una periodicidad trimestral, el último día del mes siguiente al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de cada mes y dicho día corresponde a un sábado, domingo o festivo, se deberá remitir el día hábil siguiente.

**F.2) Alegaciones de la C.C.A.F. La Araucana**

**528.** En cuanto a la remisión extemporánea del Test de Estrés, la Caja indica que se debió a un hecho puntual del mes en cuestión, manteniéndose informada a esta Superintendencia en todo momento. Además, refiere que, coyunturalmente, existieron reestructuraciones internas que limitaron la cadena de información.

**529.** En la especie, como demuestra lo descrito en el Título D. del Capítulo III, ya desde el año 2014 la Caja presentaba diversas deficiencias en el envío de información a este Servicio.

**530.** Por otra parte, conforme a los antecedentes disponibles en autos, es efectivo que durante el año 2015 existieron cambios en la gerencia de la C.C.A.F., cuestión que si bien pudo afectar los procesos internos, no conlleva que dicha entidad se hubiere visto eximida de poseer los mecanismos de control internos necesarios.

## **V. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS DE DERECHO EXPUESTOS QUE, DE ACOGERSE, IMPEDIRÍAN SANCIONAR A LOS DIRECTORES DE LA C.C.A.F. LA ARAUCANA Y/O A SU EX GERENTE GENERAL**

### **A) Alegaciones de Derecho formuladas que, de acogerse, impedirían sancionar a los Directores de la C.C.A.F. La Araucana y/o a su ex Gerente General**

**531.** Previo a analizar la prueba rendida y las alegaciones realizadas respecto a la conducta de las personas contra quien se presentaron cargos, procede para mayor orden, analizar aquellas alegaciones de Derecho formuladas que, de acogerse, impedirían sancionar a los Directores de la Caja y a su ex Gerente General.

**532.** En síntesis, los argumentos señalados por las partes en este proceso que cumplen dicha condición, corresponden a la eventual vulneración de los principios de legalidad, bilateralidad de la audiencia y non bis in ídem a través de los cargos formulados; la improcedencia de formular cargos contra un ex funcionario de una entidad fiscalizada; la eventual extralimitación en la formulación de reproches por parte de la instructora, y la supuesta discriminación arbitraria en que se habría incurrido al realizar un reproche en contra del ex Gerente General y no del ex Contralor de la Caja, Sr. Quijano Santis.

#### **A.1) Legalidad y tipicidad**

**533.** En los descargos del Sres. Castilla Pérez, Moreno Zanni, López Marín, Soler Cortina y Orleans Cuadra, como también en los de la Sra. González Gil, se indica que los cargos infringen el principio de tipicidad o se señala que hay una inexistencia del tipo, se señala que los reproches y las normas de conducta invocadas son indeterminados, se alude a la vulneración de la legalidad de la pena y a la ausencia de regulación de la diligencia exigida respecto de los Directores.

**534.** Por ende, en primer término, procede analizar si el artículo 57 de la Ley N° 16.395, al permitir la aplicación de sanciones administrativas por parte de este Servicio, vulnera el principio de legalidad.

**535.** En la especie, dicha norma, en su inciso primero, dispone que el artículo 57 de la Ley N° 16.395 dispone que esta Superintendencia "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".

**536.** Luego, en primer término, cabe precisar que de acuerdo a la jurisprudencia de Tribunal Constitucional, la reserva legal exige que "la ley regule los aspectos esenciales de la materia respectiva" (considerando 23 de la sentencia rol N° 2.264/2012), por lo que es posible y lícita la colaboración administrativa.

**537.** Ahora bien, en la misma sentencia antes citada, dicha Magistratura concluye que el artículo 15 de la Ley N° 18.410, que faculta a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, para sancionar sus órdenes e instrucciones, reúne los requisitos de especificidad y determinación que ha exigido su jurisprudencia, puesto precisa con claridad cuál es la autoridad que puede emitir las órdenes e instrucciones: la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; establece con precisión cuáles son las empresas obligadas a acatar dichos actos: "las empresas, entidades o personas naturales, sujetas a la fiscalización o supervisión de la Superintendencia"; y también señala con claridad la conducta que se reprocha: infracciones de las leyes, reglamentos y demás normas o incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia. Del mismo modo, se establecen las garantías para las personas: el procedimiento administrativo sancionatorio (artículos 17 y 18 A) y la reclamación judicial (artículo 19)" (considerando 25 de la sentencia Rol N° 2.264/2012).

**538.** Siguiendo el criterio expresado en dicha sentencia, se concluye que el artículo 57 de la Ley N° 16.395, cumple los requisitos de especificidad y determinación, al indicar con claridad cuál es la autoridad que puede emitir las órdenes e instrucciones, esto es, esta Superintendencia; al establecer con precisión cuáles son las entidades obligadas: "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" y precisar cuál o cuáles son las conductas susceptible de ser sancionadas: "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". Del mismo modo, la Ley N° 16.395 contempla un proceso administrativo sancionatorio y la existencia de una reclamación judicial (artículos 55, 56, 57 y 58).

**539.** En lo que respecta al principio de tipicidad, el considerando 33° de la sentencia 2264/2012, señala que dicho principio exige que "la conducta a la que se atribuye una sanción tenga el núcleo esencial definido en la ley (STC 479/2006, 480/2006, 747/2007, 1413/2010, 2154/2012)". Luego agrega: "Por lo mismo, establecido dicho núcleo esencial, es admisible la colaboración de la autoridad administrativa. Este principio no impide que la Administración pueda sancionar conductas cuyo núcleo esencial se encuentre descrito en la ley y estén más extensamente desarrolladas en normas administrativas. En este último caso, este Tribunal ha sostenido que no considera contrario a la Constitución el que un precepto de carácter legal habilite a una Superintendencia a sancionar, en condiciones que no se describen en ese mismo precepto, todas y cada una de las conductas susceptibles de ser sancionadas (STC 479/2006)".

**540.** En la especie y tal como se señala por parte de las personas objeto de cargos, según la jurisprudencia nacional, a la potestad sancionatoria administrativa le son aplicables los principios inspiradores del orden penal contemplados en la Constitución Política, criterio que ha sido sustentado por el Excmo. Tribunal Constitucional (v.gr., roles N°s. 244/1996, 437/2005, 480/2006, 766/2008, 2.264/2012, entre otros) y Contraloría General de la República (v.gr., Dictamen N° 24.094 de 2010).

**541.** Con todo, resulta ineludible también tener presente, como lo señala el Excmo. Tribunal Constitucional, que la aplicación de los principios inspiradores del orden penal contemplados en la Constitución en el orden administrativo deben llevarse a cabo con matices (v.gr., roles N°s. 479/2006, 480/2006, 1.413/2010 y 1.518/2010), juicio que también ha compartido la Excma. Corte Suprema (v.gr., considerando 11 de la sentencia rol N° 2.518/2010).

**542.** En efecto, en la sentencia rol N° 2.682/2014, pronunciada el 30 de octubre de 2014, el Excmo. Tribunal Constitucional concluyó que "la jurisprudencia de esta Magistratura ha puntualizado que las sanciones administrativas deben cumplir dos tipos de garantías. Por una parte, aludiendo a las garantías sustantivas, ha señalado que los principios inspiradores del orden penal deben aplicarse, por regla general y con matices, al derecho administrativo sancionador, puesto que ambos son manifestaciones del ius puniendi propio del Estado" (considerando 11 de la sentencia rol N° 2.682/2014).

**543.** Teniendo estas consideraciones a la vista, es posible concluir que los cargos formulados a los Directores de la Caja y a su ex Gerente General no vulneraron nuestro

ordenamiento jurídico al reprochar la “Falta de diligencia en el ejercicio de sus cargos”, sea por, según corresponda:

a) “sus actuaciones relativas a la aprobación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2014 y el análisis de las salvedades y objeciones que fueron formuladas por la Auditora Externa Price Waterhouse Coopers y la Superintendencia de Seguridad Social, respectivamente. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067”;

b) “sus actuaciones relativas al análisis de los estados financieros de dicha Caja al 31 de diciembre de 2014, en especial, en lo que dice relación con las salvedades, recomendaciones e informes formulados por la Auditora Externa Price Waterhouse Coopers y las objeciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a través de sus pronunciamientos. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 3.067”, y

c) “en relación a los antecedentes y análisis que entregó al Directorio de la C.C.A.F. La Araucana y a la Superintendencia de Seguridad Social, respecto a los estados financieros de la citada Caja al 31 de diciembre de 2014. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 3 de la Circular N° 3.067”.

**544.** En primer término, no resulta atendible estimar que no existe en nuestro ordenamiento jurídico normas que establezcan la obligación de actuar diligentemente o que, en el cumplimiento de las mismas no exista un estándar de diligencia a aplicar. En efecto, salvo disposición expresa en contrario, toda obligación debe ser cumplida de acuerdo al estándar de la culpa leve del buen padre de familia.

**545.** Sobre el particular, alegar que reprochar la falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones que el Organismo Fiscalizador competente ha impartido, vulnera los principios de tipicidad y legalidad, equivale a pretender que las conductas que son mandatadas pueden ser realizadas de cualquier forma, por negligente y descuidada que ésta sea, debiendo las mismas estimarse ajustadas a Derecho.

**546.** En dicho orden de ideas, también debe aclararse que la existencia de un deber de diligencia, no implica que se estime que la obligación de los Directores era una de resultado.

**547.** Por otra parte, en lo que dice relación con las conductas objeto de cargos, debe manifestarse que los reproches formulados están acotados a conductas desplegadas respecto a la aprobación de los EE.FF. a diciembre de 2014 y a las salvedades y objeciones formuladas sobre la materia por PwC y esta Superintendencia, en específico: la aprobación de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, el análisis de las salvedades y objeciones que fueron formuladas por PwC y este Servicio; el análisis de los EE.FF. ya mencionados, en especial, en lo que dice relación con las salvedades, recomendaciones e informes formulados por PwC y las objeciones realizadas por esta Superintendencia de Seguridad Social a través de sus pronunciamientos; y los antecedentes y análisis que el Gerente General entregó al Directorio de la C.C.A.F. La Araucana y este Organismo Fiscalizador, respecto a los estados financieros de la citada Caja al 31 de diciembre de 2014.

**548.** Por ende, de acuerdo a lo precedentemente expuesto, la indeterminación de las conductas reprochadas que se alega, no resulta plausible.

**549.** A su vez, en los descargos de los Directores, se indica que los cargos aluden genéricamente al numeral 2.2 de la Circular N° 3.067, la que implicaría que los mismos son imprecisos, afectarían el derecho a defensa y carecerían de la motivación y razonabilidad.

Al respecto, es menester señalar que el numeral 2.2 trata las “Responsabilidades del Directorio”, el numeral 3. “Responsabilidades de la Gerencia General de las C.C.A.F. respecto a su gestión”, y el numeral 6. “Comités de Directorio”, regulando por separado las funciones del Comité de Auditoría, Riesgo y Beneficios Sociales.

**550.** Además, la defensa del Sr. Soler Cortina indica que la referencia al numeral 6. de la Circular en comento incurriría en las mismas omisiones.

En la especie, en el caso del numeral 6. de la Circular 3.067, atendido que el cargo que lo invoca se realiza a “los miembros del Comité de Auditoría de la C.C.A.F. La Araucana, Sres. Antonio Castilla Pérez, Claudio Soler Cortina, Manuel López Marín y Mauricio Orleans Cuadra”, no se comprende de qué forma el Sr. Soler Cortina pudo desconocer que lo instruido respecto del Comité de Auditoría en ese numeral, era la instrucción que se estimaba infringida.

**551.** A su vez, cabe precisar que el Sr. Castilla Pérez, al cuestionar el cargo que le fue formulado como miembro del Comité, no alegó desconocer la instrucción que se estimaba infringida, sino que dicha instancia no omitió pronunciamientos sobre los resultados de las auditorías internas, indicando que se actuó diligentemente, que las normas invocadas no se relacionaban con las conductas reprochadas, que la tipicidad requería la descripción de conducta precisas que la ley considera reprochable, y que la normativa no establecía cuál era el deber de diligencia debido por los Directores y el Comité de Auditoría.

**552.** Por otra parte, en lo que dice relación con la cita en los cargos al numeral 2.2. de la Circular N° 3.067, cabe recordar que el inciso segundo del artículo 55 de la Ley N° 16.395 dispone que los cargos señalarán “las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones”, por ende, los cargos no sólo indicaron la instrucción en general, esto es, la Circular N° 3.067, sino que detallaron el numeral dentro de la misma que se invocaba.

**553.** A mayor abundamiento, el considerando 85 de la resolución de cargos, dentro del Título VII “Falta de diligencia de los directores y del presidente de la C.C.A.F. La Araucana en el ejercicio de sus funciones”, en el subtítulo A. “Normativa”, se transcriben literales a), b), e) y j) del mencionado numeral 2.2. Es más, en sus descargos, los Sres. Castilla Pérez Moreno Zanni y López Marín alude a dichos literales (pp. 11 y 12 de su escrito), aunque, a su juicio, las mismas no se relacionan con las conductas reprochadas en los cargos.

**554.** A su vez, ante la alegación del Sr. Moreno Zanni, en orden a que los artículos de la Ley N° 18.883 citados por la Circular N° 3.067 resultarían inaplicables, puesto que los mismos (artículos 42, 43 y 44 de la Ley N° 18.833) no se referirían a una eventual responsabilidad infraccional por parte de los Directores, sino sólo a su responsabilidad civil y criminal, cabe señalar que esta Superintendencia, en ejercicio de las competencias que le entrega la Ley N° 16.395, puede interpretar las normas bajo su fiscalización, entre ellas la Ley N° 18.883, y en ejercicio de esa función dictó la Circular N° 3.067.

**555.** Asimismo, debe reiterarse que las infracciones a las instrucciones o dictámenes de dicho Servicio, emitidos en uso de sus atribuciones legales, pueden ser objeto de sanciones, como dispone el inciso primero del artículo 57 de la Ley N° 16.395.

## **A.2) Non bis in ídem**

**556.** Dentro de los descargos de los Directores, se alega que los reproches formulados, vulnerarían el principio de non bis in ídem.

**557.** Así, el Sr. López Marín indica que los cargos no distinguen los actos que serían constitutivos de infracción, sino que los formula en relación a unos mismos hechos, refiriéndose al acto de aprobar los EE.FF., además, agrega que en los numerales 2) y 3) de la resolución de cargos se formulan los mismos reproches respecto al análisis de las salvedades y objeciones de PwC y este Servicio. Mientras que el Sr. Soler Cortina manifiesta que la eventual aplicación de multas, conllevaría que el único ejercicio de un cargo y funciones inherentes, derivaría en una doble sanción, indicando que las funciones ejercidas como miembro del Directorio y del Comité de Auditoría se “subsumen, en la práctica, en una sola” pues el hecho que justifica que el Sr. Soler sea miembro del citado comité, es su calidad de Director.

**558.** Sobre el particular, es menester hacer presente que si bien es efectivo que los Directores detentaban la calidad de miembros del Comité de Auditoría en virtud de dicho cargo,

las funciones que les correspondían en tanto integrantes del Comité son distinguibles de aquellas que desempeñaban como Directores.

**559.** En efecto, no sólo las sesiones de Directorio y Comité eran diversas, sino que las materias a tratar por este último se dirigían a uno de los ámbitos del quehacer de la Caja, sin que pueda sostenerse que uno de ellos reemplazaba al otro.

**560.** En particular, los miembros del Comité de Auditoría tuvieron conocimiento de las observaciones del informe de PwC sobre los EE.FF. de la Caja al 31 de diciembre de 2014 dentro de sesiones que tuvieron lugar el año 2014 y 2015, además, de haber sostenido reuniones con el equipo de PwC y de haber sido informados durante los años 2014 y 2015 de un conjunto de hallazgos de auditorías internas. Todas estas actuaciones resultan totalmente diferenciables de aquéllas que el Directorio realizó, aprobando los mencionados EE.FF. y acordando cursos de acción respecto de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

Así, por ejemplo, en los descargos del Sr. Moreno Zanni, se destaca cómo el Directorio fue asesorado por el Comité de Auditoría en la sesión N° 565 (fojas 1243), mientras que los descargos de la Sra. González Gil indican que la reunión de los miembros del Comité del 25 de marzo con PwC, fue determinante en la aprobación de los EE.FF. (fojas 1362), refiriéndose, además, que los Directores los aprobaron en base a los antecedentes técnicos proporcionados por el Comité (fojas 1364).

**561.** Por tanto, no procede estimar que la formulación de cargos en contra de los Directores miembros del Comité de Auditoría vulneren el principio de non bis in ídem atendido que los Directores, en general, también han sido objeto de reproche.

### **A.3) Formulación de cargos en contra de los Directores de la Caja y su ex Gerente General**

**562.** En sus descargos, el Sr. Orleans Cuadra sostuvo, en síntesis, que la instructora había sido designada exclusivamente para presentar cargos en contra de la Caja La Araucana, por lo que cual se habría excedido al formularlos en contra del ex Gerente General. Posteriormente, el Sr. Moreno Zanni, en presentación del 26 de abril de 2016, indicó que el presente proceso sólo podía dirigirse en contra de la Caja, por expresa disposición del Superintendente.

**563.** Sobre el particular, debe precisarse que, conforme al artículo 52 de la Ley N° 16.395 "Si de los procedimientos sancionatorios resultare comprometida la responsabilidad de algún consejero, director, vicepresidente o administrador de las instituciones sometidas a su fiscalización, se aplicarán las sanciones del artículo 57 de esta ley."

**564.** En el mismo orden, el inciso primero del artículo 57 de dicho cuerpo legal dispone 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".

Mientras que el inciso tercero de la misma disposición prescribe que "En todo caso, los consejeros, directores, vicepresidentes y administradores de las instituciones sometidas a la fiscalización de la Superintendencia que hubieren sido sancionados de acuerdo al número 3 del artículo 28 del decreto ley N° 3.538, de 1980, o se les apliquen multas por infracciones reiteradas, no podrán ser nuevamente designados ni elegidos en los cargos señalados anteriormente, por el período de cinco años contado desde la fecha en que surta efectos la resolución que aplique la respectiva medida disciplinaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de esta ley."

**565.** Por ende, en primer término, resulta claro que esta Superintendencia puede iniciar procesos sancionatorios y, eventualmente sancionar, a los Directores de una C.C.A.F. como también a sus administradores, concepto que incluye a sus Gerentes Generales.

**566.** En la especie, la resolución de nombramiento en cuestión, designó a la instructora respecto de un procedimiento “en contra de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana, destinada a acreditar los hechos antes descritos y las responsabilidades que deriven de los mismos”.

**567.** Al respecto, los hechos en referencia son aquellos descritos en el Memorándum N° 15/2015 de la Intendencia de Beneficios Sociales, esto es, la aprobación de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 por parte de su Directorio, pronunciamientos de este Servicio sobre dichos estados y requerimientos de antecedentes que no fueron acatados, incumplimientos a las instrucciones sobre Gobierno Corporativo (Circular N° 3.067), remisión extemporánea de informes, no envío de una prueba de tensión, y no comunicación de hechos relevantes.

**568.** Ahora bien, de dichos hechos, se desprendían eventuales responsabilidades para los Directores de la Caja, para algunos de éstos como miembros del Comité de Auditoría, como para su ex Gerente General, motivo por el cual se formularon los cargos respectivos.

**569.** Asimismo, y tal como se ha indicado en los títulos precedentes, en el presente proceso sancionatorio se ha indicado de forma clara cuáles son los cargos que se reprochan a cada uno de los presuntos infractores, ya sean Directores o el ex Gerente General, motivo por el cual la fase de instrucción estuvo dedicada a reunir antecedentes y argumentos que corroboraran o refutaran su responsabilidad en los hechos.

**570.** Luego, sólo en caso de que en el curso de la investigación se hubieren detectado hechos concretos nuevos, que no hubiesen sido objeto de cargos, y que pudiesen ser susceptibles de considerarse como otras infracciones, debería iniciarse un proceso sancionatorio distinto, a objeto de investigar las responsabilidades de los Directores y ex Gerente General de la Caja.

## **B) Formulación de cargos en contra de un ex Gerente General**

**571.** El Sr. Orleans plantea que no es posible formular cargos en su contra, sea como ex Gerente General o miembro del Comité de Auditoría, toda vez que en el mes de agosto de 2015 fue despedido por el Directorio.

Como ya se señaló el reseñar los descargos, se indica que este Servicio, por excepción puede aplicar sanciones a personas distintas a las entidades sometidas a su fiscalización, personas que serían parte de un *numerus clausus*.

**572.** Por otra parte, se indica que el hecho que la notificación de los cargos se deba realizar en el domicilio que el presunto infractor tenga registrado en la Superintendencia demostraría su tesis, pues este Servicio no podría monitorear los domicilios de todos quienes se han desempeñado en una entidad fiscalizada. Además, se señala que la alegación formulada no es desconocida en otras áreas de la potestad sancionatoria del Estado, como es el caso de los sumarios administrativos.

**573.** Sobre el particular, el inciso primero del artículo 57 de la Ley N° 16.395 señala de manera expresa a los gerentes generales dentro de las personas que pueden ser sancionadas por esta Superintendencia de Seguridad Social, en caso que incurran 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.

**574.** Al respecto, el Sr. Orleans ejerció el cargo de Gerente General de la C.C.A.F. desde el año 2011 y hasta agosto de 2015, por ende, por los actos que realizó en dicha calidad, en tanto no concurra una causal de extinción de responsabilidad consagrada en el ordenamiento jurídico, puede ser objeto de sanciones por este Organismo Fiscalizador, de existir mérito para ello.

**575.** En efecto, a diferencia de lo que ocurre en el Estatuto Administrativo, la Ley N° 16.395 no contempla como causal de extinción de responsabilidad el haber cesado el infractor en sus funciones. Esta hipótesis, si bien está contemplada en la letra b) del artículo 157 del D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que contiene el texto refundido de la Ley N° 18.834, no está establecida, ni siquiera de forma indirecta en la Ley N° 16.395 o en la Ley N° 18.833.

**576.** Por lo demás, entre esta Superintendencia y quienes ejercen o han ejercido cargos directivos de una Caja de Compensación de Asignación Familiar, no se da una relación laboral de tipo estatutaria, por ende, las eventuales medidas disciplinarias que el ordenamiento contempla, no descansan bajo presupuestos siquiera similares, como para sostener que una causal de extinción de la responsabilidad regulada en el Estatuto Administrativo, sea necesariamente aplicable a este caso.

**577.** Además, el que el artículo 55 de la Ley N° 16.395 indique la notificación de los cargos debe remitirse al domicilio registrado en esta Superintendencia, se explica porque los presuntos infractores no están constituidos por la población en general, sino que por entidades o personas que revisten, desempeñan o han desempeñado determinados cargos, en virtud de los cuales la legislación vigente ha contemplado la existencia de un proceso sancionatorio administrativo.

### **C) Supuesta arbitrariedad en la formulación de cargos en contra del ex Gerente General y no contra el Contralor de la Caja y su Fiscal**

**578.** El Sr. Orleans también señala que la instructora incurrió en una arbitrariedad proscrita por la Constitución Política de la República al realizar cargos en contra de él, pero no en contra del entonces Gerente Contralor de la Caja, Sr. Juan David Quijano, ni su Fiscal, Sra. María Claudia Ripoll.

**579.** En la especie, debe precisarse, en primer término, que los reproches formulados en este proceso no conllevan necesariamente una exoneración de responsabilidad respecto de eventuales infracciones que hayan cometido otros sujetos.

**580.** Respecto a la alegación formulada, como se señala en el dictamen de la instructora, al formular los cargos, se tuvo a la vista los antecedentes con que disponía a esa fecha, en particular los que decían relación con quiénes componían la instancia en referencia, los que respecto de algunos de sus eventuales miembros no resultaban consistentes.

Al efecto, las actas de Directorio que conformaban el expediente, distinguían entre los miembros de los Comités a los denominados "miembros permanentes". Al respecto, los encabezados de las actas del Comité no permitían distinguir con claridad si todos los directivos individualizados, eran o no parte de dicha instancia, y no existía coincidencia entre lo en ellas consignado y lo indicado en la Memoria de la Caja del año 2014, rolante a fojas 515 vta. Así, por ejemplo, en la sesión del 22 de abril (fojas 254), se individualiza como invitado al Gerente de Planificación y Desarrollo, mientras que, según la Memoria, dicho Gerente integraba el Comité.

Por lo demás, según se constató posteriormente en autos, recién el 18 de junio de 2015, se actualizó el reglamento del Comité de Auditoría (reglamento DO-RICA-010, versión 002, documento de fojas 1009 a 1011), pasando entonces a incorporarse propiamente al cargo de Gerente Contralor como miembro de dicha instancia. Cabe agregar que la anterior reglamentación del Comité, disponía que, junto a los Directores, lo conformaban el Gerente General y la Fiscal, el Subgerente Contralor, quien realizaba las funciones de secretario ejecutivo del Comité, y el Jefe de División Auditoría.

A mayor abundamiento, el cargo de Gerente General no resulta asimilable al de otras gerencias o jefaturas dentro de la Caja, atendido su carácter de ejecutivo superior.

## VI. CARGO EN CONTRA DE LOS DIRECTORES DE LA CAJA

### A) Normativa

**581.** De conformidad al artículo 32 de la Ley N° 18.833 “Las Cajas de Compensación serán administradas por un directorio”.

**582.** A su vez, el inciso primero del artículo 33 del mismo cuerpo legal preceptúa que “Los estatutos establecerán el número de directores, el cual no podrá ser inferior a tres ni superior a siete”, mientras que su inciso segundo prescribe que “El directorio estará integrado por trabajadores y empleadores afiliados, en la proporción que fijen los estatutos”, precisando su inciso tercero que “El cargo de director es indelegable”.

**583.** En el caso de Caja La Araucana, su Directorio está compuesto por seis directores, tres de los cuales representan al estamento de los empleadores y tres al estamento de los trabajadores. Dicho Directorio, desde agosto de 2014 hasta el 31 de julio de 2017, está constituido por Antonio Castilla Pérez -quien es su Presidente-, Claudio Soler Cortina, Verónica González Gil (todos del estamento empleadores) y por Juan Moreno Gamboa, Manuel López Marín y Jaime Moreno Zanni (todos del estamento trabajadores).

**584.** Ahora bien, de conformidad al artículo 41 de la ley en comento, corresponderá al Directorio la administración de la Caja de Compensación, en especial:

“2.- Aprobar el balance general y la memoria anual;

3.- Fijar la planta del personal y las remuneraciones del mismo, a propuesta del gerente general;

4.- Nombrar y remover al gerente general y al fiscal; (...)

9.- Delegar funciones en el gerente general;

10.- Fijar la organización administrativa interna de la Caja de Compensación, determinar su estructura y asignar al personal dentro de ésta. (...)

12.- Acordar la ejecución de los actos y la celebración de los contratos necesarios para la buena marcha de la entidad”.

**585.** De acuerdo al artículo 42 de la Ley N° 18.833, corresponderá al Presidente de la C.C.A.F.

“1.- La representación judicial y extrajudicial de la Caja de Compensación.

El presidente en su calidad de representante legal de la Caja de Compensación y en conformidad a sus estatutos, podrá delegar las facultades, tanto judiciales, como extrajudiciales que emanan de tal calidad en el gerente general, en el fiscal y en los jefes de agencias, quienes, en virtud de tal delegación, podrán designar abogados patrocinantes y conferir poder en cualquier clase de procesos, y

2.- Las funciones que establezca el reglamento de sala y, particularmente, aplicar a los directores las sanciones por falta de orden en las sesiones, que deberán fijarse en él”.

**586.** En atención a lo expuesto y de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 16.395, la Circular N° 3.067 de 2015, destacó en su numeral 2.1. el carácter de principal órgano de gobierno corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar que recae en sus Directorios. Asimismo, se precisó que el Gerente General es el ejecutor de los acuerdos del Directorio. Luego, el citado numeral 2.1. señaló que “en el ejercicio de las funciones de administración que les compete a ambos desempeñar”, éstas debían desarrollarse con

“profesionalismo, integridad, competencia e independencia, garantizando la debida transparencia en sus gestiones”.

**587.** Por su parte, el numeral 2.2. de la Circular N° 3.067 de 2015, precisó que el Directorio es responsable, entre otras materias, de las siguientes:

“a) Aprobar las directrices estratégicas de la Caja y ejercer un control eficaz de su gestión.

b) Establecer que sus integrantes participen en la aprobación y seguimiento de las definiciones estratégicas de la C.C.A.F. (...)

e) Definir y aprobar las políticas generales relacionadas con los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno, adoptando las medidas necesarias para crear una cultura organizacional en dichas materias. (...)

j) Informarse previamente a la toma de decisiones y, en caso de ser necesario, solicitar la asesoría y capacitación en las materias que puedan ser objeto de acuerdo de directorio”.

**588.** A mayor abundamiento, debe señalarse que el artículo 43 de la Ley N° 18.833 dispone que “Los directores serán responsables civil y criminalmente por los actos que ejecuten en el desempeño de su gestión, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley N° 16.395, y en el artículo 68 de esta ley”.

**589.** A su vez, conforme a lo analizado con motivo del Título, las obligaciones señaladas precedentemente deben ser ejecutadas diligentemente, conforme al estándar de culpa leve.

## **B) Análisis de las defensas esgrimidas por el Presidente de la Caja y sus Directores respecto del cargo que les fue formulado**

**590.** Todos los Directores de la Caja manifiestan haber actuado diligentemente en el ejercicio de sus cargos. Además, en síntesis, las defensas apuntan a: deficiencias en la información que les fue entregada; diversas alegaciones sobre las observaciones contenidas en el informe de PwC y deficiencias en su informe; el eventual cumplimiento de las instrucciones de esta Superintendencia, la confianza legítima o buena fe con que actuaron, en base a la información que les era entregada, y la circunstancia que los Directores pueden tener una opinión diversa a la de sus auditores externos.

**591.** En la especie, del extenso relato que se ha hecho de los antecedentes que se probaron en autos, es posible concluir que con anterioridad a marzo de 2015, existían variados antecedentes que, de haber sido debidamente ponderados, habrían alertado a los Directores de las materias que les serían representadas por PwC.

**592.** Así por ejemplo, ya en el año 2013 PwC había formulado una opinión de auditoría calificada. Además, los Directores, como indican actas del año 2014, conocían que había sido dificultoso y estaban al tanto de la controversia por las horas extras que la Auditora requirió que le fueran pagadas.

**593.** Asimismo, los Directores conocían el Informe de Control Interno correspondiente a la auditoría a los EE.FF. de 2013, el que dio cuenta de diversos hallazgos respecto de los sistemas de información de la Caja, habiendo recibido presentaciones de PwC, como se ha señalado en el Capítulo III.

**594.** Al respecto, en la sesión ordinaria de Directorio N° 554, de 24 de abril de 2014, al darse cuenta de la actividad del Comité de Auditoría, se informa sobre la presentación de PwC sobre observaciones levantadas durante el proceso de auditoría y revisión de control interno, donde las más relevantes decían relación con actividades referidas al proceso de créditos sociales, tecnologías de la Información, entre otros. Luego, tanto dicha acta como la del Comité de Auditoría

previo, consignan el compromiso del Gerente General de subsanar las observaciones, pero no hay antecedentes que acrediten que, más allá del señalado compromiso, el Directorio haya realizado algún tipo de seguimiento del mismo.

**595.** Además, también consta que el Directorio, en la sesión ordinaria N° 558, de 21 de agosto de 2014, fue informado de la cuenta del Comité de Auditoría, en la cual se les indicó que según la presentación efectuada por el equipo de PwC el día anterior, existían materias pendientes de corrección de la auditoría del año 2013 que podían impactar aquella del 2014.

**596.** Al respecto, si bien el acta del Directorio -reiterando aquello que fue consignado en el acta de Comité de Auditoría- indica que este último solicitó la corrección de estos hallazgos a diciembre de 2014, con posterioridad a agosto tampoco hay más antecedentes que permitan acreditar que el Directorio volvió a consultar sobre esta materia o pidió a la Administración o al Comité de Auditoría una cuenta al respecto.

**597.** Además, como constató la SVS, aun cuando la Caja se había comprometido a realizar correcciones, atendidos los hallazgos de PwC sobre sus EE.FF. al 31 de diciembre de 2013, los plazos para subsanar las deficiencias fueron primero extendidos y luego incumplidos (el Ordinario N° 11.444 de 2015, del mencionado Servicio, cita los pronunciamientos que emitieron durante el año 2014 y las fechas en las que la Caja emitió sus respuesta durante dicho año).

**598.** Es decir, llegado el mes de marzo de 2015, no puede sostenerse razonablemente que el Directorio no podía sino confiar de buena fe en las explicaciones preparadas por la Administración.

**599.** Si bien los antecedentes en base a los cuales funcionaba y resolvía el Directorio eran proveídos por la Administración, la que estaba bajo el Gerente General, ello no impedía requerir antecedentes, ni contrastar aquéllos que les eran entregados con los informes o presentaciones de la Auditores Externos y los Oficios Ordinarios de las Superintendencias que recibían, los que ya desde los EE.FF. al 31 de diciembre de 2013 mostraban debilidades.

**600.** Al respecto, ya los EE.FF. de 2013 habían implicado pronunciamientos de la SVS, de los que se da cuenta en su Ordinario N° 11.444 de 2015, asumiendo la Caja compromisos respecto a las mejoras de sus sistemas, por ende, no resulta efectivo que dichos estados no generaron objeción de ninguna autoridad (foja 1171). Existiendo, además, reparos a determinadas partidas por parte de este Servicio, como demuestra el Ordinario N° 41.950 de 2014.

**601.** Si bien, en la sesión ordinaria de Directorio N° 553, de 20 de marzo de 2014, al darse cuenta de la actividad del Comité de Auditoría se consigna que ante esa instancia se realizó una presentación de PwC sobre las principales observaciones de control interno “donde las más relevantes dicen relación con actividades referidas al Proceso de Crédito Social, Tecnologías de la Información, Administración de Acuerdos de Pago, Contabilidad, y otros”, añadiéndose que en dicho Comité el Gerente General” toma debida nota de los antecedentes, y se compromete a adoptar las acciones destinadas a subsanar las observaciones que presentaron los auditores externos”; no hay evidencia de alguna acción concreta por parte del Directorio, en orden a impartir una observación precisa o pedir reportes al respecto.

**602.** Una cuestión similar ocurrió en la sesión ordinaria N° 558, de 21 de agosto de 2014, oportunidad en que el Directorio fue informado de la cuenta del Comité de Auditoría, en la cual se les indicó que según la presentación efectuada por el equipo de PwC el día anterior, existían materias pendientes de corrección de la auditoría del año 2013 que podían impactar aquella del 2014, indicándose que el Comité solicitó la corrección de estos hallazgos a diciembre de 2014.

**603.** Al respecto, aun cuando en esa misma sesión el Gerente General informaba de una exitosa implementación de SAP Banking, no puede sino destacarse que con posterioridad a agosto no haya antecedentes que acrediten que el Directorio volvió a consultar sobre las observaciones pendientes de solución advertidas por PwC, ni que haya pedido a la Administración o al Comité de Auditoría algún reporte al respecto.

**604.** Posteriormente, en la sesión de enero de 2015 del Directorio, se dio cuenta de la exposición que PwC había realizado el Comité de Auditoría el día 21 de ese mes. En la

especie, a pesar de la proximidad del mes de marzo y de que la exposición trató las debilidades de control advertidas, no hay constancia de que los Directores hayan pedido mayores antecedentes.

**605.** Como se desarrolló en el Título D.1) del Capítulo III, las declaraciones brindadas, complementando lo indicado en actas del Directorio y del Comité, el 21 de enero PwC trató las deficiencias en TI derivadas de la implementación de SAP Banking y la migración a AS400 de los créditos sociales.

**606.** En la sesión del Directorio del mes de febrero de 2015 (sesión N° 564) no hay ninguna mención al análisis de las deficiencias de control interno.

**607.** Luego, a pesar de que en esa misma oportunidad, en el contexto de un Plan Estratégico de Informática, se indicara que la Caja se encuentra a la vanguardia de la industria gracias a la implementación de SAP, llama la atención que no haya constancia de que los Directores hayan ejercido su derecho a informarse plena y documentadamente de la marcha de la Caja y de la inminente entrega del informe de la Auditora Externa.

**608.** En efecto, si bien los Directores, en especial el Sr. Castilla enfatiza cómo la información entregada por la Administración sobre una exitosa implementación de SAP, disfrazaba los defectos que se arrastraban; ello no obsta a que el Directorio previo a marzo de 2015 tenía antecedentes precisos de materias que, a juicio de PwC, debían ser corregidas.

**609.** Luego, a pesar de que, como indicara el Contralor, era esperable que causara confusión en los Directores las versiones opuestas que se entregaban por el área de TI de Caja y los Auditores, ello no justifica la inactividad del Directorio sobre esta materia hasta la celebración de la sesión ordinaria N° 565, de 31 de marzo de 2015.

**610.** Ahora bien, en lo que dice relación específicamente con la sesión de 31 de marzo de 2015, los descargos del Sr. Castilla Pérez indican que la gerencia informó que “las salvedades representadas por PwC tenían un efecto inmaterial en relación a la cartera de crédito y los ingresos de la Caja. En rigor, se consideró que los errores levantados por PwC podrían tener un efecto eventual en la contabilidad de la empresa de MM\$3.470, pero que dicha suma correspondía a un 0,79% de la cartera de crédito de La Araucana, por lo que se trataba de una inconsistencia inmaterial”, de manera que carecerían de la entidad suficiente para ser parte del dictamen sobre los EE.FF (fojas 1169 y 1170). Más adelante, agrega que “Tanto así, que al consultarse al Contralor de La Araucana en dicha sesión, éste expresó que si bien las observaciones de PWC eran efectivas, su escasa materialidad en relación a la cartera de crédito, determina que estas corresponden al informe de Control Interno”.

**611.** Al efecto, si bien el acta respectiva también da cuenta de la consulta al Contralor, en su declaración este último precisó que le fue consultada la materialidad de las salvedades realizadas por PwC sólo en relación a la cartera de créditos y no respecto de los estados de resultado de la C.C.A.F., como se detalló en el Título D.1) del Capítulo III; pues respecto de estos últimos sí resultaban materiales. Por lo demás, los estados de resultado resultan el parámetro apropiado para determinar la importancia relativa del efecto de las salvedades.

**612.** Una descripción similar se realiza en los descargos de la Sra. González Gil, quien bajo el título “Falta de motivos para dudar de las afirmaciones del Comité de Auditoría y del Gerente General”, indica que la decisión de rechazar las salvedades del Informe de PwC, en ningún caso significó ignorar los reparos de los auditores, añadiendo que la importancia relativa de las salvedades fue algo “que se explicó y discutió en el Directorio, ya que fue el argumento principal para rechazar las salvedades del Informe. La información a este respecto dada por el Gerente Contralor y el Comité de Auditoría fue que, en primer lugar, muchos problemas de demora en la entrega de información se debían a las dificultades en la implementación del sistema SAP Banking, pero que la información finalmente se había proporcionado; y segundo, que los errores en los Estados Financieros que fueron producto de los problemas indicados en las salvedades, probablemente tendrían un efecto en la contabilidad de la Caja del orden de los MM\$3.500, de los cuales MM\$2.500 eran por mayores provisiones y MM\$970 por reverso de ingresos RSA, cifra que, por alta que parezca, en relación a la cartera del crédito social sólo representa menos del 1%. De ahí su baja materialidad en relación con aquella cartera de créditos” (fojas 1364 vta. y 1365).

El Sr. Soler Cortina indica lo mismo, pero indicando que se trató de una conclusión del Comité de Auditoría en su sesión del 2 de abril de 2015 (fojas 1274), por lo se tratará en el Capítulo respectivo.

**613.** Al efecto, el acta de la sesión N° 565 primero indica que la Gerencia y ejecutivos de la Caja se refirieron a cada uno de los puntos que dieron origen a las salvedades del borrador de informe de PwC, "Asimismo se hizo presente que la instalación del sistema SAP Banking ha generado la detección por parte de PwC de dificultades de acceso y diferencias en las consistencias de la información, sin embargo, éstas resultan inmaterialidades en relación a la cartera de crédito y sus respectivos ingresos"

**614.** Sobre el particular, atendido el concepto de inmaterialidad contenido en la NIC 8, esto es, omisiones o inexactitudes de partidas que pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas que llevan a cabo los usuarios con base en los estados financieros, noción que resulta aplicable al caso conforme a las instrucciones de esta Superintendencia, debe señalarse que ni este acta ni la del 2 de abril del Comité de Auditoría explican o contienen indicios de las razones tenidas a la vista para utilizar como baremo de la materialidad de las salvedades, la cuantificación hecha por la Caja en contraposición con la cartera de créditos sociales, sin siquiera considerar sus efectos sobre los estados de resultados.

**615.** Por otra parte, si bien los Directores que no eran parte del Comité de Auditoría efectivamente debían considerar la opinión de sus miembros, quienes la manifestaron en forma clara en la sesión ordinaria N° 565, ello no exonera a cada Director de evaluar los antecedentes que se le presentan, en especial cuando hay contradicciones esenciales sobre las conclusiones que se les presentan, como ocurrió en este caso.

**616.** Posteriormente, no puede sino reprocharse a los Directores Castilla, Soler, Moreno Zanni, López Marín y la Sra. González Gil al haber avalado la celebración de una sesión extraordinaria de Directorio ficta, a saber, la del 2 de abril de 2015, sesión que como se indicó en el Título D.1) el Capítulo III, se ha acreditado que no tuvo lugar.

**617.** Del mismo modo, no cabe sino objetar la actuación del entonces Gerente General, Sr. Orleans, quien de conformidad al artículo 52 de la Ley N° 18.833, es el ministro de fe y secretario del Directorio.

**618.** En la especie, no es posible estimar, como expresó el Sr. Soler Cortina, que dicha sesión fue una "Presencial, vía telefónica". Incluso, en el evento que se haya materializado una conversación de esas características, aquella no es asimilable a una sesión presencial y, por lo demás, no está considerada en la normativa aplicable a las C.C.A.F.

Luego, el análisis pormenorizado del Directorio que se describe en los descargos, el que habría tenido como base el informe emitido por el Comité de Contraloría el 2 de abril de 2015, tampoco puede darse por acreditado en este proceso.

**619.** En relación a lo expuesto, debe destacarse que el Sr. Moreno Gamboa, fue el único Director que, en sus descargos, hizo mención a las reales circunstancias que rodearon la sesión de Directorio del 2 de abril de 2015, cuestión que, por lo demás, ya había mencionado en la entrevista que otorgó al Diario El Pulso, publicada el 5 de enero de 2016 y que consta a fojas 1584.

**620.** Respecto a las diversas críticas efectuadas por los Directores al Informe de PwC, las explicaciones brindadas en autos por el socio de dicha Auditora, Sr. Villanueva, resultan consistentes con los demás antecedentes de autos, respecto a la existencia de debilidades que la Caja no abordó adecuadamente. Además, la falta de completitud de la información de los créditos sociales justifica la no cuantificación de los efectos de las salvedades encontradas.

**621.** En dicho orden, debe destacarse que una de las defensas hechas valer ante este Servicio, se basa en la incompleta y equívoca información entregada por la Administración de la Caja.

**622.** No obstante, dado que las mismas actas del Directorio dan cuenta de que el proceso de migración a SAP Banking se profundizó durante el año 2014, y considerando que la Caja

no subsanó las debilidades ya detectadas el año 2013, aparece justificada la diferencia entre la opinión expuesta por PwC, cuestión que fue cuestionada en parte de los descargos evacuados.

**623.** Sobre el particular, debe destacarse que lo que se cuestionó al emitirse el informe de PwC respecto a los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 fueron las deficiencias en la información sobre la cartera de los créditos sociales, lo que impactaba las provisiones efectuadas, las que, por la relevancia de dichos ámbitos para la Caja y la gravedad de no poder satisfacerse de las mismas, resultaban, en todo caso, vitales para la Caja.

**624.** Es por ello que resulta lógico que entre septiembre y octubre de 2015, una vez que ya había comenzado la implementación de medidas de remediación, ACFIN emitiera el informe que rola fojas 2691 y ss. Además, debe precisarse que este informe consideró las operaciones con saldo vigente a agosto, es decir, el universo a considerar no fue el mismo que aquél sobre el cual PwC realizó un análisis muestral.

**625.** Por otra parte, cabe destacar que ACFIN, a pesar de las mayores provisiones efectuadas durante el año 2015 por la Caja, informa de una diferencia de MM\$9.205 en provisiones respecto de aquellas realizadas a octubre de 2015.

**626.** Ahora bien, el 23 de abril de 2015, esto es, cuando la Caja ya contaba con el Informe de Control Interno de PwC, en la sesión ordinaria de Directorio N° 566, se complementa el acuerdo de la sesión extraordinaria del 2 de abril, reconociéndose la existencia de debilidades, las que, según se insiste, debieron ser parte de su Informe de Control Interno y no de su dictamen sobre los EE.FF. Ello, a pesar de que a esa fecha ya había sido recibido en la Caja el Informe de Control Interno, documento al cual no se hace mención en la sesión N° 566.

**627.** Por lo demás, debe mencionarse que al haberse emitido dicha declaración a requerimiento del Ordinario N° 22.969, de 13 de abril de 2015, de la Superintendencia, malamente el mismo puede ser considerado una muestra del actuar diligente del Directorio.

**628.** Como se ha señalado en el Capítulo III, en virtud del Ordinario N° 22.969 de 2015, de esta Superintendencia, se suspendieron los acuerdos tomados por el Directorio en sus sesiones ordinaria N° 565 y extraordinaria de 2 de abril de 2015.

**629.** El alzamiento de dicha suspensión, por el Ordinario N° 28.377, de 6 de mayo de 2015, revisado el tenor del mismo, no resulta en una aprobación de los EE.FF. de la Caja al 31 de diciembre de 2014, pronunciamiento en virtud del cual se ha expuesto que era posible suponer que todas las prevenciones de este Servicio sobre la materia ya habían sido solucionadas.

Sobre dicha alegación, también formulada en la Carta GGEN 1262, el Ordinario N° 51.482, de 13 de agosto de 2015, de esta Superintendencia expresó que "lo indicado en el mencionado Oficio N°28.377 fue una instrucción para que los Estados Financieros fueran presentados debidamente auditados por auditores externos, inscritos en la Superintendencia de Valores y Seguros, como lo establece la letra l) del artículo 2° de la Ley N°16.395. El alza de la suspensión del acuerdo adoptado por el Directorio de la Caja fue para que los Estados Financieros ingresaran con el informe de auditores, tal como lo exige esta Superintendencia, motivo por el cual no debe interpretarse, bajo ninguna circunstancia, como una aprobación de los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Caja al 31 de diciembre de 2014. En efecto, dicho oficio señala "No obstante, corresponde observar la parte del acuerdo adoptado en la sesión extraordinaria de 2 de abril de 2015, que rechazó el informe con salvedades de los auditores externos", razonamiento que se reitera.

**630.** En mayo, como se consigna en el acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 567, de 28 de mayo de 2015, recién consta la existencia de un compromiso del Gerente General de subsanar las observaciones detectadas al mes de julio; ello luego de que junto al Presidente concurrieran a una reunión a la SVS.

**631.** Con todo, sólo después de recibido el Oficio Ordinario N° 11.444, de 4 de junio de 2015, de la SVS, el Directorio aprueba un Plan de Remediación ("Plan de Solución de Debilidades Observadas en Informe de Control Interno C.C.A.F. La Araucana 2014 y plazo de

implementación de las respectivas Soluciones”), como se indica en el acta de la sesión ordinaria N° 568, de 18 de junio.

**632.** Debe mencionarse que, según dicho Plan, ya no era julio el mes en que todas las debilidades estarían superadas, como había indicado el Gerente General en la sesión de Directorio N° 567, sino que, mientras algunas se daban por superadas, otras tenían fecha de implementación en septiembre, octubre y noviembre de 2015.

**633.** Por ende, aun cuando la aprobación del mencionado Plan constituyó un avance en la mejora de las debilidades de la Caja, al haberse dictado a requerimiento de la SVS, tampoco puede considerarse como una muestra de la proactividad o preocupación del Directorio sobre la materia. Lo anterior, sin perjuicio de reconocer que el Comité de Auditoría estaba realizando un seguimiento de la Carta de Control Interna, como demuestra su acta N° 67. No obstante, los resultados de este último seguían demostrando deficiencias, situación de la que se dio cuenta al Directorio, precisamente, durante la sesión N° 568.

**634.** Ya recibido el Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, el Directorio se reúne en la sesión extraordinaria del 1 de julio y en la Ordinaria N° 569, de 23 de julio.

**635.** En la primera de dichas sesiones, esto es, la del 1 de julio, las respuestas dadas por la Administración, son a “satisfacción de los señores Directores”, con todo, al no existir un detalle de lo consultado, no es posible determinar si los Directores hicieron uso de su derecho a mantenerse informados del estado de la Caja.

**636.** Ahora bien, aun cuando en la sesión ordinaria de Directorio N° 569 el Gerente General informó al Directorio que PwC no había recomendado revertir la primera cuota del contrato con RSA, no puede sino llamar la atención que los Directores, a pesar de haber aprobado un Plan de Remediación en base a los hallazgos del Informe de Control Interno dicha Auditora Externa, no hayan tenido mayores conocimientos de las materias que el citado Informe trataba.

Por lo demás, a esa fecha, ya se había dado cuenta en el Directorio de los resultados de la Auditoría Interna tratada en el Comité de Auditoría en su sesión N° 67 (sesión ordinaria de Directorio N° 568) y el Oficio Ordinario N° 11.444 de 2015 de la SVS (sesión ordinaria N° 568).

**637.** Además, en la misma sesión N° 569 se informaba al Directorio de los hallazgos de la Auditoría Interna de seguimiento de la Carta de Control Interno. Es decir, el Directorio, a lo menos, debió haber advertido la gravedad de las debilidades de sus sistemas administrativo-contables, los cuales si estaban siendo en algunos casos superadas, implicaba que efectivamente habían existido.

**638.** Por otra parte, indicar que la Caja acató la instrucción de esta Superintendencia respecto a la constitución de MM\$2.500 en provisiones adicionales, pues lo hizo en los EE.FF. de 2015 y no en los de 2014, no puede estimarse como una conducta equivalente, puesto que sus efectos contables no lo son.

**639.** Sobre el particular, además, debe tenerse presente lo que este Organismo Fiscalizador precisó ante lo expuesto por la Caja en la carta GGEN 1262 en materia de provisiones:

“En efecto, esa Caja alude a errores de períodos anteriores; sin embargo, en la especie se trata de errores del período 2014 que fueron descubiertos en el mismo ejercicio, en otras palabras, la información relativa a la equivocación estaba disponible antes de que los estados financieros fueran formulados y era viable su incorporación en su presentación (Norma Internacional Contable NIC 8). De este modo y conforme lo establece el número 41 de la NIC 8, se trató de errores que debían ser corregidos antes que los Estados Financieros fueran formulados, ya que habían sido representados oportunamente a la Caja por PwC en el transcurso de la auditoría a los Estados Financieros del ejercicio 2014 y, que dada la materialidad de los errores, fueron necesariamente incorporados en el Informe del Auditor Independiente, de 2 abril de 2015, emitiendo una opinión con salvedades. Conforme a lo indicado, esa Caja debió efectuar la corrección en los Estados Financieros, instruida por esta Superintendencia.

A mayor abundamiento, cabe hacer presente que la NIC 8 establece las definiciones y procedimientos a seguir en caso de existencia de errores u omisiones, siendo las observaciones de los auditores externos y los cambios solicitados por esta Superintendencia concordantes con ello. Por otro lado, las facultades con que cuenta este Organismo Regulador le permiten instruir normas contables a las entidades fiscalizadas, las que priman sobre las Normas Internacionales de Contabilidad, por tanto estas últimas no son vinculantes.”

**640.** También se ha planteado, en los descargos evacuados, que la primera cuota del contrato con RSA ya estaba devengada y no estaba sujeta a devolución, sino que era el parámetro para una eventual indemnización.

Con todo, como razonó esta Superintendencia en su Ordinario N° 51.482 de 2015, el “literal d) de la cláusula analizada no deja constancia de un ingreso sujeto a restitución, fijando solamente la fórmula de cálculo de una indemnización eventual a la que tendría derecho RSA en caso que la Caja ponga término anticipado al acuerdo, cabe señalar que dicho monto no corresponde a una indemnización sino que a un ingreso que debe ser diferido en el curso de la vigencia del acuerdo en cuestión”, “Asimismo, cabe señalar que en caso de existir diferencias entre lo instruido por esta Superintendencia y lo señalado en sus informes por los auditores externos, lo que como ya se indicó no se produce en el presente caso, esa Caja de Compensación debe dar estricto cumplimiento a lo que se le ordena por este Organismo Regulador en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras”.

**641.** Si bien la Caja remitió junto a la carta GGEN 1262 el cronograma que le fue pedido, identificando a cada uno de los responsables, ello le había sido así instruido, por lo que no responde a gestiones cuya generación pueda atribuirse a Directorio.

**642.** En relación, también al Ordinario N° 38.926 de 2015, se ha planteado que la respuesta de la carta al mismo, esto es, la carta GGEN 1262, constituye sólo una solicitud de reconsideración por parte de la Caja, por lo que no implicó negarse a cumplir las instrucciones impartidas por este Servicio.

**643.** Sin embargo, debe destacarse que la carta GGEN 1262, fue emitida el 31 de julio de 2015, esto es, precisamente el día en que debía darse cumplimiento a lo instruido en el Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015, respecto a la reemisión de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, incorporando las mayores provisiones y la reversión de la primera cuota con el contrato con RSA.

**644.** Además, al emitirse la carta GGEN 1262, ya se encontraba vencido, con creces, el término para presentar una reposición en contra de lo instruido por medio del Ordinario N° 38.926, cuestión que era conocida por el Directorio, pues en la sesión extraordinaria del 1 de julio de 2015, la Fiscal les indicó que el término para reponer vencía ese mismo día.

**645.** En otro ámbito, si bien la carta GGEN 1262 incluyó un argumento de orden legal propuesto por la Fiscal y rechazado por el Directorio en su sesión extraordinaria del 1 de julio de 2015, ello no obsta a mantener el reproche respecto del resto de las alegaciones que sí contaron con la venia de los Directores.

**646.** Además, si bien es efectivo, como planteó la Sra. González, que la carta GGEN 1262 fue remitida por el Gerente General estando pendiente la aprobación de lo acordado en la sesión de Directorio N° 569; en la sesión de 1 de julio de 2015, cuyos acuerdos fueron ratificados en la sesión N° 569, se acordó instruir al Gerente elaborar un borrador de respuesta al Ordinario N° 38.926 “el cual deberá ser enviado al Directorio con la debida antelación y ser sometido a su aprobación en la próxima sesión ordinaria, convocada para el 23 de julio próximo (...) Preparar un Cronograma con las acciones que la Caja ha realizado o realizará, para dar cumplimiento a las observaciones planteadas por PwC en su Informe de Control Interno, en los términos señalados en el punta 4 del Oficio N° 38.926 y elaborar el primer reporte de avance trimestral de las medidas implementadas, que deberá ser remitido a la SUSESO el 31 de julio del presente año” (fojas 2515).

**647.** Luego, de la lectura de lo acordado el 1 de julio, se desprende que el Directorio sí acordó remitir al 31 de julio el cronograma requerido por esta Superintendencia y el

primer reporte de avance trimestral, sin decir nada respecto al envío de una respuesta que abarcara otras de las materias que, en definitiva, también fueron incluidas en la respuesta que la Caja remitió (rechazo de las instrucciones sobre reemisión de los EE.FF., reversión de la cuota del contrato con RSA y realización de mayores provisiones). Con todo, debe mencionarse que la carta GGEN 1262 prácticamente replica las argumentaciones que consigna el acta de la sesión N° 569, con excepción de la inclusión en un argumento de tipo legal, explícitamente rechazado por el Directorio en su sesión de 1 de julio.

A su vez, cabe precisar que esta materia también será tratada al analizar el cargo en contra del ex Gerente General.

**648.** Ahora bien, como ya se ha señalado en el Título D.1) del Capítulo III, fue recién el 17 de agosto de 2015, cuando se acordó por el Directorio reemitir los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**649.** El recién citado Título D.1), da cuenta que los mismos Directores reconocen que, con la designación del Sr. Isaac, se refuerza la implementación del Plan de Remediación, cuestión que el Sr. Castilla también estima que se ve acreditada por las actas de las junta de tenedores de bonos emitidos por la Caja que constan en autos (fojas 5994).

**650.** Sin perjuicio de ello, los hechos precedentemente reseñados dan cuenta de un conjunto de antecedentes que fueron puestos a disposición del Directorio, los cuales no se ha acreditado que hayan sido debidamente analizados por dicho órgano, previo a la toma de sus acuerdos.

**651.** Al respecto, en primer término, debe recalarse que el máximo órgano de administración de una Caja de Compensación de Asignación Familiar, es su Directorio. Consecuentemente, el mismo debe ejecutar diversas funciones en cumplimiento de su cometido, siendo una de ellas, la aprobación de sus estados financieros. Esta tarea, al igual que las demás que le competen, demanda que el Directorio haya realizado un control eficaz de la gestión de la Caja, contando con sistemas de control, debiendo, asimismo, informarse previo a emitir su decisión.

**652.** Consecuentemente, no basta con afirmar que en el ejercicio de sus cargos las decisiones se adoptan de buena fe, en base a la información entregada por la Administración, pues la labor de los Directores no se agota en una conducta pasiva en esta materia, al tenor de lo instruido en la Circular N° 3.067 de este Superintendencia, en especial el profesionalismo con que deben actuar, según lo exigido en su numeral 2.1.

Además, en el caso de la Caja, existían contradicciones entre lo manifestado por la Administración y la Auditora Externa, circunstancia que volvía más que razonable y exigible, una conducta activa de parte de los Directores.

**653.** En efecto, sin perjuicio de reconocer el rol que le incumbe al principio de buena fe en el gobierno corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y en sus Códigos de Buenas Prácticas, el mismo no limita el rol de los Directores al de meros receptores de aquellos antecedentes que la Administración determina entregarles.

**654.** En dicho orden de ideas, si bien los Directores se encuentran contestes en que los antecedentes, tanto para las sesiones de Directorio como Comités, les llegaba con escasa anticipación, ninguno de ellos dio cuenta de acciones concretas para remediar esta situación.

En efecto, comentarios o reclamos dirigidos a personal administrativo de la Caja (secretaría) para que la remisión se realizara con mayor anticipación, como los indicados por el Sr. Soler Cortina y Moreno Zanni, no pueden estimarse como medidas idóneas.

**655.** En otro ámbito, también se alegó que el Informe de Clasificación de Feller Rate del mes de julio de 2015 resultaría determinante, pues se refirió directamente a las salvedades y observaciones efectuadas por PwC.

**656.** Al respecto, analizada dicha opinión, debe tenerse presente que, en el mes de septiembre de 2015, Feller Rate, en definitiva, rebajó la clasificación de los títulos de oferta

pública de la Caja, aun cuando en su anterior opinión de julio estimó que las salvedades detectadas por PwC no fundamentaban una acción en dicho sentido.

**657.** En particular, según indicó la Clasificadora, su opinión de julio se basó en que PwC, en su informe, indicó que “los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Caja de Compensación Familiar La Araucana y sus filiales”; con todo, como se desprende de la lectura íntegra del documento de PwC, la situación de las colocaciones por créditos sociales y las provisiones por estos últimos, eran materias sobre las cuales la Auditora no pudo satisfacerse, siendo, con creces, la cartera de créditos de la Caja su mayor activo, por lo que falencias relevantes y sostenidas en la información sobre los mismos eran ciertamente graves.

**658.** Por otra parte, a pesar del impacto acotado sobre la situación patrimonial y el índice de solvencia, conforme a las sensibilizaciones a que alude el informe inicial de Feller Rate, su informe de septiembre constató, a lo menos, efectos en la liquidez de la Caja (“La entidad se ha visto afectada por las consecuencias que ha generado en el mercado financiero las salvedades emitidas por los auditores externos. Si bien, a juicio de dicha Clasificadora ellas no generarían un impacto material en la posición de solvencia de la entidad, sí han debilitado su posición de liquidez”, fojas 2760).

Respecto a las mayores provisiones que, a la fecha, la Caja había constituido, como ya se señaló y se acreditó en autos, éstas debieron continuar aumentando.

Por último, la remediación de las salvedades, a través de un plan concreto y controlable, fue resultado de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia y la SVS, siendo una materia que, según testigos contestes, sólo se vio profundizada tras la salida del Sr. Orleans.

**659.** Por tanto, todas las consideraciones antes señaladas llevan a descartar que el informe de julio de Feller Rate desvirtúe la materialidad de las observaciones de PwC.

**660.** Ahora bien, el cargo que le ha sido formulado a los directores dice relación con su aprobación a los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, como también al análisis que efectuaron de las salvedades y objeciones formuladas por PwC y por esta Superintendencia.

**661.** Al respecto, debe advertirse que, sin perjuicio de los antecedentes que la Administración les entregue a los Directores, los mismos no deben limitarse sólo a analizar y ponderar aquella información que les es entregada, sino que, para actuar diligentemente, también les corresponde recabarla oportunamente y verificar si es o no consistente con la contenida en otros antecedentes.

**662.** Teniendo ello en consideración, debe precisarse que los Directores, aun cuando efectivamente recibían de parte de la Administración información contradictoria con aquella que la Auditora Externa expresaba, no por ello se veían exentos de su deber de recabar antecedentes, sino que por el contrario, ello debió constituir, a lo menos, una señal de alerta sobre la marcha de la Caja que se tradujera en acciones concretas y no se agotara en constataciones o compromisos de remediación sin obligaciones precisas y mecanismos de control de avance establecidos.

**663.** Del mismo modo, no puede sino mencionarse que el Sr. Castilla, según las notas de prensa y entrevistas que concedió que constan en autos, reconoció que existió una demora en reaccionar ante las salvedades detectadas por PwC, agregando que seis meses después, las personas que pensaban que la Auditora estaba equivocada, se autoconvencieron que aquella tenía razón (fojas 596).

**664.** Por otra parte, debe mencionarse que el informe de Fidelitas de fojas 7100 y ss., expresa que el hecho que PwC haya manifestado su opinión, a pesar de las limitaciones que dijo tener su trabajo de auditoría, “podrían ser significativas pero no invasivas en los estados financieros, De otra forma PwC debería haberse abstenido de opinar sobre los estados financieros de La Araucana” (fojas 7106).

No obstante, como ya se indicó precedentemente y conforme lo explicado por el Sr. Villanueva “La opinión corresponde a una salvedad, por cuanto las materias identificadas que presentaban errores de todo tipo, estaban circunscritas a los créditos sociales y sus efectos en resultados. El resto de los rubros del EEFF de la Caja, entendida como entidad matriz, no presentaron situaciones que podrían llevar a una abstención de opinión”.

A su vez, tras una detallada reseña de las actuaciones del Directorio, Comité de Auditoría y Comité de Inversiones, el informe en referencia concluye que no existen antecedentes suficientes para concluir que el Sr. Soler actuó con falta de diligencia como Director o miembro del Comité de Auditoría.

Al respecto, se expresa que este juicio se basa en la evidencia de participación en las sesiones de Directorio y del Comité de Auditoría entre marzo a octubre de 2015; su participación en todas las aprobaciones y actuaciones en Directorios y Comités de Auditoría; participación como Presidente del Comité de Inversiones; participación en capacitaciones sobre gobiernos corporativos; solicitud de asesoría externa en temas de TI (José Benguria de Deloitte), respuestas oportunas a este Servicio y a la SVS; implementación del plan de reorganización, cambio de ejecutivos y racionalización de gastos; e implementación del Plan de Eficiencia Operacional.

**665.** En la especie, las consideraciones expuestas por Fidelitas, no eximen de responsabilidad al Sr. Soler Cortina como Director, atendido los antecedentes que demuestran que dicha instancia, respecto de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, contaba con antecedentes que debieron, a lo menos, hacer a sus integrantes adoptar acciones destinadas a contrastar la información que se les entregaba desde la Administración. Asimismo, y como ya se indicó, la existencia de planes detallados de remediación y con plazos para corregir las debilidades detectadas, sólo se ha acreditado que se aprobaron por el Directorio, tras la recepción de instrucciones en ese sentido, tanto por la SVS como por esta Superintendencia.

**666.** Lo anterior, no obsta, a ponderar las acciones realizadas por el Sr. Soler en el marco del Comité de Inversiones y la asesoría que solicitó se le brindara, contratándose en definitiva a Deloitte, al momento de resolver sobre su absolución o sanción que se estime pertinente aplicar.

**667.** Ahora bien, debe precisarse que dado que el Sr. Moreno no concurrió a los acuerdos del 31 de marzo y 2 de abril de 2015, no puede estimarse que respecto de lo ocurrido en ambas sesiones le cabe responsabilidad. Ello, sin perjuicio de que en las posteriores actuaciones del Directorio en que participó, se le impute una conducta no acorde al estándar de diligencia aplicable.

**668.** Por último, debe hacerse presente que los Directores laborales, en las respectivas audiencias, reconocieron que los temas tratados, resultaban demasiado técnicos, sin embargo, ello no los libera de las obligaciones que derivan del cargo que desempeñaban.

## **VII. CARGO EN CONTRA DE LOS DIRECTORES CASTILLA PÉREZ, SOLER CORTINA Y LÓPEZ MARÍN, Y CONTRA EL EX GERENTE GENERAL, EN SU CALIDAD DE MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA DE LA C.C.A.F. LA ARAUCANA**

### **A) Normativa**

**669.** Como ya se señaló el Capítulo IV de esta resolución, de conformidad a la letra d) del numeral 1 de la Circular N° 3.067 de 2015, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben constituir Comités de Auditoría, instancia que debe estar integrada por, al menos, dos de sus Directores, debiendo siempre ser presididos por uno de ellos.

**670.** En particular, el Comité de Auditoría, de conformidad a la letra a) del numeral 6 de la Circular N° 3.067 debe:

- “- Supervigilar y pronunciarse sobre los resultados de las auditorías internas y externas y sobre control de gestión de la C.C.A.F.
- Ponderar los riesgos tanto de orden financiero como operativo a los que se encuentre expuesta la C.C.A.F.
- Llevar a cabo la revisión de modificación de los estatutos de entidades relacionadas, como asimismo las transacciones y aportes de éstas, proponiendo su aprobación o rechazo al Directorio.
- Proponer al Directorio la adopción de políticas que permitan enfrentar, eficazmente, eventuales conflictos de interés.”

**B) Análisis de las defensas esgrimidas por los Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina, López Marín y Orleans Cuadra, miembros del Comité de Auditoría de la Caja**

**671.** En primer término, el señor Castilla Pérez refiere en sus descargos que, como miembro del Comité de Auditoría, cumplió los estándares de diligencia y cuidado exigibles, y que dicho órgano mantuvo atención permanente sobre los procedimientos de Control Interno de la C.C.A.F.

Asimismo, señala que a requerimiento suyo, el equipo de PwC expuso en la sesión N° 57 sobre los aspectos de Control Interno, ocasión en que el Comité solicitó un cronograma de trabajo que permitiese abordar con la máxima diligencia dichos aspectos, de modo que estuviesen finalizados al 31 de diciembre de 2014, lo que no ocurrió, puesto que se mantenían entonces sin solución y ocultos al Directorio. Asimismo, indica que en agosto de 2014 se les informaba de la modernización y potenciación de la gestión financiera de la Caja gracias a SAP, mientras que en septiembre y diciembre se realizan contrataciones para la operación de aquél. De ello concluye que el Comité y el Directorio estuvieron pendientes de manera permanente de la situación de control interno de la Caja.

Agrega que en la sesión de enero de 2015 del Comité (sesión N° 62), PwC informó sobre las debilidades de control interno que, a su vez, reportó al Directorio, para luego en febrero informárseles que gracias a SAP, la Caja se encontraba a la vanguardia de la industria.

Luego, en la sesión del 31 de marzo de 2015, se indica que el informe de PwC presentaba salvedades, tal como el año anterior, con todo, las mismas correspondían al 0,79% de la cartera de crédito de la C.C.A.F., existiendo coincidencia entre la Administración y el Contralor, a lo que deben sumarse las consideraciones legales expuestas por la Fiscal y el asesor externo.

También, afirma que, en su sesión de 2 de abril de 2015, el Comité de Auditoría estableció que, a su juicio, los EE.FF. reflejaban razonablemente la situación financiera de la entidad, revisada pormenorizadamente cada objeción de PwC, con la información proporcionada por la Administración.

Asimismo, señala que el Comité de Auditoría en el mes de mayo de 2015, resolvió amonestar a quienes no cumplieran con el plazo establecido para los requerimientos del mismo, mientras que en la sesión del Directorio del mismo mes, el Gerente General se comprometió a remediar las observaciones de auditoría para el mes de julio de 2015.

Se destaca que, como miembro del Comité, analizó el informe de la auditora el 25 de marzo y el 2 de abril de 2015, oportunidades en que comparecieron los ejecutivos de la Caja y su Contralor. La información presentada al Comité fue unánime y conteste sobre la razonabilidad de los EE.FF., siendo las observaciones de PwC discutibles, recayendo sobre una suma inmaterial en relación a la cartera del crédito de la Caja.

Consecuentemente, expone que no es posible cuestionar la supervigilancia y permanente atención del Comité y el Directorio en la remediación de todas las observaciones

levantadas; en particular, bajo la tutela del Comité, Contraloría elaboró un Plan de Remediación que contempla más de 700 hitos. Además, señala que es un hecho conteste que el Comité de Auditoría jamás omitió pronunciamiento alguno sobre los resultados de las auditorías internas y externas, menos sobre control de gestión “tanto así que la propia resolución de cargos lo reconoce, limitándose a disentir de sus conclusiones”. Se agrega que la labor del Comité ha sido comprobadamente diligente

**672.** Por su parte, el Sr. López Marín indica que en el año 2013 se había decidido implementar el sistema de SAP Banking, sin embargo, la migración al mismo había generado dificultades de acceso a la información, situación de la que venían preocupados tanto el Directorio como el Comité de Auditoría, también expresa que los acuerdos que tomó fueron justificados en base a los antecedentes disponibles.

Agrega que, pese a las salvedades de PwC, ponderando la información entregada por la Administración, su gerente general, su gerente de administración y finanzas, distintos subgerentes, el contralor interno, la fiscal y el abogado externo, y considerando la vasta experiencia del Presidente del Directorio y del Comité de Auditoría, “todo señalaba que no era necesario la inclusión de la propuesta de PwC en los Estados Financieros, sino que en el informe de Control Interno”. Además, el Directorio instruyó que las salvedades de PwC fueran abordadas.

Luego, sostiene que la conducta desplegada por el Sr. López es la que corresponde a un hombre medio y no aquélla esperable de quien posee conocimientos técnicos específicos.

También se indica que el Sr. López recabó los antecedente necesarios que le permitieron tanto a él, en su carácter de miembro del Comité de Auditoría y de Director, como al Directorio, formarse una opinión razonable de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**673.** Por su parte, el Sr. Soler, indicó que en el caso del Comité de Auditoría, las citaciones se realizaban por mail y, salvo casos, específicos, se remitían los antecedentes, pues el análisis se realizaba en las sesiones. Quien dirigía esta instancia era el Presidente de la C.C.A.F. y las presentaciones las realizaba el Gerente Contralor de la época, con el apoyo de los jefes de auditoría y fraudes, jefe de auditoría y contando con la participación del Gerente General y la Fiscal.

Se expresa que observó un comportamiento diligente, siempre asesorado por expertos que trabajaban en la Caja, en donde el principio de buena fe fue determinante en su actuar. Se manifiesta que actuó con diligencia, prueba de ello sería su permanente asistencia a las sesiones del Directorio, Comités y demás actividades propias de su cargo, agregando que “muchas veces se vio enfrentado a manifestar decisiones respecto de las materias atingentes y tratadas de modo inmediato sin existir posibilidad de análisis previo o solicitud de mayores antecedentes”.

Se expresa que esa parte, como miembro del Comité, siempre obró asesorado por el Contralor, el Gerente General y demás profesionales que asesoraban al Comité, como demuestra su sesión de 2 de abril de 2015.

Además, su labor también implicaba controlar las instrucciones que impartía el Comité, cuestión de la que daría cuenta la sesión N° 553 del Directorio.

Asimismo, señala que se consideró que las imprecisiones eran del orden de los MM3.470, esto es, MM\$2.500 por mayor provisión y MM970 por reverso de ingresos de RSA, por lo que se acordó para aquél parámetro un baja materialidad, “aun cuando el criterio de materialidad utilizado difiere del empleado por los auditores externos y por la SUSESO, se enmarca dentro de los criterios de auditoría internacionalmente aceptados, de modo que no vulnera principios o prácticas de auditoría, sino que obedece a la aplicación de un criterio diferente”.

Agrega que el Comité permanentemente informó al Directorio de todos los asuntos de su competencia, como da cuenta la sesión de este último N° 569, luego, mal podría pretenderse imputar falta de diligencia, reiterándose que el Sr. Soler Cortina actuó asesorada por los gerentes y jefaturas de la Caja.

**674.** Por su parte, el Sr. Orleans manifiesta, en síntesis, que el Comité de Auditoría sólo aparece mencionado en la Circular N° 3.067 de 2015, estando vinculado al Directorio. Tras citar la Circular y el estatuto del Comité, reitera que no hay disposición legal que regule a esta última instancia, que como su nombre lo indica, están vinculados al Directorio, tiene labores de asesoría y que no está concebido para órganos ejecutivos, con autoridad administrativa.

Añade que no es imputable al Comité de Auditoría el retraso de PwC en concluir su informe de auditoría y también indica que no existe ley que imponga obligaciones ni responsabilidades al Comité de Auditoría.

Agrega que en atención a la cantidad de información a ser procesada, se estimó razonable entregar una síntesis de las observaciones formuladas, agregando que “ese fue el acuerdo del Comité”.

Respecto al considerando 106 de la resolución de cargos (“Por ende, en base a los ejemplos de deficiencias antes mencionados, y teniendo a la vista que la Caja había recibido el documento “Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativos contables”, ya mencionado, es posible concluir que los miembros del Comité de Auditoría de la Caja no ponderaron con la diligencia debida los riesgos operativos y financieros de dicha entidad, ni supervigilaron los resultados de la auditoría externa realizada”), se indica que lo expuesto desconoce el continuo trabajo y preocupación del Comité de Auditoría y del Directorio.

**675.** Atendidas las alegaciones formuladas, en primer término, debe precisarse que durante el año 2014, PwC emitió una opinión calificada respecto de los EE.FF. al 31 de diciembre del año 2013.

En dicho contexto, el Comité de Auditoría tuvo especial conocimiento sobre las debilidades, recibiendo presentaciones de PwC en los meses de abril y agosto de 2014. En este último, se les indicó que temas detectados durante el año 2013, pendientes de regularización “podrían impactar negativamente en la opinión de auditoría de los estados financieros al 31 de diciembre de 2014”. Esto último dio lugar a que en el acta del Comité de la sesión N° 57, se consignara que dicha instancia “reforzó la necesidad de abordar con máxima diligencia estos aspectos, solicitando un cronograma de trabajo que comprometa la finalización de ellos al 31 de diciembre de 2014”. Con todo, con posterioridad, no se dejó constancia en posteriores sesiones del contenido de dicho cronograma ni de su seguimiento.

Asimismo, también debe señalarse que, con anterioridad, en la sesión N° 52 del Comité, de 19 de marzo de 2014, aquél había sido informado, en el contexto de una auditoría interna, de observaciones que según la Gerencia Operativa de TI se encontraban “resueltas”, pero que, al ser objeto de seguimiento, no habían evidenciado su conformidad, cuestión a la que la respectiva gerencia no dio respuesta. Si bien el Comité solicitó un detalle de lo sucedido, dejándose constancia de esta situación en el acta del Directorio que tuvo lugar a continuación, no hay evidencia de que se haya tomado o recomendado por el Comité alguna medida en concreto para evitar la reiteración de estas situaciones.

De modo similar, en julio de 2014, también se había manifestado preocupación en el Comité atendidos los resultados de una auditoría interna al proceso de crédito social e hipotecario, atendidas situaciones en las cuales el auditado no proporcionaba un plan mitigador. No obstante, no hay indicios que dicha preocupación se haya materializado en medidas para corregir lo anterior.

Además, también se había informado de auditorías internas con informe de 22 de agosto de 2014, respecto a los Controles Generales de TI para Procesos de Negocios SAP ERP, las que, entre los hallazgos, incluyeron la existencia de usuarios SAP\_ALL, SAP\_NEW y usuarios con altos privilegios, siendo que precisamente una de las debilidades informadas por PwC respecto del 2013 -la que se mantuvo respecto del 2014-, era las debilidades en la administración de cuentas de usuarios en los sistemas AS 400 y SAP ERP.

En la sesión del Comité del 17 de diciembre de 2014 (sesión N° 61), se informaron los resultados de la auditoría interna realizada, en conformidad a la Circular N° 2.588, a

la gestión de riesgo de crédito. El informe de la misma, como se señala en el Título D.3) del Capítulo III, indicó que “la metodología empleada permite sólo una seguridad parcial del valor calculado por concepto de provisión, dado que no existen pruebas de consistencias que aseguren la calidad de los datos trabajados”, “al solicitar evidencia de la supervisión de la Jefatura, respecto a las actividades realizadas por el Especialista de Riesgos, tales como la generación de reportes, envío y monitoreo periódico del riesgo de crédito, etc., no se logró obtener antecedentes que sustenten el desarrollo de las mencionadas actividades”, entre otros hallazgos (fojas 4321 y 4322).

**676.** Por ende, si bien como señalan los Directores, existieron desde el año 2014 acciones por parte del Comité, las mismas no dieron origen a recomendaciones concretas respecto del actuar de la Administración, no hay evidencia de que se hayan recomendado medidas correctivas o se haya adoptado algún curso de acción, puesto que la consignación de una debilidad, en sí misma, no implica que aquélla se pueda dar por superada.

**677.** Posteriormente, en enero de 2015, nuevamente es el Comité la instancia a quien PwC le informa sobre su auditoría, sin que conste que se haya pedido mayor información a la Administración respecto de las materias planteadas.

**678.** Los antecedentes antes señalados, dan cuenta que los miembros del Comité, estaban en una posición privilegiada, respecto al conocimiento de las debilidades en la gestión de la C.C.A.F., por lo mismo y atendidas las funciones de supervigilancia, ponderación de riesgos que le asigna la Circular N° 3.067 de esta Superintendencia, procedía que sus miembros, al analizar la información que se le entregaban por miembros de la Administración, a lo menos la contrastaran antes de emitir juicios sobre la inmaterialidad de las salvedades del informe de PwC, en marzo de 2015, cuestión que se le reprocha.

En efecto, son los análisis realizados los que se reprochan al Comité y no la entrega extemporánea del informe de PwC.

**679.** En dicho contexto, el 25 de marzo de 2015, es el Comité, junto a miembros de la Administración, quien se reúne con PwC para discutir el borrador de su informe sobre los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 y de su carta de control interno. Al efecto, ya se ha descrito en el Título D.1) del Capítulo III las materias que se trataron en dicha ocasión.

**680.** En particular, aun cuando en la sesión del Comité del 31 de marzo de 2015 no se trató el informe con salvedades de PwC sobre los EE.FF. de la Caja y que la única instancia previa de análisis fue la reunión del 25 marzo, en la sesión del Directorio de ese mismo día, se consigna que el Sr. Castilla “en su calidad de Presidente del Comité de Auditoría, conjuntamente con los Directores Sres. Soler y López, señalan que teniendo en consideración que el Comité de Auditoría ha contado con información sólida que sustenta que las salvedades y objeciones al informe de los auditores adolecen de materialidad suficiente para ser consideradas en el Dictamen o informe de PwC, y la opinión legal de la Fiscal y del abogado externo señor Viñuela, resulta procedente que el Directorio proceda a prestar su aprobación a los referidos Estados Financieros 2014, por lo que dicha aprobación será sometida en Tabla en la presente sesión” (fojas 179 y 179 vta.).

**681.** Luego, aun cuando se indica que la Administración y el Contralor manifestaron que las salvedades eran inmateriales, ello no conlleva a estimar que el Comité no tenía otra alternativa que la de aceptar sus argumentaciones, en especial si se considera que durante el año 2014 y enero de 2015 se le entregaron antecedentes, por parte de PwC y su Auditoría Interna, que contradecían la información que se entregaba sobre la exitosa implementación de SAP Banking y la solución de las deficiencias dentro de la Caja, por lo que, a marzo de 2015, el Comité debió revisar y contrastar los juicios que le entregaban sobre la inmaterialidad antes señalada.

**682.** Respecto a los argumentos expuestos en la sesión extraordinaria del Comité de Auditoría de 2 de abril de 2015, los cuales fueron reproducidos en el acta de la sesión extraordinaria de Directorio de la misma fecha, si bien los mismos controvierten las afirmaciones del informe de PwC, ya se han señalado a lo largo del Título D.1) del Capítulo III, los motivos por los cuales los mismos no pueden ser atendidos, a saber, la entrega de carpetas incompletas, disminuciones en las provisiones que no pudieron ser justificadas y errores en la clasificación de créditos renegociados y reprogramados.

**683.** En cuanto a la inmaterialidad de las salvedades de PwC, el Sr. Soler expresa que "lo que se consideró en el Comité de Auditoría en la sesión extraordinaria del 02 de Abril de año 2015, fue que las imprecisiones o errores, probablemente tendrían un efecto sobre la contabilidad de la empresa del orden de MM3.470 (MM2.500 por mayor provisión – MM970 por reverso de ingresos RSA), cifra que representaba menos del 1% de la cartera de crédito social (0,79% aproximadamente), por lo que se acordó respecto de aquel parámetro una baja materialidad, razón por la cual se entregó dicha visión al Directorio sobre esta materia" (fojas 1274).

**684.** Alegaciones similares fueron transcritas en el Capítulo precedente en virtud de alegaciones del Sr. Castilla Pérez y la Sra. Verónica González, por lo que lo allí dicho, resulta aplicable a lo expuesto por el Sr. Soler. No obstante, debe mencionarse que el monto al que alude el Sr. Soler tenía efectos más que relevantes en los estados de resultado de la Caja, siendo, por ende, materiales.

**685.** Posteriormente, en la sesión de Comité N° 65, de 22 de abril de 2015, según el acta, se presenta al Comité un resumen de las principales observaciones de control interno formuladas por PwC. Al efecto, debe recordarse que, ya al 10 de abril, se había recibido la versión definitiva del Informe de Control Interno de la Auditora Externa.

Además, el acta consigna que se compromete un status y detalle de responsabilidades para el 8 de mayo.

**686.** En la siguiente sesión del Directorio, de 27 de mayo de 2015, se indica que el Comité decide amonestar a quienes no han dado respuesta a los requerimientos efectuados a esa fecha. Esta instrucción demuestra una acción proactiva de parte del Comité y concreta de parte del Comité. Con todo, la entidad de la misma no permite subsanar a través de ella las anteriores conductas pasivas adoptadas por el Comité.

Por lo demás, en esa misma sesión se informan hallazgos de la auditoría interna en materia de crédito social, constatándose que no existía trazabilidad en la administración de los documentos, que de una muestra de 200 créditos cursados el 2015, sólo se recibieron 79 carpetas, y que el cálculo de cuotas de la muestra tomada presentada errores. Estas cuestiones no generaron ningún pronunciamiento en específico del Comité, a pesar de que dichas materias daban cuenta de errores en la cartera de créditos de la Caja y mostraban debilidades que recaían sobre el mismo ámbito objetado por PwC.

**687.** Posteriormente, en la sesión de 17 de junio de 2015 del Comité (sesión N° 67), en el seguimiento de la Carta de Control Interno, se informa que no se recibió el listado de créditos castigados, ni el detalle de la cartera securitizada; se recibieron 104 de los 201 expedientes de créditos solicitados; de 50 expedientes de créditos repactados y reprogramados, se recibieron 28 y 24, respectivamente, y se identificaron cambios de categorías de provisión de 7 créditos reprogramados, entre otras debilidades.

**688.** Respecto de la auditoría de seguimiento de la Carta de Control Interno TI, se señala que se identificaron diferencias entre el EDI y el auxiliar contable de M\$1.242.371, y se refirió que había un débil cumplimiento en la aplicación de arqueos de fondo fijo por parte de las distintas oficinas regionales.

Por ende, si bien el Comité efectivamente comenzó a efectuar un seguimiento de la implementación de las medidas de remediación, frente a las situaciones antes mencionadas, nuevamente no tomó alguna medida concreta dentro de sus atribuciones, ni dirigió ninguna recomendación al Directorio.

**689.** Posteriormente, el analizarse entre las respuestas expuestas por el Sr. Orleans al Ordinario N° 38.926 de 2015, en la sesión N° 569, de 23 de julio de 2015, la reversión de la cuota con el contrato con RSA, ninguno de los miembros del Comité complementan lo expuesto por el ex Gerente General, a pesar de que dicha instancia se encontraba haciendo un seguimiento del Informe de Control Interno en que se trataba esta materia.

**690.** Asimismo, el Ordinario N° 38.926 de 2015 de este Servicio, indica que revisado el Informe de Control Interno de PwC, se constató que la Auditora detectó varias

deficiencias significativas en los sistemas de información, como en el registro y seguimiento del proceso de las colocaciones de crédito social durante el 2014, las que en su mayoría ya habían sido observadas en el Informe de Control Interno del año 2013.

**691.** Esta objeción, a pesar de estar vinculada con el Comité y de corresponder a cuestiones a las que se avocó, no conllevó ninguna revisión por parte de sus integrantes, sin que conste cuestionamiento o requerimiento de antecedentes adicionales en lo que dice relación con la solución de las debilidades detectadas.

**692.** En resumen, atendido lo antes expuesto, no resulta posible estimar, como solicitan los descargos evacuados, que la información que recibió el Comité fue unánime y conteste sobre la inmaterialidad de las salvedades de PwC.

En efecto, ha quedado demostrado que, además de los antecedentes que se le entregó por la Auditora en el año 2014 y en enero de 2015, a marzo de 2015 y hasta julio de ese año, el Comité también había sido informado de debilidades en la gestión administrativo contable de la Caja a través de los resultados de sus auditorías internas.

**693.** Además, aun cuando se indica que el Comité nunca omitió pronunciamiento sobre los resultados de las auditorías internas y externas, como se ha acreditado a través de reseña de las actas de Comité, tanto en el año 2014 como 2015 existieron auditorías que incluyendo hallazgos en materia de crédito social y seguridad de los sistemas, no dieron lugar a acciones concretas del Comité.

**694.** Al respecto, a lo menos desde febrero de 2015, el Comité no era sólo una instancia a la que se reportaba información, sino que debió supervigilar las auditorías y ponderar los riesgos a los que se enfrentaba la Caja.

**695.** A su vez, si bien es efectivo que el Comité participó en el seguimiento de las observaciones formuladas en el Informe de Control Interno de PwC, el Plan de Remediación de la Caja, esto es, aquél que detalló plazos y responsables, fue presentado por el Gerente y aprobado por el Directorio, tras la instrucción impartida por la SVS en ese sentido, en su Oficio Ordinario N° 11.444 de 2015.

**696.** Por otra parte, a pesar que los Sres. Castilla y Soler contaban con experiencia tanto en la Caja, como en virtud de sus de sus actividades profesionales, situación que también se repetía respecto del Sr. Orleans, ello no exime a cada Director de tomar las medidas necesarias para al menos contrastar los antecedentes que se le entregan o solicitar las asesorías adicionales para aclarar aquellas materias técnicas, propias de la Administración de una entidad como La Araucana.

**697.** Además, como ya se señaló respecto de los cargos formulados a los Directores, si bien los antecedentes necesarios para las sesiones de Comités, eran remitidos con escasa anticipación, no hay constancia de ninguna solicitud al respecto en actas. Por lo demás, comentarios o reclamos dirigidos a personal administrativo de la Caja (secretaría) para que la remisión se realizara con mayor anticipación, no pueden estimarse como medidas idóneas.

**698.** Cabe aclarar, además, que la diligencia debida en el ejercicio de un cargo, no se agota en la asistencia permanente a las sesiones correspondientes. En efecto, si bien este es un elemento a ponderar, la mera asistencia no garantiza un real análisis de las materias presentadas a los miembros del Comité.

**699.** En otro orden, y tal como se indicó respecto del actuar de los Directores de la Caja, sin perjuicio de los antecedentes que la Administración les entregara a los miembros del Comité, los mismos no deben limitarse sólo a analizar y ponderar aquella información que les es entregada por las Gerencias, sino que, para actuar diligentemente, también les corresponde recabarla oportunamente y verificar si es o no consistente con la contenida en otros antecedentes, en particular, la información proporcionada por el Auditor Externo y aquella que emanaba de las propias auditorías internas de la Caja.

**700.** En cuanto al carácter asesor del Comité, no resolutivo ni operativo, debe precisarse que incluso bajo dicho parámetro, sus miembros deben ejercer su función diligentemente, por lo que al plantear sus conclusiones, como ocurrió respecto de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014, procede que el mismo recabe antecedentes, sobre todo en una materia de la más alta relevancia para la Caja, en especial, en caso de enfrentarse a informaciones contradictorias.

**701.** Respecto a la falta de ley que determine las funciones del Comité, debe recordarse que las funciones del mismo fueron establecidas por esta Superintendencia en uso de sus atribuciones legales, luego, el artículo 57 de la Ley N° 16.395 permite aplicar sanciones ante el incumplimiento de sus instrucciones o dictámenes, cuestión que ya fue desarrollada en el Título A.1) del Capítulo V.

**702.** También se cuestiona que la resolución de cargos reprocha que quien expuso la opinión del Comité de Auditoría ante el Directorio, en la sesión extraordinaria del 2 de abril, fue el Contralor, como también la opinión misma del Comité. Al efecto, se indica que el Contralor sí era miembro de dicha instancia.

**703.** En la especie, primeramente, debe precisarse que, como indica el dictamen de la instructora, la redacción utilizada resultó equívoca, pues se buscaba señalar que no fue un Director quien dio a conocer la opinión del Comité al Directorio. Por otra parte, como se expuso en el Capítulo III, fue a partir de junio de 2015 que el Gerente Contralor, en rigor, pasó a ser parte del Comité, una vez reformados los estatutos del mismo.

**704.** A su vez, se indica que si lo que se reprocha al Comité en virtud de su sesión del 2 de abril es la opinión que emitió, no existe responsabilidad por emitir opiniones divergentes.

Al respecto, en primer término, debe aclararse que al tener el Comité atribuida funciones, los análisis que realiza en ejercicio de aquéllas sí son fuente de responsabilidad, pues no se trata de opiniones resultado de meras liberalidades, sino que se emiten en cumplimiento de una tarea que les ha sido impuesta a sus miembros, en particular, Directores y Gerente General, no sólo en virtud del reglamento de dicha instancia, sino que en virtud de las instrucciones vigentes y vinculantes emitidas por esta Superintendencia.

**705.** Por otra parte, uno de los presuntos infractores indica que no tuvo acceso al acta de la sesión N° 65 del Comité de Auditoría, por lo que el hecho imputado debía descartarse de plano. No obstante, el acta en cuestión rola a fojas 254 a 255, es decir, formaba parte del expediente con anterioridad a la formulación de los cargos, por lo demás, el expediente estuvo a disposición de las partes, por lo que no puede estimarse que la documentación fue denegada, como se expresa a fojas 1350.

**706.** A su vez, se señala que existiría un error en la resolución de cargos al vincular la sesión N° 65 con el Informe de Control Interno. Al respecto, en la sesión del 22 de abril de 2015 del Comité (sesión N° 65), este último ya había recibido el Informe de Control Interno de PwC, por lo que la resolución de cargos lo que cuestiona al comité, es el sucinto análisis que realizó sobre dicho Informe, a pesar de que el mismo era de la mayor importancia para la Caja. En efecto, si bien no puede exigírsele revisar todas y cada una de las observaciones en detalle, sí es necesario que analice información razonable y acorde a la relevancia de la materia.

**707.** En particular, revisada la presentación en power point efectuada al Comité, se puede observar que la misma está compuesta, en lo que dice relación con la Caja, excluyendo las filiales de educación, de siete materias (bases de créditos utilizadas en contabilidad difiere de las usadas por el área de riegos; errores en la clasificación y provisión de créditos reprogramados, créditos con cuotas pagadas y no aplicadas a los capitales, errores en el auxiliar de colocaciones, no obtención de respaldos de colocaciones, no entrega de 31 de 918 expedientes de crédito). Al respecto, si bien resulta atendible que la complejidad y cantidad de observaciones no permitía un análisis detallado de las mismas, este Informe debió ser central en la labor del Comité, por lo que con una síntesis reducida del mismo, no se puede dar por satisfecha su obligación de supervigilar y pronunciarse sobre las auditorías externas.

**708.** Además, se indica que los ejemplos de hallazgos contenidos en el Informe de Control Interno que se reprodujeron en la resolución de cargos, son propias de un informe de esa naturaleza, siempre fueron reconocidas por la Caja, y debían ser expresadas en relación a su materialidad y antigüedad, por lo que no se trataría de deficiencias significativas encontradas.

Al respecto, resulta necesario señalar que efectivamente la antigüedad de las debilidades que se arrastraban desde el año 2013, no resultaba irrelevante, más aun si la Caja se había comprometido con la SVS a superar parte de ellas, cuestión que, según su Oficio Ordinario N° 11.444 de 2015, no sucedió en los plazos comprometidos, como ya se ha reseñado.

Asimismo, la materialidad de las observaciones de PwC, a la luz de todos los antecedentes ya señalados, no es inmaterial, puesto que las debilidades recaían en la cartera de créditos, esto es, el mayor activo de la Caja.

**709.** En particular, si bien el Sr. Orleans indica que no puede ejercer su derecho a defensa respecto de los hallazgos descritos en el Informe de Control Interno de PwC, el mismo hecho que invoque las respuestas de la Administración que consigna dicha informe, desvirtúa su alegación.

**710.** El Sr. Orleans también controvierte que en la sesión ordinaria de Directorio N° 570, de 20 de agosto de 2015, se hubiese evidenciado un cambio en la ponderación de la gravedad de las observaciones realizadas por la Superintendencia.

Al respecto, debe citarse el texto del acta de la mencionada sesión, la que indica "en el contexto actual, en el que se ha renovado la Alta Dirección Ejecutiva de la Institución, y en aras a dar un nuevo impulso a esta etapa del desarrollo institucional, en especial en cuanto se refiere a la necesidad de obtener liquidez y flexibilidad financiera; resulta de manifiesta razonabilidad, dar estricto cumplimiento a los diversos requerimientos que han sido formulados por la Superintendencia de Seguridad Social conocidos por el Directorio en la Sesión N° 569 de 23 de Julio de 2014. Con ello, se demuestra la completa disposición de nuestra Institución de superar las falencias observadas por esa Superintendencia" (fojas 2521).

Luego, de lo antes expuesto, se desprende que la situación en la que se encontraba la Caja, unido a los cambios en su administración superior, efectivamente llevaron al Directorio a estimar necesario dar el más pronto cumplimiento a las instrucciones que se le impartieron respecto a sus EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**711.** Respecto a las alegaciones sobre la inmaterialidad de las salvedades, tomando como base el informe de Feller Rate, procede remitirse a lo ya señalado en el Capítulo precedente.

**712.** En cuanto a las conclusiones del informe de Fidelitas respecto a la diligencia del Sr. Soler en su calidad de miembro del Comité de Auditoría, no modifican lo antes expuesto, esto es, que a marzo de 2015 dicha instancia contaba con antecedentes que debieron, a lo menos, hacer a sus integrantes adoptar acciones destinadas a contrastar la información que se les entregaba desde la Administración, situación que se vio profundizada con los resultados de contralorías internas que fue conociendo durante dicho año. Asimismo, y como ya se indicó, la existencia de planes detallados de remediación, con plazos para corregir las debilidades detectadas, sólo se ha acreditado en este proceso, tras la recepción de las instrucciones en ese sentido tanto por la SVS como la Superintendencia. Así, por ejemplo, el acta de junio del Comité, aunque da cuenta que se estaba haciendo un seguimiento de la carta de control interno, no consigna acuerdos específicos en base a la información recibida.

**713.** En consecuencia, ya estando vigente la Circular N° 3.067, esto es, a partir de febrero de 2015, resulta claro que el Comité contaba con información, desde hacía meses, que daba cuenta de debilidades tanto en la gestión de la Caja, como en la corrección de los hallazgos que tanto PwC como su Auditoría Interna habían detectado, materias directamente vinculadas con las salvedades contenidas en el informe de PwC que debieron analizar, como también con los Ordinarios que emitió la Superintendencia. Por lo que aun existiendo información entregada al Directorio sobre las ventajas de SAP Banking y los avances de la C.C.A.F., no puede obviarse el

hecho de que el Comité contaba con antecedentes que fundaban, razonablemente, la necesidad de contrastar y evaluar de manera crítica la gestión de la entidad.

## **VIII. CARGO EN CONTRA DEL SR. ORLEANS CUADRA, EX GERENTE GENERAL DE LA C.C.A.F. LA ARAUCANA**

### **A) Normativa**

**714.** De acuerdo al artículo 52 de la Ley N° 18.833 "Las Cajas de Compensación tendrán un gerente general quien será el empleado ejecutivo superior, se desempeñará como ministro de fe y secretario del directorio. Los estatutos deberán establecer los requisitos necesarios para ser nombrado gerente general".

**715.** Conforme al artículo 53 de la citada normativa, corresponderá al gerente general:

"1.- Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos del directorio y las instrucciones de la Superintendencia;

2.- Someter oportunamente a la aprobación del directorio, el balance y la memoria anual de la Caja de Compensación; (...)

5.- Establecer los procedimientos internos de organización y operación; (...)

9.- Asistir a las sesiones de directorio, sólo con derecho a voz; (...)

11.- Ejercer cualquiera otra facultad o atribución que no corresponda al directorio y que tenga por objeto atender a la administración o al funcionamiento de la Caja de Compensación".

**716.** En atención a lo expuesto, la Circular N°3.067 de 2015, en su numeral 3.1., señala que son responsabilidades del Gerente General:

"a) Adoptar las medidas necesarias para informar adecuada y oportunamente al directorio y a cada director, al menos en los siguientes aspectos:

- Hechos relevantes de la C.C.A. sobre los cuales tome conocimiento (...)

- Estados financieros individuales u consolidados, y sus respectivas notas explicativas, de acuerdo con las normas IFRS y lo instruido por esta Superintendencia sobre la materia (...)

b) Proveer oportuna y adecuadamente al Directorio y a los directores de los mecanismos necesarios para capacitarse permanentemente acerca de la gestión y la administración de las Cajas de Compensación y de los estándares de Gobiernos Corporativos".

### **B) Análisis de las defensas esgrimidas por el ex Gerente General de la C.C.A.F. La Araucana, Sr. Mauricio Orleans Cuadra**

**717.** Durante la elaboración, aprobación, remisión y realización de objeciones a los EEFF al 31 de diciembre de 2014, el cargo de Gerente General de la Caja La Araucana, fue ejercido por don Mauricio Orleans Cuadra, quien cesó en el mismo el 17 de agosto de 2015.

**718.** El Sr. Orleans, atendido su cargo, participaba en las sesiones de Directorio, Comités y en instancias gerenciales como el Comité Gerencial, por lo que manejaba el detalle de la gestión de la Caja, de conformidad a su cargo de empleado ejecutivo superior.

**719.** Ahora bien, en primer término, debe aclararse que el reproche formulado al Sr. Orleans no implica atribuirle la misma responsabilidad que le cabe a un Director respecto de la aprobación de los EE.FF., ni con desconocer el carácter de órgano supremo de administración que le corresponde al Directorio. Es en atención a ello que los Directores han sido objeto de reproche, de acuerdo a su función.

**720.** Además, debe recalcar que el cargo formulado al ex Gerente General no le reprocha el haber aprobado los EE.FF, sino que indica "Falta de diligencia en el ejercicio de su cargo en relación a los antecedentes y análisis que entregó al Directorio de la C.C.A.F. La Araucana y a la Superintendencia de Seguridad Social, respecto a los estados financieros de la citada Caja al 31 de diciembre de 2014".

**721.** Asimismo, el reprocharle al Sr. Orleans los actos que realizó en el ejercicio de su cargo tampoco presupone desconocer que estaba sujeto a un contrato de trabajo y que, consecuentemente, era un trabajador sujeto al principio de subordinación. Con todo, ello no exonera de responsabilidad al mencionado ex Gerente General por las conductas que realizó, en particular, a la hora de informar al Directorio sobre la marcha de la Caja y, en particular, sobre sus EE.FF. al 31 de diciembre de 2014 y los pronunciamientos dictados por la Superintendencia.

**722.** En efecto, como ejecutivo superior de la C.C.A.F., bajo su supervisión se encontraba el establecimiento de los procedimientos internos de organización y operación de dicha entidad, entre los que se contiene la confección de los EE.FF. y toda la gestión administrativa contable de La Araucana, incluyendo sus sistemas informáticos, para lo cual, lógicamente, debía organizar las diferentes áreas que componían dicho organismo.

**723.** Ahora bien, a partir de febrero de 2015, esto es, vigente la Circular N° 3.067 de 2015, sus disposiciones fueron plenamente aplicables al Sr. Orleans, por lo que debió informar adecuada y oportunamente al Directorio y a cada director, del desarrollo del proceso de auditoría que se estaba efectuando, atendida la evidente importancia para la Caja de sus resultados.

**724.** En la especie, se alega que, según lo indicado en el acta de la sesión N° 565 respecto a la reunión sostenida el 25 de marzo de 2015 entre los Directores miembros del Comité de Auditoría, el Sr. Orleans y ejecutivos de la Caja con PwC, los Directores estaban debidamente informados de las observaciones de PwC; con todo, lo que se cuestiona al Gerente General es el juicio que entregó sobre la inmaterialidad de las mismas y los demás antecedentes que él y la Gerencias a su cargo proveyeron a los Directores.

**725.** Además, debe también tenerse presente que el Sr. Orleans consultado respecto a si indicó a los Directores que las observaciones de PwC eran inmateriales, expresó "Sí claro. Esta aseveración corresponde especialmente por lo indicado anteriormente en relación al tamaño de los elementos no entregados en las muestras determinadas, los cuales, en su mayoría, correspondían a valores menores no entregados o bien observados, pero que no ameritaban una opinión con salvedades, sino que un registro en la evaluación del control interno, aspecto que también recuerdo en la reciente declaración de Manuel López y en los descargos de Antonio Castilla, Claudio Soler y Verónica González, donde todos coincidimos en la inmaterialidad de estas observaciones. Entonces, más que una opinión personal, este fue el criterio de evaluación del Directorio, que fue compartido" (fojas 3209).

**726.** En el mismo sentido, indicar que el Comité actuó debidamente informado atendido el contenido del acta de esa instancia del 2 de abril de 2015, cuando los argumentos expuestos en dicha acta correspondieron a respuestas elaboradas por distintas Gerencias de la Caja y Contraloría-como se indica en las declaraciones de los Sres. Quijano e Isaac-, no hace sino confirmar que los miembros de dicho Comité, entre quienes se encontraba el mismo Sr. Orleans, no fueron diligentes en contrastar la información que se les entregaba, motivo por el cual fueron objeto de cargos

**727.** Por lo demás, como ya se ha acreditado, malamente lo transcrito en el acta de la sesión extraordinaria de Directorio del 2 de abril constituye una demostración de que el Directorio actuó informado, puesto que dicha sesión no se celebró en la forma que mandata la normativa.

**728.** Respecto al alza de la suspensión de los acuerdos de Directorio del 31 de marzo y 2 de abril de 2015, debe precisarse que lo que se cuestiona al Gerente no es haber dado respuesta el Ordinario N° 22.969, de 13 de abril de 2015, a través de la carta GGEN 0550, de 21 de abril, sino el hecho que el Sr. Orleans, esto es, quien conocía o debía conocer al detalle el operar administrativo contable de la Caja, considerara que las observaciones de PwC eran inmatrimales, juicio que reconoce en dicha comunicación (“sin embargo, que a juicio del Directorio, Comité de Auditoría y el Gerente infrascrito, tales constataciones debían ser consideradas sólo en el Informe de Control Interno”).

**729.** Además, debe aclararse que “los términos convenidos con el Superintendente de Seguridad Social”, no eran un reconocimiento de la Superintendencia de la inmaterialidad de las observaciones de PwC, sino que, como indica el Ordinario N° 22.969 de 2015, se requirió que quedara constancia del juicio de la Administración, manifestado en la reunión de 6 de abril, sobre la materia (“se requiere que esa Caja remita un nuevo acuerdo de Directorio que contenga lo señalado en la reunión sostenida el pasado lunes 6 de abril de 2015, donde se reconocen las debilidades y fallas detectadas por Price Waterhouse Coopers, indicando que a juicio de la administración dichas salvedades debían ser consideradas sólo en la Carta del Auditor Externo”).

**730.** Cabe además, tener presente que en el acta de la sesión ordinaria de Directorio N° 567, de 28 de mayo de 2015, tras una reunión sostenida con la SVS, se consigna que el Gerente se compromete a que las observaciones de los auditores externos estarían resueltas en el mes de julio de ese año, indicando que ya habían mesas de trabajo al efecto. Con todo, con posterioridad, en la sesión siguiente de Directorio (sesión N° 568, de 18 de junio de 2015), el Plan de Remediación que se presenta y que es aprobado atendido lo instruido por la SVS (Oficio Ordinario N° 11.444 de 2015), ya contiene fechas más extensas de remediación respecto de algunas observaciones, a saber, septiembre, octubre y noviembre de 2015.

**731.** En su declaración, el Sr. Orleans indica que sería diciembre el mes en que se solucionarían todas las observaciones (“Las observaciones de control interno del citado informe, fueron abordadas ampliamente y totalmente bajo mi dirección con distintos equipos de trabajo y quedaron reflejadas finalmente, en informes, como ya señalé, de julio de 2015 que en ese momento estaban en plena ejecución y resolución, con un detallado programa que concluía en diciembre del mismo año”, declaración de fojas 3211).

**732.** Es decir, la información entregada sobre los plazos de solución de las debilidades fue modificándose a medida que transcurría el tiempo.

**733.** Además, debe señalarse que en la carta GGEN0990, de 11 de junio de 2015, suscrita por el Sr. Orleans y dirigida a la SVS, a diferencia de lo ocurrido en abril, ya se reconoce que efectivamente existían errores en la correcta clasificación de los créditos reprogramados y renegociados “aumentándose el stock de provisiones con cargo a patrimonio por MM \$1.829. Con dicho ajuste, esta Caja está en condiciones de señalar que a contar de Mayo del año en curso, se ha estado efectuando el correcto cálculo de las provisiones de créditos reprogramados y renegociados”, aunque, a continuación, se insiste que se mantuvieron provisiones suficientes para cubrir las pérdidas al término del ejercicio, atendidos “algunos casos de errores al cierre del ejercicio 2014”.

**734.** Respecto al Plan de Remediación presentado al Directorio en la sesión N° 568, de 18 de junio de 2015, atendido lo ordenado por la SVS en su Ordinario N° 11.444 de 2015, también debe destacarse que, en varias materias, el mismo insiste en que las salvedades de PwC no eran procedentes.

Además, en materia de acceso a los respaldos de créditos sociales y acceso a las recaudaciones, se reitera lo indicado en abril, en orden a que el 99% de las carpetas

fue entregado a los Auditores Externos o que en materia de muestras de recuperaciones de créditos y registros de pagos, se puso a disposición de PwC la totalidad de los respaldos de los años 2013 y 2014.

**735.** Por otra parte, tal como indican los descargos del Sr. Orleans, en la sesión N° 569, de 23 de julio de 2015, se designa al Sr. Isaac como Sub Gerente General. Además, se analiza la respuesta a remitir a la Superintendencia a la luz de lo instruido en su Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2016. Si bien, como se indica en el acta, es el Directorio quien se pronuncia al respecto, no es menos cierto que es el mismo Sr. Orleans quien "pasa a informar al Directorio respecto de cada una de las respuestas y descargos con que se evalúa contestar el referido oficio". Luego, el Sr. Orleans no puede desligarse de la responsabilidad que le compete por la información que entregó en dicha oportunidad.

**736.** En títulos anteriores, tanto respecto de los Directores como de la C.C.A.F., se han indicado las razones en virtud de las cuales las argumentaciones que se consignan en el acta de la sesión N° 569 no resultan atendibles, por ende, no resulta necesario reiterarlas, sin perjuicio de aclarar que a cada una de los intervinientes en dicha sesión se le han formulado cargos en base a las obligaciones que les correspondía individualmente.

**737.** Con todo, debe destacarse lo alegado por el Sr. Castilla en sus descargos respecto a la presentación que hizo el Sr. Orleans respecto a la instrucción de la Superintendencia de reversar la primera cuota del contrato con RSA Seguros por MM\$973.

**738.** En la especie, el acta consigna que el Sr. Orleans señaló "en primer término, que en el informe de dicha firma auditora no se recomienda hacer una reversa de dicha partida, sino que se sugirió llevar a cabo un análisis financiero contable del contrato en cuestión" (fojas 3028). Tras explicar el contexto del contrato con la aseguradora, el ex Gerente General agregó que "PwC en su Informe de "Recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos Administrativos-Contables", manifestó algunas observaciones respecto del criterio contable que se utilizó a la hora de reconocer dicho ingreso, poniendo énfasis en la cláusula 8.02 (d) de dicho Acuerdo".

**739.** Sobre el particular, como ya se indicó en el Capítulo III, e Informe de Control Interno, titula su observación 26 de su título II: "Revisar el criterio contable utilizado para reconocer las comisiones asociadas al contrato con RSA Seguros".

En la sección descripción del problema consigna "Al cierre del ejercicio 2014 se abono (sic) íntegramente a resultados la primera cuota por aproximadamente MM\$1.000. Al respecto, sin perjuicio que se hayan cumplido con determinadas condiciones del contrato, de acuerdo con las normas de contabilidad vigente el monto de dicha cuota, y las siguientes, debe diferirse durante todo el plazo del mismo". Luego añadió "Asimismo, a efectos de complementarse lo descrito en el párrafo anterior la cláusula 8.02 (d) del contrato indica "La terminación por la Araucana del presente instrumento con justa causa imputable a RSA, no obligará a la Araucana a restituir los importes percibidos o que le corresponda percibir de RSA de acuerdo al presente instrumento hasta dicha fecha a excepción de la primera cuota de la Contribución". Por lo tanto, se debió haber diferido el ingreso en el tiempo de duración del contrato".

En la sección Acciones/Recomendaciones, se indicó "Efectuar un análisis financiero contable de los contratos firmados por La Araucana". Mientras que en "Comentarios de la Administración", se deja constancia de las condiciones que usó la Administración para el reconocimiento del ingreso.

**740.** El Sr. Orleans, en su declaración insistió en que "efectivamente no fue la recomendación de PwC, para lo cual solicito se lea el respectivo documento donde figura la recomendación de PwC, la que específicamente señala: "Efectuar un análisis financiero contable de los contratos firmados por la Caja". Por lo tanto, he sido fiel absolutamente al señalar la indicación señalada por PwC" (fojas 3213).

Asimismo, al ser consultado por el significado de la oración "debe diferirse durante todo el plazo de mismo", agregó que debía "señalar que los informes de control interno de los auditores tienen una estructura que consta de tres partes. Una es la descripción del problema.

Otra que se denomina acciones y recomendaciones y una tercera, que son los comentarios de la Administración”, “La consulta específica que se me hace ahora, se refiere a la descripción del problema y yo, como corresponde, me referí a la recomendación de PwC” (fojas 3213). Es decir, el ex Gerente General insistió en su tesis.

**741.** No obstante, no puede sino estimarse que la información que dio al Directorio fue, a lo menos, parcial, ello sin perjuicio de las responsabilidades que le caben al resto de las personas objeto de cargos.

**742.** En efecto, el Gerente, alegando una aplicación estricta de la estructura del Informe de Control Interno, no hizo ninguna mención al tratamiento que PwC dio a la materia, entregando información incompleta, como se desprende de la mera lectura de la observación N° 26 del Título II de dicho Informe de PwC.

**743.** En concordancia a lo antes expuesto, la carta GGEN 1262, de 31 de julio de 2015, indica que fue la administración ejecutiva de la Caja la que “preparó las respuestas y descargos” a lo instruido por la Superintendencia en el Ordinario N° 38.926 de 2015, esto es, la misiva que rechaza las instrucciones impartidas respecto a provisiones, reversión del ingreso por la cuota inicial de Acuerdo con RSA y la orden de emitir nuevamente los EEFF de la Caja.

**744.** Como se señaló en la resolución de cargos, debe destacarse que la carta en cuestión, fue suscrita por el Gerente, siendo emitida el día en que vencía el plazo para dar cumplimiento a lo instruido por la Superintendencia el 22 de junio de 2015, esto es, transcurrido más de un mes desde que se dictó el respectivo Ordinario.

**745.** Ahora bien, aun cuando el cargo efectuado al Sr. Orleans se efectuó por los antecedentes y análisis que entregó al Directorio, atendido sus descargos, no puede no mencionarse que resulta del todo irregular que un Gerente, sujeto al principio de subordinación, haya incluido en la respuesta de la Caja a la Superintendencia (carta GGEN 1262) un argumento que fue claramente desechado por parte del Directorio en su sesión extraordinaria del 1 de julio de 2015, esto es, la alegación expuesta por la Fiscal sobre la eventual improcedencia de que la Superintendencia impartiera instrucciones sobre los EE.FF., dado que había alzado la suspensión de los acuerdos de Directorio del 31 de marzo y 2 de abril de 2015.

**746.** Al respecto, como se relató en el Título D.1) del Capítulo III, el acta de la sesión del 1 de julio consigna que “El Directorio agradece a la Fiscal la información señalada, no obstante ello, estima que no resulta convincente interponer el recurso sugerido” (fojas 2515).

**747.** Si bien el Sr. Orleans indicó que incluyó el argumento en cuestión por requerimiento de la fiscal (“Quiero señalar que el aspecto legal que planteó la Fiscal en esta sesión de Directorio, también fue señalado en la Carta GGEN 1262 por indicación de ella. Asimismo, consignar que es la Fiscal a quien le corresponde validar todas las acciones legales y comunicaciones del Directorio y del Gerente General, aspecto que quedó reflejado en el Directorio de junio 2015, por iniciativa del Gerente” fojas 3214), no puede negarse que la carta GGEN 1262 fue suscrita por él, quien estaba en total conocimiento del rechazo del Directorio a la incorporación de dicha alegación.

**748.** Luego la carta GGEN 1262, a pesar de contener, en su mayoría, argumentos que fueron aprobados por el Directorio, en su totalidad no corresponde a “una decisión informada e unánime del Directorio”, como indican los descargos del Sr. Orleans (fojas 1337).

**749.** Asimismo, debe reiterarse, una vez más, que lo que se reprocha al Sr. Orleans es el contenido de los antecedentes y análisis que entregó y no la actuación del Directorio, instancia que, a su vez, tenía la obligación de ponderar la información que se le presentó y contrastarla con los demás antecedentes de que disponía. Por lo mismo, el actuar poco diligente el Directorio, no libera de responsabilidad al ex Gerente General respecto de sus actuaciones, en particular, la información que entregó respecto a las debilidades de la Caja y sus sistemas de información y sobre las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

**750.** Respecto a la remisión de la carta GGEN 1262, también debe mencionarse la alegación formulada por la Sra. González, en el sentido que aquella fue enviada estando

pendiente la ratificación del acuerdo adoptado en la sesión N° 569. Ello, pues dicha cuestión ilustra el funcionamiento dentro de la Caja y, en especial, atendido los descargos del Sr. Orleans, en orden a resaltar que se trataba de un trabajador plenamente sujeto al principio de subordinación, limitado en sus facultades, quien habría recibido la instrucción de suscribir la respuesta contenida en la carta GGEN 1262, en los términos aprobados en la sesión N° 569.

**751.** En la especie, como ya se ha indicado, en la sesión de 1 de julio de 2015, cuyos acuerdos fueron ratificados en la sesión N° 569, se instruyó al Gerente elaborar un borrador de respuesta al Ordinario N° 38.926, el cual debía ser enviado al Directorio con la debida antelación y “ser sometido a su aprobación en la próxima sesión ordinaria, convocada para el 23 de julio próximo” (fojas 2515), agregando que debía “Preparar un Cronograma con las acciones que la Caja ha realizado o realizará, para dar cumplimiento a las observaciones planteadas por PwC en su Informe de Control Interno, en los términos señalados en el punta 4 del Oficio N° 38.926 y elaborar el primer reporte de avance trimestral de las medidas implementadas, que deberá ser remitido a la SUSESO el 31 de julio del presente año” (fojas 2515).

**752.** Consultado el Sr. Orleans al respecto, indicó que “este oficio de la SUSESO estaba dirigido al Presidente del Directorio, lo que no es habitual, porque generalmente la correspondencia es dirigida al Gerente General. Cuando el Presidente recibió el oficio, me solicitó convocar a una sesión extraordinaria del Directorio para el día 1° de julio. En esa sesión se analizó cada uno de los puntos del oficio y se me solicitó preparar una respuesta para ser conocida en el próximo Directorio de 23 de julio”, pasando el Sr. Orleans a leer el acta de la sesión del 1 de julio. Tras ello, agregó que “En el acta quedó consignado que debía enviar la respuesta, previamente analizada por el Directorio, el 31 de julio. En este Directorio extraordinario quedó establecido que había que enviar la respuesta el 31 de julio, para eso se me comisionó elaborar una carta respuesta que sería analizada en el Directorio de 23 de julio” (fojas 3214).

**753.** Sin embargo, de la lectura de lo acordado el 1 de julio, se desprende que el Directorio acordó remitir al 31 de julio el cronograma requerido por la Superintendencia y el primer reporte de avance trimestral, pero no autorizó al Gerente General a enviar una respuesta sobre las otras materias instruidas en el Ordinario N° 38.926. A este respecto, el encargo que se dio fue más acotado, restringiéndose a “elaborar un borrador de respuesta, que contengan las explicaciones y descargos de la Caja”. Si bien dichas explicaciones fueron aprobadas en la sesión N° 569, como indica que Sra. González, el mencionado acuerdo no fue de ejecución inmediata, por lo que, en Derecho, el Sr. Orleans la envió estando pendiente su ratificación.

**754.** Esta conclusión que no se ve alterada por el eventual conocimiento que el Sr. Castilla haya tenido de su tenor, circunstancia a la que también se refirió el ex Gerente (“Antonio Castilla señaló en sus descargos que desconocía la carta o no estar informado de la redacción final de la carta. En este sentido, quiero señalar mi curiosidad por esta afirmación por cuanto la carta o el oficio de la SUSESO fue dirigido al Presidente y un mínimo de responsabilidad implica haber conocido el documento, lo que efectivamente ocurrió. Al contrario, si él no hubiese estado de acuerdo con el tenor, texto o contenido, debió haberlo dejado reflejado en el Directorio de agosto”, fojas 3216).

**755.** Por otra parte, si bien en los descargos del ex Gerente General se indica que nunca se minimizaron los problemas derivados de la elaboración de los EE.FF. y de gestión de la Caja, lo cierto es que del conjunto de antecedentes descritos en este dictamen, es posible concluir que no fue sino hasta el despido del Sr. Orleans que la Gerencia General enfrenta decididamente la corrección de las salvedades detectadas por PwC, parte de las cuales se arrastraban desde el año 2013.

**756.** Además, de las declaraciones de los Directores López Marín, Moreno Zanni, Soler Cortina Moreno Gamboa y la Sra. González Gil, de ex miembros de la Administración de la Caja, con excepción del Sr. García, quien declaró mantener acciones judiciales en contra de la Caja, queda demostrado que la actitud de la Gerencia General fue efectivamente la de minimizar las debilidades de gestión de la Caja, en especial de sus sistemas informáticos tras la migración a SAP Banking.

**757.** En efecto, a título ejemplar, no existía un transversal conocimiento de que SAP Banking no calculaba provisiones, la Caja debió continuar realizándose mayores provisiones durante el 2015, no se contaba con una efectiva trazabilidad del crédito, y persistían materias que incluso a marzo de 2016 no habían sido totalmente superadas.

**758.** Asimismo, debe destacarse que en su rol de ejecutivo superior de la Caja conoció o, a lo menos, debió conocer el detalle de su gestión administrativa contable. Sin embargo, reiteradamente insistió en estimar que las salvedades detectadas por PwC eran inmatrimoniales, a pesar de que las propias auditorías internas de la Caja comprobaban que continuaban las falencias detectadas por PwC respecto del año 2013.

**759.** Además, resulta decidor que en se hayan mantenido deficiencias que se arrastraban desde el año 2013, las que se mantuvieron durante el 2014 y que, recién en el año 2015 se realizara un plan organizado, con fechas comprometidas, para remediarlas, persistiendo incluso en el plan que se presentó en la sesión N° 568 la negativa a reconocer parte de las observaciones formuladas.

## **IX. SANCIONES**

**760.** Encontrándose acreditado en este proceso sancionatorio, las responsabilidades de quienes fueron objeto de cargos, corresponde aplicar las sanciones que se señalan en lo resolutivo, para lo cual se ha tenido en consideración lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395.

**761.** En su inciso primero dicho artículo prescribe que la Superintendencia de Seguridad Social, podrá aplicar a las instituciones sometidas a su fiscalización, 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 D.L. N° 3.538, de 1980, esto es, censura, multa y tratándose de personas nombradas o autorizadas por la Superintendencia para ejercer determinadas funciones o actuaciones, suspensión de su cargo hasta por un año, y revocación de su autorización o nombramiento por causa grave. Al respecto, la multa a que se refiere el N° 2 de dicha disposición legal, ascenderá hasta un monto equivalente a 15.000 Unidades de Fomento.

Además, su inciso tercero agrega que “En todo caso, los consejeros, directores, vicepresidentes y administradores de las instituciones sometidas a la fiscalización de la Superintendencia que hubieren sido sancionados de acuerdo al número 3 del artículo 28 del decreto ley N° 3.538, de 1980, o se les apliquen multas por infracciones reiteradas, no podrán ser nuevamente designados ni elegidos en los cargos señalados anteriormente, por el período de cinco años contado desde la fecha en que surta efectos la resolución que aplique la respectiva medida disciplinaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de esta ley.”

Asimismo, de acuerdo al artículo 52 de la Ley N° 16.395, si de los procedimientos sancionatorios resultare comprometida la responsabilidad de algún consejero, director, vicepresidente o administrador de las instituciones sometidas a su fiscalización, se aplicarán las sanciones del artículo 57 de esta ley.

**762.** Tratándose de multas, el inciso segundo del artículo 57 de la Ley N° 16.395 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.

**763.** Conforme a lo precedentemente expuesto, en la especie, atendida la magnitud de las infracciones, se ha tenido a la vista la situación económica de las partes, tanto de los Directores que lo han acreditado, como de la C.C.A.F.

**764.** Además, respeto a la gravedad de los hechos, se ha tenido a la vista el término durante el cual los Directores o el ex Gerente General ejercieron sus cargos, como también la expertise y competencias profesionales que en las materias contables o de gestión hayan poseído.

**765.** También, en dicho contexto, se ha considerado que los Directores López Marín y Moreno Gamboa llevaban menos de un año a la fecha de aprobación de los EE.FF. al 31 de diciembre de 2014.

**766.** A su vez, se ha analizado que el Directorio aprobó la contratación de una asesoría en TI, destacándose a este respecto la actuación del Sr. Soler Cortina, la que si bien no lo exime de responsabilidad, sí se ponderará al resolver sobre su situación. De manera similar, las gestiones de la Sra. González ante SAP, han sido valoradas en el mismo sentido.

**767.** Además, la situación de la Caja, en particular su intervención y situación financiera, han sido analizadas en el contexto de las situaciones que derivaron de la conducta de sus Directores y ex Gerente General.

Al respecto, debe recalcarse que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, como de entidades de previsión social, cuyo único objeto es administrar prestaciones de seguridad social, sean estas legales o de bienestar social, demanda de todos y cada uno de sus directores y altos ejecutivos, un accionar concordante y conducente a la satisfacción de las necesidades de sus trabajadores afiliados, siendo este el horizonte que debe guiar el cumplimiento de sus funciones.

**768.** También se ha considerado que la C.C.A.F. ya ha sido sancionada por la Superintendencia en los últimos veinticuatro meses, a diferencia de los Directores y el ex Gerente General.

## RESUELVO:

**1)** Aplíquense las siguientes sanciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, a la C.C.A.F. La Araucana:

**a)** Por el cargo de la letra a. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, incumplimiento a las instrucciones impartidas en los numerales 3.2., 3.3. y 3.5. del Ordinario N° 38.926, de 22 de junio de 2015; situación que sólo fue regularizada en agosto del año en curso, debiendo haberse ejecutado lo instruido al 31 de julio de 2015: la sanción de **220 unidades de fomento**;

**b)** Por el cargo de la letra b. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, incumplimiento de la instrucción impartida en el numeral 4 del Ordinario N° 51.482, de 14 de agosto de 2015, relativa a la remisión del acta íntegra de la sesión ordinaria de Directorio N° 569: la sanción de **110 unidades de fomento**;

c) Por el cargo de la letra c. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, incumplimiento de las instrucciones contenidas en la letra d) del numeral 1 y en la letra a) del numeral 6 de la Circular N° 3.067 de 2015, en lo que dice relación con la implementación de políticas y procedimientos de control interno adecuados respecto a sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014, como también respecto al análisis y regularización de las observaciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a dichos estados: la sanción de **600 unidades de fomento**;

d) Por el cargo de la letra d. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la no información del hecho relevante consistente en la baja en la clasificación de la C.C.A.F. La Araucana a BBB+(cl), realizada por la empresa Clasificadora de Riesgo FitchRatings, hecho acontecido el 30 de junio de 2015, no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015: la sanción de **50 unidades de fomento** ;

e) Por el cargo de la letra e. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la no información del hecho relevante consistente en el rechazo de la Comisión Clasificadora de Riesgo a las líneas de bonos N° 645, 683 y N° 802 de la Caja, como también a sus líneas de efectos de comercio N° 072 y 101; hecho acaecido el 12 de agosto de 2015, no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015: la sanción de **110 unidades de fomento**;

f) Por el cargo de la letra f. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la no información del hecho relevante consistente en la solicitud a la Caja de Compensación de Asignación La Araucana de una tercera clasificación de riesgo de sus instrumentos de deuda inscritos en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, acontecimiento que tuvo lugar el 27 de junio de 2015, de acuerdo al comunicado de prensa de la mencionada Comisión; no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015: la sanción de **110 unidades de fomento**;

g) Por el cargo de la letra g. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la no información del hecho relevante consistente en el error en el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito a diciembre de 2014, el que sólo fue informado en el Estado Financiero del mes de abril de 2015, enviado el día 29 de mayo de 2015, y no a través de la plataforma GRIS; no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015; la sanción de **110 unidades de fomento**;

h) Por el cargo de la letra h. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la no información del hecho relevante consistente en la baja en el valor del bono BCCA-D1113 producto del aumento en la tasa de 5,9% el 25 de junio de 2015, hasta 12,3% el 20 de julio de 2015, que es el bono más transado, acontecimiento dado a conocer el 27 de julio de 2015 por el Diario el Pulso; no dando cumplimiento al artículo 47 de la Ley N° 16.395 y a lo instruido en la Circular N° 2.980 de 2014, modificada por la Circular N° 3.082 de 2015: la sanción de **110 unidades de fomento**;

i) Por el cargo de la letra i. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la remisión extemporánea del movimiento del Fondo para Subsidios por Incapacidad Laboral correspondiente al proceso de julio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en la Circular N° 2.358, de 2007, modificada por la Circular N° 2.763 de 2011: la sanción de **220 unidades de fomento**;

j) Por el cargo de la letra j. del numeral 1) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, la remisión extemporánea del Test de Estrés con la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana correspondiente al 30 de junio de 2015, incumpliendo las instrucciones contenidas en el numeral 8.2 de la Circular N° 2.502 de 2008, modificada por la Circular N° 2.842 de 2012: la sanción de **220 unidades de fomento**.

2) Aplíquense las siguientes sanciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, a los Directores de la C.C.A.F. La Araucana y su Presidente, por el cargo del numeral 2) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, falta de diligencia en el ejercicio de su cargo derivadas de sus actuaciones relativas a la aprobación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2014 y el análisis de las salvedades y objeciones que fueron formuladas por la Auditora Externa Price Waterhouse Coopers y la Superintendencia de Seguridad Social, respectivamente. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 2.2 de la Circular N° 3.067 de 2015:

a) Al Presidente, Sr. Antonio Castilla Pérez, la sanción de multa de **2.700 unidades de fomento**;

b) Al Sr. Claudio Soler Cortina, la sanción de multa de **2.000 unidades de fomento**;

c) Al Sr. Juan Moreno Gamboa, la sanción de multa de **200 unidades de fomento**;

d) Al Sr. Jaime Moreno Zanni, la sanción de multa de **600 unidades de fomento**;

e) A la Sra. Verónica González Gil, la sanción de multa de **2.000 unidades de fomento**, y

f) Al Sr. Manuel López Marín, la sanción de multa de **400 unidades de fomento**.

3) Aplíquense las siguientes sanciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, a los Directores de la C.C.A.F. La Araucana Sres. Castilla Pérez, Soler Cortina y López Marín, y al ex Gerente General, Sr. Orleans Cuadra La Araucana, por el cargo del numeral 3) de la Resolución N° 1/AU08-2015-06172, esto es, falta de diligencia en el ejercicio de su cargo en sus actuaciones relativas al análisis de los estados financieros de dicha Caja al 31 de diciembre de 2014, en especial, en lo que dice relación con las salvedades, recomendaciones e informes formulados por la Auditora Externa Price Waterhouse Coopers y las objeciones realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social a través de sus pronunciamientos. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 6 de la Circular N° 3.067 de 2015:

a) Al Sr. Antonio Castilla Pérez, la sanción de multa de **2.000 unidades de fomento**;

b) Al Sr. Claudio Soler Cortina, la sanción de multa de **2.000 unidades de fomento**;

c) Al Sr. Manuel López Marín, la sanción de multa de **400 unidades de fomento**;

d) Al Sr. Mauricio Orleans Cuadra, la sanción de multa de **2.000 unidades de fomento**.

4) Aplíquese la siguiente sanción, conforme a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, al Sr. Mauricio Orleans Cuadra, ex Gerente General de la C.C.A.F. La Araucana, esto es, falta de diligencia en el ejercicio de su cargo en relación a los antecedentes y análisis que entregó al Directorio de la C.C.A.F. La Araucana y a la Superintendencia de Seguridad Social, respecto a los estados financieros de la citada Caja al 31 de diciembre de 2014. Lo anterior, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 3 de la Circular N° 3.067 de 2015: **multa por 3.000 unidades de fomento**.

5) Inscribanse las referidas sanciones en el registro público a que alude el inciso final del citado artículo 57 de la Ley N° 16.395.

6) En contra de esta resolución procede el recurso de reposición administrativo, que deberá interponerse ante esta Superintendencia, dentro del plazo de cinco días hábiles.

En el caso de multas, el recurso de reclamación, conforme al artículo 58 de la Ley N° 16.395, debe presentarse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de quince días hábiles contado desde la notificación de la medida.

7) De conformidad al artículo 60 de la Ley N° 16.395, las resoluciones de esta Superintendencia que apliquen una multa tendrán mérito ejecutivo. Asimismo, el monto de las multas impuestas por este Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República, dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley en referencia. El pago de toda multa aplicada, deberá ser acreditado ante este Organismo Fiscalizador, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que ésta debió ser pagada.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



  
CLAUDIO REYES BARRIENTOS  
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda atentamente a usted,



  
GABRIEL ORTIZ PACHECO  
MINISTRO DE FE

A:

- Expediente
- C.C.A.F. La Araucana (Interventor y apoderados), Sr. Moreno Gamboa, apoderados del Sr. López Marín, apoderados del Sr. Orleans Cuadra, apoderados del Sr. Castilla Pérez, apoderados de la Sra. González Gil, apoderados de Sr. Moreno Zanni, apoderados del Sr. Soler Cortina.
- Intendencia de Beneficios Sociales
- Unidad de Gestión de Correspondencia y Archivo Central